Landelijk – Aanvulling bedrijfsbrandweer Kijfhoek

Bijlage 9 – Service Level Agreement (SLA)

Tussen ProRail (afdeling Incidentenbestrijding) en XXX

CONCEPT

Onderwerp aanbesteding	**Landelijk – Aanvulling bedrijfsbrandweer Kijfhoek - SLA**
Contract-/aanbestedingsnummer	**TN604177**
Opdrachtgever	**ProRail B.V. – afdeling Incidentenbestrijding**
Opdrachtnemer	**[Naam opdrachtnemer (in te vullen bij gunning)]**
Versie/ datum	**Versie ~~1~~2.0/ 2~~3~~4-0~~9~~8-2026**
Status	**Definitief**

1. Inleiding

Dit document beschrijft de Service Level Agreement (SLA) voor de aanvullende operationele bedrijfsbrandweerbezetting op emplacement Kijfhoek. Het doel van deze SLA is het vastleggen van de prestatieafspraken, kernprestatie-indicatoren (KPI's), rapportageverplichtingen, escalatieafspraken en opvolging bij afwijkingen voor de uitvoering van de dienstverlening.

Deze SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst tussen ProRail en Opdrachtnemer en werkt de prestatie-eisen uit de Vraagspecificatie, het DAP en de Overeenkomst praktisch uit. Bij strijdigheid tussen deze SLA en de Overeenkomst of andere hoger gerangschikte contractdocumenten prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst en de contractdocumenten.

CONCEPT

2. Scope

Deze SLA is van toepassing op de dienstverlening onder de Overeenkomst Landelijk – Aanvulling bedrijfsbrandweer Kijfhoek, TN604177. De dienstverlening betreft het gedurende de looptijd per dienst ononderbroken beschikbaar stellen en houden van drie (3) operationeel inzetbare en voor emplacement Kijfhoek toegelaten Manschappen, **die ieder beschikken over rijbewijs C en de opleiding voertuigbedienaar**, ter aanvulling op de bedrijfsbrandweerorganisatie van ProRail.~~De dienstverlening betreft het gedurende de looptijd per dienst ononderbroken beschikbaar stellen en houden van drie (3) operationeel inzetbare en voor emplacement Kijfhoek toegelaten manschappen, inclusief rijbewijs C en opleiding voertuigbedienaar, ter aanvulling op de bedrijfsbrandweerorganisatie van ProRail.~~

De volgende onderdelen vallen binnen de scope van deze SLA:

- Ononderbroken beschikbaarheid van de overeengekomen aanvullende bedrijfsbrandweerbezetting per dienst.
- Personele planning, roosterbeheer en tijdige vervanging bij ziekte, verlof, verloop of onverwachte uitval.
- Borging van vakbekwaamheid, toelating, medische en fysieke inzetbaarheid, certificeringen, instructies en autorisaties.
- Melding, registratie en opvolging van onderbezetting, afwijkingen, klachten, incidenten en continuïteitsrisico's.
- Rapportages, evaluaties, verbeterplannen en escalatie conform deze SLA en het DAP.

Buiten scope:

- Operationele bevelvoering en aansturing tijdens incidenten en oefeningen.
- Levering van voertuigen, ademluchtapparatuur, gaspakken en overige door ProRail te verstrekken operationele middelen.
- Aanleg, herstel en onderhoud van de vaste bluswatervoorziening.
- Werkgeverschap en personeelsmanagement van medewerkers van ProRail.

CONCEPT

3. Definities en prioriteiten

3.1 Prioriteitsindeling afwijkingen

Prioriteit	Omschrijving
Prio 1	Afwijking met direct effect op veiligheid, continuïteit of vereiste bezetting, waaronder feitelijke onderbezetting, inzet van niet-gekwalificeerd personeel of een acuut veiligheidsrisico. Onmiddellijke melding, herstelactie en zo nodig escalatie vereist.
Prio 2	Afwijking die de continuïteit, kwaliteit of beheersbaarheid van de dienstverlening kan raken, zoals dreigende onderbezetting, ontbrekende of onvolledige registratie, te late rapportage of herhaalde roosterafwijkingen.
Prio 3	Administratieve of procedurele afwijking zonder direct effect op veiligheid of bezetting, maar wel relevant voor sturing, rapportage of contractbeheer.

3.2 Begrippen

- Opdrachtgever: ProRail B.V.
- Opdrachtnemer: de onderneming waarmee ProRail de Overeenkomst sluit.
- Bezetting: het overeengekomen aantal operationeel inzetbare medewerkers van Opdrachtnemer dat per dienst beschikbaar moet zijn.
- Operationeel inzetbaar: toegelaten, vakbekwaam, medisch geschikt en voorzien van alle voor de functie vereiste kwalificaties, instructies en autorisaties.
- DAP: Dossier Afspraken en Procedures, waarin operationele werkafspraken worden vastgelegd.
- Vraagspecificatie: Annex 3 – Vraagspecificatie inclusief programma van eisen.
- Werkdag: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

CONCEPT

4. KPI-overzicht en servicenormen

Onderstaande KPI's gelden voor monitoring, rapportage en bespreking in het Operationeel en Tactisch Overleg. De KPI's zijn gericht op beschikbaarheid, continuïteit, vakbekwaamheid, tijdige melding, rapportage en administratieve beheersbaarheid.

Categorie	KPI	Norm	Meetmethode	Rapportagefrequentie
Beschikbaarheid	Gevulde diensten	100% van de diensten met drie operationeel inzetbare manschappen	Rooster, aanwezigheidsregistratie en afwijkingenregistratie	Per kwartaal
Continuïteit	Onderbezettingen	Norm: 0 KPI-afwijkingen wegens onderbezetting. Een feitelijke onderbezetting als gevolg van onverwachte uitval tijdens een reeds aangevangen dienst wordt geregistreerd, maar geldt niet als KPI-afwijking indien Opdrachtnemer deze onmiddellijk meldt en uiterlijk binnen één (1) uur een volledig gekwalificeerde en voor Kijfhoek toegelaten vervanger operationeel inzetbaar aanwezig is.~~0 onderbezettingen~~	Meldingen, roosterafwijkingen en escalatierapportages	Direct melden en per kwartaal rapporteren
Melding	Tijdige melding dreigende of feitelijke onderbezetting	100%, onmiddellijk telefonisch en daarna schriftelijk	Meldingsregistratie en bevestiging aan ProRail	Direct melden en per kwartaal rapporteren
Vakbekwaamheid	Correcte vakbekwaamheidsregistratie	100%; medewerker telt niet mee indien bewijs ontbreekt of verlopen is	Vakbekwaamheidsregistratie/ DVP/ aantoonbaar auditbaar systeem	Per kwartaal en op verzoek
Roosterbeheer	Tijdige aanlevering maandrooster	100%, uiterlijk vóór aanvang van iedere nieuwe maand	Maandplanning met basisrooster	Maandelijks en per kwartaal
Rapportage	Tijdige kwartaalrapportage	100%, uiterlijk op de 15e werkdag na kwartaalafsluiting	Ontvangen en volledige managementrapportage	Per kwartaal
Facturatie	Tijdige en volledige facturatie	100%, uiterlijk binnen vijf werkdagen na afloop van de factuurmaand	Factuur en controleerbare specificatie	Maandelijks en per kwartaal

Afwijkingen die aantoonbaar zijn veroorzaakt door ProRail, het bevoegde gezag of een andere door ProRail ingeschakelde partij, en die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, worden niet aangemerkt als een nadelige KPI-afwijking van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor tijdige signalering, schriftelijke melding, afstemming en het nemen van redelijke maatregelen om gevolgen voor veiligheid en continuïteit te voorkomen of te beperken.

CONCEPT

CONCEPT

5. Rapportageverplichtingen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor volledige, controleerbare en herleidbare rapportages over de geleverde dienstverlening. De rapportages sluiten aan op de onderliggende rooster-, aanwezigheids-, kwalificatie-, meldings-, afwijkingen- en facturatieregistraties.

- **Kwartaalrapportage:** uiterlijk op de vijftiende werkdag na kwartaalafsluiting.
- **Directe melding:** iedere dreigende of feitelijke onderbezetting wordt onmiddellijk telefonisch gemeld en daarna schriftelijk vastgelegd.
- **Jaarrapportage:** uiterlijk vijftien werkdagen na afloop van elk kalenderjaar.
- **Escalatierapportage:** binnen vijf werkdagen na beëindiging van een escalatie, tenzij ProRail anders bepaalt.

De kwartaalrapportage bevat minimaal:

- KPI-dashboard met scores per KPI en toelichting op afwijkingen.
- Bezettingsgraad en overzicht van daadwerkelijk geleverde aanvullende bedrijfsbrandweerbezetting per periode.
- Onderbezettingen, roosterwijzigingen, vervanging bij uitval en eventuele overschrijding van de maximale vervangingstermijn van één (1) uur, gerekend vanaf het moment waarop de betreffende medewerker niet langer operationeel inzetbaar is.~~Onderbezettingen, roosterwijzigingen, vervanging bij uitval.~~
- Aantal ingezette poolmedewerkers.
- Status van vakbekwaamheid, opleidingen, oefeningen, kwalificaties, toelatingen en verlopen of bijna verlopende certificaten.
- Meldingen, veiligheidsincidenten, afwijkingen, klachten, escalaties en verbetermaatregelen.
- Forecast van continuïteitsrisico's en beheersmaatregelen voor personele beschikbaarheid, vakbekwaamheid en roosterplanning.
- Financiële voortgang, inclusief gefactureerde bedragen, aanvullende inzet en bijzonderheden in relatie tot facturatie.

CONCEPT

6. Boete-/malusregeling

Bij afwijking van KPI-normen geldt een proportionele opvolging. Uitgangspunt is eerst herstel en verbetering, gevolgd door escalatie en eventuele contractuele maatregelen indien sprake is van herhaling, structurele tekortkoming of een veiligheids- of continuïteitsrisico. Eventuele boetes, kortingen of sancties worden toegepast conform de Overeenkomst.

6.1 Opvolging per afwijking

Afwijking	Prioriteit	Directe opvolging	Rapportage/ escalatie	Contractuele opvolging
Feitelijke onderbezetting tijdens een dienst	Prio 1	Onmiddellijk telefonisch melden aan het operationeel aanspreekpunt van ProRail, direct een volledig gekwalificeerde en voor emplacement Kijfhoek toegelaten vervanger organiseren en ervoor zorgen dat deze uiterlijk binnen één (1) uur nadat de medewerker niet langer operationeel inzetbaar is, operationeel inzetbaar aanwezig is. Oorzaak, impact en herstelactie worden schriftelijk vastgelegd.~~Onmiddellijk telefonisch melden aan het operationeel aanspreekpunt van ProRail, direct gekwalificeerde vervanging organiseren en schriftelijk oorzaak, impact en herstelactie vastleggen.~~	Registreren als ernstige afwijking, opnemen in kwartaalrapportage en bespreken in het eerstvolgende operationeel overleg. Bij veiligheids- of continuïteitsrisico direct escaleren conform DAP.	ProRail kan een verbeterplan verlangen en de overige rechten uit de Overeenkomst uitoefenen, waaronder maatregelen bij tekortkoming indien van toepassing.
Dreigende onderbezetting of continuïteitsrisico	Prio 2	Zo vroeg mogelijk melden, inclusief oorzaak, verwachte impact, beheersmaatregel en moment waarop duidelijk is of volledige bezetting geborgd blijft.	Opnemen in afwijkingenregistratie en kwartaalrapportage. Bespreken in operationeel overleg; bij herhaling opschalen naar tactisch overleg.	ProRail kan aanvullende beheersmaatregelen of een verbeterplan verlangen.
Inzet van medewerker die niet aantoonbaar aan alle kwalificatie-, toelatings- of	Prio 1	Medewerker telt niet mee voor de vereiste bezetting.	Registreren als ernstige contractafwijking, opnemen in kwartaalrapportage en	Kan aanleiding zijn voor verbeterplan, tijdelijke uitsluiting

CONCEPT

vakbekwaamheidseisen voldoet		Opdrachtnemer beëindigt de inzet waar nodig onmiddellijk en zorgt voor volledig gekwalificeerde vervanging.	direct bespreken met ProRail. Bij herhaling escalatie conform DAP.	van de medewerker voor inzet of toepassing van contractuele rechten uit de Overeenkomst.
Te late of onvolledige melding van onderbezetting of continuïteitsrisico	Prio 2	Melding alsnog volledig maken met oorzaak, tijdlijn, impact, genomen acties en maatregelen om herhaling te voorkomen.	Opnemen in meldings- en afwijkingenregistratie en bespreken in operationeel overleg.	Bij herhaling kan ProRail een verbeterplan verlangen en opschalen conform DAP.
Te late of onvolledige maandplanning/ roosterinformatie	Prio 3, tenzij continuïteit wordt geraakt	Opdrachtnemer levert ontbrekende of gecorrigeerde roosterinformatie zo spoedig mogelijk aan en licht toe of dit gevolgen heeft voor bezetting, kwalificaties of continuïteit.	Opnemen in kwartaalrapportage. Bij gevolgen voor bezetting behandelen als Prio 1 of Prio 2.	Bij herhaling bespreking in operationeel overleg en eventueel verbetermaatregel.
Onvolledige vakbekwaamheidsregistratie of ontbrekende bewijsstukken	Prio 2; Prio 1 indien medewerker wordt ingezet zonder bewijs	Ontbrekende bewijsstukken direct aanvullen. Zolang bewijs ontbreekt telt de medewerker niet mee voor de vereiste bezetting.	Opnemen in vakbekwaamheidsregistratie en kwartaalrapportage. Bij inzet zonder bewijs registreren als ernstige afwijking.	ProRail kan inzet weigeren totdat aantoonbaar aan alle eisen is voldaan.
Te late, onvolledige of niet-herleidbare kwartaalrapportage	Prio 3	Rapportage aanvullen of corrigeren binnen een door ProRail te stellen redelijke termijn.	Bespreken in operationeel of tactisch overleg, afhankelijk van impact en herhaling.	Bij herhaling kan ProRail een verbetermaatregel of verbeterplan verlangen.
Onjuiste, onvolledige of niet-herleidbare factuur of factuurspecificatie	Prio 3	Opdrachtnemer verstrekt een gecorrigeerde factuur, creditnota of aanvullende specificatie.	Opnemen in kwartaalrapportage indien sprake is van structurele of herhaalde afwijking.	ProRail kan betaling van het betwiste deel opschorten of weigeren conform de Overeenkomst totdat correcte onderbouwing is ontvangen.
Herhaalde KPI-afwijkingen of meer dan drie KPI-afwijkingen per kwartaal	Afhankelijk van aard afwijking	Opdrachtnemer stelt op verzoek van ProRail binnen tien werkdagen een verbeterplan op met oorzaakanalyse, maatregelen, verantwoordelijken, planning en monitoring.	Bespreken in tactisch overleg. Bij onvoldoende herstel of escalatienoodzaak opschalen conform DAP.	ProRail kan contractuele rechten uitoefenen, waaronder toepassing van de in de Overeenkomst opgenomen maatregelen indien van toepassing.

CONCEPT

Structurele tekortkoming of onvoldoende effect van verbeterplan	Prio 1 of Prio 2, afhankelijk van impact	Aanvullende herstelmaatregelen en managementaandacht. ProRail beoordeelt of nakoming voldoende is hersteld.	Escalatie naar tactisch, strategisch of directieniveau conform DAP.	ProRail behoudt zich de rechten uit de Overeenkomst voor, waaronder nakoming, schadevergoeding, BPKV-sanctie of beëindiging indien en voor zover contractueel voorzien.

CONCEPT

7. Escalatiemodel

Het volgende escalatiemodel wordt gehanteerd bij afwijkingen van de KPI's:

7.1 Verbeterplan

Indien Opdrachtnemer meer dan drie KPI-afwijkingen per kwartaal heeft, herhaald dezelfde KPI-norm niet haalt of indien sprake is van een afwijking met direct effect op veiligheid of continuïteit, stelt Opdrachtnemer op verzoek van ProRail een verbeterplan op. Het verbeterplan wordt binnen tien werkdagen aangeleverd en bevat ten minste een oorzaakanalyse, concrete maatregelen, verantwoordelijken, planning, wijze van monitoring en het moment waarop ProRail kan beoordelen of de maatregel effectief is geweest.

7.2 Escalatie naar directie

Indien afwijkingen blijven voortduren, het verbeterplan onvoldoende effect heeft of sprake is van een veiligheids- of continuïteitsrisico, wordt geëscaleerd conform het escalatiemodel uit het DAP. Escalatie vindt plaats op het niveau waarop het probleem kan worden opgelost en kan, indien nodig, worden opgeschaald naar tactisch, strategisch of directieniveau.

7.3 Contractontbinding

Bij structurele niet-naleving, ernstige tekortkomingen of onvoldoende herstel behoudt ProRail zich het recht voor om de in de Overeenkomst opgenomen contractuele rechten uit te oefenen. Dit kan onder meer betrekking hebben op het verlangen van nakoming, het opschorten of weigeren van betaling voor niet-conform uitgevoerde diensten, het opleggen van een BPKV-sanctie indien van toepassing, het inzetten van andere maatregelen of beëindiging van de Overeenkomst indien en voor zover de Overeenkomst daarin voorziet.

CONCEPT

8. Governance en overleggen

De volgende overlegstructuur wordt gehanteerd en, voor zover van toepassing, verder uitgewerkt in het DAP (Dossier Afspraken en Procedures):

Overleg	Frequentie	Onderwerpen
Operationeel overleg	Minimaal eens per 6 weken en daarnaast op afroep of bij escalatie.	Rooster, bezetting, personele inzet, vakbekwaamheid, meldingen, onderbezettingen, incidenten, klachten, facturatie en openstaande acties.
Tactisch overleg	Minimaal 1x per halfjaar; gedurende het eerste contractjaar bij voorkeur 2x per jaar.	KPI/SLA-prestaties, continuïteitsrisico's, verbeterplannen, financiële voortgang, DAP-beheer en toekomstige ontwikkelingen.
Strategisch overleg	1x per jaar, eventueel gecombineerd met tactisch overleg.	Strategische ontwikkelingen, contractevaluatie, langetermijnplanning

CONCEPT

9. Wijzigingen en beheer

Deze SLA wordt beheerd door ProRail en kan na bespreking met Opdrachtnemer worden aangepast voor zover de wijziging past binnen de Overeenkomst, de aanbestedingsdocumenten en de aanbestedingsrechtelijke kaders. Wijzigingen in werkwijze, rapportage of overlegstructuur worden vastgelegd in het DAP en mogen geen wijziging aanbrengen in scope, minimumeisen, prestaties, prijs, risicoverdeling, aansprakelijkheid of overige contractuele rechten en verplichtingen.

Nieuwe versies van deze SLA worden vastgesteld in het Tactisch Overleg en opgenomen in de versiehistorie. Bij strijdigheid tussen deze SLA en de Overeenkomst of andere hoger gerangschikte contractdocumenten prevaleren de bepalingen uit die documenten.

CONCEPT

10. Slotbepalingen

Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de tussen partijen gesloten Overeenkomst en geldt voor de duur van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen. De SLA is bedoeld als praktische uitwerking van de overeengekomen prestatieafspraken en wijzigt de Overeenkomst niet.

Deze SLA treedt in werking op de ingangsdatum van de Overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen binnen de kaders van de Overeenkomst.

11. Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend:

Opdrachtgever	**Opdrachtnemer**
[Naam organisatie opdrachtgever] **Naam: [naam tekenbevoegde]** **Functie: [functie]** **Datum: [datum]** Handtekening: _____	**[Naam organisatie opdrachtnemer]** **Naam: [naam tekenbevoegde]** **Functie: [functie]** **Datum: [datum]** Handtekening: _____

CONCEPT