



## Service Level Agreement (SLA)

Behorende bij de overeenkomst voor levering, implementatie en beheer van een Energie Management Systeem, inclusief factuurvalidatie en bijbehorende dienstverlening



# Service Level Agreement (SLA)

Tussen Gemeente Venlo en <naam opdrachtnemer>

Behorende bij de overeenkomst voor levering, implementatie en beheer van een Energie Management Systeem, inclusief factuurvalidatie en bijbehorende dienstverlening

Datum: 1 juli 2026  
Ons kenmerk: 660532



# 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 <onderwerp>	1
3.2	Overzicht KPI's <onderwerp>	2
3.3	Meetmethodiek en validatie	1
3.4	Evaluatie en Rapportage	1
3.5	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 overeenkomst tenzij specifiek anders overeengekomen.

## 1.2 Gegevens opdrachtnemer

<b>Naam</b>	<b>&lt;naam opdrachtnemer&gt;</b>
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

<b>Naam</b>	<b>Gemeente Venlo</b>
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 overeenkomst Levering, implementatie en beheer van een Energie Management Systeem, inclusief factuurvalidatie en bijbehorende dienstverlening.

### 2.1 Doel SLA

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

- het meetbaar maken van de KPI's zoals opgenomen in de overeenkomst en inschrijvingsleidraad met bijbehorende bijlagen;
- 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 overeenkomst, prevaleert de overeenkomst.

### 2.2 Bereik en scope SLA

De in deze SLA beschreven KPI's zijn direct afgeleid van de overeenkomst en de overige aanbestedingsdocumenten. Per KPI wordt vastgelegd:

- de referentie naar overeenkomst;
- 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 overeenkomst tussen gemeente Venlo en <opdrachtnemer> uitgewisselde informatie is vertrouwelijk. Alleen medewerkers die direct betrokken zijn bij de invulling van de overeenkomst en diens plaatsvervaarders 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 overeenkomst.
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 overeenkomst.
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 <onderwerp>

Nr.	KPI-naam	Omschrijving	Norm	Meetfrequentie	Verantwoordelijke
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

Tabel 4 KPI's m.b.t. <onderwerp>

### 3.2 Overzicht KPI's <onderwerp>

Nr.	KPI-naam	Omschrijving	Norm	Meetfrequentie	Verantwoordelijke
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

Tabel 5 KPI's m.b.t. <onderwerp>

### 3.3 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.

### 3.4 Evaluatie en Rapportage

#### 3.4.1 Evaluatie conform programma van eisen

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

- <invoegen>

De managementinformatie c.q. managementrapportage omvat minimaal:

- <invoegen>

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.

### 3.5 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: Indexering

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 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.

### **Stap 4: Niet verlengen overeenkomst**

Mocht na het doorlopen van stap 1 tot en met 3 nog steeds blijken dat één of meer KPI's niet zijn behaald, heeft de gemeente Venlo de mogelijkheid om af te zien van eventuele verlengingsopties.

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

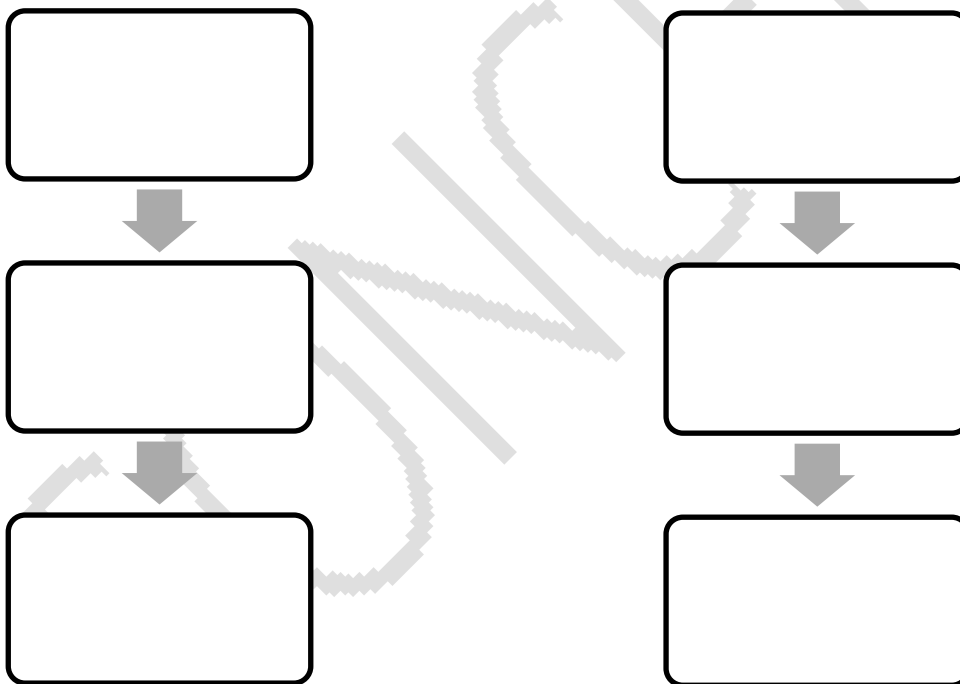
Tabel 6 Communicatiematrix

### 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>**

