



# Service Level Agreement

## Cardioapparatuur

Auteur(s):	H. Boujarfi
Datum:	01-04-2026
Versienummer:	Concept 0.1
Kenmerk:	VrAA-EA-CA2026

Deze SLA is onderdeel van de overeenkomst Levering- en onderhoud Cardioapparatuur met kenmerk VrAA-EA-CA2026.

**De ondergetekenden:**

**Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland**, statutair gevestigd te Amsterdam, kantoorhoudende te (1097 AH) Amsterdam, aan de Ringdijk 98, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en fabrieken onder nummer 34380742-0003, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer S. van de Looij, in zijn hoedanigheid van Waarnemend Directeur Veiligheidsregio/ Commandant Brandweer Amsterdam-Amstelland hierna te noemen: "Opdrachtgever",

en

**[OPDRACHTNEMER]**, statutair gevestigd ....., aan de ....., ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en fabrieken onder nummer ....., ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door ....., in zijn hoedanigheid van bestuurder hierna te noemen: "**Opdrachtnemer**".

hierna ieder afzonderlijk respectievelijk gezamenlijk te noemen: "**Partij**" en "**Partijen**".

**Partijen verklaren te zijn overeengekomen als volgt:**

**Artikel 1. Wijziging en beheer van de SLA**

1. Opdrachtgever voert het beheer van de SLA uit.
2. Wijzigingen van de SLA worden schriftelijk in een nieuwe versie weergegeven en door Opdrachtgever verspreid.
3. Wijziging van de SLA is mogelijk voor zover dit niet in tegenspraak is met de Overeenkomst. Tevens dient de wijziging door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer te worden geaccordeerd.

**Artikel 2. Looptijd SLA**

Deze Service Level Agreement wordt aangegaan voor dezelfde duur als de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, eindigt eveneens de SLA.

**Artikel 3. Service level afspraken**

Preventief Onderhoud

- > De Opdrachtnemer voert preventief onderhoud uit conform het in de inschrijving opgenomen Onderhoudsplan.
- > Minimale frequentie: minimaal 1 keer per jaar per toestel moet preventief technisch onderhoud plaatsvinden.

- > De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks vooraf een onderhoudsplanning per locatie en toestel en bevestigt werkzaamheden uiterlijk 2 werkdagen vooraf aan de contractbeheerder van Opdrachtgever.

#### Storingsafhandeling, responstijden en herstel

- > Meldingstijden: Storingen worden bij voorkeur gemeld via het gezamenlijke meldplatform/ helpdesk. De meldingen dienen altijd bevestigd te worden met een ticketnummer binnen 1 werkdag.
- > Responstijd: de Opdrachtnemer neemt binnen 24 uur na melding contact op en start planning van herstelacties.
- > Hersteltijd: de Opdrachtnemer zorgt dat het toestel binnen 48 uur na melding operationeel is, óf zorgt binnen 48 uur voor tijdelijke vervanging (leenapparaat) zodat de trainingsfunctie beschikbaar blijft.

#### KPI's

- > Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 95% van de geleverde apparaten op ieder willekeurig moment operationeel zijn
- > Responstijd KPI: gemiddelde tijd tot eerste opvolgactie ≤ 24 uur.
- > Hersteltijd KPI: in 95% van de storingen herstel binnen 48 uur of tijdelijke vervanging aanwezig.

#### Klachten en suggesties

- > Klachten of opmerkingen over dienstverlening of apparatuur kunnen worden gemeld via het meldportaal of per e-mail;
- > Structurele of terugkerende klachten worden vastgelegd in een klachtenlogboek en besproken tijdens het halfjaarlijkse serviceoverleg;
- > Suggesties of verbetervoorstellen van gebruikers worden meegenomen in toekomstige onderhouds- of verbeteracties.

#### Managementrapportage en overleg

- > Serviceoverleg wordt 1x per jaar door Opdrachtnemer georganiseerd.
- > Opdrachtnemer levert 1x per jaar een managementrapportage met minimaal de volgende onderwerpen:
  - Overzicht van de toestellen per locatie, type en de exacte locatie in het gebouw;
  - Aantal storingen per toestel, inclusief aard van de storing, oplostijd (datum en tijdstip van melding/ afhandeling) en de wijze van de afhandeling;
  - Beschikbaarheidspercentages conform eisen en Inschrijving
  - Onderhoudsoverzicht van producten per locatie.

## Facturatie

- > Facturatie van cardioapparatuur vindt plaats per locatie/ kazerne na succesvolle levering, installatie en oplevering van de toestellen. Facturatie geschiedt pas nadat de Aanbestedende Dienst schriftelijk heeft bevestigd dat de levering conform overeenkomst is uitgevoerd.
- > Facturatie van onderhoudskosten vindt plaats per locatie/ kazerne, op basis van de overeengekomen onderhoudsvergoeding per toestel per jaar.
- > Twee factuurstromen:
  - Product(en), levering en installatie per locatie;
  - Onderhoud per locatie.

## **Artikel 4. Contactpersonen**

Alle communicatie over deze Overeenkomst dient te geschieden via de volgende contactpersoon van de Opdrachtgever:

- Naam contactpersoon:
- E-mail:
- Telefoon:

Alle communicatie over deze Overeenkomst dient te geschieden via de volgende contactpersoon van de Opdrachtnemer:

- Naam contactpersoon:
- E-mail:
- Telefoon:

ALDUS ondertekend en in tweevoud opgemaakt te Amsterdam.

### **Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland**

De heer S. van de Looij  
Waarnemend Directeur Veiligheidsregio/  
Commandant brandweer Amsterdam-Amstelland

Datum:

Handtekening:

### **[OPDRACHTNEMER]**

**Naam contactpersoon**  
**Functie**

Datum:

Handtekening:

---

---