



Gemeente Aalsmeer



Concept Service Level Agreement

Onderhoud Elektrotechnische Installaties

Overeengekomen tussen

Naam Opdrachtnemer en Gemeenten Aalsmeer & Amstelveen

Referentienummer:

I&A_2025_0041

Datum:

3 juli 2025

Versie:

1.1 - Rectificatie

Inhoud	
Algemene bepalingen	3
1.1 Doel	4
1.2 Dienstverlening	4
1.3 Contactgegevens	4
1.4 Contactgegevens opdrachtnemer.....	5
1.5 Overlegstructuur	5
1.6 Escalatieladder	6
1.7 Processen en afspraken	6
1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid	6
1.9 KPI's.....	7
Akkoordverklaring	9

Algemene bepalingen

- 1.1 Tussen (naam opdrachtnemer) en gemeente Amstelveen en Aalsmeer (hierna partijen) is de Raamovereenkomst onderhoud elektronische installaties, met referentienummer I&A_2025_0041 afgesloten, bij partijen bekend.
- 1.2 Deze SLA geeft een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in deze raamovereenkomst. Deze SLA heeft dus specifiek betrekking op de dienst van ~~het beschikbaar stellen van uitzendkrachten~~ **onderhouden van elektrotechnische installaties.**
- 1.3 Indien er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de raamovereenkomst en in deze SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.
- 1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien Nadere Opdrachten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste Nadere Opdracht onder de Raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal 4 maal per jaar worden besproken en zo nodig worden aangepast.
- 1.5 Gemeente Amstelveen en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van de gemeente Amstelveen.
- 1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door de gemeente Amstelveen en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.
- 1.7 Afwijkingen van de werkzaamheden en procedures zoals omschreven in deze SLA mogen slechts onderbouwd en met voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente plaatsvinden. Mogelijk hieruit volgend meer- of minderwerk kan door de opdrachtnemer bij de gemeente in rekening worden gebracht.

1.1 Doel

Het doel van dit Service Level Agreement (SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de verplichtingen die voortkomen uit de levering van dienstverlening van <naam opdrachtnemer> aan de gemeente Amstelveen en Aalsmeer

- De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.
- Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren Prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.
- Indien de gemeente andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

1.2 Dienstverlening

De gevraagde dienstverlening bestaat uit het uitvoeren van het volgende:

- Het verrichten van curatief onderhoud;
- Het verrichten van preventief onderhoud en toezicht gericht op functiebehoud, veiligheid en gezondheid, waaronder het uitvoeren van het preventief onderhoud van de decentrale noodverlichtingsinstallaties, visuele inspecties, controle nooduitgangen en nooddeuren en remplaceerwerkzaamheden;
- Het verrichten van correctief onderhoud;
- Het uitvoeren van kleinschalige elektrotechnische installatiewerkzaamheden en kortlopende projecten ($\leq$ € 10.000,00 excl. btw);

1.3 Contactgegevens

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen/Aalsmeer operationeel niveau

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen/Aalsmeer tactisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Verantwoordelijk voor contractmatige zaken

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen/Aalsmeer strategisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Eindverantwoordelijk Aanspreekpunt bij escalaties

1.4 Contactgegevens opdrachtnemer

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens algemene dienstverlening	
Bereikbaarheid	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer operationeel niveau	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer tactisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer strategisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Aanspreekpunt bij escalaties

1.5 Overlegstructuur

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen de partijen. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan de gemeente. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen van opdrachtnemer	Betrokkenen van opdrachtgever	Frequentie
Operationeel			Doorlopend, maar minimaal maandelijks
Tactisch	[Invullen]	[invullen]	4 x per jaar
Strategisch	[Invullen]	[invullen]	1 x per jaar

Op **strategisch** (1 x per jaar) en **tactisch** (1 x per kwartaal) niveau vindt op initiatief van de gemeente een gesprek met de opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de volgende periode. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen opgesteld door opdrachtnemer en verzonden aan de gemeente, tenzij anders overeengekomen.

Bespreekpunten zijn tenminste:

1. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Resultaten KPI's;
4. Social Return;
5. Indexering en prijsontwikkeling;
6. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
7. Wijzigingen in de dienstverlening;
8. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
9. Ontwikkelingen gemeente Amstelveen en Aalsmeer, bespreken van plannen van de gemeente met eventuele consequenties voor de dienstverlening,
10. Innovatievoorstellen.

De gemeente verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de verslaglegging van deze overleggen, tenzij anders overeengekomen. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen door opdrachtnemer en verzonden aan de gemeente.

1.6 Escalatieladder

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

In het geval er tussen opdrachtnemer en de gemeente een geschil ontstaat zal in eerste instantie in goed onderling overleg naar een oplossing gezocht worden. Wanneer de ernst van de situatie echter de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt, zal een escalatieprocedure worden opgestart.

Niveau	Functionaris opdrachtgever	Functionaris opdrachtnemer
1	Invullen	Invullen
2	Invullen	Invullen
3	Invullen	Invullen
4	Invullen	Invullen

1.7 Processen en afspraken

Werkprocessen

De volgende functionarissen zijn bevoegd om bij opdrachtnemer nadere afspraken maken. (Wordt ingevuld n.a.v. het implementatiegesprek)

1. Projectmanager Vastgoed (strategisch en tactische onderwerpen)
2. Werkvoorbereider Vastgoed (operationele onderwerpen)

1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid

De beschikbaarheidstijden van de **reguliere** dienstverlening zijn:

- Door de weeks, bereikbaarheid van 7:00 tot 17:00 uur

Voor **urgente zaken** draagt opdrachtnemer zorg voor 24/7 bereikbaarheid en beschikbaarheid.

Opdrachtnemer beschikt over een **contractmanager/accountmanager** welke:

- Op maandag t/m vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur direct telefonisch bereikbaar.
- Een back-up heeft in geval van afwezigheid.
- Reageert binnen een werkdag op alle vragen van de gemeente per e-mail gesteld.

1.9 KPI's

De volgende KPI's worden gehanteerd

KPI 1

1: Tijdig ontvangst inspectierapporten	
Definitie:	Na controle – en waar nodig- herstellen van gebreken wordt door opdrachtnemer een inspectierapport opgesteld. Dit inspectierapport bevat geen openstaande gebreken meer. Dit wil zeggen dat de installatie in nominale staat verkeert. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze inspectierapporten tijdig in het bezit zijn van opdrachtgever.
KPI-1	90% van de inspectierapporten zijn binnen 4 weken, na het eerste inspectiemoment van het desbetreffende asset per inspectiejaar, in het bezit van opdrachtgever. 100% van de inspectierapporten zijn binnen 6 weken, na het eerste inspectiemoment van het desbetreffende asset per inspectiejaar, in het bezit van opdrachtgever.
Hoe te meten	(Tijdig geleverde inspectierapporten/ totaal aantal werkzaamheden waarbij een inspectierapport van toepassing is) *100% Meting per kwartaal door opdrachtnemer.
Maatregelen/ Sanctie	Bij het eerste kwartaal waarin niet aan de KPI wordt voldaan, wordt het besproken tijdens het tactische of strategische overleg. Bij het tweede kwartaal waarin niet aan de KPI wordt voldaan, stelt opdrachtnemer een verbeterplan op. Goed te keuren door opdrachtgever.
2: Bereikbaarheid	
Definitie	Opdrachtgever hecht belang aan goede bereikbaarheid van opdrachtnemer. Onder bereikbaarheid wordt verstaan (1) opdrachtnemer bereikbaar is indien opdrachtgever belt/e-mailt en/of (2) opdrachtnemer binnen één werkdag aan de hand van een terugbelnotitie terugbelt of per e-mail reageert.
KPI-2	90% van de e-mails en/of terugbelverzoeken worden binnen 1 werkdag opgevolgd.
Hoe te meten	(Tijdig opgevolgde terugbelverzoeken en of e-mails / aantal geplaatste terugbelverzoeken en of e-mails) *100% Meting per kwartaal door opdrachtnemer.
Maatregelen/ Sanctie	Bij het eerste kwartaal waarin niet aan de KPI wordt voldaan, wordt het besproken tijdens het tactische of strategische overleg. Bij het tweede kwartaal waarin niet aan de KPI wordt voldaan, stelt opdrachtnemer een verbeterplan op. Goed te keuren door opdrachtgever.
3: Opvolgen storingen	
Definitie	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat storingen adequaat en snel worden opgelost. Het aanbrengen van een workaround om de urgentie op te lossen is akkoord, echter daarna dient de gehele storing zo snel mogelijk opgelost te worden. Onder een volledige afgeronde storing melding wordt verstaan, het compleet verhelpen van de storing, inclusief het afmelden bij opdrachtgever aan de hand van de werkbbon waaruit blijkt dat het probleem volledig is verholpen.
KPI-3	98% van de storing meldingen zijn binnen 1 week opgelost.

Hoe te meten	(Tijdig opgevolgde storing meldingen en of e-mails / aantal aangemelde storingen) *100% Meting per kwartaal door opdrachtnemer.
--------------	--

Maatregelen/ Sanctie	Bij het eerste kwartaal waarin niet aan de KPI wordt voldaan, wordt het besproken tijdens het tactische of strategische overleg. Bij het tweede kwartaal waarin niet aan de KPI wordt voldaan, stelt opdrachtnemer een verbeterplan op. Goed te keuren door opdrachtgever. Bij het volgende kwartaal dat de KPI niet wordt behaald treedt een financiële sanctie op van 10% op het uurloon van de desbetreffende storingsmeldingen die niet binnen 1 week worden opgelost. Schone lei: Indien opdrachtnemer twee opeenvolgende kwartalen gelijk aan, of boven de gestelde KPI presteert, begint de teller weer op 0. Dat betekent dat bij de volgende kwartaal waarin de KPI niet wordt behaald, er eerst wordt begonnen met een verbeterplan.
-------------------------	--

Akkoordverklaring

Hierbij verklaren de gemeente en de opdrachtnemer kennis te hebben genomen van het voorgaande in dit Service Level Agreement en, door middel van de ondertekening hieronder, akkoord te gaan met het hierin gestelde.

Aldus overeengekomen en vastgelegd op 9 pagina's tekst en in tweevoud ondertekend.

Gemeente Amstelveen	Namens opdrachtnemer
Handtekening	Handtekening

Naam	Naam
Functie	Functie
Datum	Datum