

## Bijlage 11 – SLA en Governance Model

Service Level Agreement (SLA) beschrijft de voorwaarden, kaders en processen met betrekking tot de dienstverlening namens Enexis in overeenstemming met de reikwijdte van de aanbesteding.

De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de Raamovereenkomst en maakt een integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst.

### Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Belangrijke (logistieke &amp; kwalitatieve) Procesindicatoren</b>	<b>2</b>
1.1	Rapportage bevestiging van inkooporders	2
1.2	Rapportage betrouwbaarheid van de eerste bevestigde leverdatum	2
1.3	Rapportage minimale leverbetrouwbaarheid	3
1.4	Rapportage van openstaand orderboek	3
1.5	Rapportage van ketenvoorraad punten bij contractant	4
1.6	Rapportage eindproduct componenten kwaliteit steekproef	4
1.7	Rapportage kwaliteit incidenten	5
1.8	Rapportage	6
<b>2</b>	<b>Governance</b>	<b>7</b>
2.1	Governance model	7
2.2	Escalatiepad	8
<b>3</b>	<b>Non Compliance (Niet-naleving)</b>	<b>8</b>
3.1	Aanvullend escalatiemiddel	9

## 1 Belangrijke (logistieke & kwalitatieve) Procesindicatoren

De volgende Performance Indicators (KPI's) moeten maandelijks worden gerapporteerd door contractant op basis van hun prestaties.

### 1.1 Rapportage bevestiging van inkooporders

<b>KPI naam</b>	Tijdschema voor bevestiging van inkooporders
<b>Functie</b>	Bevestiging van 100% van de Enexis inkooporders door een leveringsdatum voor alle orderregels afzonderlijk te bevestigen
<b>Definitie</b>	Nieuw tijdschema voor bevestiging van inkooporders: ontvangst van bevestigingsdatum van openstaande orderregels - datum van uitgifte van de inkooporder < 3 werkdagen voor 100% van de orderregels
<b>KPI meetperiode</b>	Maandelijks
<b>Opmerkingen</b>	In geval van wijziging van de leveringsdatum moet een nieuwe bevestiging naar Enexis worden gestuurd
<b>Rapportagegegevens, minimaal met de volgende indicatoren</b>	Datum van uitgifte van de inkooporderregels Bevestigingsdatum van de openstaande orderregels Verschil tussen bovenstaande data in werkdagen
<b>Rapportagefrequentie</b>	Maandelijks en tijdens elke Business Review Meeting, zie Governance model.

### 1.2 Rapportage betrouwbaarheid van de eerste bevestigde leverdatum

<b>KPI naam</b>	Betrouwbaarheid van de eerste bevestigde leverdatum
<b>Functie</b>	De minimale betrouwbaarheid van de eerste bevestigde leverdatum is 95% op orderregel niveau, voor datumwijzigingen geïnitieerd door de leverancier
<b>Definitie</b>	Betrouwbaarheid van de eerste bevestigde leverdatum: ( $\#$ totaal aantal orderregels binnen de periode - $\#$ orderregels niet op de eerste bevestigde datum (Werkelijke leverdatum $\neq$ Eerste bevestigde datum) / $\#$ totaal aantal orderregels binnen de periode) * 100%
<b>KPI meetperiode</b>	Per kwartaal
<b>Opmerkingen</b>	Om betrouwbare levering en voorraadniveaus te waarborgen, verwacht Enexis een gelijkmatige spreiding van de ontvangst van materiaal over het kwartaal (bijvoorbeeld 1/3 in elke maand van het kwartaal) zodra de productieplanning is gemaakt
<b>Rapportagegegevens, minimaal met de volgende indicatoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inkoopordernummer</li> <li>Artikelnummer en beschrijving Enexis</li> <li>Eerste bevestigde leverdatum per orderregel</li> <li>Werkelijke leverdatum van de orderregel</li> <li>Verschil tussen werkelijke leverdatum en eerste bevestigde leverdatum per orderregel</li> </ul>
<b>Rapportagefrequentie</b>	Maandelijks en tijdens elke Business Review Meeting, zie Governance model.

### 1.3 Rapportage minimale leverbetrouwbaarheid

<b>KPI naam</b>	Minimale Leverbetrouwbaarheid
<b>Functie</b>	Een minimale leverbetrouwbaarheid met betrekking tot de werkelijke leverdatum, zoals laatst bevestigd door de leverancier, van ten minste 98% op orderregel niveau wordt bereikt
<b>Definitie</b>	Leverbetrouwbaarheid = (# orderregels met werkelijke leverdatum = laatst bevestigde leverdatum) / # totaal geleverde orderregels) * 100%
<b>KPI meetperiode</b>	Per kwartaal
<b>Opmerkingen</b>	Zorg ervoor dat de levering op de gevraagde dag wordt gepresenteerd: niet een dag te vroeg, niet een dag te laat
<b>Rapportagegegevens, minimaal met de volgende indicatoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkoopordernummer</li> <li>• Artikelnummer en beschrijving Enexis</li> <li>• Laatst bevestigde leverdatum per orderregel</li> <li>• Werkelijke leverdatum van de orderregel</li> <li>• Verschil tussen werkelijke leverdatum en laatst bevestigde leverdatum per orderregel</li> </ul>
<b>Rapportagefrequentie</b>	Maandelijks en tijdens elke Business Review Meeting, zie Governance model.

### 1.4 Rapportage van openstaand orderboek

<b>KPI naam</b>	Rapportage van openstaand orderboek
<b>Functie</b>	Bevestiging van 100% van de Enexis inkooporders door een leveringsdatum voor alle orderregels afzonderlijk te bevestigen
<b>Definitie</b>	Tijdschema voor bevestiging van openstaande orderboeken: ontvangst van bevestigingsdatum van openstaande inkooporderregels voor het komende kwartaal - datum van uitgifte van de inkooporder = <10 werkdagen voor 100% van de orderregels
<b>KPI meetperiode</b>	Per kwartaal
<b>Opmerkingen</b>	Afstemming over de beschikbaarheid van de gewenste productiecapaciteit voor de komende periode zoals in de frequente forecast is weergegeven
<b>Rapportagegegevens, minimaal met de volgende indicatoren</b>	Datum van uitgifte van de inkooporderregels Bevestigingsdatum van de openstaande inkooporderregels Verschil tussen bovenstaande data in werkdagen
<b>Rapportagefrequentie</b>	Maandelijks en tijdens elke Business Review Meeting, zie Governance model.

## 1.5 Rapportage van ketenvoorraad punten bij contractant

<b>KPI naam</b>	Rapportage van ketenvoorraad punten bij contractant
<b>Functie</b>	Borging over de juiste voorraad hoogte per afgesproken materiaal status in de keten, voor ruwe, half fabricaten en eind fabricaten
<b>Definitie</b>	Tijdschema is einde van maand voorraden met de totalen van de 3 categorieën voorraden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruwe materialen</li> <li>• Half fabricaten</li> <li>• Eind fabricaten</li> </ul>
<b>KPI meetperiode</b>	12 maanden
<b>Opmerkingen</b>	Afstemming van de hoogte van deze voorraadpunten kan door de Aanbestedende Dienst per meetperiode variëren op basis van de forecast
<b>Rapportagegegevens, minimaal met de volgende indicatoren</b>	Maandelijks, over de vorige periode in een rollende rapportage van 12 maanden, voorraad hoogte per categorie
<b>Rapportagefrequentie</b>	Maandelijks en tijdens elke Business Review Meeting, zie Governance model

## 1.6 Rapportage eindproduct componenten kwaliteit steekproef

<b>KPI naam</b>	Rapportage productie componenten kwaliteit steekproef
<b>Functie</b>	Een Acceptable Quality Limit (AQL) steekproef methodiek of een andere geaccepteerde equivalent ervan is een cruciaal statistisch hulpmiddel gebruikt in de supply chain sector om de kwaliteit van partijen goederen te garanderen. Het bepaalt het maximale aantal defecte eenheden dat als acceptabel wordt beschouwd binnen een steekproef van een geproduceerde partij producten.
<b>Definitie</b>	Het bepalen van de steekproefgrootte voor kwaliteitscontrole kan worden gedaan met behulp van verschillende methoden en formules.
<b>KPI meetperiode</b>	Per kwartaal
<b>Opmerkingen</b>	Inhoudelijke afstemming van de steekproefrapportage in overleg met de Aanbestedende Dienst en Contractant
<b>Rapportagegegevens, minimaal met de volgende indicatoren</b>	Rapportage van de producent, maandelijks, over de vorige periode in een rollende rapportage van 18 maanden, ondersteund met de individuele kwaliteit inspectie rapporten per batch
<b>Rapportagefrequentie</b>	Maandelijks en tijdens elke Business Review Meeting , zie Governance model.

## 1.7 Rapportage kwaliteit incidenten

<b>Naam KPI</b>	Incident- en reactietijden
<b>Functie</b>	Wanneer het product afwijkt van de norm zoals gedefinieerd, doet zich een incident voor. Dit incident moet worden beperkt. De ernst van het incident in termen van inbreuk op de veiligheid, ongemak en ineenstorting van de toeleveringsketen vereist een snelle reactie van de leverancier, met informatie van hoge kwaliteit, via een gestandaardiseerd systeem.
<b>Definitie</b>	Op basis van de door Enexis bewezen informatie zal een leverancier binnen de volgende termijn, vanaf de eerste dag van de klacht, terugkomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Eerste reactie:</b> maximaal 3 werkdagen: Bevestig klacht, maak een uniek klachtennummer voor de klacht aan en wijs een primaire contactpersoon aan voor het bijwerken van klachten en herstelacties.</li> <li>- <b>Tweede reactie:</b> maximaal 5 werkdagen: rapportage over impact en veiligheidsrisico's, om de quarantainescope en zakelijke impact voor Enexis te helpen</li> <li>- <b>Derde reactie:</b> maximaal 10 werkdagen: Voorstel plan voor retourneren/ruilen van voorraad, zonder dat er kosten voor Enexis gemaakt worden</li> </ul>
<b>Tijdsbestek voor KPI-meting</b>	Incident-gedreven
<b>Rapporteer gegevens en opmerkingen, in ieder geval met de kolommen</b>	<p>Om het proces van incidentmanagement te starten, start Enexis dit proces via e-mail met een klacht.</p> <p>In het kader van dit proces zal de volgende informatie aan de leverancier worden verstrekt om het specifieke product van de aanvraag te traceren, indien beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enexis artikelnummer</li> <li>• Enexis productomschrijving</li> <li>• Artikelnummer leverancier</li> <li>• Reden voor het starten van het incidentenproces (de afwijking)</li> <li>• Leverancier/fabrikant</li> <li>• Foto van de afwijking</li> </ul> <p>Enexis eist een tweede reactie van de leverancier, met daarin de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniek klachtennummer van de leverancier/fabrikant</li> <li>• Enexis artikelnummer</li> <li>• Enexis productomschrijving</li> <li>• Artikelnummer leverancier</li> <li>• Productomschrijving leverancier</li> <li>• Batchnummer van de leverancier en betrokken bestellingen m.b.t. deze afwijking.</li> </ul> <p>Enexis eist een derde reactie van de leverancier, met daarin de volgende informatie:</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uniek klachtennummer</li><li>• Voorraad die onmiddellijk beschikbaar is voor de aanbestedende dienst (niveaus van gecontroleerde voorraad)</li><li>• Herstelactie voor terugroepactie en levering van geverifieerd product</li><li>• Tijdlijn voor herstelactie</li></ul>
<b>Frequentie van rapporten</b>	Wekelijks, zie Governance model.

## 1.8 Rapportage

Service Level rapporten bevatten informatie over de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de vorige KPI meetperiode.

Het doel van dit rapport is om te bepalen of de Service Level KPI's worden geleverd en voldoen aan de overeengekomen Service Levels, evenals om afwijkende situaties te identificeren om tijdig actie te ondernemen en incidenten in de toekomst te voorkomen. De Service Level rapporten over alle (K)PI's worden vermeld in deze SLA.

De Contractant is verplicht te voldoen aan de gestelde rapportagevereisten. Het Service Level rapport moet elektronisch door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever worden geleverd, uiterlijk op de vijfde (5e) werkdag van de maand volgend op het einde van de betreffende periode.

## 2 Governance

### 2.1 Governance model

Naam overleg & Escalatie niveau		Minimale frequentie, indien nodig	Functie	Aanwezigheid Enexis	Aanwezigheid Leverancier
1	Business Review Meeting	2x per jaar	Evaluatie van lopende zaken: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisatiewijzigingen</li> <li>▪ Veiligheid</li> <li>▪ KPI's rapportage</li> <li>▪ Forecast</li> <li>▪ Inkoop: contract / marktontwikkelingen / Geopolitiek / tier 2 / prijsontwikkelingen</li> <li>▪ Technische roadmap</li> <li>▪ Circulariteit</li> </ul>	Category StrategicTeam (CST): Inkoop, Supply Chain, Asset Management. Met ondersteuning van Technisch Expert en Supply and Demand manager indien nodig	Manager Verkoop, Productie, Ontwikkeling, Kwaliteit
2	Technical Review Meeting	Op verzoek van Enexis	Technische onderwerpen, bv wijzigingen, <b>kwaliteit issues</b>	Asset Management met ondersteuning van Technisch Expert	Kwaliteitsafdeling van de productielocatie, met aparte Single Point of Contact
3	Supply Chain Open-order and Deliveries (SCOD)	Frequent, minimaal maandelijks	Leverancier voorbereiden en delen voorafgaand aan de vergadering voor wederzijdse bespreking: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Open orders</li> <li>▪ Leveringen</li> <li>▪ BNS (indien van toepassing)</li> <li>▪ Afstemming volgens prognose</li> <li>▪ Operationele onderwerpen</li> </ul>	Supply Chain Planner, oproepbare ondersteuning van Supply and Demand manager	Order entry / Sales support

Het bovenstaande governance model zorgt voor een effectieve, transparante en verantwoorde beheersing van de strategische doelstellingen van de aanbesteding gedurende de contractfase. Het Governance model maakt een integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst.

Aanvullende overleggen kunnen noodzakelijk worden geacht om onderwerpen te bespreken. Deze zullen op ad-hoc basis worden gehouden. Een voorbeeld hiervan kan duurzaamheid, technische zaken, audits, enz. zijn.

De leverancier maakt gebruik van één enkel aanspreekpunt: In het geval dat meerdere productie- of opslaglocaties de levering van goederen van een leverancier ondersteunen, is één enkel aanspreekpunt voor het operationele Enexis-team vereist, dat de verschillende leverancierslocaties beheert

## 2.2 Escalatiepad

Problemen of meningsverschillen over dienstenniveau, prioritering of incidenten worden opgelost via het escalatiemodel. Niet voldoen aan KPI's, technische eisen of voorwaarden leidt tot directe escalatie.

**Stap 1:** Het probleem wordt schriftelijk gemeld aan het juiste vergaderingsniveau, dat corrigerende acties en een tijdlijn vaststelt. De leverancier moet dan wekelijks rapporteren op niveau 3.

**Stap 2:** Als het probleem blijft bestaan of de tijdlijn niet wordt gehaald, wordt het aangemeld bij het volgende niveau (2).

**Stap 3:** Bij aanhoudende problemen gaat het naar de directie van Enexis en de Raad van Bestuur van de leverancier (niveau 1). Onvoldoende maatregelen kunnen resulteren in boetes of een toerekenbare tekortkoming, waarna artikel 16 van de Enexis Inkoopvoorwaarden geldt.

## 3 Non Compliance (Niet-naleving)

Niet-naleving van Serviceniveaus (Service Levels) en standaardpercentages omvat ten minste één van de volgende gevallen:

- als twee (2) KPI-meetperioden achter elkaar het rapport over Serviceniveaus niet wordt geleverd, niet compleet is of niet op tijd wordt geleverd, waardoor alle vastgestelde minimumnormen van de Serviceniveaus niet worden gehaald;
- als twee (2) KPI-meetperioden achter elkaar één (1) van de vastgestelde minimumnormen van de Serviceniveaus of KPI's niet wordt gehaald;

In geval van niet-naleving van de Serviceniveaus zal het volgende gebeuren:

1. een fysieke afspraak tussen de contractmanager van Enexis en ten minste de accountmanager van de Contractant, om de niet-naleving van de Serviceniveaus te bespreken op een door de Opdrachtgever te specificeren locatie binnen Nederland, binnen tien (10) werkdagen;
2. een concreet, specifiek, meetbaar, voor Enexis acceptabel, realistisch en tijdgebonden verbeterplan dat voorziet in naleving van de serviceniveaus waarin de oorzaak van het type geval van niet-naleving voorkomt. Het tijdspad voor het verbeterplan wordt in de fysieke afspraak van punt 1 bepaald.
3. als de Contractant handelt in strijd met het voorgaande of nog steeds niet voldoet aan de serviceniveaus na voltooiing van punt 1 en 2, behoudt de contractmanager van de Opdrachtgever zich het recht voor om, zonder de noodzakelijkheid van enige eis of ingebrekestelling, het prognosevolume te verlagen.  
Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het geheel of gedeeltelijk verlagen van het prognosevolume voor de Contractant, zolang de non-compliance voortduurt. Verlaging van volumes hoeft na herstel niet met terugwerkende kracht te worden gecompenseerd.

4. Indien de Contractant, ondanks de onder punt 1 tot en met 3 beschreven maatregelen, structureel niet voldoet aan de overeengekomen Service Levels en KPI's, wordt dit aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Raamovereenkomst.

In dat geval behoudt Enexis zich het recht voor om, zonder dat nadere ingebrekestelling vereist is en onverminderd haar overige rechten:

- toepassing te geven aan de bepalingen inzake verzuim en fatale termijnen zoals opgenomen in artikel 6.3 van de Enexis Inkoopvoorwaarden 2025;
- toepassing te geven aan de bepalingen inzake herstel, afkeuring en vervanging zoals opgenomen in artikel 10 van de Enexis Inkoopvoorwaarden 2025;
- toepassing te geven aan de bepalingen inzake aansprakelijkheid bij tekortkoming zoals opgenomen in artikel 16 van de Enexis Inkoopvoorwaarden 2025;
- toepassing te geven aan de bepalingen inzake ontbinding en opzegging zoals opgenomen in artikel 18 van de Enexis Inkoopvoorwaarden 2025;
- toepassing te geven aan contractuele boetes zoals opgenomen in de Raamovereenkomst

De toepassing van boetes laat de overige rechten van Enexis onverlet.

### **3.1 Aanvullend escalatiemiddel**

Indien de non-compliance aanhoudt of de oorzaak van de afwijking onvoldoende inzichtelijk is, behoudt Enexis zich het recht voor om een audit uit te voeren op de naleving van de overeengekomen verplichtingen door de Contractant.

Deze audit wordt uitgevoerd conform artikel 11 van de Enexis Inkoopvoorwaarden 2025. De Contractant verleent volledige medewerking aan deze audit en stelt alle relevante informatie, documentatie en systemen beschikbaar.