

BIJLAGE - SERVICE LEVEL AGREEMENT

Perceel <X>

DARK FIBER GLASVEZELNETWERK

ENEXIS Netbeheer B.V.

1. Algemeen

1.1 Algemene bepalingen

- 1.1.1. Tussen Enexis en Opdrachtnemer (hierna: Partijen) is een Overeenkomst inzake dark fiber glasvezelverbindingen, met contractnummer (INVULLEN) afgesloten.
- 1.1.2. Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de Partijen die zijn vastgelegd in de afgesloten Overeenkomst. Hieronder worden ook de bijlagen, zoals het Programma van Eisen, verstaan.
- 1.1.3. Het in artikel 1.1.1 bepaalde impliceert niet dat alle onderwerpen die in de Overeenkomst zijn behandeld in de SLA nader worden uitgewerkt. Slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.
- 1.1.4. De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Overeenkomst.
- 1.1.5. Enexis en de Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van Enexis.
- 1.1.6. De werking van de SLA zal minimaal één keer per jaar worden besproken en zo nodig worden aangepast, met in achtname van de aanbestedingsregelgeving.
- 1.1.7. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch/strategisch overleg. Na wederzijdse goedkeuring van de wijziging met inachtneming van de financiële consequenties daarvan wordt deze schriftelijk vastgelegd door Enexis en na ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt deze tot een nieuwe versie van de SLA.
- 1.1.8. Ieder wijzigingsverzoek dat Opdrachtnemer indient, gaat vergezeld van een opgave van de bijbehorende financiële consequenties en gevolgen voor de uitvoering van de Opdracht. Bij ieder wijzigingsverzoek dat Enexis indient, verstrekt Opdrachtnemer uit eigen beweging deze informatie aan Enexis.
- 1.1.9. Het is Enexis toegestaan een benchmark uit te voeren na de initiële looptijd van de Overeenkomst van vijf jaar. Hierbij hanteert Enexis de procedure zoals omschreven in artikel 11 van Bijlage – Enexis Inkoopvoorwaarden 2025. Indien uit de benchmark blijkt dat de door Opdrachtnemer gehanteerde vergoedingen meer dan 5% hoger liggen dan de in de benchmark vastgestelde referentiewaarden, dan zal dit verschil worden geadresseerd door de indexatie(s) voor het daaropvolgende contractjaar of de daaropvolgende contractjaren geheel of gedeeltelijk niet toe te passen.

1.2 Doel

Het doel van de SLA is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van levering van de dark fiber glasvezelverbindingen en dienstverlening (beheer en onderhoud);
- Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing.

De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de levering en dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

1.3 Dienstverlening

De scope van de Opdracht omvat het leveren (ter beschikking stellen voor huur), onderhouden en beheren van point-tot-point dark fiber glasvezelverbindingen zoals omschreven in de Offerteaanvraag.

2. Communicatie

2.1 Contactgegevens

Opdrachtgever stelt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst één vast aanspreekpunt aan ten behoeve van communicatie en overleg op strategisch/tactisch niveau (inclusief de evaluatie) en één voor operationeel niveau. Hierbij zorgt Opdrachtnemer voor beide aanspreekpunten voor één plaatsvervangende contactpersoon. Indien door onverwachte omstandigheden gedurende de uitvoering van de Opdracht de vaste contactpersoon of de plaatsvervangende contactpersoon niet meer beschikbaar is, wordt hij/zij binnen vijf werkdagen vervangen door een ander medewerker van Opdrachtnemer die aantoonbaar over vergelijkbare kennis en ervaring beschikt.

2.1.1. Contactgegevens Enexis

Contactgegevens contactpersoon strategisch/tactisch niveau:	
Naam	INVULLEN
Telefoonnummer	INVULLEN
E-mailadres	INVULLEN
Rol	INVULLEN

Contactgegevens contactpersoon operationeel niveau:	
Naam	INVULLEN
Telefoonnummer	INVULLEN
E-mailadres	INVULLEN
Rol	INVULLEN

2.1.2. Contactgegevens Opdrachtnemer

Contactgegevens contactpersoon strategisch/tactisch niveau:	
Naam	INVULLEN
Telefoonnummer	INVULLEN
E-mailadres	INVULLEN
Rol	INVULLEN

Contactgegevens plaatsvervangend contactpersoon strategisch/tactisch niveau:	
Naam	INVULLEN
Telefoonnummer	INVULLEN
E-mailadres	INVULLEN
Rol	INVULLEN

Contactgegevens contactpersoon operationeel niveau:	
Naam	INVULLEN
Telefoonnummer	INVULLEN
E-mailadres	INVULLEN
Rol	INVULLEN

Contactgegevens plaatsvervangend contactpersoon operationeel niveau:	
Naam	INVULLEN
Telefoonnummer	INVULLEN
E-mailadres	INVULLEN
Rol	INVULLEN

2.2 Bereikbaarheid

Hieronder is het telefoonnummer van de servicedesk, zoals omschreven in eis 19 van het Programma van Eisen, opgenomen.

Telefoonnummer servicedesk Opdrachtnemer	INVULLEN
--	----------

2.3 Overlegstructuur

Onderstaand schema geeft de overlegstructuur tussen Enexis en Opdrachtnemer weer. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan Enexis. Enexis en Opdrachtnemer stellen samen direct na gunning een communicatie- en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen van Opdrachtnemer	Betrokkenen Enexis	Frequentie
Operationeel overleg	INVULLEN	INVULLEN	Beoogd 2x per jaar
Tactisch/strategisch overleg	INVULLEN	INVULLEN	Beoogd 1x per jaar

Het operationeel overleg vindt op initiatief van Enexis plaats. Doel van dit overleg is eventuele verstoringen, verleggingen en mogelijke wijzigingen/onderhoud aan de dark fiber verbindingen te bespreken en inzichtelijk te maken. Opdrachtnemer stelt een verslag op van het operationeel overleg.

Op strategisch/tactisch niveau vindt op initiatief van Enexis een gesprek met de Opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en de doelstellingen voor de volgende periode. Van het strategisch/tactisch overleg zal een verslag worden opgesteld door de Opdrachtnemer. Bespreekpunten zijn tenminste:

- Evaluatie van de Overeenkomst;
- Jaarrapportage;
- Klachten en verbeterpunten;
- Wijzigingen in de dienstverlening;
- Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
- Ontwikkelingen bij Enexis die van belang zijn voor de levering/dienstverlening van Opdrachtnemer.

3. Processen en afspraken

3.1 Procedure bij klachten

Klachten over de levering en dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de contactpersonen van Enexis telefonisch en/of via e-mail gemeld aan de contactpersoon (en indien nodig plaatsvervangende contactpersoon) van Opdrachtnemer. Contactpersoon van Opdrachtnemer neemt de klacht binnen acht (8) werkuren (maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur) in behandeling. Alle klachten dienen binnen vijf (5) werkdagen te zijn opgelost of beantwoord met een door Enexis geaccepteerde concreet geformuleerde oplossingsrichting voorzien van een einddatum. Een klacht wordt pas afgehandeld na oplevering van de voorgestelde oplossing en na acceptatie door Enexis.

3.2 Managementrapportage

Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks in februari over de gerealiseerde beschikbaarheid (in een percentage) van iedere dark fiber glasvezelverbinding in het voorgaande kalenderjaar. Daarbij levert Opdrachtnemer tevens het logboek aan. Een en ander conform eis 18 van het Programma van Eisen.

4. SLA (prestaties)

Eén keer per jaar vindt in het tactisch/strategisch overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. Enexis hanteert binnen deze SLA de volgende SLA-normen en KPI's.

Nr.	SLA-domein	KPI	Norm	Meetmethode/rapportage
1.	Behandeltijd	Opdrachtnemer pakt de gemelde verstoring maximaal binnen vier (4) uur na melding op en stelt Enexis hiervan op de hoogte.	95% per jaar	Monitoring via logboek/jaarlijkse managementrapportage
2.	Maximale hersteltijd bij verstoringen	Opdrachtnemer voldoet aan de maximale hersteltijd vanaf het moment dat Opdrachtnemer respons heeft gegeven op de melding dat de dark fiber glasvezelverbinding niet beschikbaar is.	Binnen 8 uur: 95% per jaar Binnen 24 uur: 100% per jaar	Monitoring via logboek/jaarlijkse managementrapportage
3.	Beschikbaarheid	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid per dark fiber glasvezelverbinding per jaar.	Tenminste 99,80% per jaar. Dit komt neer op een totale toegestane niet-beschikbaarheid per dark fiber glasvezelverbinding van maximaal 17,5 uur per jaar.	Meetmethode zoals in de onderstaande tabel beschreven/jaarlijkse managementrapportage

Meetmethode Beschikbaarheid	
Berekening beschikbaarheid	<p>Voor het berekenen van de gerealiseerde beschikbaarheid passen Enexis en Opdrachtnemer binnen deze Opdracht de volgende methode toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdsduur tussen moment waarop Enexis aan Opdrachtnemer meldt dat een dark fiber glasvezelverbinding niet beschikbaar is (of het moment waarop Opdrachtnemer zelf constateert dat een dark fiber glasvezelverbinding niet beschikbaar is) en moment waarop de storing door Opdrachtnemer gereed wordt gemeld. • Deze tijdsduur wordt uitgerekend en afgerond in halve uren, waarna deze wordt afgetrokken van het totaal aantal uren voor dat jaar (8.760 uur voor een kalenderjaar met 365 dagen en 8.784 uur voor een kalenderjaar met 366 dagen).
Uitsluitel	<p>Het geëiste beschikbaarheidspercentage omvat niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De tijdsduur die Enexis nodig heeft voor het verlenen van toegang tot ruimte(s) van Enexis aan Opdrachtnemer voor het doormeten van de dark fiber glasvezelverbinding. • Uitval als gevolg van werkzaamheden in het kader van vooraf door Opdrachtnemer aan Enexis gemeld onderhoud.

5. Afwijkingen prestatieniveau

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de KPI's niet is behaald, na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen in de volgende periode. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het servicelevel conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk wordt bereikt.