

Service Level Agreement

Installatiewerkzaamheden Tramsystemen

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Doel.....	3
1.2 Toepassingsgebied	3
2. Planning overleg	3
2.1 Wekelijks operationeel en planning overleg.....	3
2.2 Tactisch kwartaaloverleg.....	3
2.3 Jaarlijkse Evaluatie	3
3. Bereikbaarheid, werktijden, contactpersonen en locaties	4
3.1 Bereikbaarheid	4
3.2 Opdrachten en locatie planning overleg.....	4
3.3 Werktijden	4
3.4 Locatie toegang.....	4
3.5 Contactpersonen.....	5
3.6 Uitvoerder (1e service technicus) Systemen Tram Aan en afmelden werkzaamheden	5
4. Financieel	5
4.1 Kostenoverzicht uitgevoerde werkzaamheden	5
5. Kwaliteitsbewaking en Verbeteracties	5
5.1 Continue Verbetering.....	5
6. Rapportage en KPI's	6
6.1 Kwartaalrapportage.....	6
6.2 KPI's	6
7. Handtekeningen	6

1. Inleiding

1.1 Doel

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de afspraken tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer met betrekking tot de uitvoering van installatiewerkzaamheden. Het doel van deze SLA is om heldere verwachtingen te scheppen over de kwaliteit, frequentie, en verantwoordelijkheden van de werkzaamheden welke in opdracht van GVB worden uitgevoerd.

1.2 Toepassingsgebied

Deze SLA is van toepassing op alle installatiewerkzaamheden tram systemen die worden uitgevoerd door de opdrachtnemer voor de opdrachtgever. Dit omvat alle installaties van Tram systemen en andere technische voorzieningen tbv de infra Tram zoals wissels, TWI, Netwerkverbindingen, VRI, voedingskasten en wisselverwarming.

2. Planning overleg

2.1 Wekelijks operationeel en planning overleg

Er vindt wekelijks een operationeel en planning overleg plaats tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Dit overleg is bedoeld om de dagelijkse gang van zaken te bespreken, problemen tijdig te signaleren en samen oplossingen te vinden. Tevens om werkzaamheden te plannen en indien nodig te her-plannen. De opdrachtgever bepaalt het tijdslot voor de uit te voeren werkzaamheden. Er zal een onderscheid gemaakt worden tussen MVP, Dagelijks Onderhoud (correctief), werk voor derden en VRI. Verslaglegging wordt uitgevoerd door de opdrachtnemer en wordt gedeeld met de opdrachtgever

Bij afwijkingen in de inzet (bijvoorbeeld werk is eerder gereed) vindt er overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer om te bepalen of de inzet wordt afgebroken of elders wordt ingezet.

2.2 Tactisch kwartaaloverleg

Ieder kwartaal vindt er overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op tactisch niveau. Vanuit Opdrachtgever zal hier de contractbeheerder aanwezig zijn.

Hierin worden de werkzaamheden van het afgelopen kwartaal besproken en een vooruitblik op de komende werkzaamheden. De kwartaalrapportage wordt hierbij besproken en gekeken wat goed en niet goed loopt met verbetervoorstellen/ bijsturing.

2.3 Jaarlijkse Evaluatie

Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats waarbij de prestaties van de opdrachtnemer over het afgelopen jaar worden beoordeeld. Deze evaluatie omvat:

- Een overzicht van de behaalde resultaten.
- Analyse van incidenten en verbeteracties.
- Voorstellen voor toekomstige samenwerking en verbeteringen.

3. Bereikbaarheid, werktijden, contactpersonen en locaties

3.1 Bereikbaarheid

De opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn op momenten dat er gewerkt wordt voor de opdrachtgever (dag/nacht/weekend). Buiten deze tijden is bereikbaarheid alleen vereist tijdens kantooruren (maandag - vrijdag van 7:30 - 16:00 uur).

Opdrachtgever is bereikbaar 24/7:

Werkvoorbereiding ma-vr 07:30-16:00,

Uitvoerder buiten kantooruren al dan niet middels de wachtdienst.

Onderling (opdrachtgever-opdrachtnemer) zullen er afspraken gemaakt moeten worden wie, wanneer en op welke momenten contact met elkaar kunnen opnemen.

3.2 Opdrachten en locatie planning overleg

Opdrachten:

Deze zullen verstrekt worden door Uitvoering van Railinfrabedrijf.

De voertaal in woord en geschrift dient in de Nederlandse taal te zijn.

Locatie planning overleg

GVB RIB (BWP)

Joan Muyskenweg 29

1114 AN Amsterdam

3.3 Werktijden

- De werkzaamheden worden hoofdzakelijk uitgevoerd tijdens reguliere werkdagen, van maandag tot en met vrijdag, tussen circa 07:30 en 16:00 uur.
- Ongeveer 20% van de werkzaamheden vinden in de avond en nacht plaats, bijvoorbeeld voor stand-alone ombouw en slijplussen. Op steeds meer locaties kunnen reparaties (zoals het vervangen van lussen en wisselbeveiliging) overdag niet plaatsvinden vanwege hinder voor de omgeving en het verkeer.
- Nachtelijke werktijden lopen van zondag- op maandagnacht tot en met donderdag- op vrijdagnacht, van circa 22:00 tot 06:00 uur, afhankelijk van de locatie.
- Weekendwerk zal niet vaker plaatsvinden dan ongeveer twee keer per jaar.

3.4 Locatie toegang

- DO-klassen (preventief of correctief) en MVP is de werklocatie meestal vrij toegankelijk, met uitzondering van lijn 25 en 26.
- Het kan voorkomen dat bij een MVP of werk voor derden project een GPI (Generieke Poort Instructie) vereist is, deze zal dan door ieder werknemer welke ingezet wordt op desbetreffende klus behaald moeten worden. Dit is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

- De internetsite waar deze GPI te vinden is zal door de opdrachtgever verstrekt worden aan de opdrachtnemer.

3.5 Contactpersonen

Teamleider Uitvoering Tram baan:

Werkvoorbereider Systemen Tram:

3.6 Uitvoerder (1e service technicus) Systemen Tram Aan en afmelden werkzaamheden

Aan- en afmelding:

- Overdag moet de opdrachtnemer zich telefonisch aan en afmelden bij de eerste servicetechnicus of werkvoorbereider, of bij de aangewezen persoon voor het betreffende werk.
- Nachtelijke werkzaamheden via WhatsApp of e-mail, zodat de volgende ochtend de status van het werk en eventuele bijzonderheden bekend zijn.
- Bij potentieel versturende werkzaamheden dient het CCV geïnformeerd te worden.

4. Financieel

4.1 Kostenoverzicht uitgevoerde werkzaamheden

- De opdrachtnemer dient na iedere opdracht een kostenoverzicht in bij de werkvoorbereiding, dit is een ingevuld formulier met besteksposten. Ieder ingediend kostenoverzicht moet een opvolgend nummer krijgen, dat door de opdrachtnemer wordt bijgehouden. Tevens zal op ieder kostenoverzicht het contractnummer aangegeven moeten worden.
- Bij goedkeuring van de ingevulde besteksposten door de uitvoerder of 1e service technicus zal het kosten overzicht omgezet worden in een inkooporder door de werkvoorbereiding.

4.2 Dag- en nachttarieven

- Het dagtarief geldt van 6:00u – 18:00u
- Het nachttarief geldt van 18:00u t/m 6:00u.

5. Kwaliteitsbewaking en Verbeteracties

5.1 Continue Verbetering

- Het projectmanagementsysteem en de bijbehorende processen moeten gebaseerd zijn op een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (NEN-EN-ISO 9001) of daarmee vergelijkbaar, gecertificeerd door een geaccrediteerde instelling.
- De opdrachtnemer moet het projectmanagementsysteem periodiek evalueren om te waarborgen dat dit continu geschikt, passend en doeltreffend blijft. Het systeem moet voortdurend worden gemeten, geanalyseerd en verbeterd om effectief te functioneren.
- Negatieve bevindingen en tekortkomingen, geconstateerd door de opdrachtgever, moeten door de opdrachtnemer op dezelfde wijze worden afgehandeld als interne afwijkingen.
- De opdrachtnemer moet volledige medewerking verlenen aan audits of toetsen (systeem-, proces-, of producttoetsen) en de benodigde documenten en informatie tijdig aanleveren. De opdrachtgever heeft het recht om werkterreinen en locaties van de opdrachtnemer en diens onderaannemers te betreden voor inspecties, samen met derden of deskundigen.

6. Rapportage en KPI's

6.1 Kwartaalrapportage

Ieder kwartaal levert Opdrachtnemer een rapportage aan Opdrachtgever op met minimaal de volgende gegevens:

- Uitgevoerde opdrachten, uitgesplitst naar locatie, datum start en oplevering
- Eventuele issues/ aandachtspunten/ klachten
- Incidenten
- KPI's

6.2 KPI's

Op de volgende onderdelen zal gemonitord en gestuurd worden:

- Tijdige uitvoering geplande werkzaamheden,
- Kwaliteit uitgevoerd werk conform afspraken (door uitvoerder gecontroleerd),
- Reactiesnelheid vragen bereikbaarheid,
- Opbouw/correctheid verantwoording werkzaamheden,
- Samenwerking met gemeente / opdrachtgever
- Mate van ontlasten GVB
- Communicatie over afwijkingen

Deze KPI's dienen nader uitgewerkt te worden. Bij het eerste gunningcriterium dient Inschrijver hier een concept uitwerking voor op te leveren.

7. Handtekeningen

- **Opdrachtgever:**
Naam: [Naam opdrachtgever]
Functie: [Functie]
Handtekening: _____

Datum: [Datum]
- **Opdrachtnemer:**
Naam: [Naam opdrachtnemer]
Functie: [Functie]
Handtekening: _____
Datum: [Datum]