

Service Level Agreement

Schoonmaak Facilitair

Referentienummer: 2024-37

Datum: 3 oktober 2024

Status: concept

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1	Begripsbepalingen	3
2	Algemeen	4
2.1	Doel	4
2.2	Audit informatiebeveiliging	4
2.3	CSRD	5
2.4	Nulmeting	5
3	Dienstverlening	6
3.1	Scope	6
3.2	Uitgangspunten dienstverlening schoonmaak facilitair	7
3.3	Technische kwaliteit, VSR metingen	8
3.4	Klanttevredenheid	10
3.5	Meldingen & calamiteiten	10
3.6	Bereikbaarheid Opdrachtnemer	10
4	Overlegstructuur	11
4.1	Communicatiemodel en contactpersonen	11
5	Managementinformatie	12
5.1	Jaarrapportage ten behoeve van het Strategisch overleg	12
5.2	Kwartaalrapportages ten behoeve van het Tactische overleg	12
5.3	Verslag ten behoeve van het Operationeel overleg	13
6	Inhoudingen	14
6.1	Vervangingskosten van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde items.	14
6.2	Financiële inhoudingen	15
7	Kritische- & prestatie indicatoren	17
8	Online dashboard Opdrachtgever	19
8.1	Registratie:	19
8.2	Rapportages:	19
8.3	Toegang:	19
8.4	Kosten middelen	19
9	Ondertekening SLA	20

1 Begripsbepalingen

Begrip/afkorting	Aanduiding
Opdrachtgever	GVB Exploitatie B.V.
Opdrachtnemer	De onderneming (rechtspersoon) waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst is aangegaan en diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s).
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer
Nulmeting	Inventarisatie van de huidige (begin)situatie waarbij de resultaten worden meegenomen als uitgangspunt voor de verder te nemen stappen.
Klacht	Een klacht is elke uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening van de Opdrachtnemer of product geleverd door de Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld klachten over kwaliteit van producten en diensten, de levertijd ervan of de handelswijze van de Opdrachtnemer.
Manager facilitaire zaken	Medewerker van GVB die verantwoordelijk is voor het beleid en de aansturing van het team op gebied van soft services.
Facilitair coördinator	Dit is het dagelijkse aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. De coördinator controleert alle uitgevoerde werkzaamheden van Opdrachtnemer.
CM/LM	Contractmanager/Leveranciersmanager: Dit is een medewerker van Opdrachtgever, die op tactisch en strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement en verantwoordelijk is voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met Opdrachtnemer en in samenspraak met inkoop te laten wijzigen in het contract.
MVO	Maatschappelijk Verantwoord ondernemen
KPI	Kritische Prestatie Indicator
PvE	Programma van Eisen: Document met Bijlagen, waarin een uitgebreide omschrijving van de eisen, wensen en (technische) specificaties zijn opgenomen, waaraan de schoonmaak moet voldoen.
SLA	Service Level Agreement

2 Algemeen

Tussen partijen is een overeenkomst met contractnummer 2024-37 afgesloten, aan Partijen genoegzaam bekend. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de Partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst.

Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de overeenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de overeenkomst.

Het in dit artikel bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de overeenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de overeenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Aangezien de SLA, in verhouding tot de overeenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal vier maal per jaar tussen Partijen worden besproken en zo nodig worden aangepast.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van de Opdrachtgever.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactische overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

2.1 Doel

Opdrachtnemer voert in overeenstemming met de uitgangspunten in de Overeenkomst met bijlagen, waaronder het Programma van Eisen, de dienstverlening uit. Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken om kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.

2.2 Audit informatiebeveiliging

GVB heeft het recht een audit/beoordeling uit te laten voeren bij de Opdrachtnemer inzake informatiebeveiliging. De zaken die hier beoordeeld worden zijn de activiteiten/prestaties om naleving van de voorwaarden van de overeenkomst te garanderen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Opdrachtnemer op niveau zit van ISO 27001.

2.3 CSRD

De opdrachtnemer verplicht zich om te voldoen aan de eisen van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), zoals deze van toepassing zijn op de activiteiten en diensten die onder deze overeenkomst vallen. De opdrachtnemer zal alle benodigde maatregelen treffen om aan deze duurzaamheidsrapportagevereisten te voldoen en zal op verzoek van de opdrachtgever alle relevante documentatie en informatie verstrekken ter bevestiging van de naleving. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op elk moment audits of controles uit te voeren, hetzij intern, hetzij door een externe partij, om de naleving van de CSRD-eisen door de opdrachtnemer te verifiëren. De opdrachtnemer zal volledige medewerking verlenen aan dergelijke audits en controles en alle redelijke verzoeken om aanvullende informatie of verduidelijking in verband hiermee tijdig inwilligen.

2.4 Nulmeting

Voor de overgang van de Overeenkomst krijgt de opdrachtnemer de gelegenheid om samen met GVB en de huidige opdrachtnemer leverancier een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient de nieuwe opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend. Indien de vertrekkende leverancier de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die GVB voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

3 Dienstverlening

3.1 Scope

De scope van de opdracht betreft de volgende locaties:

- **Kantoor;**
 - Hoofdkantoor Arlandaweg
- **Werkplaats (incl. kantoren)**
 - Hoofdwerkplaats Rail Diemen;
 - Lijnwerkplaats Metro (LWP)
 - RH100 (RH100)
 - S&C (S&C)
 - S&B (S&B)
 - Kuil Wielen Draaibank (KWD)
 - Hoofdwerkplaats Tram (HWR)
- **Eindpuntvoorzieningen (EPV's) bus;**
 - Buikslotermeerplein 344 (Olof Palmeplein)
 - Heivlinderweg 87 (Diemen Noord)
 - Arenaboulevard 609 (Bijlmer-Arena)
 - Julianaplein 1e (Amstelstation)
 - Schipluidenlaan 948 (Cornelis Lelylaan)
 - KNSM-laan 806 (KNSM Eiland)
 - De Ruijterkade 80 (CS IJzijde)
 - Boelelaan 900 (VU Medisch Centrum)
 - Strawinskylaan 8 (Zuid WTC)
 - Meibergdreef 3 (Holendrecht)
- **Eindpuntvoorzieningen (EPV's) tram;**
 - Baldwinstraat 39 (Osdorp de Aker)
 - Julianaplein 1z (Amstelstation)
 - Het betonijzer 1a (Diemen Sniep)
 - Antwerpenbaan 50 (Nieuw Sloten)
 - Lambertus Zijlplein 6 (Lambertus Zijlplein)
 - Dijkgraafplein 185 (Dijkgraafplein)
 - Slotermeerlaan 6 (Slotermeer)
 - Waterspiegelplein 10 (Van Hallstraat)
 - Insulindeweg 999 (Flevopark)
 - Zuiderzeeweg 10 (Tijs)
 - IJburglaan 1608 (IJburglaan)
 - Stationsplein 4 (CS Koffiehuis)
 - Hammarskjoldsingel 9 (Westwijk)
 - Europaboulevard 8 (Rai)
 - Handelsweg 57 (Amstelveen binnenhof)
 - Stationstraat 2 (Uithoorn)

- Surinamekade 4 (Azartplein)
 - J.C. van Hattemweg 6 (Legmeerpolder)
 - Slotermeerlaan 6 (Slotermeer)
- **Eindpuntvoorzieningen (EPV's) combi tram en bus;**
 - Carrascolplein 6 (Carrascopelein)
- **Tramremises/tramwashal;**
 - Remise Havenstraat (incl. kantoren)
 - Remise Lekstraat (incl. kantoren)
 - Washal legmeerpolder
- **Garages**
 - Garage Zuid en basiswerkplaats (incl. kantoren)
 - Garage Noord (incl. kantoren)
 - Garage West (incl. kantoren)

De volgende werkzaamheden zijn in de scope inbegrepen:

- Regulier schoonmaak van de eindpuntvoorzieningen.
- Reguliere schoonmaak van de kantoren.
- Reguliere schoonmaak van de werkplaatsen.
- Periodieke schoonmaak van de kantoren en de eindpuntvoorzieningen; dit betreft de periodieke schoonmaakwerkzaamheden, zoals het uitvoeren van vloeronderhoud en het vervangen van schoonloopmatten.
- Glasbewassing; dit betreft zowel de binnen- als buitenzijde van het glas als eventueel separatieglas.
- Aanvullende diensten; dit betreft het leveren en onderhouden van sanitaire dispensers en het leveren en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen, zoals zeep, toiletpapier etc. Uitgangspunt hierbij is dat de uitstraling aansluit bij de sanitaire middelen zoals deze momenteel gebruikt worden binnen de kantoren, werkplaatsen, garages en remises.
- Gladheidbestrijding; dit betreft strooiwerkzaamheden + sneeuwruimen (in de maanden oktober t/m maart) op oproepbasis door CCV.

3.2 Uitgangspunten dienstverlening schoonmaak facilitair

3.2.1 Werkbare dagen schoonmaak

Bij de eindpunthuisjes van GVB wordt gedurende 7 dagen per week, 365 dagen per jaar schoongemaakt. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij binnen dit tijdsbestek de schoonmaakwerkzaamheden kunnen verrichten.

Voor wat betreft schoonmaak op kantoren zal dit de reguliere werkdagen met uitzondering op feestdagen.

3.2.2 Werktijden

Werktijden worden na gunning tijdens de implementatiefase in overleg met de Dienstverlener besproken en vastgelegd.

3.2.3 GRIP Facility

Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die schoonmaakwerkzaamheden verrichten horen te beschikken over een mobiele telefoon. GVB maakt gebruik van de softwareapplicatie GRIP Facility voor diverse doeleinden zoals: digitaal contractbeheer, financieel beheer, managementrapportages (dashboards), metingen (VSR en audit) en meldingen en storingen. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan een andere applicatie te gebruiken voor de te verrichten werkzaamheden voor het GVB. In de GRIP Facility applicatie legt de Opdrachtnemer vast hoe de situatie voor aanvang van de werkzaamheden er uit zag en ook na het afronden van de werkzaamheden. Het maken van 'Before' en 'After' foto's zijn hierin gewenst, dit is van belang vanwege bewijslast voor de onafhankelijke inspecteur/inspectrice die een controle uit zal voeren. Vanuit GVB zullen er trainingen gefaciliteerd worden aan de Opdrachtnemer om overweg te kunnen met de GRIP Facility applicatie.

Trainingsschema GRIP Facility

Trainingsschema GRIP	Datum en dagdeel
Onboarding GRIP	Voor aanvang start
Onboarding GRIP	Voor aanvang start
Onboarding GRIP	Voor aanvang start
Onboarding GRIP	Voor aanvang start
Halfjaarlijks/Jaarlijkse way of working GRIP	1x per zes maanden

3.3 Technische kwaliteit, VSR metingen

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. GVB (of een door GVB aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 4x maal per jaar. GVB is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De metingen worden uitgevoerd per gebouw locatie of een cluster van gebouwen locaties op basis van onderstaande verdeling.

Locatie	Frequentie	Bijzonderheden
Kantoor Arlandaweg	4x	
Eindpuntvoorzieningen	4x	Elke controle 8 eindpunthuisjes
Remise Havenstraat	4x	
Remise Lekstraat	4x	

Werkplaats Rail Diemen	4x	Lijnwerkplaats Metro (LWP) RH100 S&C S&B Kuil Wielen Draaibank (KWD) Hoofdwerkplaats Tram (HWR)
Garage Zuid incl. Basiswerkplaats	4x	
Garage Noord	4x	
Garage West	4x	

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is, voor de inspanningsgerichte werkzaamheden, de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. De dienstverlener zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

Voor de resultaatgerichte werkzaamheden is dit niet van toepassing.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de, voor inspanningsgerichte werkzaamheden benodigde, schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- GVB brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is GVB gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen GVB het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer,

- De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer 8 als norm.
- Het cijfer 8 wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

3.4 Klanttevredenheid

GVB meet door middel van tevredenheidsmetingen de klanttevredenheid van de eindgebruiker van GVB. De eerste meting binnen de overeenkomst geldt als nulmeting. Dit bepaalt het vertrekpunt van de klanttevredenheidstoetsing in de KPI's op basis waarvan de dienstverlening dient te verbeteren. Bij gelijkblijvende of lagere score dan de nulmeting wordt een verbeterplan op de specifieke onderwerpen ingediend door Opdrachtnemer en uitgevoerd in overleg met GVB.

3.5 Meldingen & calamiteiten

Verstoringen en calamiteiten in de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door het Servicemeldpunt (SMP) van GVB, telefonisch en/of via e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft op werkdagen tussen 6:00 en 21:30 uur binnen 1 uur bevestiging van ontvangst aan GVB, voorzien van een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de verstoring wordt opgelost.

De volgende oplostijden gelden voor de meldingen.

Soort melding	Oplostijd
Hoge prioriteit meldingen	< 2 uur
Midden prioriteit meldingen	< 6 uur
Lage prioriteit meldingen	< 24 uur
Antwoord op vraag	< 24 uur
Reactie op klacht	< 24 uur
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Binnen 3 werkdagen

De norm voor de KPI is dat er alleen gemeten wordt op gegronde verstoringen. Gegronsd wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is overeengekomen in het Programma van Eisen en vastgelegd is middels de Overeenkomst.

3.6 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is 24 per dag / 365 dagen per jaar bereikbaar, voor GVB, via onderstaande contactgegevens:

- Telefoonnummer: (<telefoonnummer Opdrachtnemer>);
- E-mail: (<e-mailadres Opdrachtnemer>).

4 Overlegstructuur

4.1 Communicatiemodel en contactpersonen

Onderstaande tabel is een weergave van de overlegmomenten en informatievoorziening tussen Partijen. Gesprekverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen na overlegdatum digitaal ter goedkeuring aan de deelnemers van Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

De betrokkenen en functies in tabel 6 en 7 betreffen telkens 1 persoon per betrokkene/ functie.

Niveau	Frequentie	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB
Strategisch	1 x per jaar	Accountmanager / Directeur	Hoofd Facilitair bedrijf, Contractmanager
MVO overleg	1 x per jaar	Accountmanager / Directeur	MVO functionaris, manager Facilitaire Zaken en Contractmanager
Tactisch	4 x per jaar	Accountmanager en Coördinator	Manager Facilitaire Zaken, Facilitair Coördinator en Contractmanager
Operationeel	Maandelijks / dagelijks	Coördinator	Facilitair Coördinator

Contactpersonen			
Naam	Functie	Organisatie	Contactgegevens
<xxx>	Hoofd Facilitair Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Manager Facilitaire Zaken	GVB	<xxx>
<xxx>	Contractmanager Facilitair Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Facilitair coördinator	GVB	<xxx>
<xxx>	Directeur	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Accountmanager	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Coördinator	Opdrachtnemer	<xxx>

5 Managementinformatie

Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen van alle communicatiemomenten worden opgesteld door Opdrachtnemer en digitaal ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever en dienen ook beschikbaar te zijn voor GVB via het online dashboard.

5.1 Jaarrapportage ten behoeve van het Strategisch overleg

Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per jaar een terugblik over het voorgaande contractjaar met daarin op hoofdlijnen opgenomen, de belangrijkste gebeurtenissen.

- Veiligheid;
- Kwaliteit;
- Financieel;
- Personeel;
- Operationeel;
- MVO en Milieumanagement;
- Milieuaspecten.

Opvolgend per onderdeel (of ingesloten in het betreffende hoofdstuk) is er in dezelfde jaarrapportage een prognose inclusief een integraal plan van aanpak opgenomen voor het komende contractjaar over de totale dienstverlening van de overeenkomst. Onderdelen die Opdrachtgever in deze jaarrapportage ook minimaal terug zal willen zien, zijn:

- V&G beleid en status beloften Opdrachtnemer in relatie tot de ambities van GVB m.b.t. de veiligheidsladder;
- Markontwikkelingen welke van toepassing zijn op de opdracht;
- Voorstellen in het kader van het behoud van de technische staat en/of behoud van de levensduur van de assets;
- Voorstellen voor mogelijke efficiencyverbeteringen;
- Voorstellen ter verbetering van kwaliteit;
- Een plan hoe verbruik middelen te verminderen en/of de milieu impact hiervan;
- Prognose- en impact van de plannen op de beoogde resultaten uit het KPI model;
- Andere verbeteracties.

De uitwerking wordt door Opdrachtnemer gemaakt en met Opdrachtgever gedeeld binnen 25 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het contractjaar uiteindelijk gevolgd door een presentatie aan Opdrachtgever in een gezamenlijk overleg.

5.2 Kwartaalrapportages ten behoeve van het Tactische overleg

Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal een verslag met managementinformatie aan Opdrachtgever waarmee Opdrachtgever sturing kan geven aan het contract. Informatie wordt zowel per maand, kwartaal als cumulatief gepresenteerd. Onderdelen welke daarin zijn opgenomen zijn onder andere:

- Veiligheid:
 - Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een overzicht van (bijna)ongevallen, oorzaak- en gevolg van deze incidenten en maatregelen die naar aanleiding hiervan genomen zijn.

- Kwaliteit:
 - Resultaten en/of statussen van de in het kader van het behoud van de technische staat en/of behoud van de levensduur van de assets uitgevoerde voorstellen.
 - Resultaten per locatie van uitgevoerde kwaliteitsmetingen door Opdrachtnemer, Opdrachtgever en eventuele derden. Inclusief een analyse van trends en mogelijk benodigde (verbeter)acties per locatie;
 - Klachten en Meldingen.
- Financieel:
 - Kosten regulier, periodiek, regiewerkzaamheden, vandalisme en (eventuele) inhoudingen.
- Personeel:
 - Statusoverzicht opleidingen en overige kwalificaties medewerkers (productie en toezicht);
 - Ureninzet per maand met een verdeling naar de dag-, avond- en nachturen en gesplitst naar vast personeel en uitzendkrachten;
 - Ziekteverzuimpercentage incl. toelichting;
 - Inclusief toelichting afwijkingen en acties.
- Operationeel:
 - Samenwerking en overleg met Opdrachtnemer en derden;
 - Overzicht oplevering/voortgang periodieke werkzaamheden;
 - Overzicht oplevering/voortgang glasbewassing;
 - Overzicht overige klachten/meldingen inclusief ondernomen acties en structurele oplossingen.
- MVO en Milieumanagement

5.3 Verslag ten behoeve van het Operationeel overleg

Er vindt maandelijks Operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

In dit overleg wordt de dagelijkse gang van zaken besproken. Agendapunten zijn onder andere:

- Actiepunten voorgaand overleg
- Ingezonden stukken;
- Veiligheid;
- Kwaliteit;
- Voortgang coördinatie met Opdrachtnemer van Specialistische schoonmaak; Financiële zaken;
- Personele zaken;
- Voortgang periodiek onderhoud;
- Meldingen, vandalisme etc.;

Het verslag van het overleg wordt binnen 5 werkdagen na het overleg door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.

6 Inhoudingen

Opdrachtgever heeft met betrekking tot de financiële inhoudingen gezocht naar een gepaste stimulans, met een focus op veiligheid, kwaliteit en het opvolgen van voor Opdrachtgever belangrijke afspraken binnen deze overeenkomst.

Het overzicht zal ieder kwartaal worden ingebracht in het kwartaaloverleg en binnen het volgende kwartaal met Opdrachtnemer worden verrekend.

6.1 Vervangingskosten van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde items.

Te vervangen items, zoals contractorpassen en sleutels worden direct verrekend.

Onderwerp	Beschrijving	Vervangingswaarde / Bepaling
Contractorpassen	Verlies van de contractorpas.	€ 75,00 per nieuwe pas
	Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de contractorpas.	Contractorpas wordt ingenomen door Opdrachtgever
Sleutelprocedure	Verlies van de sleutel.	€ 75,00 per nieuwe sleutel.
	Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.	Sleutel wordt ingenomen door Opdrachtgever Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor de derde keer geconstateerd wordt dat hij/zij oneigenlijk gebruik maakt van de sleutel.
Parkeervrijstelling	Misbruik van de vrijstelling	Vrijstelling wordt door verbalisant ingenomen en door Opdrachtgever voor minimaal 3 maanden ingetrokken.
		De kosten als gevolg van het verbaliseren zijn voor Opdrachtnemer
		De kosten voor de vrijstelling alsmede de mogelijke gevolgcosten voor GVB (intrekken vergunning) worden in rekening gebracht bij Opdrachtnemer.
		Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor een tweede keer geconstateerd wordt dat hij/zij oneigenlijk gebruik maakt van deze vrijstelling.

6.2 Financiële inhoudingen

Voorafgaand aan het opleggen van een financiële inhouding zal Opdrachtgever in zijn algemeenheid, Opdrachtnemer schriftelijk waarschuwen. Opvolgend is Opdrachtgever gerechtigd om aan Opdrachtnemer de in onderstaande tabel beschreven financiële inhoudingen op te leggen.

Onderwerp	Beschrijving	Inhouding / Bepaling
Bereikbaarheid	De Opdrachtnemer is ten behoeve van meldingen en calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Opdrachtgever is de Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de melding/calamiteit aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.	Indien Opdrachtnemer voor de 3 ^e keer in een contractjaar niet voldoet aan deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per opvolgende constatering.
		Vanaf de 10 ^e constatering in een contractjaar is GVB gerechtigd een inhouding op te leggen van € 1.000,00 per constatering.
Naleven veiligheidsregels.	Bij constatering van het niet naleven van de veiligheidsregels is Opdrachtgever gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en/of de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer van de betreffende locatie weg te sturen zonder dat dit voor verrekening in aanmerking komt.	Indien na de 3 ^{de} waarschuwing binnen de looptijd van de overeenkomst nogmaals veiligheidsregels niet worden nageleefd is GVB gerechtigd de dienstverlener een inhouding op te leggen van maximaal € 1.000,00 per constatering en/of de overtreder(s) te weren van GVB locaties. De eventueel door controlerende instanties aan Opdrachtgever opgelegde boetes zullen alsnog verhaald worden op de Opdrachtnemer.
Lozen verontreinigd afval & Afvaltransport	Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden verontreinigd afval te lozen op plekken waar dat niet is toegestaan. Voor aanvang van de overeenkomst is voor de Opdrachtnemer bekend waar verontreinigd afval geloosd dient te worden. Op de eindpuntvoorziening zijn geen afvalcontainers aanwezig. Hier is de dienstverlener verplicht om afval mee te nemen naar een vooraf afgesproken centrale afvallocatie.	Indien Opdrachtgever constateert dat voor de 3 ^e keer in een contractjaar wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per constatering
Beheer machines, materialen en middelen	Het is ten strengste verboden machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten in publiekstoegankelijke ruimten.	Vanaf de 5 ^e constatering binnen een contractjaar bedraagt de inhouding € 1.000,00 per keer.

	Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen.	
--	---	--

7 Kritische- & prestatie indicatoren

Vier keer per jaar (één keer per kwartaal) vindt in het tactische overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend. Opdrachtnemer levert een bijdrage aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met name op het gebied van kwaliteit en efficiency van de producten en dienstverlening. De beoordeling staat beschreven in hoofdstuk 6.

Onderdeel	Kritische Prestatie indicatoren (KPI's)
Proces	Facturatie
Proces	Meldingen en calamiteiten
Klanten	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)
Kwaliteit	Technische kwaliteit, VSR metingen
MVO	MVO Verbeterplan

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Facturatie
Definitie	De facturen van de opdrachtnemer worden tijdig en correct aangeleverd conform afspraken in het contract.
Meetmethodiek	Per kwartaal wordt door Opdrachtgever gecontroleerd of de facturen van Opdrachtnemer tijdig en op de afgesproken wijze zijn gefactureerd. Daarnaast volgt controle of de factuur tijdig betaald is door Opdrachtgever.
Weging	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Technische kwaliteit, VSR metingen
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit voor reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden zoals beschreven in paragraaf 3.3 van de SLA.
Meetmethodiek	VSR controles door derde partij
Weging	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Tabel 18: KPI overlegstructuur en managementinformatie

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)
Definitie	De tevredenheid over de dienstverlening zoals afgesproken in paragraaf 3.4 van deze SLA, wordt gemeten door middel van een onderzoek onder de afnemers/ gebruikers van de voorzieningen.
Meetmethodiek	Tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door GVB eenmaal per jaar
Weging	De nulmeting bepaalt de norm. Verbetering score klanttevredenheid = 2 punten Gelijke score klanttevredenheid = 0 punten Lagere score klanttevredenheid = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per jaar

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	Meldingen en calamiteiten
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de verstoringen zoals beschreven in paragraaf 3.5. van de SLA.
Meetmethodiek	Management rapportage Opdrachtnemer
Weging	Realisatie: score 100% = 2 punten Realisatie: score tussen 98% en 100% = 1 punt Te verbeteren: score tussen 90% en 98% = -1 punten Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	MVO Verbeterplan
Definitie	Opdrachtnemer geeft één keer per jaar concrete en toepasbare verbeteracties op het gebied van MVO binnen de uitgevraagde dienstverlening en voert deze, na akkoord GVB, uit conform afspraak.
Meetmethodiek	Verbeteracties aangeleverd in kwartaaloverleg
Weging	<Na gunning in overleg met Opdrachtnemer vast te stellen>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per jaar

8 Online dashboard Opdrachtgever

8.1 Registratie:

Door Opdrachtgever wordt voor deze overeenkomst GRIP Facility ter beschikking gesteld voor onder andere het invoeren-, registreren- en bijhouden van alle voor het contractmanagement benodigde informatie. Hiertoe behoren onder andere ook, en is niet beperkt tot:

- PvE met bijlagen en procedures
- Gemelde vandalisme en storingen incl. (CAB) meldingsnummer, wijze afhandeling, etc.
- Veiligheidsbladen
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- opleidingsplan, certificaten en opleidingsbewijzen van alle werkzaam zijnde medewerkers;
- Personeelsoverzicht
- Planningen
- Financieel beheer

Uitgangspunt is dat alle voor het goed kunnen managen van de overeenkomst benodigde informatie hierin is opgenomen. Opdrachtnemer draagt er ook zorg voor dat (digitale) kopieën van de laatste en geldige versies van de vanuit het PVE gevraagde- en/of beroepshalve voor de uitoefening van de werkzaamheden benodigde vergunningen, (persoons) certificaten, - verzekeringen in het dossier zijn opgenomen. Wijzigingen worden door Opdrachtnemer ingebracht in de kwartaalrapportages en waar nodig besproken.

8.2 Rapportages:

Vanuit het Online dashboard kan de voor de rapportages benodigde informatie geëxporteerd worden om de Opdrachtnemer de mogelijkheid te geven om deze informatie voor de voor Opdrachtgever benodigde rapportages te gebruiken.

8.3 Toegang:

Toegang tot deze online tool wordt enkel verstrekt aan direct bij deze overeenkomst betrokken medewerkers van zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Verder zal de structuur zo opgebouwd zijn dat de toegang gesplitst kan worden naar de verschillende niveaus van de dienstverlening.

8.4 Kosten middelen

Opdrachtgever stel alleen het online dashboard ter beschikking. Alle kosten, direct of indirect, voor het invoeren en bijhouden van de informatie inclusief de hiervoor benodigde hardware zoals mobiele telefoons, tablets, alsmede kosten voor data-abonnementen etc. dienen in de prijsopgave van de Opdrachtnemer te zijn opgenomen.

9 Ondertekening SLA