

Bijlage 2. Overeenkomst Infrastructuur / Glasvezelverbindingen t.b.v. Veiligheidsregio Twente (VRT)

Referentie: TenderNed 525347 / Z250020MASM

De ondergetekenden:

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon Veiligheidsregio Twente, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Dhr. ing. S.J.M. Wevers MCDm, Commandant Brandweer, hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar> hierna te noemen: Opdrachtnemer,

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij'

In aanmerking nemende dat:

Organisatie en inkoopbehoefte van Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoefte heeft aan: *infrastructuur in de vorm van glasvezelverbindingen*, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst met Opdrachtnemer aangaat;
- b. Opdrachtgever aanvullend aan de benodigde *infrastructuur in de vorm van glasvezelverbindingen* behoefte heeft aan onderhoud en bijbehorende dienstverlening.
- c. Opdrachtgever middels haar uitvraag (Beschrijvend document en bijlagen) het beoogde gebruik van de *infrastructuur in de vorm van glasvezelverbindingen*, kenbaar heeft gemaakt.

Verloop van de aanbesteding

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a en b is overwogen, tot aanbesteding van *infrastructuur in de vorm van glasvezelverbindingen* door middel van een Europese openbare procedure is overgegaan;

Komen als volgt overeen:

Artikel 1 – Onderwerp van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer levert, implementeert en beheert glasvezelverbindingen tussen de in bijlage B gespecificeerde locaties en realiseert de gevraagde koppeling(en).
2. De dienstverlening betreft een **managed service**, inclusief onderhoud, monitoring en storingsoplossing.

Artikel 2 – Duur van de overeenkomst

1. Deze overeenkomst treedt in werking op [startdatum] en heeft een looptijd van 60 maanden, met een optie tot verlenging van 5 maal 12 maanden.
 2. Opdrachtnemer neemt 3 maanden voor het verlopen van de verlenging contact op met opdrachtgever en indien zij dit niet uitvoert kan opdrachtgever niet eenzijdig de overeenkomst beëindigen.
-

Artikel 3 – Toepasselijke voorwaarden

- Op deze overeenkomst zijn van toepassing:
 - De **Algemene Inkoopvoorwaarden Veiligheidsregio Twente**;
 - Het **Programma van Eisen (bijlage C)**;
 - De **SLA-afspraken (bijlage E)**;
 - De **inschrijving van Opdrachtnemer (bijlage D)**, voor zover niet in strijd met deze overeenkomst.

Artikel 4 – Kwaliteit en prestaties

- Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de verbindingen van minimaal 99,9% per maand.
- KPI's en prestatie-indicatoren zijn opgenomen in bijlage E (SLA).
- Periodieke rapportage en overlegmomenten vinden plaats conform de SLA.

Artikel 5 – Prijs en betaling

- De prijzen en tarieven zijn vastgelegd in de Inschrijving van Opdrachtnemer (bijlage D).
- Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur.
- Alle prijzen zijn exclusief BTW, inclusief alle bijkomende kosten zoals onderhoud, monitoring en storingsdienst.
- De Opdrachtnemer kan en zal derhalve geen andere kosten doorberekenen aan de Opdrachtgever als genoemd in de Inschrijving tenzij met schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
- De prijzen hebben betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten diensten en eventueel daartoe benodigde materialen.
- Indexering kan niet eerder plaatsvinden dan per 1 januari 2027.
- De facturen dienen aan het eind van de maand als Pdf-document verstuurd te worden naar het volgende e-mailadres crediteuren@vrtwente.nl
- Iedere factuur (inclusief eventuele bijlagen) dient in een apart bestand te worden aangeleverd.
- Opdrachtnemer maakt bij facturering inzichtelijk wat er is geleverd, voor welke locatie/verbinding en voor welk bedrag.
- De opgegeven prijzen staan vast gedurende het eerste contractjaar. Daarna kunt u per jaar een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als maximum het CBS-consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens). Als basis voor de berekening van de eerste wijziging gaan we uit van het kwartaal voorafgaand aan de maand waarin de overeenkomst is ingegaan.

Artikel 6 – Aansprakelijkheid en boetes

- Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade ten gevolge van het niet of niet tijdig beschikbaar zijn van de verbindingen, conform de VRT-inkoopvoorwaarden en het Burgerlijk Wetboek, Boek 6, titel 1 afdeling 10.
- Bij het overschrijden van de overeengekomen hersteltermijnen is Opdrachtnemer een boete verschuldigd conform SLA (bijlage E).

Artikel 7 – Geheimhouding en beveiliging

- Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie.
- Opdrachtnemer voldoet aan de geldende normen voor informatiebeveiliging (minimaal ISO 27001 of vergelijkbaar).

Artikel 8 – Beëindiging en exit

- Bij beëindiging van deze overeenkomst verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige overdracht aan een opvolgende dienstverlener.
- Een exitplan is opgenomen in bijlage F.

Artikel 9 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur in der minne geschikt. Indien dat niet lukt, is de rechtbank Overijssel, locatie Almelo, bevoegd.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Opdrachtgever:

Veiligheidsregio Twente

De heer ing. S.J.M. Wevers MCDm
Commandant Brandweer

Datum:

Plaats: Enschede

Opdrachtnemer:

XXXX B.V.

De heer / mevrouw
Functie

Datum:

Plaats:

Bijlagen

- Bijlage A: Beschrijvend document
- Bijlage B: Locatieoverzicht en technische specificaties
- Bijlage C: Programma van Eisen
- Bijlage D: Inschrijving Opdrachtnemer
- Bijlage E: Service Level Agreement
- Bijlage F: Exitplan

CONCEPT Bijlage E – Service Level Agreement (SLA)

Betreft: Dienstverlening Infrastructuur / glasvezelverbindingen Veiligheidsregio Twente

1. Doel van de SLA

Deze SLA beschrijft de overeengekomen prestatieniveaus voor de levering, het beheer en onderhoud van glasvezelverbindingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

2. Definities

Term	Betekenis
Beschikbaarheid	De tijd dat de verbinding operationeel is conform specificaties, uitgedrukt in procenten per maand.
Incident	Elke onvoorziene onderbreking of kwaliteitsvermindering van de dienst.
MTTR (Mean Time To Repair)	Gemiddelde tijd om een incident volledig op te lossen.
SPOF (Single Point of Failure)	Een component waarvan uitval leidt tot dienstonderbreking.

3. Serviceniveau (KPI's)

Onderdeel	Norm	Meetmethode	Boete/maatregel bij afwijking
Beschikbaarheid L2 Verbindingen	≥ 99,9% per maand	Monitoringrapportage	€250 per uur buiten specificatie
Beschikbaarheid L3 Verbindingen	≥ 98% per maand	Monitoringrapportage	€250 per uur buiten specificatie
Hersteltijd bij storing (24/7)	< 4 uur bij kritieke storing	Storingsregistratie	€150 per uur vertraging
Proactieve meldingsplicht	Binnen 30 min na storing	Logging + communicatie	Schriftelijke waarschuwing
Latency (L3)	≤ 18 ms	Periodieke metingen	Melding en correctieplan
Jitter (L2)	≤ 3 ms	Idem	Idem
Packet loss (L2)	≤ 0,02%	Idem	Idem

4. Storingsclassificatie

Categorie	Omschrijving	Respond-tijd
A (Critical P1)	Verlies van connectiviteit of ernstige verslechtering	≤ 30 minuten
B (High P2)	Prestatieverlies, beperkte beschikbaarheid	≤ 1 uur
C (Medium P3)	Kleine incidenten zonder impact op primaire processen	≤ 4 uur
D (Low P4)	Niet-kritieke storing / Geen feitelijke storing, maar een verzoek om ondersteuning, informatie of wijziging	≤ 16 uur

5. Onderhoud

- **Regulier onderhoud** wordt minimaal **10 werkdagen van tevoren aangekondigd**.
- Uitvoering: **tussen 23:00 en 06:00 uur**, tenzij anders overeengekomen.
- Impactvol onderhoud wordt altijd vooraf afgestemd.

6. Monitoring en rapportage

- Opdrachtnemer stelt een **monitoringsportaal** beschikbaar.
- Maandelijks rapportages omvatten:
 - Beschikbaarheid per locatie
 - Incidentoverzicht
 - Doorlooptijden (MTTR)
 - Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden

7. Evaluatie en overleg

- **Kwartaaloverleg** met Opdrachtgever over:
 - KPI-naleving
 - Eventuele verbetervoorstellen
 - Evaluatie van samenwerking

8. Escalatieprocedure

1. **1e lijn:** NOC / servicedesk
2. **2e lijn:** Technisch coördinator
3. **3e lijn:** Contractmanager / accountmanager
4. **Escalatie Opdrachtgever:** ICT-coördinator VRT

Escalaties binnen maximaal 1 werkdag per niveau opvolgen.

9. Wijziging van SLA

Deze SLA kan uitsluitend worden gewijzigd na schriftelijke instemming van beide Partijen. De wijzigingen worden als addendum aan deze bijlage toegevoegd.