



BIJLAGE 2 SERVICE LEVEL AGREEMENT
AANBESTEDING BESS

referentienummer 103-2025

1.1 OVEREENKOMST

De Partijen:

[Opdrachtnemer], gevestigd en kantoorhoudende te [plaats, adres], hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw [naam], hierna te noemen [Opdrachtnemer];
en

Opdrachtgever GEMEENTE GRONINGEN, gevestigd en kantoorhoudende te Groningen, Grote Markt 1, 9712 HN Groningen, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door heer/mevrouw [naam], hierna te noemen [GEMEENTE GRONINGEN];

Beide hierna gezamenlijk aan te duiden als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij';

Nemen het volgende in overweging:

- [Opdrachtnemer] heeft op basis van de getekende Overeenkomst behorend bij Gunning GEMEENTE GRONINGEN aanbesteding BESS, zie offerteaanvraag 103-2025 [d.d. 21-10-2025] werkzaamheden verricht tot het leveren, installeren en onderhouden van een batterijopslagsysteem (hierna: 'het systeem');
 - Om de technische levensduur en gebruiksvriendelijkheid van het systeem te waarborgen biedt [Opdrachtnemer] Service en Onderhoud aan het systeem, waarvoor de kosten op jaarbasis achteraf worden afgerekend in overeenstemming met de door GEMEENTE GRONINGEN en [Opdrachtnemer] geaccepteerde en getekende Overeenkomst [d.d. ...-...-...];
1. [Opdrachtnemer] zal in het kader van Service en Onderhoud aan het systeem de nader in deze SLA omschreven werkzaamheden uitvoeren.

Komen overeen:

ARTIKEL 1. DOEL VAN DE OVEREENKOMST

1. Deze concept Service Level Agreement (SLA) definieert de verantwoordelijkheden, eisen en prestaties die worden verwacht van de Opdrachtnemer, hierna te noemen [Opdrachtnemer] bij het leveren van service en onderhoud aan het systeem in eigendom van GEMEENTE GRONINGEN. De scope van dienstverlening omvat alle service- en onderhoudsactiviteiten noodzakelijk om de technische levensduur tenminste 10 jaren te kunnen garanderen, voor het systeem, voor de aangegeven instandhoudingsperiode met een uptime van 99,5%.
2. De instandhoudingsperiode eindigt tien jaar na datum oplevering en finale inbedrijfstelling, op uiterlijk 31 juli 2036, gebaseerd op een beoogde opleverdatum van uiterlijk 31 juli 2026. De aangeboden SLA wordt op de volledige instandhoudingsperiode van 10 jaar gebaseerd.
3. Deze SLA biedt een gedetailleerd raamwerk voor het waarborgen van de prestaties, uptime en kwaliteit van het systeem gedurende de instandhoudingsperiode.
4. [Opdrachtnemer] streeft naar het waarborgen van een optimaal gebruik en maximale prestaties van het systeem. [Opdrachtnemer] voert regie over de betrokken partners en gebruikers van het systeem. De betrokken servicepartners van [Opdrachtnemer] zijn een

essentieel onderdeel in het leveren van het overeengekomen serviceniveau, waarvoor [Opdrachtnemer] alle verantwoordelijkheid neemt.

ARTIKEL 2. SCOPE EN DUUR VAN DE DIENSTVERLENING

1. Deze SLA overeenkomst treedt in werking op de beoogde datum inbedrijfstelling, [DATUM] en wordt aangegaan voor de duur van één jaar. De overeenkomst wordt onder voorbehoud van tijdige opzegging verlengd met telkens één jaar tot einde instandhoudingsperiode is bereikt (2036), zie artikel 2.1.
 - Bij het bereiken van einde instandhoudingsperiode (2036) kan de SLA eenmalig door de GEMEENTE GRONINGEN met één jaar verlengd worden.
2. Partijen zijn ieder gerechtigd de overeenkomst tegen de afloopdatum van de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
3. Beide partijen zijn gerechtigd om zonder dat enige ingebrekestelling is vereist buiten rechte deze overeenkomst onmiddellijk en zonder inachtneming van de opzegtermijn te ontbinden indien:
 - a. één der partijen (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of wordt verleend;
 - b. één der partijen zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c. één der partijen wordt geliquideerd;
 - d. één der partijen niet conform de SLA levert en/of afspraken nakomt.
4. [Opdrachtnemer] voert service en onderhoud uit, inclusief storingsafhandeling, monitoring, rapportage en preventief onderhoud. Dit omvat de gehele Installatie, waaronder o.a. het batterijopslagsysteem, de container en andere onderdelen van het systeem.
 - [Opdrachtnemer] garandeert een soepele overdracht van het systeem naar GEMEENTE GRONINGEN of een nader te contracteren servicepartner na beëindiging van de instandhoudingsperiode 2036 zonder operationele gevolgen ten nadele van de dagdagelijkse operatie van GEMEENTE GRONINGEN. [Opdrachtnemer] verplicht zichzelf tot het proactief starten van de overdracht van het systeem, uiterlijk 6 maanden voor einde instandhoudingsperiode [datum], beoogd op 31 juli 2036. Dit omvat hardware- en software-updates, evenals integratie met het nader te selecteren EMS-platform van de GEMEENTE GRONINGEN.
5. Onder het bereik van deze overeenkomst valt niet: wijzigingen of aanpassingen aan de software en hardware die buiten de overeengekomen opdracht vallen of verstoringen die optreden als gevolg van een onjuist functionerend Energie Management Systeem.

ARTIKEL 3. SERVICE EN BEHEER VAN HET SYSTEEM

- [Opdrachtnemer] biedt bewaking van het systeem door middel van integratie met een door de GEMEENTE GRONINGEN te contracteren Energie Management Systeem waarin [Opdrachtnemer] en GEMEENTE GRONINGEN real-time de status van het systeem kunnen volgen. [Opdrachtnemer] draagt zorg voor monitoring en optimalisatie van het systeem via een eigen online te benaderen BMS-systeem, waarvoor [Opdrachtnemer] toegang verleend aan operationele medewerkers van GEMEENTE GRONINGEN.

- [Opdrachtnemer] richt een koppeling in tussen het BMS-systeem en het door GEMEENTE GRONINGEN te contracteren Energie Management Systeem, zie hiervoor de eisen t.a.v. inbedrijfstelling en integratie in het Programma van Eisen. Alle implementatiekosten komen voor rekening van [Opdrachtnemer].
 - [Opdrachtnemer] implementeert alle beschikbare updates van software van het BMS tot en met het einde van de instandhoudingsperiode (zie artikel 2) zonder bijkomende kosten. [Opdrachtnemer] draagt zorg dat de impact van software updates aan BMS of EMS geen gevolgen hebben voor de koppeling tussen het systeem en het EMS van GEMEENTE GRONINGEN. Updates van software vanuit het EMS van GEMEENTE GRONINGEN die leiden tot het niet (goed) functioneren van het systeem worden door [Opdrachtnemer] zonder bijkomende kosten opgelost, in goed overleg met de EMS-leverancier.
1. De storingsdienst voor het systeem is opgedeeld in drie niveaus:
 - a. Eerstelijns ondersteuning;
 - b. Tweedelijns ondersteuning;
 - c. Derdelijns ondersteuning.
 2. Storingen en serviceverzoeken worden via het ticketsysteem van [Opdrachtnemer] gedaan. [Opdrachtnemer] biedt GEMEENTE GRONINGEN daarnaast een rechtstreekse 24/7 telefonische storingsdienst aan.
 3. Eerstelijns ondersteuning wordt door geborgd in overeenstemming met de volgende uitgangspunten:
 - a. 24/7 helpdesk beschikbaar voor automatische opvolging van (pro)actieve monitoring meldingen vanuit het EMS of eigen monitoringsysteem van [Opdrachtnemer] en/of (reactieve) telefonische storingsmeldingen vanuit de operatie van GEMEENTE GRONINGEN.
 - b. Storingsmeldingen worden binnen 15 minuten opgevolgd: [Opdrachtnemer] voldoet aan de 15 minuten responsetijd voor eerstelijns.
 - Tweedelijns ondersteuning wordt door [Opdrachtnemer] geborgd in overeenstemming met de volgende uitgangspunten:
 - c. Maximale responstijd: binnen 2 uur na melding ter plaatse;
 - Maximale oplostijd: 4 uur na melding voor urgente storingen.
- | Tijdsvak | 1 ^{ste} lijns response | 2 ^{de} lijns response | 2 ^{de} lijns oplostijd |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---|
| 02:00
uur
t/m
18:00
uur | Binnen 15 minuten | Binnen 2 uur ter
plaatse | Binnen 4 uur na melding
voor urgente storingen,
binnen 48 uur voor niet-
urgente storingen |
4. Derdelijns ondersteuning wordt door [Opdrachtnemer] geborgd in overeenstemming met de volgende uitgangspunten:
 - a. Afspraken met door de [Opdrachtnemer] geselecteerde fabrikant van het systeem voor inzet van monteurs of (virtuele) ondersteuning bij tweedelijns storingsafhandeling door [Opdrachtnemer] zelf.
 - Bij het niet nakomen van deze urgentie eisen, treden de boetes in werking van Artikel 4.

ARTIKEL 4. STORINGSKLASSE, PRESTATIE INDICATOREN EN BOETECLAUSULE

1. [Opdrachtnemer] classificeert met Opdrachtgever GEMEENTE GRONINGEN de wijze waarop urgente storingsen en niet-urgente storingsen worden onderscheiden. Voor Opdrachtgever GEMEENTE GRONINGEN geldt het volgende uitgangspunt:
 - Urgent: directe tweedelijns actie vereist wanneer eerstelijns niet afdoende blijkt; Het systeem laadt- of ontlaad niet waardoor een groot risico ontstaat dat de Elektrische Voertuigen niet kunnen worden ingezet.
 - a. Niet-urgent: Het systeem functioneert wel, maar geeft kleine verstoringen zonder gevolgen voor de stroomvoorziening naar het laadplein om de Elektrische Voertuigen inzetbaar te houden.
2. Urgente storingsen worden binnen 4 uur opgelost; maximaal 5% mag afwijken met opgave van reden.
3. Niet-urgente storingsen worden binnen 48 uur opgelost; maximaal 5% mag afwijken met opgave van reden.
4. Minimaal 80% van alle storingsen wordt opgelost via eerste of tweedelijns ondersteuning; maximaal 20% via derdelijns dienstverlening.
5. Bij niet-naleving van de aangegeven KPI's gelden de volgende boetes:
 - a. €500 per storing bij overschrijding van responstijd (2 uur) of oplostijd (4 uur) voor urgente storingsen buiten toegestane afwijking.
 - b. €500 per dag bij overschrijding van oplostijd van niet-urgente storingsen (48 uur) buiten toegestane afwijking.

ARTIKEL 5. MONITORING EN RAPPORTAGE

1. [Opdrachtnemer] richt actieve monitoring in op een eigen specifiek IT-platform, of BMS voor het automatisch, proactief detecteren van mogelijke verstoringen, waarbij storingsmeldingen automatisch en proactief, zonder tussenkomst van Opdrachtgever of andere opdrachtnemers van de Opdrachtgever, door de 1stelijns storingsafdeling van [Opdrachtnemer] kunnen worden opgevolgd. Deze proactieve monitoring wordt ingericht door het actief- en real-time genereren en adresseren van meldingen aan de 1stelijns storingsafdeling, die noodzakelijk worden geacht voor de operatie van GEMEENTE GRONINGEN, waaronder:
 - a. Onderbroken laadsessies als gevolg van het niet ontladen van het systeem. Deze melding triggert automatisch de eerstelijns dienstverlening.
2. [Opdrachtnemer] rapporteert maandelijks over:
 - a. Afhandeltijden 1^{ste}, 2^{de}, en 3^{de} lijns.
 - b. Aantal storingsen 1^{ste}, 2^{de}, en 3^{de} lijns.
 - c. Technische uptime (>99,5%).
 - d. Gebruikersuptime.
3. Naast de maandelijkse rapportage stelt [Opdrachtnemer] een real-time dashboard beschikbaar voor de Opdrachtgever GEMEENTE GRONINGEN.

ARTIKEL 6. ONDERHOUD EN JAARLIJKSE INSPECTIE

1. [Opdrachtnemer] voert preventief onderhoud uit op het systeem. (Preventief) onderhoud bevat de volgende werkzaamheden:
 - Algemeen gepland jaarlijks onderhoud en algemene inspectie conform voorschriften fabrikant.
 - a. Jaarlijks reinigen.
 - b. Systeem updates.
 - c. Alle overige door de [opdrachtnemer] uit te voeren activiteiten om de uptime te halen en de kwaliteit van het systeem te waarborgen gedurende de instandhoudingsperiode van 10 jaar.
2. Preventief onderhoud en jaarlijkse inspecties worden door [Opdrachtnemer] gecombineerd met niet-urgente storingen om kosten te besparen.
2. [Opdrachtnemer] en opdrachtgever GEMEENTE GRONINGEN zullen het systeem conform de door de fabrikant van het systeem te verstrekken voorschriften behandelen en gebruiken.
3. GEMEENTE GRONINGEN verleent te allen tijde toegang tot de projectlocatie, en daarnaast de nodige medewerking en faciliteiten die voor het verlenen van de in deze overeenkomst opgenomen werkzaamheden nodig zijn.
4. In geval van defecten aan het systeem en ook de noodzaak tot het vervangen van voorgeschreven onderdelen zorgt [Opdrachtnemer] voor het herstellen of vervangen van onderdelen conform de prestatie indicatoren voor 'Service', genoemd in artikel 5.
5. [Opdrachtnemer] voert haar werkzaamheden volgens de geldende veiligheidsnormen en wettelijke voorschriften uit.
6. GEMEENTE GRONINGEN verstrekt aan [Opdrachtnemer] alle in verband met de voor de uitvoering van de werkzaam relevante gegevens. GEMEENTE GRONINGEN staat in voor de volledigheid en juistheid van de betreffende gegevens.
7. [Opdrachtnemer] verzorgt jaarlijks een onderhoudsrapportage met gedetailleerde bevindingen over de door haar verleende onderhoud en inspecties, aanvullend aan de periodieke rapportage over storingen en uptime zoals genoemd in Artikel 6.
 - Onderhoudswerkzaamheden, wanneer niet gezamenlijk met niet-urgente storingen uitgevoerd, worden door [Opdrachtnemer] in overleg met Opdrachtgever verricht op werkdagen binnen een nader overeen te komen tijdsvenster, bij voorkeur in fasen tussen 8:00 uur en 11:00 uur om de dagdagelijkse operatie van GEMEENTE GRONINGEN niet te verstoren en af te stemmen op de voorhanden netcapaciteit waardoor het systeem tijdelijk afgeschakeld kan worden.
 - Partijen kunnen voor (Periodiek) Onderhoud een onderhoudsschema overeenkomen. Indien de bedrijfsvoering van Opdrachtgever GEMEENTE GRONINGEN het vereist, kan in overleg werkzaamheden buiten genoemde tijdstippen worden uitgevoerd.

ARTIKEL 7. TOEPASSING RECHT

1. Ieder geschil tussen partijen ter zake van de overeenkomst wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter, tenzij partijen alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting zullen overeenkomen.
2. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

3. De rechten en plichten uit deze overeenkomst kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van GEMEENTE GRONINGEN.
4. Deze overeenkomst laat de publiekrechtelijke bevoegdheden van de bestuursorganen van de gemeente onverlet.
5. Afwijkingen van of aanvullingen op de deze overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
6. Door ondertekening van deze overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het onderwerp van deze overeenkomst.

ARTIKEL 8. ALGEMENE VOORWAARDEN

In overeenstemming met de Overeenkomst voor levering en installatie van het systeem, zijn de algemene voorwaarden van GEMEENTE GRONINGEN van toepassing. Zie hiervoor de Overeenkomst met algemene voorwaarden.

1.2 ONDERTEKENING

Opdrachtnemer
[Opdrachtnemer]

Opdrachtgever
GEMEENTE GRONINGEN

Vertegenwoordigd door:

Vertegenwoordigd door:

[Naam]

[Naam]

Ondertekening:

Ondertekening:

Datum:

Bijlages

Bijlage 1: Begrippenlijst

BESS	Batterij-energieopslagsysteem
BOL	Begin of Life
BMS	Batterij Management System
DC High Power	Laadpunten met een laadvermogen van minimaal 350 kW
DOD	Depth of Discharge
EMS	Energie Management Systeem
EOL	End of Life
EOS	Elektriciteit Opslag Systeem
FAT	Factory Acceptance Test (fabrieksafname)
HBE	Hernieuwbare Brandstof Eenheden
KLIC	Kabels en Leidingen Informatie Centrum
LCA	Levenscyclusanalyse
MID	Measuring Instrument Directe
PV-systemen	Fotovoltaïsche installaties
SAT	Site Acceptance Test
SOH	State of Health