

Bijlage 11 Service Level Agreement

Schoonmaak Metro (gebouwen, stations en voertuigen)

Referentienummer	2024-64
Datum	24 januari 2024
Status	Concept
Versie	1.1

Inhoudsopgave

1.	BEGRIPSBEPALINGEN	4
2.	ALGEMENE BEPALINGEN.....	5
2.1	DOEL	5
2.2	AUDIT INFORMATIEBEVEILIGING	5
2.3	CSRD VERPLICHTINGEN.....	6
2.3.1	CSRD-rapportages	6
2.4	MILIEUVERPLICHTINGEN	6
2.5	NULMETING	7
3.	DIENSTVERLENING	8
3.1	SCOPE.....	8
3.2	WERKBARE DAGEN	8
3.3	WERKTIJDEN	8
3.4	MELDINGEN	9
3.5	VEILIGHEID.....	9
3.6	VERSTORINGEN EN CALAMITEITEN	10
3.6.1	Procedure bij verstoringen	10
3.6.2	Procedure bereikbaarheid bij calamiteiten	10
3.7	PROCEDURE INDEXERING	11
4.	OVERLEGSTRUCTUUR	12
4.1	SCHEMA OVERLEGMENTEN	12
5.	MANAGEMENTINFORMATIE	13
5.1	JAARRAPPORTAGE	13
5.2	KWARTAALRAPPORTAGE	14
5.3	MAANDRAPPORTAGES INCLUSIEF ONGEVALLEN EN BIJNA ONGEVALLEN	15
5.4	VERSLAG TEN BEHOEVE VAN HET OPERATIONEEL OVERLEG.....	15
6.	ONLINE DASHBOARD OPDRACHTGEVER	16
6.1	GRIP FACILITY.....	16
6.2	REGISTRATIE.....	16
6.3	LOCATIE INFORMATIEBOEK	17
6.4	RAPPORTAGES	17
6.5	TOEGANG	17
6.6	KOSTEN MIDDELEN	17
7.	INHOUDINGEN.....	18
7.1	VERVANGINGSKOSTEN VAN DE DOOR OPDRACHTGEVER TER BESCHIKKING GESTELDE ITEMS.....	18
7.2	FINANCIËLE INHOUDINGEN	19
8.	BEOORDELING KPI'S.....	23
8.1	BEOORDELING	23

8.2	METHODIEK	23
8.3	BONUS EN MALUS.....	25
9.	KRITISCHE & PRESTATIE INDICATOREN	26
9.1.1	Berekening VSR	30

1. Begripsbepalingen

Begrip/afkorting	Aanduiding
Opdrachtgever	GVB exploitatie B.V.
Dienstverlener	De onderneming (rechtspersoon) waarmee opdrachtgever de overeenkomst is aangegaan en diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s).
Partijen	Opdrachtgever en opdrachtnemer.
Vervoermanager Metro	Direct leidinggevende manager LCM.
Manager LCM	In opdracht van de vervoermanager, verantwoordelijk dat alle met de opdrachtgever van GVB gemaakte afspraken worden uitgevoerd, inclusief de diverse overeenkomsten met opdrachtnemer.
Contractmanager	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.
Inkoopadviseur	De inkoopadviseur is een medewerker van de opdrachtgever bij de afdeling inkoop, welke door de opdrachtgever wordt ingezet om daar waar nodig te adviseren bij besluitvorming en andere voorkomende vraagstellingen m.b.t. de overeenkomst met opdrachtnemer.
SLA	Service Level Agreement.
KPI	Kritische Prestatie Indicatoren.
PvE	Programma van eisen: Document met bijlagen, waarin een uitgebreide omschrijving van de eisen, wensen en specificaties zijn opgenomen, waaraan de schoonmaak van de stations, haltes. Metrovoertuigen, gebouwen en personeelsverblijfsruimtes moeten voldoen.
SMP	Service Meldpunt: Het meldpunt van de opdrachtnemer, welke bestaat uit één telefoonnummer welke opdrachtgever 24 uur per dag, 7 dagen per week kan bereiken.

2. Algemene bepalingen

Tussen partijen is een overeenkomst met referentienummer 2024-64 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 viermaal per jaar tussen partijen worden besproken en zo nodig worden aangepast.

Opdrachtgever en de Dienstverlener 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.

Indien de opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient de dienstverlener hieraan mee te werken en deze te hanteren.

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 verplichtingen

De CSRD is een Europese richtlijn voor duurzaamheidsrapportage. Deze richtlijn verplicht ondernemingen te rapporteren over hun duurzaamheid door middel van verschillende duurzaamheidscriteria. In de CSRD komen drie gebieden aan bod: Environment (milieu), Social (sociaal), en Governance (bestuur), ook wel ESG genoemd.

Met de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) verplicht de Europese Unie (EU) stapsgewijs bedrijven te rapporteren over duurzaamheid. Bedrijven die nu al onder de Non-Financial Reporting Directive (NFRD) vallen, moeten al in 2025 rapporteren over boekjaar 2024. Grote bedrijven die niet onder de NFRD vallen, moeten in 2026 verslag doen over boekjaar 2025. MKB-ondernemers moeten in 2027 rapporteren over boekjaar 2026.

Een bedrijf is volgens CSRD 'groot' als het aan twee van de volgende drie criteria voldoet:

- Het telt 250 of meer medewerkers;
- Het balanstotaal is meer dan 20 miljoen euro;
- De netto-omzet is meer dan 40 miljoen euro;
- Het niet-beursgenoteerde mkb valt niet direct onder de verordening, maar zal naar klanten toe toch in staat moeten zijn informatie te verstrekken over de impact van zijn producten op mens en milieu.

2.3.1 CSRD-rapportages

GVB vraagt aan dienstverleners om in lijn met bovenstaande verplichting, in overleg met GVB te komen tot een standaard kwartaalrapportage op MVO-inspanningen en resultaten in lijn met de CSRD, gericht op behalen van doelstellingen t.a.v. energieverbruik, uitstoot, circulariteit, klimaatadaptatie en biodiversiteit voor een minimale ecologische impact.

2.4 Milieuverplichtingen

GVB hecht veel waarde aan het milieu, en vraagt aandacht voor circulariteit en duurzaamheid. Sturing op het minimaliseren van de milieu impact en het verhogen van circulariteit wordt dan ook van onze dienstverlener verwacht.

GVB verwacht hiervoor milieujaarplannen waarin wordt gestuurd op:

- Maximaal gebruik van biologisch afbreekbare schoonmaakmiddelen.
- Het inzichtelijk maken en minimaliseren van gebruik water en plastics.
- Het inzichtelijk maken en minimaliseren energieverbruik.
- Reductie op afvalstromen, zowel eigen stromen als van leveranciers.
- Gebruik van fossiele brandstoffen dient voor 2026 volledig te zijn afgebouwd.

2.5 Nulmeting

Voor de overgang van de Overeenkomst krijgt de opdrachtnemer de gelegenheid om samen met GVB en de vertrekkende leverancier een nulmeting uit te voeren. Dit geldt niet voor alle percelen. 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 werkzaamheden bevat:

- De dagelijkse schoonmaak van alle van stations (metro) en haltes (tram) die onder het beheer van Operatie metro vallen inclusief alle (personeel)verblijfsruimtes, eindpuntvoorzieningen, service & tickets ruimtes en alle aan het station gerelateerde inventaris.
- De schoonmaak van GVB metrovoertuigen, inclusief het digitaal melden van beschadigingen aan het interieur en het onderhoud van interieurstickers.
- Kantoren, sanitair, verblijfs- en verkeersruimtes LCM-gebouw incl. glasbewassing.
- De schoonmaak van de QS-hal op emplacement Amstel, op Noord het voorzieningengebouw en de wasstraten op emplacementen Amstel en Isolatorweg en de gebruikruimte op station Noord.
- Het leveren van twee rangeerdiensten per dag.
- Gladheidsbestrijding.
- Graffitiverwijdering.
- Levering sanitaire verbruiksartikelen.

3.2 Werkbare dagen

Bij GVB wordt gedurende 7 dagen per week, 365 dagen per jaar schoongemaakt.

3.3 Werktijden

Het is van belang dat uitvoering van het schoonmaakproces minimale hinder oplevert voor de reizigers en medewerkers. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen tijdsblokken waarbij zowel overdag en in de nacht gewerkt wordt. Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg met GVB vastgesteld hierbij behoudt GVB zich het recht om in overleg met de dienstverlener de planning aan te laten passen. Aanpassingen in werktijden kunnen slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van GVB.

3.4 Meldingen

De Inspecteurs of medewerkers van GVB registreren de eigen meldingen zoveel als mogelijk centraal vanuit de betrokken afdeling zelf via het online dashboard aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer signaleert binnen deze overeenkomst zelf graffiti's, verstoringen, vandalisme. etc. en verwerkt het geheel inclusief bijbehorende informatie in het GRIP Facility van GVB.

De volgende oplostijden gelden voor de meldingen.

Soort melding	Oplostijd
Graffiti – binnen scope	< 24 uur na melding door Opdrachtgever
Graffiti – Kwetsend binnen scope	< 2 uur (Indien niet in het PVR) na melding
Calamiteiten en verstoringen binnen scope 2.1	Opvolging < 1 uur
Antwoord op vraag	< 24 uur
Reactie op klacht	< 24 uur
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Binnen 3 werkdagen

3.5 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van GVB worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. Daarnaast is de dienstverlener verplicht zich te conformeren aan alle voorschriften, regels en gedragingen zoals vermeldt in de diverse bijlagen behorende bij dit PvE.

Onder meer om reden van veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan GVB voor alle ingezette werknemers.

De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

De dienstverlener heeft een eigen BHV-plan en organisatie voor het werken op de GVB-locaties. Om de BHV organisaties van GVB en de dienstverlener goed op elkaar af te stemmen dient er jaarlijks tenminste 1 gemeenschappelijke calamiteitenoefening georganiseerd te worden.

Onveilige situaties op de locatie(s) van GVB worden direct gemeld aan het GVB.

3.6 Verstoringen en calamiteiten

3.6.1 Procedure bij verstoringen

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

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.

3.6.2 Procedure bereikbaarheid bij calamiteiten

Van de dienstverlener wordt bereikbaarheid voor calamiteiten verwacht 24 uur per dag, 7 dagen per week op één telefoonnummer. Verantwoordelijke personen dienen goed te kunnen communiceren en handelen ongeacht de soort dienstverlening welke op dat moment wordt gevraagd conform gestelde eisen in dit document.

Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen en dergelijke) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of gebouwen te herstellen. GVB bepaalt wanneer er sprake is van een calamiteit.

De volgende eisen gelden voor de procedure van calamiteiten:

- De dienstverlener is na een melding binnen één uur ter plaatse van de calamiteit en gereed om te starten met het uitvoeren van herstelwerkzaamheden. De dienstverlener beschikt direct bij aankomst ter plaatse over de noodzakelijke apparatuur en machines om de calamiteit kundig op te lossen.
- De dienstverlener meldt de calamiteit en garandeert directe gereed melding van de calamiteit via GRIP na afhandeling hiervan.

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij te allen tijde worden gemeld aan GVB. Na gunning stemmen dienstverlener en GVB de details hierover af.

3.7 Procedure indexering

Opdrachtnemer is gerechtigd jaarlijks (één maal per contractjaar) voor het eerst in juli 2026 te indexeren. De loongerelateerde kosten op basis van afspraken in de cao en niet loon gerelateerde kosten maximaal op basis van de CBS index (Dienstprijzen CPA 812 Reiniging: index 2021=100). De eerste eventuele tariefwijziging vindt plaats op 1 juli 2026.

Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de derde maand voor de datum van de prijsaanpassing gehanteerd, waarbij het maandcijfer van de maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Overeenkomst wordt gesteld op 100% (indexcijfer Q4 voorgaande jaar).

Een verzoek tot indexering dient minimaal 3 maanden voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, eventueel na consultatie van een externe adviseur, worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. Opdrachtgever verwerkt de prijsaanpassing in GRIP.

GVB behoudt zich het recht voor om de indexatie te laten toetsen door een onafhankelijke derden.

4. Overlegstructuur

4.1 Schema overlegmomenten

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen GVB en de dienstverlener. Na gunning worden de deelnemers aan de overleggen vastgesteld evenals de definitieve onderwerpen. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen van alle communicatiemomenten worden opgesteld door de dienstverlener en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.

Niveau	Betrokkenen dienstverlener	Betrokkenen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Strategisch	<.....>	Manager LCM, Inkoopadviseur (indien noodzakelijk)	Een keer per jaar	Financiën, beleidsontwikkelingen, bedrijf en brancheontwikkelingen
Tactisch	<.....>	Manager LCM Contractmanager Metro Inkoopadviseur (indien noodzakelijk)	Elk kwartaal	Algehele voortgang, managementinformatie incl. KPI's
Operationeel	<.....>	Contractmanager Metro Manager LCM (indien noodzakelijk)	Twee wekelijks	Kwaliteit, verstoringen, opvolging verzoeken, personeel, regiewerk
Ketenoverleg	<.....>	Contractmanager Metro	2x per jaar	ontwikkelingen, bijzonderheden, best practises.

5. Managementinformatie

5.1 Jaarrapportage

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.

De dienstverlener verstrekt eenmaal per jaar een integraal plan van aanpak voor het volgende jaar over de totale dienstverlening van de overeenkomst. Dit plan zal ongevraagd en proactief door de dienstverlener worden opgesteld. Dat gebeurt 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het contractjaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Een financiële en kwalitatieve prognose voor het komende contractjaar.
- Een plan van aanpak voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
- Een plan van aanpak voor Social Return voor het komend jaar.
- Een plan hoe verbruik middelen te verminderen en/of de milieu impact hiervan in een milieujaarplan.
- Voorstellen ter verbetering van klantbarometerresultaten.
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.
- Marktonwikkelingen van toepassing op de opdracht.
- Prognose op de resultaten KPI-model.
- CSRD-rapportage.
- ARBO jaarplannen hierin staan onder andere de beschrijving van de BHV-organisatie en de afstemming met de GVB-organisatie. Verder vindt GVB een jaarlijkse RI&E belangrijk en het organiseren van “toolbox-meetings” om snel en effectief wijzigingen in procedures en/of voorschriften door te kunnen voeren.

5.2 Kwartaalrapportage

De dienstverlener verstrekt ieder kwartaal managementinformatie aan Opdrachtgever waarmee Opdrachtgever sturing kan geven aan het contract. Informatie wordt zowel per kwartaal als cumulatief gepresenteerd. Onderstaande managementinformatie wordt verstrekt m.b.t:

Kwaliteit:

- Resultaten van uitgevoerde kwaliteitsmetingen door Opdrachtnemer.
- Overige kwaliteitsmetingen.
- Zo mogelijk een analyse en duiding van trends en bijbehorende acties.
- Klachten en verbeterpunten.

Personeel:

- Overzicht medewerkers (productie en toezicht).
- Overzicht gevolgde opleidingen, niveau NL-taal, veiligheidsinstructie en overige kwalificaties.
- Overzicht bevoegdheden.
- Status realisatie Opleidingsplan.
- Ziekteverzuimpercentage incl. toelichting.
- Verloop met toelichting.
- Ureninzet per kwartaal met een verdeling naar de dag, avond- en nachturen, gesplitst naar vast personeel en uitzendkrachten.
- Inzet ten behoeve van rangeeractiviteiten.
- Algemene toelichting inclusief mogelijke afwijkingen en acties.

Operationeel:

- Overzicht totaal aantal graffiti incl. m2 per graffiti, inclusief ureninzet en gebruikte middelen.
- Overzicht aantal meldingen vandalisme, inclusief aard vandalisme en kosten.
- Overzicht overige klachten/meldingen inclusief ondernomen acties.
- Overzicht verbruik middelen.
- Overzicht afvalstromen.
- Overzicht gerecyclede materialen al dan niet via closed loop.

Financieel:

- Kosten reguliere schoonmaak, rangeeractiviteiten.
- Graffitiverwijdering en regiewerkzaamheden.

Social Return:

- Gerealiseerde social return beschreven en uitgedrukt als % van de omzet en hoe dit zich verhoudt tot de overeengekomen inspanningsverplichting.

5.3 Maandrapportages inclusief ongevallen en bijna ongevallen

Kwaliteit:

- Resultaten van uitgevoerde kwaliteitsmetingen door de dienstverlener.
- Klachten en verbeterpunten.

Operationeel:

- Overzicht totaal aantal graffiti incl. m2 per graffiti, inclusief ureninzet en gebruikte middelen.
- Overzicht verbruik middelen.
- Overzicht afvalstromen.

Financieel:

- Kosten reguliere schoonmaak, rangeeractiviteiten.

Veiligheid:

- Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een overzicht van eventuele ongevallen, bijna ongevallen en maatregelen die naar aanleiding hiervan genomen zijn. Hierbij worden ook de LMRA's (Laatste Minuut Risico Analyse) inzichtelijk gemaakt.

5.4 Verslag ten behoeve van het Operationeel overleg

Er vindt tweewekelijks een 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 graffiti's, vandalisme etc.

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

6. Online dashboard opdrachtgever

6.1 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 (DKS 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	Voor aanvang start
Onboarding	Voor aanvang start
Onboarding	Voor aanvang start
Onboarding	Voor aanvang start
Jaarlijkse training	1 x per jaar

6.2 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;
- Graffiti registraties (melding, afhandeling etc.);
- Gemelde vandalisme en storingen incl. GRIP Facility meldingsnummer, wijze afhandeling, etc.;
- Stations informatieboek;
- Veiligheidsbladen;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- opleidingsplan, certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de stations van GVB;
- werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van keuringen en/of inspectieverslagen van machines en overige- elektrisch;
- materieel;
- 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.

6.3 Locatie informatieboek

De dienstverlener dient gebouwinformatieboeken digitaal aan te leveren bij GVB en in GRIP te plaatsen. Een gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en GVB;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Taakkaart en periodieke planning;
- Actueel overzicht van te gebruiken materialen/ middelen;
- Actuele productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door de dienstverlener op de locatie(s) worden toegepast;
- Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) schoonmaak;
- Certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de locatie(s) van GVB werkzaam zijnde medewerkers.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 Kosten middelen

Opdrachtgever stelt 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.

7. 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.

7.1 Vervangingskosten van de door opdrachtgever ter beschikking gestelde items

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

Onderwerp	Beschrijving	Boetebedrag/ bepaling/
Contractpassen	Verlies van de contractpas.	€ 60,00 per pas* vervangingskosten
	Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de contractpas.	Contractpas wordt ingenomen door Opdrachtgever
Sleutelprocedure	Verlies van een sleutel	€ 165 per sleutel * vervangingskosten
	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.
Toegangspas (witte pas of druppel)	Verlies van de pas	€ 50,00 per sleutel * vervangingskosten
	Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.	Pas/druppel 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.

* Zoals beschreven in bijlage 7.5.1 & 7.11.1

7.2 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	Boetebedrag/ 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 3e 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. te voeren werkzaamheden. Vanaf de 10e constatering in een contractjaar is GVB gerechtigd een inhouding op te leggen van € 1.000,00 per constatering.
Inzet persoonlijke bescherming middelen (PBM's)	De Opdrachtnemer is verplicht om de medewerkers te voorzien van alle voor haar werkzaamheden benodigde PBM's en toezicht te houden op het gebruik. Indien Opdrachtgever constateert dat de PBM's niet of niet correct worden gedragen, is Opdrachtgever gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en/of de betrokken medewerkers van de betreffende locatie weg te sturen.	Indien na de 3de waarschuwing binnen de looptijd van de overeenkomst nogmaals veiligheidsregels niet worden nageleefd is GVB gerechtigd de dienstverlener een inhouding op te leggen van maximaal € 500,00 per constatering en/of de overtreder(s) te weren van GVB locaties.
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 3de 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.

Onderwerp	Beschrijving	Boetebedrag/ bepaling/
Afvaltransport	Het is de dienstverlener ten strengste verboden om afval met de metro te vervoeren.	Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen van € 500,00 per constatering
		Vanaf 3 constateringen per voortschrijdend jaar bedraagt de boete € 2.000,00 per constatering.
Vervoer materiaal, middelen, machines	Het is de dienstverlener ten strengste verboden om materiaal, middelen en machines te transporteren middels gebruikmaking van de metro.	Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen van € 500,00 per constatering
		Vanaf 3 constateringen per voortschrijdend jaar bedraagt de boete € 2.000,00 per constatering.
		Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor de derde keer geconstateerd wordt dat hij/zij geen opvolging geeft aan deze regel.
Richtlijnen m.b.t. veiligheid / Veiligheidsvoorschriften	Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd na constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van o.a. de installatie(s) en de door opdrachtgever of de dienstverlener aan medewerkers ter beschikking gestelde en/of vereiste veiligheidsmiddelen en hier géén gevolg aan geeft, informeert Opdrachtgever daartoe geëigende controle instanties.	De aan Opdrachtgever opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.
Social Return - Tekortkoming	Indien de dienstverlener zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt, wordt door Opdrachtgever een boete opgelegd.	Het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op de laatste betalingstermijn.

Onderwerp	Beschrijving	Boetebedrag/ bepaling/
Ter beschikking gestelde (veiligheids)middelen	Bij constatering van onzorgvuldig gebruik van aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde en/of vereiste (veiligheids) middelen, is Opdrachtgever gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en/of de betrokken medewerkers van de betreffende locatie weg te sturen zonder dat dit voor verrekening in aanmerking komt. Dit geldt ook voor het onbeheerd achterlaten van machines, materialen en middelen in publiekstoegankelijke ruimten.	Bij constatering zal GVB ook de mogelijke (gevolg)schade willen verhalen op Opdrachtnemer. Indien na de 3de 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 kunnen alsnog verhaald worden op de Opdrachtnemer.
Lozen verontreinigd afval	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.	Indien Opdrachtgever constateert dat voor de 3e keer in een contractjaar wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per constatering. Vanaf de 5e constatering binnen een contractjaarjaar bedraagt de inhouding € 1.000,00 per constatering.

Onderwerp	Beschrijving	Boetebedrag/ bepaling/
Beheer machines, materialen en middelen	Het is ten strengste verboden machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten in publiekstoegankelijke ruimten. Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen.	Indien Opdrachtnemer voor de 3e 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 5e constatering binnen een contractjaar bedraagt de inhouding € 1.000,00 per keer
Geluidsoverlast	Om overlast bij buurtbewoners tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te voorkomen, zet de Opdrachtnemer machines in met een geluidsproductie van maximaal 50db. Indien opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen.	Vanaf de 3e keer binnen de looptijd van de overeenkomst is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per opvolgende constatering. Vanaf de 5e constatering bedraagt de inhouding € 1.000,00 per keer.
Sluitprocedure	Openlaten van toegangsdeuren, schoonmaak-afvalcontainerruimtes en dienstgangen.	Indien Opdrachtnemer voor de 3e keer in een contractjaar niet voldoet is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 500,00 per constatering Vanaf 3 constateringen per contractjaar bedraagt de inhouding € 2.000,00 per constatering.
Graffiti	Indien Opdrachtgever constateert dat de graffiti niet binnen de gestelde termijnen is verwijderd, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen. Opbouw geschiedt per contractjaar	1e t/m 10e const.: Registratie 11e t/m 20e const.: € 75,00 per keer. 21e t/m 35e const.: € 150,00 per keer. Vanaf 26e const.: € 350,00 per keer.

8. Beoordeling KPI's

8.1 Beoordeling

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contractmanager van Opdrachtgever. De Contractmanager legt de behaalde prestaties vast. De beoordeling over twee kwartalen wordt tijdens het tactisch overleg door de Contractmanager met Opdrachtnemer besproken.

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 volgens het evaluatiemodel een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het service level binnen één maand weer op de afgesproken norm is.

Na gunning wordt in paragraaf 8.3 het aantal te behalen punten door GVB vastgesteld.

8.2 Methodiek

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen toegelicht van de KPI's.

- a. De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) met betrekking tot de processen en de kwaliteit worden één keer per kwartaal gemeten en beoordeeld.

Indien wordt voldaan aan de voorwaarden van de KPI, dan wordt hiervoor 2 (twee) punten toegekend. Voor een aantal KPI's is het afbreukrisico dermate groot, dat bij een onvoldoende prestatie van deze KPI ook -2 punten kunnen worden toegekend.

Resultaat	Aantal punten
Voldoet aan KPI	0, 1 of 2
Afbreukrisico	-1 of -2

Resultaten en bijbehorende punten

In de KPI beoordelingsformulieren, zoals opgenomen in Bijlage 1 van deze SLA, zijn de punten voor beoordeling van toepassing in relatie tot de gestelde KPI norm:

Punten	Prestatie
2	KPI behaald of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht.
1	
0	Er is lager gepresteerd dan de norm maar nog binnen de tijdelijk acceptabele norm.
-1	Er is onder de norm of fors onder de norm gerealiseerd.
-2	

Behaalde punten en bijbehorende prestaties

Indien op alle KPI's een score wordt gerealiseerd boven de minimale norm, kan per periode de volgende maximum aantal punten worden behaald:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	10
2e kwartaal KPI's	10
3e kwartaal KPI's	10
4e kwartaal KPI's	10
Totaal	40

Maximale punten beoordeling KPI's

Opdrachtnemer zal moeten voldoen aan de normen zoals beschreven in de KPI's. Per periode kunnen negatieve resultaten leiden tot maximaal onderstaande negatieve punten:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	-10
2e kwartaal KPI's	-10
3e kwartaal KPI's	-10
4e kwartaal KPI's	-10
Totaal	-40

Maximale negatieve punten beoordeling KPI's

Weging per afzonderlijke KPI	Kwartaal			
	1e	2e	3e	4e
2 punten	niveau 1	niveau 1	niveau 1	niveau 1
1 punt	niveau 1	niveau 1	niveau 2	niveau 2
0 punten	niveau 2	niveau 2	niveau 3	niveau 3
-1 punt	niveau 2	niveau 3	niveau 3	niveau 4
-2 punten	niveau 3	niveau 3	niveau 4	niveau 4

Behaalde punten en herstelacties

Voorbeeld: In een periode van twee kwartalen op rij is tweemaal -1 punt gescoord op 1 KPI. Op dat moment treden voor de prestaties van het 2^e kwartaal de maatregelen van niveau 3 in werking.

Wanneer Opdrachtnemer twee opeenvolgende kwartalen een KPI score behaalt van -1 punt of lager en de ingezette acties tot verbetering leiden niet tot resultaatverbetering, kan dit gevolgen hebben die resulteren in het besluit door GVB om geen gebruik te maken van de optiejaren.

Bij het niet behalen van afgesproken KPI's of in geval van te veel tekortkomingen is het onderstaande evaluatiemodel en de te nemen acties voor de Opdrachtnemer van toepassing.

Niveau	Maatregelen
1 - Goed	Geen acties nodig, herstel eventueel kleine tekortkomingen
2 - Matig	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
3 - Onvoldoende	Maak een correctief plan van aanpak voor verbetering.
	Doe aanvullend onderzoek.
	Werk mee aan eventueel onderzoek door Opdrachtgever.
	Accordeer het plan van aanpak voor verbetering (gezamenlijk).
	Implementeer correcties/ verbeteringen als overeengekomen
4 - Onbeheersbare situatie	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
	Directies van beide Partijen treden in overleg over verder te nemen stappen. <i>Noot: Wanneer er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van het plan van aanpak voor verbetering, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.</i>

Evaluatiemodel niveaus en te nemen acties

8.3 Bonus en malus

Wanneer KPI's behaald zijn of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht dan is de puntenbalans positief. Onder voorbehoud van het totale oordeel van de prestaties van Opdrachtnemer door GVB kan de Opdrachtnemer in aanmerking komen voor de volgende bonus opties:

Bonus opties	Aantal punten
Aantal KPI's verminderen/verlichten;	Na 1e jaar: XX
GVB als referent kunnen opgeven	Na 2e jaar: XX
1 optiejaar toekennen;	Na 3e jaar: XX
Optiejaren toekennen;	Na 3e jaar: XX

Bonus opties

Malus opties	Aantal punten
Geen bonus opties;	Na 1e jaar: lager dan XX
GVB niet als referent kunnen opgeven;	Na 2e jaar: lager dan XX
Accountteam vervangen	Na 2e jaar: lager dan XX

Malus opties

9. Kritische & Prestatie Indicatoren

Ieder kwartaal vindt in het tactisch overleg een kwalitatieve beoordeling van de geleverde prestaties van de dienstverlener plaats. Deze beoordeling op hieronder beschreven KPI's moet ons in staat stellen per kwartaal de bonus-malus regeling te verrekenen.

KPI-perspectieven

Opdrachtgever verwacht dat de dienstverlener een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening. Met name de kwaliteit en beoordeling van "reinheid voertuigen, stations, personeelsverblijfruimtes en de Service & Ticket ruimtes" is daarbij van cruciaal belang. Om die reden biedt de Opdrachtgever een bonus-malus regeling aan die gericht is op het stimuleren van deze meest belangrijke resultaatgebieden.

Kritische Prestatie Indicatoren metrovoertuigen

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak reizigerscompartimenten van metrovoertuigen bij opstart van exploitatie
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp.
Meetmethodiek	VSR-controles door medewerker VOS en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -1 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak bestuurderscabines van metrovoertuigen bij opstart van exploitatie
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp
Meetmethodiek	VSR-controles door medewerker VOS en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak reizigerscompartiment van metrovoertuigen gedurende de exploitatie door middel van keerpuntreiniging
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp
Meetmethodiek	CROW-beeldbankmetingen door medewerker VOS en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
Norm (waarde)	Realisatie op niveau A bij aanvang exploitatie en tussen de spitsen Realisatie op niveau B tijdens de spitsen en in de avond
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Graffiti verwijderd binnen 24 uur na aanlevering van een metro voor schoonmaak.
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van het weer beschikbaar stellen van voertuigen voor exploitatie zoals beschreven in paragraaf 3.4.4 van het PVE en het kwaliteitsontwerp.
Meetmethodiek	Registratie aanlevering door VOS en voertuigplanner of VKL CCV, versus het moment van vrij voor vervoer gegeven door dienstverlener.
Norm (waarde)	Realisatie: van aanlevering van schone metrovoertuigen voor aanvang exploitatie in 9 van de 10 gevallen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever en dienstverlener
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Kritische Prestatie Indicatoren stations en haltes

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak stations en haltes
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp.
Meetmethodiek	VSR-controles door medewerker VOS en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -1 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak gedurende de exploitatie
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp.
Meetmethodiek	CROW-beeldbankmetingen door medewerker VOS en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
Norm (waarde)	Realisatie op niveau A bij aanvang exploitatie en tussen de spitsen Realisatie op niveau B tijdens de spitsen en in de avond
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Graffiti vallend buiten het profiel van vrije ruimte metro op de stations binnen 24 uur verwijderen.
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van het verwijderen van graffiti zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp.
Meetmethodiek	Registratie aanlevering d.m.v. GRIP waarbij de splitsing in registratie van minder en meer dan 30 cm.
Norm (waarde)	Realisatie: van verwijderen van graffiti binnen 24 uur.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever en dienstverlener
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Kritische Prestatie Indicatoren personeelsverblijfruimtes en de service & tickets ruimtes

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak personeelsverblijfsruimtes en de service & tickets ruimtes
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp.
Meetmethodiek	VSR-controles door medewerker VOS en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -1 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak gedurende de exploitatie
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp.
Meetmethodiek	CROW-beeldbankmetingen door medewerker VOS en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
Norm (waarde)	Realisatie op niveau A bij aanvang exploitatie en tussen de spitsen Realisatie op niveau B tijdens de spitsen en in de avond
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Kritische Prestatie Indicatoren gebouwen

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Kwaliteit schoonmaak gebouwen
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp.
Meetmethodiek	VSR-controles door medewerker VOS en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
Norm (waarde)	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -1 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 X per kwartaal

Kritische Prestatie Indicatoren totaal contract

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Rapportages CSRD (SROI)
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de CSRD zoals beschreven in paragraaf 2.3 van de SLA
Meetmethodiek	CSRD volgens rapportagemodule zoals omschreven in paragraaf 2.3 van de SLA
Norm (waarde)	Zie paragraaf 2.3 van de SLA
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	2 X per jaar

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicatoren	Milieuaspecten en rapportages
Definitie	Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de milieuaspecten en rapportages zoals beschreven in paragraaf 2.4 van de SLA
Meetmethodiek	Milieujaarplannen zoals omschreven in paragraaf 2.4 van de SLA
Norm (waarde)	Zie paragraaf 2.4 van de SLA
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI-score bepaling	1 X per jaar

Hoofdgroep	MVO - Realisatie Social Return
Prestatie Indicator	Minimaal 5% van de contractwaarde wordt besteed aan medewerkers met een achterstand tot de Arbeidsmarkt.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm door het leveren van werkervaringsplaatsen voor personen zoals omschreven in het PvE
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Realisatie van de minimaal 5% doelstelling levert een voldoende beoordeling op..
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

Hoofdgroep	Efficiency - Realisatie rangeerdiensten
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer faciliteert opdrachtgever door het dagelijks beschikbaar stellen van twee rangeerdiensten. De diensttijden hiervoor zijn van 07.30-16.00 en van 18.00 -25.00 uur.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm door het beschikbaar stellen van medewerkers met rijbevoegdheid voor deze diensten.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	93% realisatie levert een Voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

9.1.1 Berekening VSR

Afhankelijk van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus wordt een aantal fouten per ruimte toegestaan. Is het aantal fouten per ruimte meer dan toegestaan, dan wordt de ruimte afgekeurd. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een voldoende of onvoldoende. 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.

Dit cijfer komt als volgt stand.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2024
Technische kwaliteit ER-KMS		
Meting	Datum	Resultaat
2024.1	6-3-2024	Voldoende
2024.2	17-6-2024	Onvoldoende
2024.2h1	1-7-2024	Voldoende
2024.3	24-9-2024	Voldoende
2024.4	13-12-2024	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0