



Service Level Agreement (SLA)

Behorende bij de raamovereenkomst voor het leveren van verkeersregeltoestellen en verkeerslantaarns



Service Level Agreement (SLA)

Tussen Gemeente Venlo en <naam opdrachtnemer>

Behorende bij de raamovereenkomst voor het leveren van verkeersregeltoestellen en verkeerslantaarns.

Datum: 18 maart 2026
Ons kenmerk: 429049



Inhoud

1	Algemene informatie	4
1.1	Looptijd SLA	4
1.2	Gegevens opdrachtnemer	4
1.3	Gegevens opdrachtgever	4
2	Inleiding	5
2.1	Doel SLA	5
2.2	Bereik en scope SLA	5
2.3	Vertrouwelijkheid	5
2.4	Definities	6
2.5	Wijzigingen SLA	6
2.6	Taken en verantwoordelijkheden	7
3	Afspraken Service levels	1
3.1	Overzicht KPI's Beheer- en onderhoud	1
3.2	Boetes beheer en onderhoud	4
3.3	Overzicht KPI's Leveringen	4
3.4	Boetes leveringen	5
3.5	Meetmethodiek en validatie	1
3.6	Evaluatie en Rapportage	1
3.7	Gevolgen niet-nakoming	1
4	Communicatie en escalatie	3
4.1	Communicatiematrix	3
4.2	Escalatiematrix	3
5	Ondertekening	4

1 Algemene informatie

1.1 Looptijd SLA

Looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de raamovereenkomst en bijbehorende beheer- en onderhoudsovereenkomst, tenzij specifiek anders overeengekomen.

1.2 Gegevens opdrachtnemer

Naam	<naam opdrachtnemer>
Vestigingsadres	
Telefoonnummer	
Gegevens contactpersoon	Naam: Functie: E-mailadres: Telefoonnummer:
Gegevens vervangend contactpersoon	Naam: Functie: E-mailadres: Telefoonnummer:

Tabel 1 (contact-)gegevens opdrachtnemer

1.3 Gegevens opdrachtgever

Naam	Gemeente Venlo
Vestigingsadres	Hanzeplaats 1 5912 AT Venlo
Postbus	Postbus 3434 5902 RK Venlo
Telefoonnummer	14077
Gegevens contactpersoon	Naam: Functie: E-mailadres: k Telefoonnummer:
Gegevens vervangend contactpersoon	Naam: Functie: E-mailadres: Telefoonnummer:

Tabel 2 (contact-)gegevens opdrachtgever

2 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) is van toepassing op de raamovereenkomst leveren verkeersregeltoestellen en verkeerslantaarns met contractnummer 429049. Dit document is bedoeld als 'informatiepunt' voor contractuele bepalingen waar KPI's aan gekoppeld zijn. Dit document bevat daarom géén aanvullende bepalingen.

2.1 Doel SLA

Deze Service Level Agreement (SLA) is een nadere uitwerking van de raamovereenkomst en heeft als doel:

- het meetbaar maken van de KPI's zoals opgenomen in de RAW-raamovereenkomst en bijbehorende beheer- en onderhoudsovereenkomst;
- het vastleggen van meetmethoden, normen en rapportage-afspraken;
- structuur geven aan communicatie tussen beide partijen;
- het bieden van een objectief kader voor sturing, evaluatie en eventuele bijsturing van de dienstverlening.

Bij strijdigheid tussen deze SLA en de raamovereenkomst c.q. de beheer- en onderhoudsovereenkomst, prevaleert de raamovereenkomst c.q. de beheer- en onderhoudsovereenkomst.

2.2 Bereik en scope SLA

De in deze SLA beschreven KPI's zijn direct afgeleid van de RAW-raamovereenkomst en de overige aanbestedingsdocumenten, met name de beheer- en onderhoudsovereenkomst. Per KPI wordt vastgelegd:

- de referentie naar raamovereenkomst;
- de norm / streefwaarde;
- de meetfrequentie;
- de verantwoordelijke partij.

De SLA tussen gemeente Venlo en <opdrachtnemer> omvat de samenwerking tussen beide partijen in de breedste zin van het woord. Van eerste aanvraag voor een inzet tot aan evaluatie van de inzet.

2.3 Vertrouwelijkheid

De in het kader van de raamovereenkomst tussen gemeente Venlo en <opdrachtnemer> uitgewisselde informatie is vertrouwelijk. Alleen medewerkers die direct betrokken zijn bij de invulling van de overeenkomst en diens plaatsvervangers hebben toegang tot de informatie en gaan daar vertrouwelijk mee om. Andersom gaan medewerkers van gemeente Venlo vertrouwelijk om met de in het kader van de overeenkomst en de SLA uitgewisselde informatie.

2.4 Definities

Begrip/afkorting	Definitie
Areaal	Het geheel aan materiaal dat wordt ingezet tijdens een deelopdracht c.q. inzet zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten en raamovereenkomst.
Communicatiematrix	Hierin is vastgelegd wanneer en door wie, wanneer en hoe geëvalueerd wordt. Dit betreft de reguliere besprekingen conform Programma van Eisen.
Diensten	Alle door opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten en raamovereenkomst.
Escalatiematrix	Hierin is vastgelegd wanneer en door wie, wanneer en hoe geëscaleerd wordt.
KPI	Key Performance Indicator. Meetbare prestatie-indicator ter beoordeling van de dienstverlening.
Meetperiode	De periode waarover een KPI wordt gemeten.
Norm	De minimale of afgesproken prestatiewaarde.
Oplostijd	De tijd tussen de melding vanuit opdrachtgever en de oplossing van de afwijking van de voorgestelde responstijden.
Overmacht	De situatie waarbij partijen niet aansprakelijk zijn voor niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving van de SLA. Tot overmacht wordt in ieder geval (maar niet uitsluitend) gerekend: uitbreken van oorlogen, natuurrampen, stakingen, uitbreken van een pandemie (voor zover dit de bedrijfsvoering van opdrachtnemer belemmert), gebrek aan producten als gevolg van aantoonbaar extern veroorzaakte problematiek in de supply chain. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien er sprake is van overmacht.
Rapportageperiode	De periode waarover wordt gerapporteerd.
Reactietijd	De tijd waarbij opdrachtnemer moet reageren op de melding en/of calamiteit.
SLA	Service Level Agreement. Deze aanvullende overeenkomst inclusief eventuele bijlagen waarin wordt vastgelegd hoe wordt samengewerkt en wat het service level van de opdrachtnemer inhoudt.
Tijd	Tijdseenheid is kalenderdagen en uren. Als werktijden bedoeld zijn wordt dit specifiek vermeld.

Tabel 3 Definities

2.5 Wijzigingen SLA

Deze SLA wordt op gezette tijden, minimaal één keer per jaar, maar ook op verzoek van één der partijen geëvalueerd en indien wenselijk na schriftelijke overeenstemming aangepast. Wijzigingen vinden plaats via de binnen <opdrachtnemer> aangestelde contactpersoon en de door gemeente Venlo aangestelde contactpersoon.

Het is niet toegestaan om eenzijdig de SLA te wijzigen. Rechtsgeldige wijzigingen dienen altijd in overleg tussen beide partijen plaats te vinden. Het is toegestaan om op verschillende niveaus wijzigingen in de SLA te initiëren. Dit geldt voor wel wijzigingen vanuit <opdrachtnemer> als wijzigingen vanuit gemeente Venlo. Het daadwerkelijk doorvoeren van

wijzigingen vindt plaats via de hierboven beschreven contactpersonen. Het is voor beide partijen toegestaan om hierbij vooraf advies te vragen aan de inkoopadviseur.

2.6 Taken en verantwoordelijkheden

2.6.1 Taken en verantwoordelijkheden opdrachtnemer

Taken:

- Taken invullen n.a.v. startoverleg

Verantwoordelijkheden:

- Taken invullen n.a.v. startoverleg

2.6.2 Taken en verantwoordelijkheden opdrachtgever

Taken:

- Taken invullen n.a.v. startoverleg

Verantwoordelijkheden:

- Taken invullen n.a.v. startoverleg

CONCEPT

3 Afspraken Service levels

Met deze SLA worden op een eenvoudig en eenduidige wijze doeltreffend contractmanagement gerealiseerd. In de volgende paragraaf zijn de KPI's opgenomen waar Opdrachtnemer gedurende de gehele contractperiode op beoordeeld wordt. In overleg kunnen wijzigingen in de KPI's worden aangebracht.

3.1 Overzicht KPI's Beheer- en onderhoud

Nr.	KPI-naam	Omschrijving	Norm	Meetfrequentie	Verantwoordelijke																
1	Beschikbaarheid	VRI beschikbaar in de data-keten, prioriteit 1 KPI's op orde en cyber secure functioneren	99,5%	Per kwartaal	Opdrachtnemer																
2	Maximale duur niet beschikbaarheid	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tijdstip</th> <th>Maximale duur niet-beschikbaarheid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00.00 – 02.00 uur</td> <td>30 minuten</td> </tr> <tr> <td>02.00 – 05.00 uur</td> <td>60 minuten</td> </tr> <tr> <td>05.00 – 06.30 uur</td> <td>10 minuten</td> </tr> <tr> <td>06.30 – 09.30 uur</td> <td>0 minuten</td> </tr> <tr> <td>09.30 – 15.30 uur</td> <td>10 minuten</td> </tr> <tr> <td>15.30 – 18.00 uur</td> <td>0 minuten</td> </tr> <tr> <td>18.00 – 24.00 uur</td> <td>10 minuten</td> </tr> </tbody> </table>	Tijdstip	Maximale duur niet-beschikbaarheid	00.00 – 02.00 uur	30 minuten	02.00 – 05.00 uur	60 minuten	05.00 – 06.30 uur	10 minuten	06.30 – 09.30 uur	0 minuten	09.30 – 15.30 uur	10 minuten	15.30 – 18.00 uur	0 minuten	18.00 – 24.00 uur	10 minuten	Afgesproken tijden niet- beschikbaar	Per kwartaal	Opdrachtnemer
Tijdstip	Maximale duur niet-beschikbaarheid																				
00.00 – 02.00 uur	30 minuten																				
02.00 – 05.00 uur	60 minuten																				
05.00 – 06.30 uur	10 minuten																				
06.30 – 09.30 uur	0 minuten																				
09.30 – 15.30 uur	10 minuten																				
15.30 – 18.00 uur	0 minuten																				
18.00 – 24.00 uur	10 minuten																				
3	Datakwaliteit	Alle UDAP KPI's, uitgezonderd de KPI's gerelateerd aan use case 3.	99%	Per kwartaal	Opdrachtnemer																
4	Beschikbaarheid	Overige beschikbaarheid, inclusief de niet beschikbaarheid conform KPI 2.	90%	Per kwartaal	Opdrachtnemer																
5	Aansluiting op UDAP	Storingsmelding in de connectie met UDAP	Binnen 3 dagen na melding is storing opgelost, binnen 1 uur na herstel wordt opdrachtgever op de hoogte gesteld.	Per maand	Opdrachtnemer																
6	Storingen en Herstel, niveau 1	Prioriteit 1: (i)VRI gedoofd of geelknipperen	Responstijd: binnen 4h	Per maand	Opdrachtnemer																

			Hersteltijd: binnen 8 uur		
7	Storingen en Herstel, niveau 2	Prioriteit 2: ITS-applicatie actief, system nog regelend	Responstijd: volgende werkdag Hersteltijd: max 72 uur	Per maand	Opdrachtnemer
8	Storingen en Herstel, niveau 3	Prioriteit 3: Fallback actief	Responstijd: binnen 5 werkdagen Hersteltijd: maximaal 1 maand	Per maand	Opdrachtnemer
9	Storingen en Herstel, niveau 4	Prioriteit 4: Cyber security inbreuk	Responstijd: binnen 4 uur. Installatie moet dusdanig veilig worden gesteld dat gevolgen beperkt blijven.	Per maand	Opdrachtnemer
10	Prioriteit 1 functionaliteit	<ul style="list-style-type: none"> •Beschikbaar zijn om op basis van aansturing door ITS applicatie het verkeer te kunnen regelen (inclusief beschikbaar en operationeel zijn van het koppelvlak TLC-FI en eventuele fallback applicatie). •Zorgen voor veilig functioneren van het verkeersregeltoestel. •Zorgen voor de correcte werking van de lokale netwerkvoorziening waarmee de iVRI componenten met elkaar communiceren. •Zorgen voor cyber secure functioneren van het verkeersregeltoestel. 	Beschikbaarheid: 99,5% Max niet beschikbaar: 43,8 uur per jaar Max aaneengesloten: 8 uur	Per jaar	Opdrachtnemer
11	Prioriteit 2 functionaliteit	Zorgen voor inzicht in het functioneren van het verkeersregeltoestel	Beschikbaarheid: 99,0% Max niet beschikbaar: 87,6 uur per jaar	Per jaar	Opdrachtnemer

			Max aaneengesloten: 32 uur		
12	Prioriteit 3 functionaliteit	Alle overige functies zoals lokaal bedieningspaneel, binnenverlichting, etc.	Beschikbaarheid: 90,0% Max niet beschikbaar: 36,5 dagen Max aaneengesloten: 1 maand	Per jaar	Opdrachtnemer
13	Minor update		Binnen 4 maanden na certificering	Per jaar	Opdrachtnemer
14	Major (baseline) update		Binnen 4 maanden na certificering	Per jaar	Opdrachtnemer
15	Software updates	De datum en tijd voor het laden van nieuwe software wordt afgestemd met de Opdrachtgever.	Minimaal 2 weken voor de update.	Per jaar	Opdrachtnemer
16	Software update	Uitvoeren van een software update.	Binnen 8 weken na opdracht tenzij anders overeengekomen met de OG.	Per jaar	Opdrachtnemer
17	Revisie van Topologie		Binnen 5 weken aanpassen en implementeren	Per jaar	Opdrachtnemer
18	Logboek	Meldingen bijhouden	In Excel van alle gesignaleerde meldingen	Per maand	Opdrachtnemer
19	Digitale logkaart	Bijhouden verrichtte werkzaamheden	Alle werkzaamheden vermelden aan VRI	Per maand	Opdrachtnemer

Tabel 4 KPI's m.b.t. Beheer- en Onderhoudscontract

3.2 Boetes beheer en onderhoud

Nr.	KPI-naam	Norm	Boete
1	Beschikbaarheid niveau 1	Tussen 98,5% en 99,4%	10% van de termijnvergoeding
2	Beschikbaarheid niveau 2	Tussen 97,0% en 97,9%	20% van de termijnvergoeding
3	Niet tijdige aanwezigheid opdrachtnemer	Niet binnen 2 uur op afgesproken tijdstip	Vorbereidingskosten opdrachtgever tot een maximum van € 2.500,00
4	Update	Iedere maand overschrijding	€ 500,00 per maand.
5	Respons- en aanvangstijd prioriteit 1	Binnen 4 uur, hersteltijd maximaal 8 uur.	Voor elk uur waarmee de genoemde termijn wordt overschreden kan Opdrachtgever een boete opleggen van €150,-.
6	Respons- en aanvangstijd prioriteit 2	Eerstvolgende werkdag, hersteltijd maximaal 72 uur.	Voor elke 8 uur waarmee de genoemde termijn wordt overschreden kan Opdrachtgever een boete opleggen van €150,-.
7	Respons- en aanvangstijd prioriteit 3	Binnen 5 werkdagen, maximaal hersteltijd 1 maand	Voor elke maand waarmee de genoemde termijn wordt overschreden kan Opdrachtgever een boete opleggen van €150,-.

3.3 Overzicht KPI's Leveringen

Nr.	KPI-naam	Omschrijving	Norm	Meetfrequentie	Verantwoordelijke
1	Offertetermijn	Indienen offerte	10 werkdagen	Per deelopdracht	Opdrachtnemer
2	Aangepaste offertetermijn	Indienen aangepaste offerte	5 werkdagen	Per deelopdracht	Opdrachtnemer
3	Onderhoudstermijn	Termijn zoals bedoeld in paragraaf 11 lid 1 van de UAV	6 maanden, vanaf oplevering	Per deelopdracht	Opdrachtnemer
4	Afspraak SAT	Afspraak over het moment van SAT	Uiterlijk 10 werkdagen voor SAT	Per deelopdracht	Opdrachtnemer
5	Afspraak FAT	Afspraak over het moment van FAT	2 weken voor FAT	Per deelopdracht	Opdrachtnemer
6	Afnameprotocol FAT	Afname door opdrachtnemer zelf uitgevoerd	Tenminste 1 werkdag voor de FAT	Per deelopdracht	Opdrachtnemer

7	In gebruik name	Verkeerskundig inregelen	2 weken na in bedrijf stelling	Per deelopdracht	Opdrachtnemer
8	Eindafrekening	Gegevens t.b.v. eindafrekening	Binnen 14 dagen na oplevering	Per deelopdracht	Opdrachtnemer
9	Bedienings- en onderhoudsvorschriften	Documentatie van geleverde producten	Uiterlijk 2 weken na gereedkomen werkzaamheden	Per deelopdracht	Opdrachtnemer

Tabel 5 KPI's m.b.t. Raamovereenkomst verkeersregeltoestellen

3.4 Boetes leveringen

Nr.	KPI-naam	Norm	Boete
1	Termijnoverschrijding	Per benoemde tijdseenheid die overschreden wordt	€ 500,00 per eenheid tot een maximum van 50% van de deelopdracht.

3.5 Meetmethodiek en validatie

Metingen worden uitgevoerd conform de in deze SLA vastgelegde meetmethoden. Opdrachtgever heeft het recht de meetresultaten te controleren of te laten auditen door een onafhankelijke partij.

Discussies over meetresultaten worden binnen 10 werkdagen besproken.

3.6 Evaluatie en Rapportage

3.6.1 Evaluatie conform programma van eisen

Conform de RAW raamovereenkomst vindt gedurende de contractperiode halfjaarlijks een evaluatieoverleg plaats tussen <opdrachtnemer> en gemeente Venlo. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde:

- Tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie);
- Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken;
- Managementrapportages en toelichting;
- Klachtenregistratie en behandeling;
- Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke).

De managementinformatie c.q. managementrapportage omvat minimaal:

- Invullen n.a.v.

Indien één van de partijen daar aanleiding toe ziet, kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door gemeente Venlo meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.

3.7 Gevolgen niet-nakoming

De door <opdrachtnemer> behaalde resultaten worden elk kwartaal door de gemeente Venlo beoordeeld. Het niet behalen van de KPI's uit deze SLA kunnen consequenties hebben voor <opdrachtnemer>. Hierbij wordt het volgende proces gehanteerd:

Stap 1: Waarschuwing

Indien na beoordeling is geconstateerd dat door <opdrachtnemer> één of meer KPI's niet zijn behaald, dan volgt een waarschuwing. Vervolgens krijgt <opdrachtnemer> het daarop volgende kwartaal de mogelijkheid om de resultaten te verbeteren en alsnog te voldoen aan de gestelde KPI's.

Stap 2: Niet indexeren

Indien bij de eerstvolgende beoordeling van KPI's wordt geconstateerd dat wederom één of meer KPI's niet zijn behaald, vervalt voor <opdrachtnemer> de eerstvolgende mogelijkheid om de tarieven te indexeren. Het is hierbij niet mogelijk om door middel van toekomstige indexeringen de vervallen indexering te compenseren.

Er wordt tevens van <opdrachtnemer> verwacht dat een verbeterplan wordt opgesteld om ervoor te zorgen dat de niet behaalde KPI's worden verbeterd. Dit plan dient te worden afgestemd met de contactpersoon van gemeente Venlo.

Stap 3: Boete

Indien na het inwerkingstellen van het opgestelde verbeterplan nog steeds blijkt dat één of meer KPI's niet zijn behaald, volgt een boete conform paragraaf 3.2 en paragraaf 3.4 van deze SLA. Er wordt tevens verwacht van <opdrachtnemer> dat het verbeterplan wordt aangepast om ervoor te zorgen dat de niet behaalde KPI's worden verbeterd. Dit verbeterde plan dient te worden afgestemd met de contactpersoon van gemeente Venlo.

CONCEPT

4 Communicatie en escalatie

4.1 Communicatiematrix

Overleg	Beschrijving	Deelnemers	Frequentie
Operationeel	Maandelijks overleg lopende zaken	NOG INVULLEN	NOG INVULLEN
Tactisch	Bespreking KPI's en managementrapportages e.d.	NOG INVULLEN	NOG INVULLEN
Strategisch	Contractevaluaties, bespreken verlengingen en dergelijke	NOG INVULLEN	NOG INVULLEN

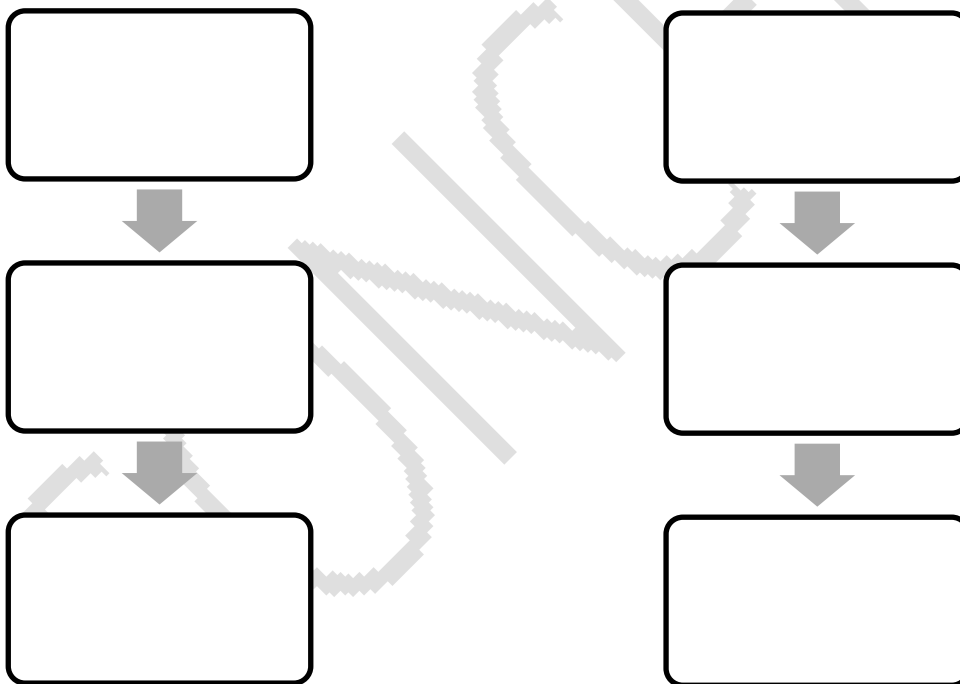
Tabel 6 Communicatiematrix

4.2 Escalatiematrix

Indien zich situaties voordoen waarbij overleg met hoger management noodzakelijk is wordt onderstaande escalatiematrix gehanteerd.

Escalatie Opdrachtnemer

Escalatie gemeente Venlo



5 Ondertekening

De publiekrechtelijke rechtspersoon gemeente Venlo, te deze vertegenwoordigd door het hoofd **<team>**, **<naam teamhoofd>**, hierna te noemen: **“Opdrachtgever”**;

En

<opdrachtnemer>., statutair gevestigd en kantoorhoudende aan **<adres>**, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door **<naam ondertekenaar>**, hierna te noemen: **“Opdrachtnemer”**.

Hierna afzonderlijk ook te noemen **“Partij”** en gezamenlijk te noemen: **“Partijen”**.

Aldus overeengekomen en ondertekend

Plaats: _____

Plaats: _____

Datum _____

Datum _____

Gemeente Venlo,
<naam teamhoofd>
Hoofd **<team>**

<naam opdrachtnemer>
<naam>
<functie>

