Service Level Agreement (SLA)

Kantoormeubilair

Versie: 1.2 definitief concept behorend bij aanbesteding
Referentienummer: 2026-48

Vertrouwelijkheidsniveau: Vertrouwelijk
Wijzigingen t.o.v. versie 1.1 zijn gearceeerd

GVB Door en door Amsterdam

Colofon

GVB
Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

Facilitair bedrijf

Contactpersoon C. Oosterloo
Telefoonnummer Invullen

Versiebeheer				
Versie	**Status**	**Datum**	**Bewerker**	**Opmerkingen**
1.0	Concept	14-9-2026	C. Oosterloo	
1.1	Concept	7-10-2026	C. Oosterloo	Aanpassingen n.a.v. NVI 1
1.2	Concept	20-10-2026	C. Oosterloo	Aanpassingen n.a.v. NVI 2

Inhoud

1. Begripsbepalingen 4

2. Algemene bepalingen 5
2.1 Duur 5
2.2 Beëindiging 5
2.3 Wijzigingen en Aanpassingen 5
2.4 Doel 6
2.5 Scope 6
2.6 Uren van beschikbaarheid 6
2.7 Responsetijden 7
2.8 Procedure bij klachten 9
2.9 Klanttevredenheid 9
2.10 Onderhoud 9

3. Prestatieniveaus (KPI's) 10
3.1 Kritische prestatie indicatoren 10
3.2 Overzicht KPI's 10
3.3 Beoordeling & Consequenties 12

4. Overlegstructuur & Rapportages 14
4.1 Overlegstructuur 14
4.2 Operationeel (maandelijks) overleg 14
4.2.1 Maandrapportage 15
4.3 Tactisch (kwartaal) overleg 15
4.3.1 Kwartaalrapportage 16
4.4 Strategisch (jaar) overleg 16
4.4.1 Jaarrapportage 17

5. Escalatieprocedure 18
5.1 Eerste lijn – Operationeel overleg 18
5.2 Tweede lijn – Contractmanagementniveau 18
5.3 Derde lijn – Directieniveau 18
5.4 Documentatie & opvolging 18

6. Handtekeningen 19

Bijlagen 20
Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI 20

1. Begripsbepalingen

Definitie/afkorting	Aanduiding
Accountmanager	Verantwoordelijk voor het beheer en de ontwikkeling van klantrelaties namens de leverancier. Denkt proactief mee met klanten (accounts) en investeert gericht in het onderhouden en versterken van duurzame samenwerkingsrelaties.
FB-nummer	Het viercijferig registratienummer van het meubilair.
Opdrachtgever	GVB Exploitatie B.V., GVB Infra B.V. en GVB Veren B.V.
Opdrachtnemer	De onderneming (rechtspersoon) waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst is aangegaan en diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s).
Manager Facilitaire Zaken	Medewerker van GVB die verantwoordelijk is voor het beleid en de aansturing van het team op gebied van soft services.
Meldingen	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.
Opdrachtgever	GVB
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie GVB op basis van deze aanbesteding een Raamovereenkomst sluit ter uitvoering van de opdracht.
PvE	Programma van Eisen.
Raamovereenkomst	Een Raamovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst tussen GVB Exploitatie B.V als hoofdcontact en penvoerder namens GVB Infra B.V. en Veren B.V. en één opdrachtnemer met als doel het plaatsen van een stroom van toekomstige opdrachten
SLA	Service Level Agreement.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur, uitgezonderd zaterdagen en zondagen en erkende Nederlandse feestdagen.
MVO	Maatschappelijk Verantwoord ondernemen

2. Algemene bepalingen

Tussen partijen is een overeenkomst met referentienummer **2026-48** 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.

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

2.1 Duur

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de raamovereenkomst en daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Aangezien de SLA, in verhouding tot de raamovereenkomst 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.

2.2 Beëindiging

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

2.3 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

2.4 Doel

Opdrachtnemer voert conform de uitgangspunten in de overeenkomst met bijlagen, waaronder het PvE, de dienstverlening uit. Het doel van het SLA is om doorlopend te toetsen of beide partijen zich aan de gemaakte afspraken houden. Daarnaast wordt het SLA gebruikt om afspraken vast te leggen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan vast te leggen. Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.

2.5 Scope

De scope van de opdracht bestaat uit o.a. de volgende onderdelen:

- Het leveren van kantoormeubilair (inclusief EPV en 24/7 werkplekken) inclusief montage;
- Het leveren van projectmeubilair inclusief montage (geen exclusiviteit);
- Het leveren van meubilair voor de servicebalies inclusief montage;
- Het leveren van thuiswerkmeubilair inclusief montage, de inname van meubilair en opslag van ingenomen thuiswerkmeubilair;
- Het leveren van speciaal (op maat gemaakt) meubilair inclusief montage;
- Het leveren van tuinmeubilair inclusief montage;
- Het leveren van raamdecoratie inclusief montage;
- Het leveren van inrichtingsadvies;
- Het leveren van service en onderhoud;
- Het afvoeren van versleten meubilair, waarbij leverancier per meubelstuk rapporteert over de wijze van duurzame afvoer (bv. recycling, refurbishing of hergebruik).

De opdracht betreft kantoormeubilair voor het werken, overleggen, opbergen in een kantooromgeving en het leveren van overig meubilair. Het betreft onder meer:

- Standaard meubilair, zoals bureaus, stoelen, kasten, overlegtafels etc.;
- Overig meubilair zoals restaurant-, terrasmeubilair, meubilair ontvangstruimten en ergonomische meubels.
- Projectmeubilair is meubilair dat specifiek voor het project nodig is. Het heeft de kenmerken die niet vallen onder het standaard meubilair. Hierbij kan gedacht worden aan een tekentafel of akoestische banken. Het betreft hier maatwerk voor het specifieke project waarvan het volume (aantallen) laag is.

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Schoonmaak aan (geleverd) meubilair.

Voor het leveren van nieuw (duurzaam) meubilair geldt dat er rekening moet worden gehouden met het bestaande meubilair qua stijl (look & feel) en afmetingen. Hierbij gaat het vooral om de bureautafels, bureaustoelen etc. Het nieuwe meubilair dient hierop qua look & feel op aan te sluiten.

2.6 Uren van beschikbaarheid

Aflevering, montage en gebruiksklaar opleveren vindt plaats op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van feestdagen) tussen 08:00 en 15:00. Afwijkende levertijden worden vooraf afgestemd met GVB. Hiervoor kunnen geen aanvullende (lever)kosten in rekening worden gebracht.

2.7 Responsetijden

Opdrachtnemer streeft er in beginsel naar de dienstverlening optimaal en conform afspraken uit te voeren.

Levering nieuw meubilair
Opdrachtnemer voert de dienstverlening optimaal en conform afspraken uit te voeren. Nieuwe opdrachten voor de Opdrachtnemer vallen in één van de volgende categorieën:

- **Standaard:** opdrachten bestaan uit meubilair dat wordt geleverd uit het vaste assortiment;
- **Thuiswerk** opdrachten bestaan uit meubilair dat wordt geleverd uit het standaard assortiment;
- **Project/ maatwerk:** opdrachten bestaan uit meubilair dat wordt geleverd buiten het vaste assortiment.

Voor iedere categorie gelden andere afspraken over responstijden. Zie onderstaan schema:

Categorie	Responstijd	Levering
Standaard	< 48 uur voorstel	< 10 werkweken na akkoord voorstel
Thuiswerk	< 48 uur voorstel	< 72 werkuur na akkoord voorstel
Project/ maatwerk	< 5 werkdagen voorstel	< Binnen één week na plaatsing bestelling geeft Opdrachtnemer de leverdatum, of in overleg

Voor alle standaard leveringen geldt dat de exacte leveringsdatum en -tijd minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de leverdatum wordt aangekondigd aan de contactpersoon van GVB zodat de juiste aanmeldingen kunnen worden gedaan. Voor alle thuiswerkmeubilair geldt dat de exacte leveringsdatum en -tijd binnen 3 werkdagen wordt aangekondigd aan de contactpersoon van GVB zodat de juiste aanmeldingen kunnen worden gedaan.

Voor meubilair dat op basis van een offerte wordt besteld, wordt binnen één week na het plaatsen van de bestelling door GVB, door Opdrachtnemer een indicatie gegeven van de verwachte levertijd aan GVB. Een levering wordt minimaal vijf werkdagen vooraf aangekondigd bij de contactpersoon van GVB met datum en tijdvak. Op de dag van levering wordt de contactpersoon van GVB maximaal 60 minuten van tevoren gebeld en geïnformeerd over de exacte levertijd.

De levertijd start vanaf het moment dat de bestelling schriftelijk is goedgekeurd of vanaf het moment dat de bestelling via het online platform is geplaatst door GVB. Het PO-nummer wordt door GVB zo spoedig mogelijk na bestelling verstrekt en heeft geen invloed op de aanvang van de levertijd.

Correctief onderhoud
Onder correctief onderhoud wordt verstaan, het op afroep herstellen van een defect of beschadiging na melding ofwel genaamd storing. Hieronder wordt verstaan het uitvoeren van de reparatie conform de respons- en reactietijd, levering en montage van de vervangende onderdelen en de registratie van de storingen en de uitgevoerde werkzaamheden.

Ten aanzien van de responstijden voor correctief onderhoud geldt het volgende:

Prioriteit	Voorbeeld	Reactietijd	Oplostijd
Kritiek	Onveilige situatie, omvallende kast, situaties met veiligheidsrisico's	4 werkuur na melding	Binnen 1 werkdag
Hoog	Defect zit-sta bureau, bureaustoel onbruikbaar, kapot slot archiefkast	8 werkuren na melding	Binnen 1 tot 3 werkdagen
Normaal	Defecte lade, kapotte armlegger, defect wiel bureaustoel	8 werkuren na melding	Binnen 3 tot 5 werkdagen
Laag	Cosmetische schade, kleine afstellingen	16 werkuren na melding	Binnen 5 tot 10 werkdagen of met gepland preventief onderhoud

De wijze waarop correctieve storingen worden opgelost en binnen welk tijdsbestek, wordt altijd gedaan in overleg met GVB. Meldingen met betrekking tot servicebalies worden minimaal conform prioriteit kritiek opgevolgd. Vanwege de belangrijke servicefunctie hebben meldingen met betrekking tot servicebalies een hogere prioriteit, gezien dit direct invloed heeft op de operatie.

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 (klachten, wensen, informatieaanvragen, storingen) 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. 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. Indien een klacht niet opgelost kan worden binnen deze termijn informeert Opdrachtnemer de melder en/ of het SMP tenminste over de te verwachten oplossingstijd, en welke tijdelijke oplossing wordt aangeboden.

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

De volgende oplostijden gelden voor de meldingen en klachten:

Soort meldingen	oplostijd
Reactie op melding en klachten	< 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

2.8 Procedure bij klachten

Medewerkers van GVB kunnen zelf meldingen (klachten, wensen, informatieaanvragen, storingen) of aanvullende dienstverleningsverzoeken melden bij het Service Meldpunt (SMP) van GVB. Meldingen worden door de facilitair coördinator in behandeling genomen en indien van toepassing doorgezet aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient altijd 1 werkdag na ontvangst van de klacht, de klacht in behandeling te nemen en te bevestigen aan GVB. Klachten worden door Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen opgelost. Indien de klacht niet opgelost kan worden binnen deze termijn informeert Opdrachtnemer de melder en/ of het SMP tenminste over de te verwachten oplossingstijd, en welke tijdelijke oplossing wordt aangeboden.

De norm voor de KPI is dat er alleen gemeten wordt op gegronde klachten. Gegrond wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is overeengekomen in het Programma van Eisen en vastgelegd is middels de Overeenkomst. De facilitair coördinator behandelt ongegronde klachten en informeert de contractmanager hierover. Indien sprake is van escalatie, wordt er gehandeld conform de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 5. Escalatieprocedure.

2.9 Klanttevredenheid

Opdrachtnemer meet door middel van tevredenheidsmetingen de klanttevredenheid van de eindgebruiker van GVB. De eerste meting binnen de Raamovereenkomst geldt als nulmeting, waarbij het streven de nulmeting na het eerste jaar uit te voeren. Dit bepaalt het vertrekpunt van de klanttevredenheidstoetsing in de KPI's op basis waarvan de dienstverlening dient te verbeteren. Bij gelijkblijvende of lagere score dan de nulmeting wordt een verbeterplan op de specifieke onderwerpen ingediend door Opdrachtnemer en uitgevoerd in overleg met GVB.

2.10 Onderhoud

Naast correctief onderhoud, waarvoor de overeengekomen responstijden gelden, voert Opdrachtnemer jaarlijks preventief onderhoud uit aan het kantoormeubilair. Doel hiervan is het voorkomen van defecten, schade en onnodige slijtage en het verlengen van de levensduur van het meubilair. Preventief onderhoud omvat onder meer een visuele inspectie, controle en aandraaien van verbindingen en bevestigingen, afstellen en smeren van bewegende delen, vervanging van slijtagegevoelige onderdelen, veiligheidscontroles van elektrische bureaus, het verhelpen van kleine gebreken en een rapportage van geconstateerde gebreken inclusief voorgestelde oplossingen. Ten behoeve van het preventief onderhoud stelt Opdrachtnemer bij aanvang van de overeenkomst een meerjarenonderhoudsplan op, inclusief een onderhoudsplanning en -begroting voor de looptijd van de overeenkomst, en actualiseert deze indien daartoe aanleiding bestaat. GVB stelt een inventarisatie van het meubilair beschikbaar bij aanvang van de implementatie.

3. Prestatieniveaus (KPI's)

3.1 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. De Opdrachtgever ontvangt een totaalcijfer voor de dienstverlening."

3.2 Overzicht KPI's

	Levertijden
Naam KPI	Levertijden
Definitie en doel	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde responsetijden zoals beschreven in 2.7
Meetmethodiek	Rapportage Opdrachtnemer
Weging	98% leveringen op tijd = 8 punten 97% - 95% leveringen op tijd = 4 punten ≤94% leveringen op tijd = 0 (Beoordeling per kwartaal)
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI- score bepaling	maximaal aantal punten: 32. minimaal aantal punten: 0
Meting	1x per kwartaal

Bij een score lager dan 95% dient Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een verbeterplan aan te leveren. In dit verbeterplan worden de tekortkomingen geanalyseerd en de voorgenomen verbetermaatregelen, de planning inclusief verantwoordelijkheden en de realisatietermijn uitgewerkt.

Indien de Levering niet binnen de overeengekomen dan wel verlengde termijn is verricht, is Leverancier aan GVB een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd. De boete bedraagt 1% van het totale factuurbedrag van de betreffende kalendermaand voor iedere bestelling die niet tijdig is geleverd. Bij twee niet tijdig geleverde bestellingen bedraagt de boete 2% van het totale factuurbedrag van die maand, bij drie niet tijdig geleverde bestellingen 3%, enzovoort, tot een maximum van 5% van het totale factuurbedrag van de betreffende maand.
Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de maximale boete van 5% van het totale factuurbedrag van de betreffende maand onmiddellijk en in haar geheel verschuldigd. Het recht van GVB om daarnaast schadevergoeding te vorderen, voor zover de daadwerkelijk geleden schade de verschuldigde boete overstijgt, blijft onverminderd van kracht.

	Klantenperspectief
Naam KPI	Reactietijden storing, melding en klacht
Definitie en doel	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de reactietijden en de afhandeling zoals beschreven in 2.7
Meetmethodiek	Rapportage Opdrachtnemer

	Klantenperspectief
Weging	Meer dan 98% = 8 punten 97,9% tot en met 95% = 6 punten 94,9% tot en met 90% = 3 89,9% of lager = 0 punten (Beoordeling per kwartaal)
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI- score bepaling	maximaal aantal punten: 32. minimaal aantal punten: 0
Meting	1x per kwartaal

Bij een score van 90% of lager dient Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een verbeterplan aan te leveren. In dit verbeterplan worden de oorzaken van het niet behalen van de reactietijden geanalyseerd en de voorgenomen verbetermaatregelen, de planning inclusief verantwoordelijkheden en de realisatietermijn uitgewerkt. Het verbeterplan wordt in overleg met GVB uitgevoerd. Indien de score in twee opeenvolgende kwartalen 90% of lager bedraagt, kan GVB aanvullende maatregelen verlangen om de prestaties structureel te verbeteren.

	Klantenperspectief
Naam KPI	Klanttevredenheid
Definitie en doel	KPI meet de tevredenheid van GVB over de dienstverlening van Opdrachtnemer. Na het eerste contractjaar wordt een nulmeting uitgevoerd, waarna jaarlijks wordt gemeten.
Meetmethodiek	Klanttevredenheidonderzoek/ 0-meting
Weging	De nulmeting bepaalt de norm. Verbetering score klanttevredenheid = 24 punten Gelijke score klanttevredenheid = 0 punten Lagere score klanttevredenheid = -24 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI- score bepaling	Maximaal aantal punten: 24. minimaal aantal punten: -24.
Meting	1x per jaar

Bij een score gelijk aan of lager dan de nulmeting dient Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een verbeterplan aan te leveren. In dit verbeterplan worden de oorzaken van de achterblijvende score geanalyseerd en de voorgenomen verbetermaatregelen, de planning inclusief verantwoordelijkheden en de realisatietermijn uitgewerkt. Het verbeterplan wordt in overleg met GVB uitgevoerd.

	Social return
Naam KPI	Social Return
Definitie en doel	De inzet van 2% social return op basis van het blokkensysteem.
Meetmethodiek	Jaarrapportage met bewijs (uren, contracten, opleidingen, inzet)
Weging	Minimaal 2% van de opdrachtwaarde = 12 punten ≤2% = 0 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI- score bepaling	maximaal aantal punten: 12. minimaal aantal punten: 0
Meting	1x per jaar

Indien uit de jaarrapportage blijkt dat de Social Return-verplichting niet conform planning wordt gerealiseerd, stelt Opdrachtnemer binnen tien (10) 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.

3.3 Beoordeling & Consequenties

De prestaties van Opdrachtnemer worden beoordeeld aan de hand van de in deze SLA opgenomen KPI's. De maximaal te behalen score bedraagt 100 punten.

Bonus opties	Aantal punten
Opdrachtnemer	
GVB als referent kunnen opgeven	70 punten
Mogelijke toekenning optiejaren (2) na contractjaar 4	≥ 70 punten gedurende het voorafgaande beoordelingsjaar

Beoordeling van de prestaties

50 punten of meer: de prestaties worden als voldoende beoordeeld.
Minder dan 50 punten: Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen na de beoordeling een verbeterplan aan GVB voor te leggen, waarin ten minste een analyse van de geconstateerde tekortkomingen, de voorgestelde verbetermaatregelen, de planning inclusief verantwoordelijkheden en de beoogde realisatietermijn zijn opgenomen.

Na goedkeuring van het verbeterplan geldt een hersteltermijn van twee maanden. Indien de overeengekomen verbeteringen na afloop van deze termijn onvoldoende zijn gerealiseerd, is GVB gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

Indien Opdrachtnemer gedurende twee opeenvolgende beoordelingsperioden een score van minder dan 50 punten behaalt, kan GVB eveneens besluiten de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

Een score van minder dan 30 punten wordt aangemerkt als een ernstige tekortkoming. In dat geval kan GVB, afhankelijk van de aard en ernst van de tekortkoming en de omstandigheden van het geval, overgaan tot onmiddellijke gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst. Het niet tijdig indienen van een verbeterplan wordt beschouwd als een aanvullende tekortkoming en kan aanleiding geven tot het starten van een ontbindingsprocedure.

Aan deze bonusregeling kunnen geen rechten worden ontleend. Het behalen van de vereiste score geeft Opdrachtnemer geen recht op of aanspraak op verlenging van de Overeenkomst, het mogen optreden als referent of enig ander voordeel. GVB behoudt zich te allen tijde het recht voor om, ongeacht de behaalde score, naar eigen inzicht te besluiten al dan niet gebruik te maken van een verlengingsoptie, als referent op te treden of andere voordelen toe te kennen. De besluitvorming hierover berust uitsluitend bij GVB.

4. Overlegstructuur & Rapportages

4.1 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 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	invullen	Manager Facilitaire Zaken, Facilitair Coördinator en Contractmanager
Operationeel	Maandelijks/ indien nodig	invullen	Facilitair Coördinator

Tabel 1: Communicatiemodel en overlegstructuur

Contactpersonen			
Naam	Functie	Organisatie	Contactgegevens
invullen	Hoofd Facilitair Bedrijf	GVB	invullen
invullen	Manager Facilitaire Zaken	GVB	invullen
invullen	Contractmanager Facilitair Bedrijf	GVB	invullen
invullen	Facilitair Coördinator	GVB	invullen
invullen	Invullen	Opdrachtnemer	invullen
invullen	Invullen	Opdrachtnemer	invullen

Tabel 2: Contactgegevens

4.2 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 een nog te overleggen format, 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 en verbeterpunten
e. Overig/invullen

Tabel 3: Onderdelen bespreekpunten operationeel overleg

4.2.1 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 een nog te overleggen format (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. Overzicht met item, FB-nummer, besteller, locatie, wanneer besteld en geleverd (besteldatum en leverdatum)
c. Backorderlijst met verwachte levertijd
d. Factuuroverzicht;
e. Overig/invullen

Tabel 4: Onderdelen maandrapportage

Daarnaast wordt door GVB een template beschikbaar gesteld waarin een overzicht dient te worden opgenomen van de stickers met itemnummers die op de geleverde items zijn aangebracht. Dit overzicht wordt maandelijks door de Opdrachtnemer aangeleverd, waarna GVB de gegevens verwerkt in het systeem. Indien in de toekomst de mogelijkheid ontstaat om deze gegevens rechtstreeks in het betreffende systeem te registreren, zal de Opdrachtnemer worden verzocht deze registratie zelfstandig en direct in het systeem uit te voeren.

4.3 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 een nog te overleggen format, 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; (1x per 3 maanden)
b. Acties en afspraken vorig overleg
c. Prestaties op KPI's (Opdrachtnemer maakt dit aantoonbaar middels aangeleverde kwartaalrapportage)
d. Prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI);
e. Analyses, trends en corrigerende maatregelen;
f. Knelpunten/escalaties vanuit operationeel niveau;

Tabel 5: Onderdelen bespreekpunten tactisch overleg

4.3.1 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 een nog te overleggen format. Tijdens het overleg presenteert Opdrachtnemer de rapportage aan GVB. De inhoud en vereisten van de kwartaalrapportage zijn opgenomen in tabel 6.

Kwartaalrapportage
a. Voorblad met een visuele weergave van trends omtrent KPI's / prestaties op KPI's
b. Overzicht van bestellingen per modaliteit en levertijd per item
c. Omzet en aantal orders
d. Levertijd per item
e. Reactietijd op offerte uitvraag
f. Gemiddelde levertijd per soort
g. Overzicht offertes met reactietijd op offerte uitvraag
h. Aantal klachten (inclusief responstijd) en oplossing;
i. Resultaten op het gebied van duurzaamheid, waaronder het inzicht in duurzame verwerking van het meubilair (bv. recycling, refurbishing of hergebruik).
j. Bestellingen via bestelplatform; hoeveelheid per item
k. Bestellingen buiten het bestelplatform om
l. Aantal reparaties/ onderhoud

Tabel 6: Onderdelen kwartaalrapportage

4.4 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 een nog te overleggen format. Deze rapportage wordt tijdens het overleg gepresenteerd als onderdeel van de managementpresentatie. De voorgestelde gespreksonderwerpen zijn opgenomen in tabel 7.

Bespreekpunten strategisch overleg
a. Jaar 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;
g. Innovatievoorstellen;
h. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.

Tabel 7: Onderdelen bespreekpunten strategisch overleg

4.4.1 Jaarrapportage

Tijdens het jaarlijkse strategisch overleg presenteert Opdrachtnemer een adviesrapportage over de totale dienstverlening binnen het contract. Deze rapportage wordt aangeleverd in een nog te overleggen format, uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg. De inhoud en vereisten van de rapportage zijn opgenomen in tabel 8.

Jaarrapportage
a. Prestaties aan de hand van de resultaten uit het KPI-model op jaarbasis;
b. (Markt) ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor het komende contractjaar (agendapunt);
c. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteringen (indien van toepassing);
d. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen: acties die zijn gedaan en die op de planning staan voor volgende contractjaar
e. Totale kosten op jaarbasis (jaarcijfers)
f. Meerjaren onderhoudsbegroting- en planning

Tabel 8: Onderdelen jaarrapportage

5. Escalatieprocedure

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

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 Documentatie & opvolging

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

6. Handtekeningen

Handtekeningen van beide partijen ter bevestiging van de afspraken.

GVB Exploitatie B.V.	(Invullen naam bedrijf)
Namens dezen,	Namens dezen,
ing. Th.H. (Dirk) van der Vinne	(invullen naam tekenbevoegde)
Hoofd Facilitair Bedrijf	(Invullen functie tekenbevoegde)

En

GVB Exploitatie B.V.
Namens dezen,

Carlijn Oosterloo
Contractmanager

Bijlagen

Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI

KPI-beoordelingsformulier					
Raamovereenkomst	:	(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:					