

Service Level Agreement (SLA)

Beveiligings- en receptiediensten

Versie: Concept

Referentienummer: 2026-47

Ingangsdatum SLA: invullen

Colofon

GVB
Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

Facilitair bedrijf

Contactpersoon C Oosterloo
Telefoonnummer invullen

Versiebeheer				
Versie	Status	Datum	Bewerker	Opmerkingen
0.1	Concept	14-9-2026	C Oosterloo	
				-

Inhoud

1.	Begripsbepalingen	4
2.	Inleiding	5
2.1	Doel	5
2.2	Diensten	5
2.3	Uren van Beschikbaarheid	5
3.	Dienstverlening	6
3.1	Scope	6
3.2	Meldingen Service Meldpunt	6
3.3	Calamiteiten	7
3.4	Bereikbaarheid opdrachtnemer	7
4.	Prestatieniveaus (KPI's)	8
4.1	Kritische prestatie indicatoren	8
4.2	Overzicht KPI's	8
4.3	Beoordeling & Consequenties	11
5.	Overlegstructuur & Rapportages	12
5.1	Overlegstructuur	12
5.2	Operationeel (maandelijks) overleg	13
5.2.1	Maandrapportage	13
5.2.2	Tactisch (kwartaal) overleg	13
5.2.3	Kwartaalrapportage	14
5.2.4	Strategisch (jaar) overleg	14
5.2.5	Jaarrapportage	15
6.	Escalatieprocedure	16
6.1	Eerste lijn – Operationeel overleg	16
6.2	Tweede lijn – Contractmanagementniveau	16
6.3	Derde lijn – Directieniveau	16
6.4	Documentatie & opvolging	16
7.	Duur en Beëindiging	17
7.1	Duur	17
7.2	Beëindiging	17
8.	Wijzigingen en Aanpassingen	18
9.	Handtekeningen	19
	Bijlagen	20
	Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI	20

1. Begripsbepalingen

Definitie/afkorting	Aanduiding
Accountmanager	Verantwoordelijk voor klanten van de leverancier. Je denkt mee met hen en ('accounts') en investeert op allerlei manieren in de relatie.
Contractmanager	Medewerker van GVB die op tactisch en strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement en maakt afspraken met Opdrachtnemer die vastgelegd worden in het contract.
Dienstverlening	Het leveren van een dienst of pakket van diensten aan een andere partij.
Manager Facilitaire Zaken	Medewerker van GVB die verantwoordelijk is voor het beleid en de aansturing van het team op gebied van soft services.
Melding	Een melding is elke kennisgeving van een storing of vraag over de dienstverlening of een geleverd product van de Opdrachtnemer.
Klacht	Een klacht is elke uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening van de Opdrachtnemer of product geleverd door de Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld klachten over kwaliteit van producten en diensten, de levertijd ervan of de handelswijze van de Opdrachtnemer.
Klant	GVB en medewerkers binnen GVB.
KPI	Kritische Prestatie Indicator.
Opdracht	De opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.
Opdrachtgever	GVB
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie GVB op basis van deze aanbesteding een Dienstverleningsovereenkomst sluit ter uitvoering van de opdracht.
PvE	Programma van Eisen.
Dienstverleningsovereenkomst	Een dienstverleningsovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst tussen één of meer aanbestedende diensten en één of meer ondernemers.
SLA	Service Level Agreement. Een verdere uitwerking van de overeenkomst voor de kwaliteit van de diensten die de Opdrachtnemer levert aan GVB.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur, uitgezonderd zaterdagen en zondagen en erkende Nederlandse feestdagen.

2. Inleiding

Deze SLA (Service Level Agreement) is onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst beveiligings- en receptiedienstverlening en aanverwante dienstverlening met contractnummer **2026-47**.

2.1 Doel

De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van partijen die zijn vastgelegd in de Dienstverleningsovereenkomst. De SLA is van toepassing op de levering van producten en dienstverlening ten behoeve van GVB Exploitatie B.V. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Dienstverleningsovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de Dienstverleningsovereenkomst.

2.2 Diensten

Opdrachtgever wenst één Opdrachtnemer te contracteren voor het uitvoeren van receptie- en beveiligingsdiensten.

- Receptiediensten, uitgevoerd door de Hospitality Host;
- Beveiligingsdiensten op locatie, uitgevoerd door de Security Host;
- Meldkamerdiensten en alarmopvolging, uitgevoerd door de Centralist;
- Extra werkzaamheden afnemen, zoals brandwacht en beveiliging bij evenementen.

De uitwerking van deze diensten staat omschreven in het programma van eisen.

2.3 Uren van Beschikbaarheid

De beveiligingsdiensten worden door Opdrachtnemer 24 uur per dag, 7 dagen per week geleverd. De receptiediensten zijn beschikbaar op werkdagen tussen 07:00 uur en 19:00 uur. Een volledig overzicht van de beschikbaarheid, dienstverlening en inzet per locatie is opgenomen in bijlage 7.1 Dienstverleningsmatrix.

3. Dienstverlening

3.1 Scope

Binnen de scope van de opdracht vallen de volgende werkzaamheden:

- Objectbeveiliging op kantoor- en bedrijfsgebouwen en terreinen
- Toegangscontrole en receptiediensten
- Preventieve en signalerende beveiligingstaken
- Ondersteuning bij incidentafhandeling binnen de facilitaire context
- Rapportage en opvolging van beveiligingsmeldingen
- Signalering, preventie en opvolging van graffiti-incidenten

Niet in scope:

De aanbesteding ziet niet op reizigersveiligheid, operationele veiligheidsdiensten binnen het OV-domein of specialistische beveiliging die onder andere GVB-onderdelen valt. De aard van de beveiligingsvraagstukken binnen deze onderdelen wijkt zodanig af dat zij een andere leveranciersmarkt aanspreken. Hierdoor is een gezamenlijke aanbesteding niet doelmatig en niet te combineren met de scope van Facilitaire Zaken

3.2 Meldingen Service Meldpunt

Het Facilitair Bedrijf coördineert haar werkzaamheden vanuit een Service Meldpunt (SMP), waar vragen beantwoord worden over facilitaire zaken, HR en ICT. Het SMP is fysiek, telefonisch en digitaal bereikbaar. Iedereen (intern en extern) kan een melding voor het Facilitair Bedrijf aan het SMP doorgeven.

De volgende afspraken gelden met betrekking tot meldingen via het SMP:

- Meldingen worden zelf in SMP gezet door de medewerker. Mocht dit niet lukken dan kan er een mail gestuurd worden naar servicemeldpunt@gvb.nl met de melding;
- Bij spoed moet er ook telefonisch (020 460 5792) contact worden opgenomen;
- Indien contact met het SMP gewenst is zonder een melding te doen, kan een e-mail worden gestuurd naar smp@gvb.nl. Dit kan betrekking hebben op rapportages, algemene informatie of andere niet-melding gerelateerde zaken;
- Opdrachtnemer dient op alle meldingen een terugkoppeling te geven via e-mail aan het Service Meldpunt;
- Het Service Meldpunt verstuurt meldingen bedoeld voor Opdrachtnemer aan het volgende emailadres: **<e-mailadres Opdrachtnemer>;**

Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een melding, vraag of klacht uiterlijk binnen één (1) werkdag na ontvangst. In deze reactie wordt een duidelijk tijdspad opgenomen, inclusief de stappen die worden genomen om de melding af te handelen. De omschrijving van meldingen en klachten staat in hoofdstuk 1. Begripsbepalingen.

Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van een vraag een inhoudelijk antwoord, dan wel een reactie op een klacht met een toelichting op de wijze waarop deze is opgepakt.

De omschrijving van een klacht en een melding is opgenomen in hoofdstuk 1. Begripsbepalingen.

De volgende oplostijden gelden voor de meldingen:

Soort meldingen	oplostijd
Reactie op melding en klacht	< 1 werkdag na melding
Antwoord op vraag en reactie op klacht	< 2 werkdagen na melding
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Uiterlijk 2 werkdagen na melding

3.3 Calamiteiten

Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van een externe oorzaak (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. Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij te allen tijde worden gemeld aan GVB.

In geval van een calamiteit wordt er door Opdrachtnemer rechtstreeks contact opgenomen met de aangewezen contactpersoon van GVB: **<naam en telefoonnummer contactpersoon>**.

Opdrachtnemer is in geval van calamiteiten bereikbaar op:

- **<Naam en telefoonnummer tijdens openingstijden>**;
- **<Naam en telefoonnummer buiten openingstijden>**.

3.4 Bereikbaarheid opdrachtnemer

De accountmanager van 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>).**

Een beslissingsbevoegde coördinator van Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar voor GVB via onderstaande contactgegevens:

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

4. Prestatieniveaus (KPI's)

4.1 Kritische prestatie indicatoren

Vier keer per jaar (één keer per kwartaal) worden tijdens het tactische overleg de geleverde prestaties van de opdrachtnemer beoordeeld. De hieronder beschreven KPI's zijn hierbij maatgevend. De opdrachtnemer draagt bij aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, met name op het gebied van kwaliteit en efficiëntie van de producten en diensten.

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.

4.2 Overzicht KPI's

	Klanten
Naam KPI	Klant tevredenheid
Definitie en doel	De tevredenheid over de dienstverlening
Meetmethodiek	Leverancier voert 2x per jaar een mystery visit uit.
Weging	Een 8 of hoger = 10 punten Tussen een 7,9 en 7,5= 8 punten Tussen een 7,4 en 7= 5 punten Tussen een 6,9 en 6,5= 2 punten Een 6,4 of lager = 0 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI- score bepaling	Minimaal aantal punten:0, Max aantal punten: 20

Procedure herstel norm

Het streven van de dienstverlening is minimaal een 7,5. Bij een 7,4 of lager stelt de opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na uitkomst van het mystery visit. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan GVB en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen 10 werkdagen geïmplementeerd te worden. Bij het niet behalen van 7,5 of hoger na een half jaar behoudt GVB het recht om het contract te ontbinden.

	Bezetting
Naam KPI	Bezetting van personeel
Definitie en doel	Continue bezetting van personeel met 100%
Meetmethodiek	Managementrapportage (maandelijks) Opdrachtnemer
Weging	100% continue bezetting = 35 punten ≤100%= 0 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI- score bepaling	Minimaal aantal punten: 0. Max aantal punten: 35

Procedure herstel norm

Indien de bezettingsgraad onder de norm van 100% komt, meldt de opdrachtnemer dit direct aan de opdrachtgever inclusief de oorzaak. Bovendien ontvangt GVB binnen vijf werkdagen een verbeterplan met daarin de corrigerende maatregelen, planning en verantwoordelijke personen conform de SMART principes. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan GVB en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen vijf werkdagen geïmplementeerd te worden. De voortgang van de herstelmaatregelen wordt maandelijks besproken totdat de norm weer structureel wordt behaald. Indien de bezetting gedurende meerdere meetperioden onder de norm blijft, kunnen aanvullende verbeterafspraken worden gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Wanneer de norm binnen één kwartaal twee of meer 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.

	Alarmopvolging
Naam KPI	Alarmopvolging
Definitie en doel	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van alarmopvolging
Meetmethodiek	Managementrapportage opdrachtnemer + meldkamerdata
Weging	Bij minimaal 80% van de meldingen is Opdrachtnemer binnen 30 minuten ter plaatse; • Bij maximaal 20% van de meldingen is Opdrachtnemer binnen 40 minuten ter plaatse Alarmopvolging conform SLA 100%= 5 punten per kwartaal 99%= 2 punten per kwartaal ≤99%= 0 punten per kwartaal
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI- score bepaling	Minimaal aantal punten: 0. Max aantal punten: 20

Procedure herstel norm

Bij het niet behalen van de norm geldt onderstaande regeling:

1. Indien Opdrachtnemer niet binnen 40 minuten na melding ter plaatse is, worden de gemaakte kosten niet betaald door GVB. Indien Opdrachtnemer niet binnen 60 minuten na melding ter plaatse is geldt aanvullend dat Opdrachtnemer een boete krijgt van €250;
2. Wanneer de norm binnen een half jaar twee keer niet behaald wordt, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan GVB en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen 10 werkdagen geïmplementeerd te worden;
3. Wanneer de norm binnen een half jaar drie of meer 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.

	Klachtenafhandeling*
Naam KPI	Klachtenafhandeling
Definitie en doel	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van klachten zoals beschreven in paragraaf 3.3 van deze SLA.

	Klachtenafhandeling*
Meetmethodiek	Management rapportage Opdrachtnemer en rapportage SMP GVB
Weging	≤3 klachten binnen een jaar met 100% afhandeling 0 klachten = 20 punten 1 klacht = 15 punten 2 klachten = 10 punten 3 klachten = 5 punten ≤3 klachten = 0 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI- score bepaling	Minimaal aantal punten: 0. Max aantal punten: 20

*De omschrijving van een klacht is opgenomen in hoofdstuk 1. Begripsbepalingen.

Procedure herstel norm

Indien gedurende een contractjaar meer dan drie gegronde klachten worden geregistreerd, is Opdrachtnemer verplicht om uiterlijk na ontvangst van de vierde gegronde klacht een verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan wordt binnen vijf werkdagen na registratie van de vierde gegronde klacht aan GVB aangeboden ter beoordeling. Het plan wordt opgesteld conform de SMART-principes en beschrijft minimaal de oorzaken van de klachten, de voorgenomen corrigerende maatregelen, de planning voor implementatie en de wijze waarop herhaling wordt voorkomen. GVB beoordeelt het verbeterplan binnen tien (10) werkdagen na ontvangst. Na goedkeuring dient Opdrachtnemer de voorgestelde maatregelen binnen tien (10) werkdagen te implementeren.

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.

	Social Return
Naam KPI	Social return
Definitie en doel	De inzet van 5% social return op basis van het blokkensysteem.
Meetmethodiek	Jaarrapportage met bewijs (uren, contracten, opleidingen, inzet)
Weging	Minimaal 5% van de opdrachtwaarde = 5 punten ≤5% = 0 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI- score bepaling	Minimaal aantal punten: 0. Max aantal punten: 5

Herstel procedure norm

Indien uit de jaarrapportage blijkt dat de Social Return-verplichting niet conform planning wordt gerealiseerd, stelt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan GVB. Indien de overeengekomen Social Return-doelstelling niet wordt behaald, beschrijft Opdrachtnemer in het verbeterplan op welke wijze en binnen welke termijn de achterstand in de daaropvolgende jaren wordt ingehaald en hoe alsnog aan de totale Social Return-verplichting wordt voldaan.

Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met het afgesproken ingroeimodel, waarbij in het eerste contractjaar een lagere realisatie is toegestaan. Eventuele achterstanden uit het eerste jaar dienen in de daaropvolgende contractjaren te worden gecompenseerd.

Bij onvoldoende voortgang kan GVB een inhaalverplichting opleggen. Indien aan het einde van het contractjaar niet aan de Social Return-verplichting is voldaan, compenseert Opdrachtnemer het niet-gerealiseerde bedrag op basis van een 1:1-vergoeding.

Bij structurele onvoldoende realisatie of het uitblijven van verbetermaatregelen is sprake van een tekortkoming. GVB kan in dat geval aanvullende contractmaatregelen treffen en, na schriftelijke ingebrekestelling, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden.

4.3 Beoordeling & Consequenties

De maximale score bedraagt 100 punten (rapportcijfer 10). Een score van 70 punten of hoger wordt beschouwd als een goede prestatie. Leveranciers die 70 punten of meer behalen geeft de leverancier de mogelijkheid om GVB als referent te gebruiken.

Een score lager dan 50 (rapportcijfer 5 = onvoldoende) punten wordt beschouwd als onvoldoende. Indien een leverancier minder dan 50 punten behaalt, dient de leverancier binnen een door GVB vast te stellen termijn een verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan wordt ter goedkeuring aan GVB voorgelegd. Na goedkeuring krijgt de leverancier een kwartaal de tijd om de overeengekomen verbetermaatregelen te implementeren en de prestaties naar het vereiste niveau te brengen tenzij anders overeengekomen. Indien de leverancier in de daaropvolgende beoordelingsperiode opnieuw minder dan 50 punten behaalt, is GVB gerechtigd de leverancier schriftelijk in gebreke te stellen. Indien de tekortkomingen na ingebrekestelling niet binnen de gestelde termijn worden hersteld, heeft GVB het recht aanvullende maatregelen te treffen, waaronder gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst.

Bij een beoordeling van minder dan 30 punten kan, afhankelijk van de aard en ernst van de tekortkomingen, onmiddellijke ingebrekestelling dan wel gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst gerechtvaardigd zijn.

5. Overlegstructuur & Rapportages

5.1 Overlegstructuur

Onderstaande tabel is een weergave van de overlegmomenten en informatievoorziening tussen Partijen. Gesprekverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen na overlegdatum digitaal ter goedkeuring aan de deelnemers van Opdrachtgever ter beschikking gesteld. De betrokkenen en functies in tabel 1 en 2 betreffen telkens 1 persoon per betrokkene/functie.

Niveau	Frequentie	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB
Strategisch	1 x per jaar	Accountmanager/ Directeur	Hoofd Facilitair bedrijf, Manager Facilitaire Zaken, Contractmanager
Tactisch	4 x per jaar	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Manager Facilitaire Zaken en Contractmanager
Operationeel	Maandelijks	Operationeel coördinator	Facilitair Coördinator

Tabel 1: Communicatiemodel en overlegstructuur

Contactpersonen			
Naam	Functie	Organisatie	Contactgegevens
D van der Vinne	Hoofd Facilitair Bedrijf	GVB	invullen
J de Wilde	Manager Facilitaire Zaken	GVB	invullen
C Oosterloo	Contractmanager Facilitair Bedrijf	GVB	invullen
E Inel-Akici	Facilitair Coördinator	GVB	invullen
invullen	invullen	Opdrachtnemer	invullen
invullen	invullen	Opdrachtnemer	invullen

Tabel 2: Contactgegevens

5.2 Operationeel (maandelijks) overleg

Op operationeel niveau vindt maandelijks, op initiatief van GVB, een overleg plaats tussen GVB en Opdrachtnemer over de voortgang van de dienstverlening. In tabel 3 is een overzicht opgenomen van de minimale onderwerpen die tijdens dit overleg aan bod komen.

Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig aanleveren van een maandrapportage in PowerPoint-formaat (of een vergelijkbaar programma), uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg. Tijdens het overleg presenteert Opdrachtnemer deze rapportage aan GVB als onderdeel van de managementpresentatie.

Bespreekpunten operationeel overleg
a. Maandrapportage (1x per maand)
b. Prestaties op KPI's (Opdrachtnemer maakt dit aantoonbaar middels maandrapportage)
c. Facturatie
d. Klachten, knelpunten en verbeterpunten
e. Mutaties
f. Operationele aangelegenheden

Tabel 3: Onderdelen bespreekpunten operationeel overleg

5.2.1 Maandrapportage

Opdrachtnemer stelt maandelijks een rapportage op over de voortgang en uitvoering van de dienstverlening. Deze rapportage wordt uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg aangeleverd in PowerPoint-formaat (of een vergelijkbaar programma). De inhoud en vereisten van de maandrapportage zijn opgenomen in tabel 4.

Maandrapportages
a. Voorblad met een visuele weergave van trends omtrent KPI's
b. Uitgevoerde werkzaamheden
c. Factuuroverzicht; invullen indien van toepassing
d. Alarommeldingen en graffitimeldingen (aantal per locatie, soort, oorzaak, vervolgacties, responstijd) en analyse hiervan;
e. Afhandeling van klachten en analyse hiervan;
f. Overzicht ingezette uren en % bezetting;
g. Geldigheid van beveiligingspassen, diploma's en certificaten
h. Overzicht werkzaamheden extra opdrachten, inclusief omschrijving en kosten

Tabel 4: Onderdelen maandrapportage

5.2.2 Tactisch (kwartaal) overleg

Op tactisch niveau vindt elk kwartaal op initiatief van GVB, een overleg plaats tussen GVB en Opdrachtnemer over de geleverde prestaties. In tabel 5 is een overzicht opgenomen van de minimale onderwerpen die tijdens dit overleg aan bod komen.

Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig aanleveren van een kwartaalrapportage in PowerPoint-formaat (of een vergelijkbaar programma), uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg. Tijdens het overleg presenteert Opdrachtnemer deze rapportage aan GVB als onderdeel van de managementpresentatie.

Bespreekpunten tactisch overleg
a. Kwartaal managementrapportage;
b. Prestaties op KPI's (Opdrachtnemer maakt dit aantoonbaar middels aangeleverde kwartaalrapportage)
c. Resultaten KPI-modellen;
d. Klantbeleving;
e. Behoeft opleiding en ontwikkeling
f. Klachtenregistratie en -behandeling;
g. Indien van toepassing: Facturatie met dispuuten;
h. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;

Tabel 5: Onderdelen bespreekpunten tactisch overleg

5.2.3 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer stelt ieder kwartaal een rapportage op over de geleverde dienstverlening. Deze rapportage wordt uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het tactisch overleg aangeleverd in PowerPoint-formaat (of een vergelijkbaar programma). Tijdens het overleg presenteert Opdrachtnemer de rapportage aan GVB. De inhoud en vereisten van de kwartaalrapportage zijn opgenomen in tabel 6.

Kwartaalrapportage
a. Managementrapportage
b. Beoordeling KPI's (alarmopvolging, klachtenafhandeling, bezetting, klanttevredenheid)
c. Klachtenregistratie- en behandeling
d. Financiële voortgang
e. SROI status
f. Opleidingen/trainingen van medewerkers

Tabel 6: Onderdelen kwartaalrapportage

5.2.4 Strategisch (jaar) overleg

Op strategisch niveau vindt jaarlijks op initiatief van de Opdrachtgever een overleg plaats met de Opdrachtnemer. Doel is het evalueren van de prestaties over het afgelopen jaar en het bespreken van de doelstellingen voor het komende jaar.

Opdrachtnemer levert uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg een jaarrapportage aan in PowerPoint-formaat (of vergelijkbaar). Deze rapportage wordt tijdens het overleg gepresenteerd als onderdeel van de managementpresentatie. De voorgestelde gespreksonderwerpen zijn opgenomen in tabel 7.

Bespreekpunten strategisch overleg
a. Jaarlijkse managementrapportage
b. Samenwerking algemeen en financiële voortgang lopende en komend contractjaar;
c. Wijzigingen in de dienstverlening;
d. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
e. Ontwikkelingen en plannen bij GVB;
f. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en SROI;
g. Innovatievoorstellen;
h. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.

Tabel 7: Onderdelen bespreekpunten strategisch overleg

5.2.5 Jaarrapportage

Tijdens het jaarlijkse strategisch overleg presenteert Opdrachtnemer een adviesrapportage over de totale dienstverlening binnen het contract. Deze rapportage wordt aangeleverd in PowerPoint-formaat (of vergelijkbaar), uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg. De inhoud en vereisten van de rapportage zijn opgenomen in tabel 8.

Jaarrapportage
a. Realisatie van de contractdoelstellingen;
b. Trends en ontwikkelingen in meldingen, incidenten en prestaties;
c. Resultaten ten aanzien van de KPI's;
d. Ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en innovatie;
e. Uitgevoerde verbetermaatregelen en behaalde resultaten;
f. Risico's kansen en aandachtspunten voor de komende contractperiode;
g. Voorstellen ter verdere optimalisatie van de dienstverlening door o.a. aanvullingen jaarlijkse opleidingsplan.
h. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteringen (indien van toepassing);
i. Totale kosten op jaarbasis (jaarcijfers)

Tabel 8: Onderdelen jaarrapportage

6. Escalatieprocedure

Beschrijving van de stappen die genomen worden bij niet-naleving van de SLA.

6.1 Eerste lijn – Operationeel overleg

Bij afwijkingen of klachten wordt het issue eerst besproken in het reguliere operationele overleg tussen de facilitair coördinator van GVB en de contactpersoon van de Opdrachtnemer.

6.2 Tweede lijn – Contractmanagementniveau

Indien geen oplossing wordt bereikt, wordt het issue geëscaleerd naar het contractmanagementniveau van beide partijen en de Afdelingsmanager Facilitaire Zaken van GVB. Deze partijen beoordelen gezamenlijk de situatie en bepalen de benodigde vervolgstappen.

6.3 Derde lijn – Directieniveau

Bij blijvende geschillen of impact op de continuïteit van dienstverlening wordt het onderwerp voorgelegd aan directieniveau van GVB en de leverancier. Doel: bindende oplossing of besluit over vervolgstappen.

6.4 Documentatie & opvolging

Alle escalaties worden schriftelijk vastgelegd, inclusief datum, betrokkenen, acties en uitkomst. Evaluatie vindt plaats in het eerstvolgende overleg.

7. Duur en Beëindiging

7.1 Duur

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de dienstverleningsovereenkomst en daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Aangezien de SLA, in verhouding tot de dienstverleningsovereenkomst deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal éénmaal per jaar tussen de Opdrachtnemer en GVB worden besproken en zo nodig worden aangepast.

7.2 Beëindiging

De SLA is direct gekoppeld aan de dienstverleningsovereenkomst en eindigt alleen wanneer deze overeenkomst afloopt of op een andere rechtsgeldige manier wordt beëindigd.

8. Wijzigingen en Aanpassingen

Wijzigingen in de SLA worden in overleg tussen beide partijen afgestemd. Alleen bij wederzijds akkoord zullen de aanpassingen in de SLA worden verwerkt en ondertekend.

- Wijzigingsvoorstellen worden door partijen schriftelijk ingediend.
- Bespreking vindt plaats in het tactisch overleg.
- Na akkoord worden wijzigingen schriftelijk vastgelegd en ondertekend door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.
- De wijzigingen worden als bijlage toegevoegd of geïntegreerd in de SLA

9. Handtekeningen

Handtekeningen van beide partijen ter bevestiging van de afspraken.

GVV Exploitatie B.V.

Namens dezen,

(Invullen naam bedrijf)

Namens dezen,

ing. Th.H. (Dirk) van der Vinne
hoofd Facilitair Bedrijf

(invullen naam tekenbevoegde)

(Invullen functie tekenbevoegde)

En

GVV Exploitatie B.V.

Namens dezen,

Carlijn Oosterloo
Contractmanager

Bijlagen

Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI

KPI-beoordelingsformulier				
Dienstverleningsovereenkomst	:	(invullen)		
KPI	:	(invullen)		
Frequentie	:	☐ Kwartaal	☐ Jaarlijks	Maandelijks
Punten	:	(invullen)		
Voldoet aan norm	:	☐ Ja	☐ Nee	
Datum	:	(invullen)	Periode	Maand
		)	:	invullen
Toelichting:				
(invullen) beheerder/FACO GVB:				
Paraaf:				
(Operationeel contactpersoon) Opdrachtnemer:				
Paraaf:				