Service Level Agreement

Opkopen van fietsen Fietsdepot Amsterdam



Opdrachtgever: Gemeente Amsterdam
Opdrachtnemer/projectleider: TradeFrm/Chris Kars

Proposal versie 1
3 november 2015

1 Inhoud

1 Inhoud 2
2 Inleiding, doel en procedure 3
2.1 Doel Service Level Agreement 3
2.2 Procedure SLA 3
3 Situatieschets 4
3.1 Beschrijving gewenste situatie in bovenliggend contract 4
3.2 Werkzaamheden welke vallen onder de taken van TradeFrm 4
3.3 Verdeling fietsen 4
3.4 Programma van eisen 5
4 Kritische Prestatie Indicatoren 6
4.1 Van eis naar PI naar KPI 6

Bijlage 1 Diensten en Prestatie-eisen

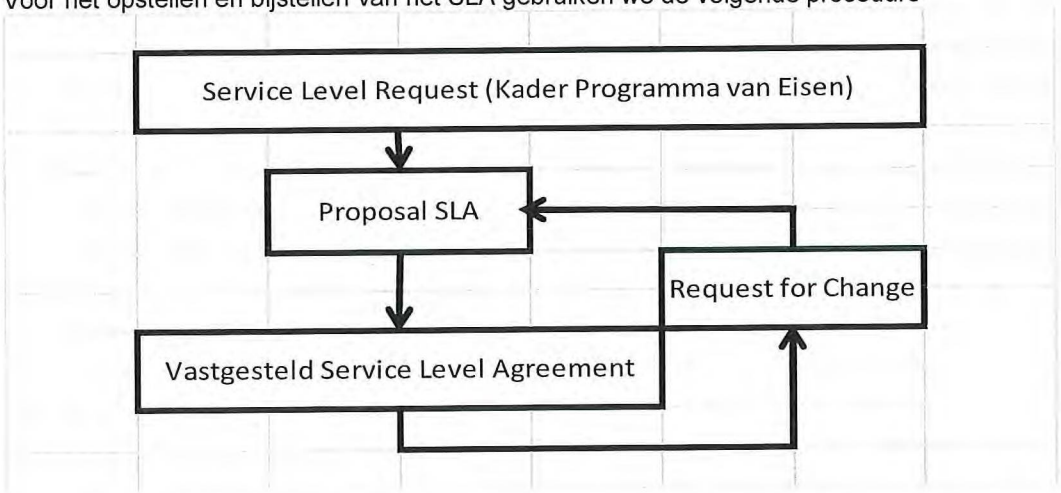
2 Inleiding, doel en procedure

2.1 Doel Service Level Agreement

Het 'Opkopen van fietsen' van het Fietsdepot Amsterdam door TradeFrm. Met deze Service Level Agreement (SLA of Diensten Overeenkomst) willen het Fietsdepot en TradeFrm vastleggen wat het Fietsdepot, binnen de kaders van dit contract, verwacht van TradFrm en omgekeerd. Denk daarbij aan afstemming in uitvoering, eisen, rapportage, verantwoording en communicatie. Hiermee willen we misstanden in communicatie en uitvoering voorkomen en door het gebruik van SMART opgestelde prestatie indicatoren een helder overzicht hebben van de afgenomen fietsen en geleverde diensten.

2.2 Procedure SLA

Voor het opstellen en bijstellen van het SLA gebruiken we de volgende procedure



Nadrukkelijk stellen we dat dit SLA een voorlopig (proposal) SLA is. Pas na overleg, aanpassing en vaststelling door beide partijen is het een definitief SLA. Indien of het Fietsdepot of TradeFrm een wijziging in het definitieve SLA wil wordt een Request for Change aangemaakt. Een wijziging in het SLA heeft geen invloed op het bovenliggende contract. Wijzigingen die wel van invloed zijn op het bovenliggende contract worden eerst contractueel afgestemd en daarna verwerkt in het SLA.

3 Situatieschets

3.1 Beschrijving gewenste situatie in bovenliggend contract

Fietsdepot Amsterdam wenst volledig ontzorgd te worden . Men wil een totaaloplossing waarbij TradeFrm de fietsen dagelijks ophaalt, en verkoopt aan de bestaande en nieuwe Amsterdamse reïntegratiebedrijven, (Amsterdamse) fietshandelaren, schenkt aan buitenlandse goede doelen en de overige fietsen een 'tweede leven' geeft door verkoop, of duurzaam hergebruik en/of demontage.

3.2 Werkzaamheden welke vallen onder de taken van TradeFrm

a. Dagelijks (op werkdagen) buiten openingstijden ophalen van alle fietsen waarvan de bewaartermijn is verstreken op locatie Fietsdepot;
b. Zo groot mogelijke inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt in lijn met de Social Return richtlijn van de gemeente Amsterdam;
c. Het verkopen aan Amsterdamse reïntegratiebedrijven conform de gestelde eisen (zie hoofdstuk 4);
d. Het verkopen aan (Amsterdamse) fietshandelaren tegen marktconforme tarieven;
e. Het (laten) organiseren van duurzame demontage van total loss fietsen;
f. Praktisch afhandelen van aanvragen voor fietsen voor buitenlandse goede doelen;
g. Maandelijks verstrekken van managementinformatie aan het Fietsdepot met detail informatie over alle opgehaalde en verkochte/ verwerkte fietsen.

3.3 Verdeling fietsen

Tot medio 2016 dient het aantal fietsen, zoals beschreven in tabel 1 van de selectiebrochure en in de 2e Nota van Inlichtingen, te worden opgekocht door TradeFrm. Daarna is de verwachting dat het aantal Verwaarloosde fietsen zal afnemen en het aantal Hinder fietsen zal toenemen.

De gemeente Amsterdam eist een eerlijke verdeling van deze fietsen, waarbij zowel commerciële als sociale partijen de mogelijkheid krijgen aanspraak te maken op een aantal fietsen. De gemeente eist daarom dat de fietsen als volgt worden toegewezen:

Bestemming	%	Prijs fiets
(Amsterdamse) handelaren	55%	Marktconform
Amsterdamse re-integratie bedrijven	21%	Max.
Afnemers die als doel hebben demontage en hergebruik	14%	Max.
Overige niet-commerciële werkprojecten	5%	Marktconform
Buitenlandse hulpprojecten	4%	Gratis
Bijzondere initiatieven	1%	Max.
Shredderen	0%	-

Tabel 2 selectiebrochure FD. Bestemming voor fietsen

De onderstaande Amsterdamse reïntegratiebedrijven kunnen voor een vaste prijs van per fiets conform een vastgesteld jaarlijks percentage afhankelijk van de aanvoer aanspraak maken op een volgend aantal fietsen:

Organisatie	Aantal fietsen per jaar in %
Pantar	60%
SWA / MAGIS020	25%
Herstelling	5%
De Loods	5%
Zeehoeve	2%
Recycle	2%
GGZ	1%

Tabel 3 selectiebrochure FD. Aantal fietsen per organisatie

3.4 Programma van eisen

De gemeente Amsterdam stelt eisen aan TradeFrm gedurende de uitvoering van de opdracht. Deze eisen zijn opgenomen in het Programma van Eisen in de Selectiebrochure. De eisen zijn te verdelen in:

- Algemene eisen
- Eisen Dienstverlening
- Commerciële eisen

Dit SLA gaat in op de eisen gesteld aan de 'Dienstverlening'.

4 Kritische Prestatie Indicatoren

4.1 Van eis naar PI naar KPI

Per eis (zie bijlage) is kort de functionaliteit (F) beschreven evenals negen Prestatie Indicatoren (PI). Uit deze PI's zijn, **voorlopig**, een viertal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) voortgekomen die belangrijk zijn voor het succes van deze opdracht:

- KPI-1; TradeFrm plaatst 20ft containers op het Fietsdepot. Medewerkers van het Fietsdepot plaatsen daar fietsen in waarvan de bewaartermijn is verstreken.
  80% van alle volledig gevulde containers worden de volgende werkdag opgehaald.

- KPI-2; TradeFrm levert maandelijks een digitale rapportage in zowel xls als pdf aan het Fietsdepot, gespecificeerd naar aantal opgehaalde fietsen, onderscheid naar categorie fiets (Hinder / Verwaarloosd), aantal beschikbaar gesteld en verkocht aan (markt)partijen en de gemiddelde verkoopprijs per categorie.
- De eisen gesteld aan het beschikbaar stellen en verkopen aan (markt)partijen volgens de tabellen 2 en 3 van de selectiebrochure zijn jaarcijfers.
  De maandcijfers mogen maximaal 50% per genoemde bestemming afwijken en het uiteindelijke jaarcijfer mag maximaal 10% per genoemde bestemming afwijken.

- KPI-3; Fietsen uit de categorie-B die door TradeFrm hergebruikt worden checkt TradeFrm op diefstal bij het RDW en registreert dit in het eigen Fiets Administratie Systeem.
  Maximaal 2% van de door TradeFrm te verkopen fietsen categorie-B staan bij een eerste controle bij het RDW als 'gestolen' gemarkeerd.

- KPI-4; TradeFrm zet 5% van de totale waarde van de afgenomen fietsen in ten behoeve van medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt. In de start- en vakantieperioden kan dit minder zijn.
  Het maandcijfer mag 100% lager zijn dan het jaarcijfer maar per jaar moet tenminste 5% van de totale waarde worden behaald.

  In geval van extreme weersomstandigheden zoals windkracht 8 en hoger, sneeuw en temperaturen overdag lager dan 0° C kunnen werkzaamheden en prestaties worden opgeschort.

Bijlage 1 Diensten en prestatie-eisen

Aan de hand van onderstaande diensteneisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen in de Selectiebrochure beschrijven we de functionaliteit (F) die elke dienst moet opleveren en welke prestatie (PI) verwacht wordt.

ED1	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende 52 weken per jaar op iedere werkdag, buiten de openingstijden van het Fietsdepot, alle fietsen waarvan de bewaartermijn is verstreken worden opgehaald op de locatie Bornhout 8 te Amsterdam.
F	Alle fietsen waarvan de bewaartermijn is verstreken haalt TradeFrm iedere werkdag op van de locatie Bornhout 8. Dit in combinatie met eis ED2 en ED3 alleen als er voldoende fietsen zijn om op te halen. Hiermee voorkomen we vervoer van half lege transsportmiddelen.
PI	Als PI stellen we dat 80% van alle volledig gevulde transportmiddelen (ED3) de volgende werkdag worden opgehaald.

ED2	Het (dagelijks) ophalen van de fietsen dient in bulk te geschieden, zodat belasting van het milieu wordt beperkt. Opdrachtnemer beschikt hiertoe over vervoersmiddelen met voldoende capaciteit om zodoende minimaal 200 fietsen per keer af te voeren.
F	TradeFrm levert 20ft containers waarin 40 tot 80 fietsen gestapeld kunnen worden. Binnen de grenzen van de Wegenverkeerswet worden deze per keer afgevoerd. Indien TradeFrm een hal kan huren aan de voorzijde van Bornhout 8 is dit alleen van toepassing op de categorie B-fietsen tot 1 juni 2016
PI	Deze PI is gekoppeld aan ED1

ED3	Opdrachtnemer dient kosteloos gebruiksvriendelijke transportmiddelen te organiseren waar de medewerkers van het Fietsdepot direct de voor Opdrachtnemer bestemde fietsen in kunnen plaatsen zodat fietsen maar één keer hoeven worden te verplaatst.
F	TradeFrm plaatst containers voor transport van minimaal 200 (ED2) + 30% (ED7) fietsen.
PI	Deze PI is gekoppeld aan ED1

ED4	Opdrachtnemer maakt voor het transport van de fietsen van de locatie Bornhout 8 te Amsterdam naar zijn verwerkingslocatie gebruik van milieu-'vriendelijke' vervoersmiddelen die voldoen aan tenminste de euro-4 normering.
F	De TradeFrm-transporten worden uitgevoerd met vervoermiddelen die tenminste voldoen aan de euro-4 normering. Elk transport heeft een vrachtbrief met het kenteken van het vervoermiddel. Via de RDW is de Euro-normering op te vragen.
PI	Als PI stellen we dat gedurende het contract 90% van alle transporten met vervoermiddelen die tenminste voldoen aan de Euro-4 norm worden uitgevoerd

ED5	Opdrachtnemer garandeert een vast team van medewerkers, waarvan allen de Nederlandse taal ruim voldoende machtig zijn, dat wordt ingezet voor het Fietsdepot, wat in overleg zal met Opdrachtgever zal worden vastgesteld.

F	TradeFrm zet voor het Fietsdepot twee vaste medewerkers in die de Nederlandse taal ruim voldoende machtig zijn. Bij de selectie van onderaannemers is beheersing van de Nederlandse taal een eis.
PI	Als PI stellen we dat voor werkzaamheden op basis van geschoold werk de TradeFrm medewerkers voor 100% de Nederlandse taal voldoende machtig zijn. Op basis van ongeschoold werk zijn de medewerkers en ingehuurde medewerkers in het team van TradeFrm conform de Wet Gelijke Behandeling voor minsten 50% de Nederlandse taal voldoende machtig.

ED6	Opdrachtnemer garandeert dat hij zal samenwerken met door de gemeente Amsterdam aangewezen derden en diens medewerkers en partners.
	TradeFrm werkt samen met de door de gemeente Amsterdam aangewezen derden en diens medewerkers en partners.
	Als PI stellen we dat bij enqueterng van de derden en partners TradeFrm met minstens een 7 wordt beoordeelt voor

ED7	Opdrachtnemer garandeert continuïteit in de dienstverlening bij fluctuaties in het volume van het aantal fietsen. Hiertoe garandeert Opdrachtnemer dat hij ten minste 30% volumegroei probleemloos kan verwerken, zonder dat de continuïteit noch de kwaliteit van dienstverlening in gevaar komt.
F	TradeFrm garandeert een volumegroei van 30% zonder dat de continuïteit noch de kwaliteit van dienstverlening in gevaar komt
PI	Deze PI is gekoppeld aan ED1

ED8	Het Fietsdepot stelt fietsen beschikbaar voor buitenlandse hulp- c.q. werkprojecten. Om te voorkomen dat deze goederen in verkeerde handen terechtkomen heeft de gemeente voorwaarden opgesteld. Opdrachtnemer handelt deze aanvragen af en maakt verdere praktische afspraken na een goedgekeurde aanvraag. Over de werkwijze en communicatie hierover zullen na gunning aanvullende afspraken worden gemaakt met de gemeente Amsterdam.
F	Alle fietsen waarvan de bewaartermijn verstreken is worden opgehaald door TradeFrm. Na opdracht van de gemeente Amsterdam zal TradeFrm fietsen ter beschikking stellen voor buitenlandse hulp- c.q. werkprojecten. TradeFrm regelt de praktische zaken omtrent logistiek en soort fietsen met het project. Deze fietsen worden gecrediteerd op de rekening van TradeFrm bij de gemeente.
PI	Als PI stellen we dat 75% procent van de projecten binnen 2 maanden na opdracht gemeente gerealiseerd moeten zijn.

ED9	Opdrachtnemer houdt een sluitende administratie bij van de opgehaalde en verwerkte fietsen alsook van de aantallen fietsen die verdeeld zijn onder de verschillende (markt)partijen. Deze administratie dient overeen te komen met die van het Fietsdepot Amsterdam.
F	Conform eis ED11 levert het Fietsdepot wekelijks aan TradeFrm een digitale lijst (excel, txt of csv format) van de fietsen die zijn opgehaald. TradeFrm verwerkt deze in haar administratie.

PI	Deze PI is gekoppeld aan ED10

ED10	Opdrachtnemer levert maandelijks een digitale rapportage in zowel xls. als .pdf aan het Fietsdepot, gespecificeerd naar aantal opgehaalde fietsen, onderscheid naar categorie fiets (Hinder / Verwaarloosd), aantal verkocht aan (markt)partijen en de gemiddelde verkoopprijs per categorie.
F	TradeFrm heeft een Fiets Administratie Systeem gebaseerd op de digitale fietsregistratie van het Fietsdepot. Dit systeem levert de vereiste rapportages. De rapportages worden opgesteld naar eis ED10 aangevuld met de eisen zoals gesteld in tabel 2 en 3 van de Selectebrochure.
PI	Als PI stellen we dat de vereiste maandrapportage binnen twee weken na het verstrijken van de voorgaande maand moet zijn geleverd. De eisen gesteld in de tabellen 2 en 3 van de selectiebrochure zijn jaarcijfers. Als PI stellen we dat de maandcijfers maximaal 50% per genoemde bestemming mag afwijken en dat het uiteindelijke jaarcijfer maximaal 10% per genoemde bestemming mag afwijken.

ED11	Het Fietsdepot levert wekelijks een rapportage aan van het aantal fietsen dat in de afgelopen week is opgehaald. Opdrachtnemer maakt direct melding bij het Fietsdepot als het aantal afgehaalde fietsen afwijkt van het opgegeven aantal.
F	Fietsen die worden opgehaald worden geteld door TradeFrm. Het aantal moet overeenkomen met het aantal fietsen in de rapportage van het Fietsdepot.
PI	Deze PI is gekoppeld aan ED10

ED12	Zolang door stadsdelen Verwaarloosde fietsen en wrakken naar het Fietsdepot worden gebracht, is Opdrachtnemer verplicht om deze fietsen te controleren op diefstal voordat wordt overgegaan tot verkoop van deze fietsen. Deze controle is niet nodig voor volledige demontage tenzij het frame weer wordt hergebruikt. Hiervoor dient de website https://fdr.rdw.nl/ te worden geraadpleegd. Indien er sprake is van een gestolen fiets goede tot redelijke fiets dan zal door het Fietsdepot de eigenaar worden aangeschreven en zal de fiets worden teruggegeven. Indien de fiets in slechte staat verkeert dan kunnen onderdelen worden gedemonteerd voor hergebruik en moet het frame doormidden worden geknipt. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van een hydraulische knipschaar die kosteloos aan Opdrachtnemer beschikbaar zal worden gesteld tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Voor teruggevonden gestolen fietsen die teruggaan naar de rechtmatige eigenaar hoeft Opdrachtnemer geen vergoeding aan de gemeente te betalen.
F	TradeFrm controleert elke fiets/frame die hergebruikt kan worden bij het RDW en houdt hier een register van bij in het Fiets Administratie Systeem van TradeFrm
PI	Als PI stellen we dat maximaal 2% van de door TradeFrm te verkopen fietsen categorie-B bij een eerste controle bij het RDW als 'gestolen' staan gemarkeerd.

ED13	Alle overige fietsen zijn al op meerdere momenten gecontroleerd door het Fietsdepot en hoeven voor verkoop niet extra te worden gecontroleerd. Indien een toekomstige eigenaar / handelaar vaststelt dat er toch sprake is van verkoop van een gestolen fiets dan zal de eigenaar door Opdrachtnemer (op kosten van opdrachtgever) schadeloos worden gesteld en zal de aangever van de gestolen fiets door het Fietsdepot worden aangeschreven.

F	In eis ED13 gestelde gevallen zal TradeFrm de eigenaar schadeloos stellen door het aankoopbedrag terug te betalen en de fiets in te nemen. Dit aankoopbedrag wordt gecrediteerd op de rekening van TradeFrm bij de gemeente Amsterdam.
PI	Als PI stellen we dat het te crediteren bedrag binnen twee maanden na terugbetaling bij de gemeente met zijn gemeld.

ED14	Fietsdepot Amsterdam eist dat Opdrachtnemer tenminste 5% van de totale waarde in euro's van de afgenomen fietsen per jaar, inzet ten behoeve van medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt conform de voorwaarden van de gemeente Amsterdam; zie hiertoe bijlage Leidraad Social Return.
F	TradeFrm zet 5% van de totale waarde van de afgenomen fietsen in ten behoeve van medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt. In startperiode en vakantieperiode kan dit lager uitvallen.
PI	Als PI stellen we dat het maandcijfer 100% mag afwijken van het jaarcijfer maar per jaar tenminste 5% wordt behaald.