

(Concept) Service Level Agreement

Onderhoud Veerponten

Referentienummer: 2026-39

Datum: 15 juli 2026

Status: concept

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
1.1 Opzet	3
1.2 Doel	3
2. Dienstverlening	4
2.1 Scope	4
2.2 Calamiteitendienst	4
2.3 Bereikbaarheid Opdrachtnemer	4
2.4 Managementinformatie	5
3. KPI's en monitoring	6
3.1 Methodiek	6
3.2 Nakomen onderhoudsplanning	6
3.3 Duur van regulier onderhoud	6
3.4 Tijdigheid onderhoudsrapportage	7
3.5 Tijdigheid facturatie	7
3.6 Samenwerking Opdrachtnemer en GVB	8
3.7 Inspanningsverplichting Opdrachtnemer CO2 Prestatieladder	8
3.8 Verplichting Social Return	8
4. Governance	9
4.1 Ingangsdatum, duur, verlenging en beëindiging	9
4.2 Wijzigingsbeheer SLA	9
4.3 Overlegstructuur	9
5. POEL formulier	10

1. Algemeen

1.1 Opzet

GVB en Opdrachtnemer hebben een overeenkomst gesloten met referentienummer 2026-39. De Service Level Agreement (SLA) beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de overeenkomst. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de overeenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te geven van de formulering in de overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de overeenkomst.

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

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

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld.

1.2 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 de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Indien GVB andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en te hanteren.

2. Dienstverlening

2.1 Scope

GVB Veren B.V. is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de veren en de aanlandingen, voor het plannen en uitvoeren van de dienstregeling en voor het veilig “overzetten” van de passagiers en alles wat daarbij komt kijken.

GVB beheert en exploiteert 7 veerdiensten van Amsterdam Noord over het IJ naar Amsterdam Centraal en 3 over het Noordzeekanaal (NZK). Hiervoor heeft GVB op dit moment 19 veren in de vaart, verdeeld over de lijnen voor:

- het Noordzeekanaal (NZK) 5 stuks,
- over het IJ (7 maal type 50 en 7 maal type 60)

De opdracht omvat het casco onderhoud, conserveren, voorkomende reparatiewerkzaamheden en uitvoeren van modificaties aan alle GVB Veren en wordt gefinancierd vanuit de exploitatiebegroting van GVB Veren B.V.

In het kader van de aanbestedingswet kwalificeert GVB Veren B.V. als aanbestedende dienst zich als klassieke overheid, en kan zich niet bedienen van de wet- en regelgeving als beschreven in de aanbestedingswet voor de speciale sector.

Dit inkoopvoornemen draagt bij aan de volgende GVB strategische doelstellingen:

1. Tevreden reizigers,
2. Betrouwbaar (openbaar) vervoer,
3. Marktconformiteit,
4. Een leefbare en bereikbare stad die is verbonden met de regio.

Een goed onderhouden vloot zorgt voor een stabiele technische staat, en voorkomt daarmee uitval van veren. Door het onderhoud gedegen aan te besteden bereiken we overeenkomst(en) met een scherpe prijs/ kwaliteitsverhouding voor het uitvoeren van onderhoud en voor eventueel uit te voeren modificaties aan de schepen.

2.2 Calamiteitendienst

Opdrachtnemer heeft binnen maximaal 4 uur na melding door GVB van een calamiteit een monteur met voldoende diepgaande kennis van de schepen, diagnosemiddelen en reservedelen op de locaties van GVB beschikbaar voor het uitvoeren van spoedreparaties.

2.3 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is van maandag t/m vrijdag bereikbaar van 8:00 tot 17:00 uur via onderstaande contactgegevens:

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

2.4 Managementinformatie

Opdrachtnemer levert elk kwartaal managementinformatie aan over de in deze SLA genoemde prestatie indicatoren (KPI's). Deze rapportage wordt een week voorafgaand aan het tactisch overleg opgeleverd.

Jaarlijks vindt in afstemming met GVB een meer uitgebreide analyse plaats.

3. KPI's en monitoring

3.1 Methodiek

GVB verwacht dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en GVB met name op het gebied van kwaliteit en efficiency. Vier keer per jaar vindt tijdens het tactisch overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

GVB ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

3.2 Nakomen onderhoudsplanning

KPI	Norm	Meetmethodiek
Opdrachtnemer en GVB maken voor het nieuwe contractjaar een jaarplanning voor het onderhoud van de schepen (grote- en kleine dokbeurten). Het onderhoud van het schip start op de maandag in de geplande week.	Het onderhoud van alle schepen wordt in 95% van alle gevallen op tijd (in de geplande week) uitgevoerd.	Managementrapportage Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes binnen 5 werkdagen. Het verbeterplan wordt voorgelegd aan GVB en binnen 5 werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen 5 werkdagen geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		
<u>Boete:</u> Artikel 6.7 van de Raamovereenkomst is van toepassing		

3.3 Duur van regulier onderhoud

KPI	Norm	Meetmethodiek
Opdrachtnemer voert de kleine onderhoudsbeurt/ de kleine dokbeurt (exclusief meerwerk) in [maximaal 5] werkdagen uit.	Het onderhoud van de schepen is, gemeten over 1 jaar, in 95% van de gevallen binnen [maximaal 5] werkdagen gereed.	Managementrapportage Opdrachtnemer
Opdrachtnemer voert de grote onderhoudsbeurt/ de grote dokbeurt (exclusief meerwerk) in [maximaal 7,5] werkdagen uit.	Het onderhoud van de schepen is, gemeten over 1 jaar, in 95% van de gevallen binnen [maximaal 7,5] werkdagen gereed.	Managementrapportage Opdrachtnemer

KPI	Norm	Meetmethodiek
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de maandelijkse rapportage binnen 5 werkdagen. Deze rapportage, inclusief het verbeterplan wordt voorgelegd aan GVB en binnen 5 werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen 5 werkdagen geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		
<u>Boete:</u> Artikel 3.5 van de Raamovereenkomst is van toepassing		

3.4 Tijdigheid onderhoudsrapportage

KPI	Norm	Meetmethodiek
De opdrachtnemer stuurt de onderhoudsrapportage met kostenspecificatie uiterlijk 4 uur voorafgaand aan de geplande afname van het onderhoud aan GVB door.	De opdrachtnemer stuurt de onderhoudsrapportage, gemeten over 1 jaar in 95% van de gevallen, uiterlijk 4 uur voorafgaand aan de geplande afname van het onderhoud aan GVB door.	Managementrapportage Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes binnen 5 werkdagen. Het verbeterplan wordt voorgelegd aan GVB en binnen 5 werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen 5 werkdagen geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		
<u>Boete:</u> Artikel 10.1 van de Raamovereenkomst is van toepassing		

3.5 Tijdigheid facturatie

KPI	Norm	Meetmethodiek
De opdrachtnemer stuurt de factuur van de onderhoudsbeurt/ dokbeurt uiterlijk 14 dagen na afname of eventueel na oplossen opleverpunten digitaal aan GVB.	De opdrachtnemer stuurt facturen van onderhoudsbeurten/ dokbeurten, gemeten over 1 jaar in 95% van de gevallen, uiterlijk 14 dagen na afname of eventueel na oplossen opleverpunten digitaal aan GVB.	Managementrapportage Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes binnen 5 werkdagen. Het verbeterplan wordt voorgelegd aan GVB en binnen 5 werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen 5 werkdagen geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		

KPI	Norm	Meetmethodiek
<u>Boete:</u> n.v.t.		

3.6 Samenwerking Opdrachtnemer en GVB

KPI	Norm	Meetmethodiek
Samenwerking tussen Opdrachtnemer en GVB	Tijdens ieder operationeel overleg wordt het POEL-formulier ingevuld door Opdrachtnemer en GVB. POEL staat voor: Periodieke Operationele Evaluatie Leverancier.	Het POEL-formulier wordt ondertekend door Opdrachtnemer en GVB en als input gebruikt voor het tactisch overleg.
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer stelt verbetermaatregelen op conform SMART principes indien: • Twee onderdelen uit het POEL-formulier onvoldoende (rood) zijn beoordeeld; • Een onderwerp twee kwartalen opeenvolgend onvoldoende (rood) wordt beoordeeld. De verbetermaatregelen worden besproken tijdens het tactische overleg. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		
<u>Boete:</u> n.v.t.		

3.7 Inspanningsverplichting Opdrachtnemer CO2 Prestatieladder

Als bewijs van zijn milieubewust handelen spant Opdrachtnemer zich in om binnen de initiële contracttermijn van 3 jaar de certificering trede 2 van de CO2 prestatieladder te bereiken of de certificering te behalen voor NEN-EN-ISO 14001 of een gelijkwaardige norm en betrekking heeft op de aard van de Opdracht.

Opdrachtnemer rapporteert in het kwartaaloverleg over zijn vorderingen op dit gebied.

3.8 Verplichting Social Return

Opdrachtnemer besteedt **[minimaal 2%]** van de omzet uit de Overeenkomst aan het bieden van kansen aan personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Opdrachtnemer rapporteert in het kwartaaloverleg over zijn vorderingen op dit gebied als uiteengezet in Bijlage 17 - Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage social return.

4. Governance

4.1 Ingangsdatum, duur, verlenging en beëindiging

Deze SLA gaat in op 05-01-2027 en heeft een looptijd die gelijkloopt met de Overeenkomst.

Bij beëindiging van deze SLA zal Opdrachtnemer op verzoek van GVB alle medewerking verlenen aan een overdracht naar een andere Opdrachtnemer mogelijk te maken.

4.2 Wijzigingsbeheer SLA

Diensten zijn over het algemeen niet statisch en kunnen van tijd tot tijd veranderen.

Wijzigingen op de SLA worden tussen de vertegenwoordigers van GVB en Opdrachtnemer afgestemd en worden van kracht nadat beide partijen akkoord hebben gegeven.

4.3 Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen GVB en Opdrachtnemer.

Niveau	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB	Frequentie
Strategisch	Accountmanager en operationeel eindverantwoordelijke	Vervoermanager veren Assetmanager veren	Jaarlijks
Tactisch	Accountmanager en operationeel eindverantwoordelijke	Assetmanager veren Coördinator beheer en onderhoud Teamleider technisch beheer	Twee keer per jaar
Operationeel	Operationeel eindverantwoordelijke	Coördinator beheer en onderhoud Teamleider technisch beheer	Elk kwartaal, of zoveel vaker als GVB nodig acht

De mogelijke bespreekpunten per niveau zijn als volgt:

- Strategisch
 - Evaluatie van de overeenkomst;
 - Managementrapportage KPI's;
 - Trends en ontwikkelingen;
 - Kansen en bedreigingen.
- Tactisch:
 - Tussentijdse managementrapportage KPI's;
 - Kwaliteit van de dienstverlening;
 - Knelpunten en verbeterpunten in de onderlinge samenwerking;
 - Ontwikkelingen intern/extern;
 - POEL-formulier.

- Operationeel:
 - Dagelijkse gang van zaken;
 - Planningsproces.

Type overleg	Contactpersoon GVB	Contactpersoon Opdrachtnemer
Strategisch		<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
Strategisch		<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
Tactisch		<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
Operationeel		<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
Operationeel		<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>

5. POEL formulier

Zie Bijlage

Periodieke Operationele Evaluatie Leverancier (POEL)

Informatie algemeen	
Algemeen	Klik of tik om tekst in te voeren.
Contract	Onderhoud veerponten GVB: IJveren/ NZKveren
Ingevuld door GVB (naam)	Klik of tik om tekst in te voeren.
Leverancier (naam)	Klik of tik om tekst in te voeren.
Datum gesprek	Kies het kwartaal Datum Klik of tik om een datum in te voeren.

Communicatie	
Hoe verloopt het contact met de leverancier?	 ☐  ☐  ☐ * ☐ + ☐ = ☐ - ☐ **
Worden afspraken nagekomen?	 ☐  ☐  ☐ * ☐ + ☐ = ☐ - ☐ **
Algemene beoordeling	 ☐  ☐  ☐ * ☐ + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Samenwerking	
Hoe verloopt de samenwerking met het personeel van de leverancier?	 ☐  ☐  ☐ * ☐ + ☐ = ☐ - ☐ **
Algemene beoordeling	 ☐  ☐  ☐ * ☐ + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Klachtenafhandeling	
Worden klachten binnen de afgesproken tijd afgehandeld?	 ☐  ☐  ☐ * ☐ + ☐ = ☐ - ☐ **
Worden de klachten op juiste wijze afgesloten?	 ☐  ☐  ☐ * ☐ + ☐ = ☐ - ☐ **
Algemene beoordeling	 ☐  ☐  ☐ * ☐ + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

* Groen is conform plan. Oranje is afwijkingen op het plan. Rood vraagt hulp bij bijsturen.
 ** Plusje is positieve trend, is-teken gelijkblijvende trend, minnetje negatieve trend t.o.v. vorige.



Ontzorgen GVB				
Anticipeert de leverancier op mogelijke problemen?	😊 ☐	😐 ☐	😞 ☐	* ☐
Weet de leverancier te verrassen?	😊 ☐	😐 ☐	😞 ☐	* ☐
Algemene beoordeling	😊 ☐	😐 ☐	😞 ☐	* ☐
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.				

KPI's				
Zijn de KPI's nog up-to-date?	😊 ☐	😐 ☐	😞 ☐	* ☐
Klik of tik om tekst in te voeren.	😊 ☐	😐 ☐	😞 ☐	* ☐
Algemene beoordeling	😊 ☐	😐 ☐	😞 ☐	* ☐
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.				

Klik of tik om tekst in te voeren.				
Klik of tik om tekst in te voeren.	😊 ☐	😐 ☐	😞 ☐	* ☐
Klik of tik om tekst in te voeren.	😊 ☐	😐 ☐	😞 ☐	* ☐
Algemene beoordeling	😊 ☐	😐 ☐	😞 ☐	* ☐
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.		

* Groen is conform plan. Oranje is afwijkingen op het plan. Rood vraagt hulp bij bijsturen.

** Plusje is positieve trend, is-teken gelijkblijvende trend, minnetje negatieve trend t.o.v. vorige.