



**Gemeente
Amsterdam**

Service Level Agreement

AI 2024-0210

Raamovereenkomst Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten

Tussen

Gemeente Amsterdam

En

[X]

Perceel [X]

Datum : 1-9-2025
Gemeente : Amsterdam

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Blz. 2 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	---------------

Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	4
1.1	Algemene bepalingen	4
1.2	Doel	4
2	Dienstverlening	5
2.1	Contactgegevens	5
2.2	Rapportage en audit.....	5
2.3	Overlegstructuur	6
2.4	Gebruik formats en structuur	7
3	Kritische prestatie indicatoren	8
4	Beoordeling	10
4.1	Methodiek.....	10

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Biz. 3 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	---------------

1 Algemeen

1.1 Algemene bepalingen

- 1.1.1 Tussen Partijen is een Raamovereenkomst met contractnummer AI 2024-0210 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 Raamovereenkomst.
- 1.1.2 Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Raamovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.
- 1.1.3 Het in artikel 1.1.1 bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de Raamovereenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.
- 1.1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere Raamovereenkomsten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA elke kwartaal worden besproken en zo nodig worden aangepast.
- 1.1.5 Gemeente en Contractant zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van de Gemeente.
- 1.1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het startoverleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Gemeente 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.

1.2 Doel

Het doel van de SLA is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening
- Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing en klantgerichtheid
- Het vastleggen van de wijze waarop over de voortgang wordt gerapporteerd
- Het vastleggen van de facturatie frequentie en de oplevering van de financiële eindrapportage

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst AI2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Blz. 4 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	---------------

De intentie van de Partijen is, zich te verplichten om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over 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 Gemeente andere sturingselementen wil opnemen, dient Contractant hieraan mee te werken en deze te hanteren.

2 Dienstverlening

De Opdracht omvat het meerjarige, integrale én ecologisch verantwoorde beheer en onderhoud van de groenobjecten in de gemeente Amsterdam, verdeeld over acht percelen. Het doel is de onderhoudswerkzaamheden te optimaliseren en de functionaliteit van de betreffende objecten, elementen en onderdelen van het gemeentelijk areaal op een hoog kwaliteitsniveau te behouden of te verbeteren.

2.1 Contactgegevens

Contractant en Gemeente stellen één vast aanspreekpunt aan ten behoeve van overleg op tactisch en strategisch niveau en de evaluatie. Daarnaast is er één operationeel contactpersoon beschikbaar voor Gemeente.

Contractant	Operationeel	Tactisch/Strategisch
Naam	x	x
Bereikbaarheid	x	x
Telefoonnummer	x	x
E-mailadres	x	x

Gemeente	Operationeel	Tactisch/Strategisch
Naam	D&T	RaamCM
Bereikbaarheid		
Telefoonnummer		
E-mailadres		

2.2 Rapportage en audit

2.2.1 Kwartaalrapportage en managementinformatie

De Contractant levert binnen één weken na het aflopen van het kwartaal een kwartaalrapportage in VISI aan. Deze rapportage bevat ten minste:

- Terugblik en vooruitblik op bijzonderheden contract;
- Financieel overzicht;
- Evaluatie KPI's;
- Een prestatieverklaring over de uitgevoerde werkzaamheden;
- De status van losse projecten en ingediende optimalisatievoorstellen;
- Overzicht meldingen- en klachten, inclusief afhandeling;

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Blz. 5 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	---------------

- Bevindingen uit flora- en fauna-inspecties;
- Areaalmutaties en wijzigingsvoorstellen;
- De planning voor de komende 12 weken, incl. verkeersmaatregelen;
- De voortgang van de aangeboden meerwaarde;
- Overzicht van overlegverslagen en besluiten.

De Gemeente is eigenaar van de data.

2.2.2 Eindrapportage

De eindrapportage moet een totaaloverzicht bevatten van de cumulatieve gegevens uit de kwartaal rapportages. De inhoudelijke- en financiële eindrapportage met de complete verantwoording van de opdracht moet een maand na afloop van de opdracht worden opgeleverd.

Op verzoek van de Gemeente kunnen aanvullende rapportages aan Contractant worden gevraagd.

2.2.3 Audit

Op verzoek van de Gemeente kan een (externe) audit uitgevoerd worden om na te gaan of de opdracht is uitgevoerd conform de eisen uit de aanbestedingsdocumenten. `

De kosten voor de audit moet Contractant betalen als de opdracht niet conform de eisen uit de aanbestedingsdocumenten is uitgevoerd.

2.3 Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen tijdens de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen Gemeente en Contractant. Opgevraagde rapportages en gesprekverslagen worden opgesteld door Contractant en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan de Gemeente. De agenda van de diverse overleggen wordt door Gemeente in overleg met Contractant van tevoren bepaald.

Betrokkenen van Contractant	Betrokkenen van Gemeente	Frequentie	Onderwerpen
Accountmanager en eventueel Operationeel verantwoordelijke	Contractmanager en eventueel Operationeel contactpersoon Gemeente	1x per kwartaal	Kwartaalrapportage, KPI-resultaten, voortgang, klachten en verbetervoorstellen
Operationeel verantwoordelijke	Operationeel contactpersoon Gemeente en indien nodig de Contractmanager	1x per maand/in overleg	Dagelijkse uitvoering, knelpunten, planning, facturatie en voortgang optimalisaties

2.3.1 Evaluatiegesprek

Na afloop van de deel opdracht vindt er binnen 2 maanden na oplevering van de eindrapportage een evaluatiegesprek plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de Prestaties van de Contractant. Een

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Blz. 6 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	---------------

verslag van het gesprek wordt binnen tien werkdagen opgesteld door Contractant en verzonden aan Gemeente. Bespreekpunten zijn tenminste:

- Eindrapportage;
- Eindresultaten KPI's.
- Evaluatie van de Raamovereenkomst;
- Klanttevredenheidsonderzoek;
- Financiële afwikkeling.

2.4 Gebruik formats en structuur

De opdrachtnemer maakt bij het opstellen van rapportages, planningen en evaluaties gebruik van de formats en sjablonen zoals vastgesteld door de opdrachtgever. Deze formats zijn opgenomen in de bijlagen bij de overeenkomst en/of het Programma van Eisen. Indien formats ontbreken of gewijzigd worden, stelt de opdrachtgever het te hanteren format tijdig ter beschikking. Afwijkingen van de formats zijn slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever.

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Biz. 7 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	---------------

3 Kritische prestatie indicatoren

Per kwartaal vindt een overleg plaats over de beoordeling van de geleverde Prestaties van Contractant. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend, de wegingsmethode en consequenties staan beschreven in hoofdstuk 3. Naast de KPI's wordt ook de managementrapportage zoals beschreven in 2.2 beoordeeld.

Gemeente verwacht dat Contractant een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Contractant en Gemeente met name op het gebied van kwaliteit en efficiency.

Perspectief	Kritische Prestatie Indicatoren
Ondernemers	1. Areaal 2. Biodiversiteit

Kritische Prestatie Indicator	1. Areaal
Definitie	Het borgen van de juistheid, actualiteit en betrouwbaarheid van de arealen op basis van het objectenhandboek en het databeheersysteem van de gemeente Amsterdam.
Doel	Het krijgen van inzicht in de arealen (grafisch vastgelegd als vlak, lijn of punt) met bijbehorende administratieve gegevens (beheerkenmerken) van ieder object, element of onderdeel daarvan waardoor het mogelijk is stuurinformatie te kunnen genereren.
Meetmethodiek	PROCEDURE VAN DE METING: de kwaliteit wordt op de volgende wijze gemeten: gemeente Amsterdam selecteert 1 x per jaar 100 objecten waar de kwaliteitsbepaling op plaatsvindt (het wel of niet voldoen aan de normen). Per object wordt de gemeten kwaliteit van elke norm vastgelegd. Het percentage wordt vastgesteld door het totaal aantal onderdelen (kwaliteitsnormen) dat voldoet te delen door het totaal aantal onderdelen (kwaliteitsnormen) dat voorkomt in de gegevens van de objecten. Meldingen van de Contractant (mutaties via het berichtenverkeer) die nog niet zijn verwerkt, vallen buiten de meting.
Frequentie van de meting	1 x per jaar. Eind juli wordt getoetst of de beoogde inhaalslag op de juistheid, actualiteit en betrouwbaarheid van de arealen is gelukt.

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Biz. 8 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	---------------

Kritische Prestatie Indicator	1. Areaal
Norm (waarde)	<u>Grafisch (op kaart):</u> toetsen van de hoeveelheden van de werkelijke situatie met de situatie op kaart op juistheid en actualiteit. Een afwijkingen is niet meer dan 25% voor ieder afzonderlijk object, element of onderdeel daarvan. <u>Administratief:</u> > 98% juistheid ten aanzien van de hoeveelheden en > 95% juistheid ten aanzien van de overige administratieve gegevens (beheerkenmerken/logboek). <u>Te beheren gegevens:</u> conform scope van dit contract en objectenhandboek gemeente Amsterdam.
Beschrijving	De Contractant is verantwoordelijk voor de juistheid, actualiteit en betrouwbaarheid van de te beheren arealen van deze SLA. De beoogde norm wordt op dit moment niet gehaald; daarvoor wordt eerst een investering van de Contractant gevraagd. Nadat de kwaliteit van de arealen voldoet aan de normen (binnen 6 maanden na ondertekenen van de overeenkomst), dient de Contractant dit bij te houden en de kwaliteit minimaal op de normen te houden. De afdeling GEO-informatie van de gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor geografische mutaties. Door middel van 'berichtenverkeer' vindt uitwisseling plaats tussen de Contractant en de afdeling GEO-informatie. De Contractant is verantwoordelijk voor het toekennen van de administratieve gegevens (beheerkenmerken) en toetsen van de hoeveelheden buiten. Dit gebeurt conform het protocol 'mutatieproces' van de afdeling GEO-informatie van de gemeente Amsterdam.
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	Ja, Nee, Nvt.

Kritische Prestatie Indicator	2. Biodiversiteit
Definitie	Het borgen dat de huidige biodiversiteit minimaal gelijk blijft.
Doel	Het minimaal in stand houden van de bestaande biotopen met de daar in aanwezige soorten en gemiddelde aantallen per soort flora en fauna.

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Biz. 9 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	---------------

Kritische Prestatie Indicator	2. Biodiversiteit
Meetmethodiek	Er wordt gebruik gemaakt van handleidingen, protocollen en methoden die landelijk gebruikt, gemaakt en geaccepteerd worden door grote landelijke natuurbeschermings- en beheerorganisaties en/of van de rijksoverheid. Voor de vegetatie is het de methode van Schippers et al, 2012 ,in de vorm van Pq's met een afmeting van 5x5 meter. Voor individuele plantensoorten is het de methode die Floron hanteert, voor libellen en dagvlinders de methode die de Vlinderstichting en hanteert met gebruik making van transecten en routes, voor wilde bijen de methoden die EIS hanteert. Voor broedvogels de methode die Sovon hanteert. Het moet zijn Nulmeting 2020 i.p.v. 2019 zoals in de titel van Bijlage 6.s staat.
Frequentie van de meting	1 x per jaar
Norm (waarde)	Minimaal gelijkblijvend aantal Amsterdamse doel- en rode lijstsoorten en gemiddelde aantallen per soort (zie bijlage 6) ten opzichte van het eerste jaar van opname.
Beschrijving	Het aantal soorten per meetvak. Bij aanvang draagt de Contractant 10 meetlocaties voor ter acceptatie bij de stadsecoloog. Deze locaties beslaan minimaal alle typen beheereenheden beschreven in dit document. Er mag gedurende de looptijd van het contract geen afname plaats vinden van het aantal flora en fauna soorten en gemiddelde aantallen per soort. Ijkpunt is de nulmeting in 2020.
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	Ja, Nee, Nvt.

4 Beoordeling

4.1 Methodiek

De prestaties van de Contractant worden per kwartaal beoordeeld door de Gemeente. Contractant neemt de beoogde- en de behaalde prestaties op in de managementrapportage. Afwijkingen tussen beoogd- en behaald resultaat worden door Contractant onderbouwd. De beoordeling wordt tijdens het tactisch overleg met Contractant besproken. Tevens wordt dit schriftelijk aan Contractant gezonden-na het overleg.

Contractant heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de KPI niet is behaald, binnen één (1) maand na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Contractant stelt een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het servicelevel

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Blz. 10 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	----------------

conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt.

Tabel cyclus PVA en kwartaal rapportage

PVA 2026	31 februari 2026
Feedback D&T Stadswerken	Tweede week februari 2026
Presentatie PVA	Tweede week maart 2026
Doorgeven areaal wijzigingen	Voor laatste week Juni
Kwartaalrapportage Q2	Laatste week juni
Kwartaalrapportage Q3	Laatste week september 2026
Werk sessie Monitoring & Inspectie	Voor eerste week november 2026
Evaluatie Q1-Q2-Q3	Voor eerste week november
Concept PVA 2027 door (ON)	Eerste week december 2026
Kwartaalrapportage Q4	Tweede week december
Feedback PVA door OG	Derde week december 2026
Presentatie PVA 2027 definitief	Derde week januari 2027
Kwartaalrapportage Q1	Laatste week maart
Kwartaalrapportage Q2	Laatste week juni
Kwartaalrapportage Q3	Laatste week september
Evaluatie Q4-Q1-Q2-Q3	voor eerste week november 2027
M&I werk sessie	voor eerste week november
Concept PVA 2028 door (ON)	Eerste week december
Kwartaalrapportage Q4	Tweede week december
Feedback PVA 2028 door (OG)	Derde week december
Presentatie PVA 2028 door (ON)	Derde week januari 2028

- Het nieuwe PVA wordt gevoed door evaluatie van de voorgaande kwartaalrapportage, werksessie monitoring en inspectie van V&OR, evaluatie door opdrachtnemer.
- In januari wordt bekend welke bosplantsoenvakken worden voor gedragen voor beheer. Na schouw en participatie start de uitvoering in vanaf oktober.
- Presentatie kwartaalrapportage valt samen met bouwvergadering.
- De opdrachtnemer is verplicht de vergaderingen bij te wonen, mits deze ten minste drie dagen van tevoren zijn aangekondigd.
- De opdrachtnemer maakt en levert binnen 1 week de verslagen van de uitvoeringsvergaderingen. Deze worden door de opdrachtnemer en de opdrachtgever voor akkoord ondertekend via VISI.
- Als de opdrachtgever het niet eens is met de inhoud van de uitvoeringsverslagen, wordt een aantekening gemaakt waaruit blijkt tegen welk gedeelte en om welke redenen hij bezwaar heeft. Dit wordt in VISI vastgelegd.

Wanneer de Contractant na 6 maanden nog steeds niet op het afgesproken prestatieniveau zit, is de gemeente gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden.

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Blz. 11 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	----------------

4.1.1 Normen

Resultaat beoordeling	Toegekend aantal punten	Toegekend aantal punten	Toegekend aantal punten
Extra toegevoegde waarde/boven de norm	2		
Voldoet aan PvE		0	
Afbreukrisico			-2

Contractant zal minimaal onderstaande punten moeten realiseren per maand:

Periode	Min. punten
Kwartaal	XXX

4.1.2 Malus

Indien sprake is van herhaaldelijk onvoldoende prestaties op KPI's en uitblijvende resultaatverbetering, is artikel 10.7 van de Raamovereenkomst van toepassing. Eventuele boetes worden vastgesteld conform de daarin opgenomen systematiek.

Paraaf voor akkoord Gemeente:	paraaf voor akkoord Contractant:	SLA bij Raamovereenkomst Al2024-0210 Ecologisch Beheer: Dagelijks onderhoud van Groen Objecten	Biz. 12 van 12
----------------------------------	-------------------------------------	---	----------------