

Service Level Agreement

Warme dranken automaten

Referentienummer: 2024-63

Datum: 13 februari 2025

Status: Concept

Versie: 1.1

Inhoudsopgave

1	Begripsbepalingen	3
2	Algemeen	4
2.1	Algemene bepalingen	4
2.2	Doel	4
2.3	Audit afspraken	4
2.4	CSRD	5
3	Dienstverlening	6
3.1	Scope	6
3.2	Uitgangspunten dienstverlening automaten	7
3.3	Klanttevredenheid	7
3.4	Procedure bij storingen	7
3.5	Bereikbaarheid Opdrachtnemer	8
4	Overlegstructuur	9
4.1	Operationeel overleg	9
4.2	Tactisch overleg	9
4.3	Strategisch overleg	9
4.4	Communicatiemodel en contactpersonen	9
4.5	Beoordeling	10
5	Managementinformatie	11
5.1	Jaarrapportage ten behoeve van het Strategisch overleg	11
5.2	Kwartaalrapportages ten behoeve van het Tactische overleg	12
5.3	Verslag ten behoeve van het Operationeel overleg	12
6	Inhoudingen	13
6.1	Vervangingskosten van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde items & Veiligheidsregels	13
7	Kritische- & prestatie indicatoren	15
8	Bijlages SLA	18
8.1	Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI	18
8.2	Bijlage 2: GVB POEL formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier)	19
9	Ondertekening SLA	21

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
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
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
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
SMP	Service Meldpunt; de servicedesk van GVB waar alle klachten, wensen, informatie en storingen worden gemeld.

2 Algemeen

2.1 Algemene bepalingen

Tussen partijen is een overeenkomst met contractnummer 2024-63 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 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 in het SLA ook operationele werkafspraken behandeld worden, zal de SLA minimaal vier maal per jaar door Partijen worden geëvalueerd. Wanneer blijkt dat het SLA niet meer toereikend is zal deze 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 het SLA worden door Partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever. Na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, worden de wijzigingen als bijlage bij de SLA toegevoegd of geïntegreerd in het SLA.

2.2 Doel

Opdrachtnemer voert conform de uitgangspunten in de Overeenkomst met bijlagen, waaronder het Programma van Eisen, de dienstverlening uit. Het doel van het SLA is om doorlopend te toetsen of beide partijen zich aan de gemaakte afspraken houden. Daarnaast wordt het SLA gebruikt om afspraken vast te leggen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan vast te leggen. Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.

2.3 Audit afspraken

GVB heeft het recht om een audit/ beoordeling uit te laten voeren bij de Opdrachtnemer inzake gemaakte afspraken. Hierin controleert GVB (niet gelimiteerd aan):

- Producten;
- Grammates;
- Soorten thee;
- Aangeboden condimenten per locatie;
- Facturatie.

2.4 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.

3 Dienstverlening

Het Facilitair Bedrijf is verantwoordelijk voor het faciliteren van de automatenvoorzieningen binnen GVB. GVB heeft 104 automaten voor een warme drankenvoorziening (meetpunt januari '25) staan die jaarlijks cumulatief circa 2.300.000 consumpties verstrekken.

Warme dranken voorziening

De warme drankenvoorziening omvat de levering, plaatsing, het gebruiksklaar installeren en het leveren van service en onderhoud van warme drankenautomaten. Uitgangspunt voor het Facilitair Bedrijf is dat op alle locaties dezelfde kwaliteit koffie wordt geleverd en er ten alle tijden een werkende machine op elk van haar locaties aanwezig is. Met andere woorden er dient op elk moment op elke locatie een kop koffie/koffie/ kop thee/ warme drank te verkrijgen zijn voor de GVB-medewerkers. Afhankelijk van de beschikbare ruimte op een locatie kan een ander type automaat (uit dezelfde lijn) worden geleverd.

3.1 Scope

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten voor alle locaties van GVB;
- Het technisch preventief onderhouden van de warme drankenautomaten;
- Het technisch correctief onderhouden van de warme drankenautomaten:
P1 en P2 locaties gedurende 365 dagen per jaar, tussen 07:00 uur en 22:00 uur, afhankelijk van het aantal warme drankenautomaten op locatie.
P3 locaties gedurende 255 dagen per jaar, tussen 08:00 uur en 17:00 uur;
- Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de warme drankenautomaten;
- Het leveren van de benodigde ingrediënten die in de warme drankenautomaten zitten;
- Het leveren van de ondersteunende producten;
- Het leveren en onderhouden van een onderzetkast (indien nodig);

3.2 Uitgangspunten dienstverlening automaten

De dienstverlener is flexibel en kan anticiperen op de toekomstige wijzigingen. Gedurende de contractperiode kunnen verbouwingen op locaties plaatsvinden, locaties worden toegevoegd of locaties worden onttrokken. Binnen GVB kennen we voor de warme drankenautomaten drie soorten locaties. Gedurende de contractperiode kunnen locaties ook veranderen van soort. De verschillende soorten locaties:

- P1: locaties met een dienstverlening gedurende 365 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 07:00 uur en 22:00 uur op week- en weekenddagen, inclusief feestdagen. Op deze locaties staat één warme drankenautomaat. Het snel anticiperen op storingen is op deze locaties extra van belang.
- P2: locaties met een dienstverlening gedurende 365 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 07:00 uur en 22:00 uur op week- en weekenddagen, inclusief feestdagen. Op deze locaties staan meerdere warme drankenautomaten, waarmee deze locatie zich onderscheidt van een P1 locatie.
- P3: locaties met een dienstverlening van maandag tot en met vrijdag gedurende 255 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 08:00 uur en 17:00 uur op weekdays.

3.3 Klanttevredenheid

GVB meet door middel van tevredenheidsmetingen de klanttevredenheid van de eindgebruiker van GVB. Er wordt gestreefd naar een tevredenheid van minimaal een 7,5. GVB heeft de ambitie om een zo hoog mogelijke tevredenheid te behalen als het gaat om smaak. Van de dienstverlener wordt verwacht dat continu wordt gewerkt aan het verbeteren van deze tevredenheid.

3.4 Procedure bij storingen

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. Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweedelijnsstoringen. Daarnaast is er een onderscheid tussen P1, P2 en P3 locaties van GVB. De Eerste en Tweede lijnstoringen staan uitgebreid beschreven in hoofdstuk 7.2 van het PvE. Hieronder zijn de maximale diagnose- en repartijden weergegeven.

Soort melding	Diagnose stellen en doorgeven	Oplostijd
Eerste-lijn-storingen	Direct repareren.	Op P1 locaties: < 3 uur Op P2 locaties: < 4 uur Op P3 locaties: < 4 uur
Tweedelijns (technische) storingen	Op P1 locaties: <4 uur Op P2 locaties: <8 uur Op P3 locaties <8 uur	Op P1 locaties: <8 uur Op P2 locaties <16 uur Op P3 locaties <16 uur

De volgende werkdagen en openingsuren worden gehanteerd:

- Kantoorlocaties, werkplaatsen, garages en remises: Maandag t/m vrijdag 08:00 – 18:00, niet op feestdagen.
- Eindpunthuisjes: Maandag t/m zondag en feestdagen tussen 06:00 – 22:00.

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.

3.5 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is bij calamiteiten 24 uur per dag/ 365 dagen per jaar bereikbaar voor Opdrachtgever, via onderstaande contactgegevens:

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

4 Overlegstructuur

4.1 Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt plaats met **XX** (invullen na gunning) van GVB. Onderwerpen die aan de orde komen zijn:

-

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

4.2 Tactisch overleg

De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg (tweemaal per jaar) besproken worden zijn hieronder beschreven. De deelnemers aan het tactisch overleg zijn de accountmanager (of vergelijkbaar) van de dienstverlener en in ieder geval de contractmanager van GVB. Onderwerpen die hier aan de orde komen zijn:

- Lopende zaken;
- Diverse personele aangelegenheden;
- Storingen: afgelopen periode en cumulatief;
- Beschikbaarheid apparatuur;
- Verplaatsingen/ verhuizingen apparatuur;
- Klachtenregistratie en -afhandeling;
- Facturatie;
- KPI's;
- (Financiële) management rapportages en toelichting.

De dienstverlener draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag gedeeld met de personen die aanwezig waren tijdens het tactisch overleg.

4.3 Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt jaarlijks plaats. De deelnemers aan het strategisch overleg zijn in ieder geval de accountmanager (of vergelijkbaar) van de dienstverlener, de contractmanager en XX van GVB. De onderstaande onderwerpen worden in elk geval besproken:

- Toekomstvisie en trends en ontwikkelingen;
- Partnerschap;
- Duurzaamheid en vitaliteit;
- Financiële aspecten;
- Managementrapportages cumulatief per jaar.

Indien GVB of de Opdrachtnemer hier aanleiding toe ziet, kan tussentijds overleg plaatsvinden. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke vastlegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag gedeeld met de personen die aanwezig waren tijdens het strategisch overleg.

4.4 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.

Niveau	Frequentie	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB
Strategisch	1 x per jaar	Accountmanager/ Directeur	Hoofd Facilitair bedrijf, 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>	Directeur	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Accountmanager	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Coördinator	Opdrachtnemer	<xxx>

4.5 Beoordeling

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contractmanager (CM). De CM legt de behaalde prestaties vast. De beoordeling over twee kwartalen wordt tijdens het tactisch overleg door de CM met Opdrachtnemer besproken. Tevens wordt dit schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden voor het overleg. Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 1 maand na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het servicelevel conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen de hiervoor genoemde periode van één maand, is bereikt.

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.

De dienstverlener levert na afloop van het kwartaal en ter voorbereiding op het tactisch en strategisch overleg, een managementrapportage op. Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt:

- Automaatnummer;
- Tellerstand per automaat;
- Aantal consumpties (per soort consumptie) per automaat (per maand en cumulatief) per locatie;
- Verbruik ingrediënten per automaat;
- Aantal en soort storingen;
- Uitgevoerd onderhoud per automaat;
- Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten;
- Eventueel nader te overleggen punten.

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 belangrijkste gebeurtenissen.

- 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 de jaarrapportage ook minimaal wil zien, zijn:

- Marktonwikkelingen welke van toepassing zijn op de opdracht;
- 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. Vervolgens wordt de jaarrapportage gepresenteerd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in een gezamenlijk overleg.

5.2 Kwartaalrapportages ten behoeve van het Tactische overleg

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract en heeft hier een leidende rol in. De analyse dient op maandniveau en kwartaalniveau te worden weergegeven en cumulatief. Deze analyse zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld en worden gestuurd naar zowel de Coördinator FZ als de Contractmanager. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van het kwartaal en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Lopende zaken
- Diverse personele aangelegenheden
- Storingen: afgelopen periode en cumulatief
- Beschikbaarheid apparatuur
- Verplaatsingen/ verhuizingen apparatuur
- Klachtenregistratie en – afhandeling
- Facturatie
- KPI's
- (Financiële) management rapportages en toelichting

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
- Klachten met betrekking tot dienstverlener
- Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden

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 & Veiligheidsregels

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 gevolgstkosten 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.

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.	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. 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.
---------------------------	---	--

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	Beschikbaarheid warme dranken automaten
Proces	Rapportage
Klanten	Klanttevredenheid
MVO	MVO

Hoofdgroep	Proces
Kritische Prestatie Indicator	Beschikbaarheid warme dranken automaten
Definitie	Opdrachtnemer garandeert voor alle individuele automaten bij Opdrachtgever een beschikbaarheid van tenminste 98% per maand per automaat. Een automaat wordt als niet beschikbaar aangemerkt als: één gewenste consumptie niet of niet in de overeengekomen kwaliteit kan worden verstrekt.
Meetmethodiek	De beschikbaarheid van een automaat wordt per maand gemeten aan de hand van een formule, te weten. $B = \frac{TH - S}{TH} \times 100\%$ TH = Beschikbaarheid. TH = Het totaal aantal uren per maand dat het apparaat beschikbaar dient te zijn. De kantooruren liggen binnen het tijdvenster van 8:00 - 18:00 uur maandag t/m vrijdag, exclusief feestdagen. Die van de eindpunthulsjes maandag t/m zondag inclusief feestdagen tussen 06:00 en 22.00 uur. S = Totale storingstijd van het apparaat over de afgelopen maand.
Weging	Goed: Score tussen 98% -100% voldoen aan servicelevel = 4 punten. Afbreukrisico: <98% voldoen aan servicelevel = -4 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de automaten en een juiste wijze van rapporteren. Indien Opdrachtnemer gedurende een kwartaal er niet in slaagt tenminste het gevraagde beschikbaarheidspercentage van 98% per warme dranken automaat te realiseren, is Opdrachtnemer aan GVB een boete verschuldigd. GVB stuurt een boete factuur van € 350 voor elke automaat die niet aan het minimum beschikbaarheidspercentage van 98% voldoet. Indien Opdrachtnemer niet betaalt, behoudt GVB zich het recht voor deze factuur te verrekenen met Opdrachtnemer. Indien een automaat bij GVB gedurende twee kwartalen een gemiddelde beschikbaarheid lager dan 98% laat zien, of meer dan 24 uur onafgebroken in storing is geweest dient Opdrachtnemer de automaat binnen 14 dagen kosteloos te vervangen door een andere warme dranken automaat, van tenminste gelijkwaardige kwaliteit (volgens de gestelde eisen). De boete van € 350 per maand blijft onverlet van toepassing.

KPI-score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	Aanleveren rapportages
Definitie	De rapportages moeten volledig zijn en correct ingevuld. Zoals beschreven in hoofdstuk 5 van dit 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	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 gebruikers van de voorzieningen.
Meetmethodiek	Tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door opdrachtnemer eenmaal per jaar
Weging	Een 7,5 of hoger = 8 punten Een 6,5 of hoger = 4 punten Een 5,5 of lager = -4 punten Een 4,5 of lager = -8 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per jaar

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	MVO-adviesplan
Definitie	Opdrachtnemer geeft één keer per jaar concreet en toepasbaar advies op het gebied van MVO binnen de uitgevraagde dienstverlening en voert deze, na akkoord GVB, uit conform afspraak.
Meetmethodiek	Verbeteracties aangeleverd in kwartaaloverleg
Weging	Proactief meedenken tijdens alle kwartaal overleggen en één keer per jaar adviesrapport = 4 punten Geen betrokkenheid maar wel adviesrapport = 0 punten Geen betrokkenheid geen adviesrapport = -4 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per jaar

8 Bijlages SLA

8.1 Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI

KPI beoordelingsformulier							
Raamovereenkomst	:	Warme dranken automaten : 2024-64					
KPI	:						
Frequentie	:	☐ Kwartaal	☐ Jaarlijks				
Score	:						
Punten	:						
Voldoet aan norm	:	☐ Ja	☐ Nee				
Maatregelen	:	☐ Niveau 1	☐ Niveau 2	☐ Niveau 3	☐ Niveau 4		
Datum	:			Periode	:		
Toelichting:							
Contractmanager GVB:							
Paraaf:							
Contractmanager Opdrachtnemer:							
Paraaf:							
Bonus opties				Aantal punten			
GVB als referent kunnen opgeven;				Na 1e jaar: 24 ≥			
Optiejaren toekennen;				Na 3e jaar: 86 ≥			
Malus opties				Aantal punten			
Accountteam vervangen;				Na 2e jaar: ≤ 36			

8.2 Bijlage 2: GVB POEL formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier)

Informatie algemeen	
Algemeen	Evaluatie samenwerking Leverancier
Contract	Automaten
Ingevuld door GVB (naam)	Contractbeheerder
Leverancier (naam)	Account/operationeel manager
Datum gesprek	Datum Klik of tik om een datum in te voeren.

Communicatie		
Hoe verloopt de communicatie tussen Opdrachtnemer en GVB?	    *	+ = - **
Hebben Opdrachtnemer en GVB voldoende tijd voor elkaar?	    *	+ = - **
Informeren Opdrachtnemer en GVB elkaar goed en tijdig over de voortgang en eventuele afwijkingen?	    *	+ = - **
Algemene beoordeling	    *	+ = - **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.		

Maandrapportages		
Bevatten de maandrapportages alle benodigde informatie en wordt dit voldoende bewaakt?	    *	+ = - **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.		

Facturatie		
Hoe verloopt het facturatieproces?	    *	+ = - **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.		

Kwaliteit producten

Zijn Opdrachtnemer en GVB tevreden over de kwaliteit van de geleverde producten en diensten?



+ = - **

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)
Klik of tik om tekst in te voeren.

Kwaliteit dienstverlening

Zijn opdrachtnemer en GVB tevreden over de dienstverlening?



+ = - **

Hoe verloopt het terugsturen van afgedankte kleding?



+ = - **

Hoe verloopt het hergebruik van kleding?



+ = - **

Algemene beoordeling



+ = - **

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)
Klik of tik om tekst in te voeren.

Klachtenafhandeling

Handelt opdrachtnemer klachten passend af?



+ = - **

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)
Klik of tik om tekst in te voeren.

KPI's

Zijn de KPI's nog up-to-date?



+ = - **

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)
Klik of tik om tekst in te voeren.

Algemene indruk



*

+

=

-

**

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)
Klik of tik om tekst in te voeren.

9 Ondertekening SLA

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Amsterdam, [datum]

[Plaats], [datum]

GVB Exploitatie B.V.

Bedrijfsnaam

Namens dezen,

Namens dezen,

Naam

Naam

Hoofd Facilitair bedrijf

Functietitel

en

GVB Exploitatie B.V.

Namens dezen,

Naam

Contractmanager