

Bijlage 9 – Service Level Agreement (SLA) – Noodstroomvoorzieningen VRBN (CONCEPT)

Dit document bevat de operationele afspraken tussen Veiligheidsregio Brabant-Noord (VRBN) en Opdrachtnemer over de realisatie, het onderhoud, de storingsdienst, samenwerking en monitoring van de noodstroomvoorzieningen. De SLA sluit aan op het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen (PvE), het prijzenblad en de Overeenkomst.

Dit is een concept-SLA voor de aanbesteding. Vóór contractondertekening worden de aanvullende afspraken en toezeggingen uit de winnende Inschrijving verwerkt, waaronder de aangeboden implementatie- en onderhoudsaanpak, contactgegevens en werkafspraken. Deze aanvullingen blijven binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken. De toepasselijke documentrangorde volgt uit de Overeenkomst.

1. Doel van de SLA

Deze SLA maakt de dienstverlening en opvolging van afspraken inzichtelijk voor het contractmanagement. Zij heeft betrekking op de nieuwe noodstroomvoorzieningen en de bestaande installaties die onder de Opdracht vallen. Het onderhoud start voor nieuwe installaties bij schriftelijke finale acceptatie en voor bestaande installaties op de afgesproken ingangsdatum. Looptijd en verlenging volgen uit de Overeenkomst.

2. Contactpersonen

Rol	Organisatie	Naam	Opmerking
Contractmanager	VRBN	[invullen]	Contractbeheer, evaluatie en escalatie
Technisch contactpersoon	VRBN	[invullen]	Locatieafstemming, onderhoud en storingen
Vast contactpersoon en vervanger	Opdrachtnemer	[invullen]	Coördinatie uitvoering en dienstverlening
Storingsdienst	Opdrachtnemer	[telefoonnummer invullen]	24/7 bereikbaar voor kritieke storingen
Bevoegd opdrachtgever herstel	VRBN	[naam en bereikbaarheid invullen]	Akkoord op kosten boven € 500 excl. btw; ook bij spoed

3. Overlegstructuur

Overleg	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Startoverleg	Binnen 10 werkdagen	VRBN en vaste contactpersoon Opdrachtnemer; huisinstallateur waar nodig	Na ingangsdatum Overeenkomst: planning, rollen, locaties, aansluitgrenzen en werkafspraken
Voortgang	Volgens planning	Technisch contactpersoon VRBN, Opdrachtnemer en betrokken huisinstallateur	Voortgang per locatie, afhankelijkheden, testen en acceptatie
Contractevaluatie	Minimaal jaarlijks	Contractmanager en technisch contactpersoon VRBN; vast contactpersoon Opdrachtnemer	Onderhoud, storingen, prestaties, risico's en verbetermaatregelen
Escalatie	Bij knelpunten	Betrokken contactpersonen; zo nodig verantwoordelijke managers	Herstel, continuïteit, besluitvorming en opvolging

4. Prestatieafspraken / KPI's

4.1 Realisatie en acceptatie

Onderwerp	Afspraak
Uitvoeringsplanning	Conceptplanning uiterlijk 3 weken na het startoverleg. Definitieve planning na schriftelijke goedkeuring door VRBN, afgestemd met de huisinstallateurs.
Levering	Alle nieuw te leveren noodstroomvoorzieningen zijn uiterlijk op 31 december 2027 volledig geleverd, geplaatst, in bedrijf gesteld en finaal geaccepteerd. De locaties met prioriteit 1 worden als eerste gerealiseerd.
Afwijkingen planning	Voorzienbare of geconstateerde afwijkingen onverwijld schriftelijk melden. Uiterlijk binnen 2 werkdagen een geactualiseerde planning met gevolgen en beheersmaatregelen verstrekken.
Onderbreking elektriciteitsvoorziening	Minimaal 5 werkdagen vooraf afstemmen met VRBN en de huisinstallateur. Werkzaamheden met impact op de operationele inzet uitsluitend na schriftelijk akkoord van VRBN.

Onderwerp	Afspraak
Acceptatie per locatie	Schriftelijke acceptatie na succesvolle testen, een compleet opleverdossier inclusief EBI-rapportage en de vereiste instructie. Alleen schriftelijk vastgelegde restpunten zonder invloed op veiligheid, bedrijfszekerheid of functionaliteit mogen openstaan met een overeengekomen hersteltermijn.

4.2 Preventief onderhoud en inspecties

Onderwerp	Afspraak
Onderhoudsaanpak	Onderhoud volgens de voorschriften van de fabrikant, toepasselijke voorschriften en het door VRBN goedgekeurde onderhoudsplan.
Afstemming onderhoud	Preventief onderhoud minimaal 10 werkdagen vooraf afstemmen met VRBN.
Werkzaamheden en onderdelen	Preventief onderhoud en bijbehorende reguliere verbruiks- en slijtdelen worden vergoed via de jaarprijzen onder B van het prijzenblad.
Functionele controle en inspecties	Tijdens iedere onderhoudsbeurt automatische start en omschakeling testen. Inspecties, rapportages en registratie uitvoeren overeenkomstig het PvE.
Onderhoudsdossier	Per installatie een actueel digitaal onderhouds- en storingsdossier bijhouden. VRBN heeft toegang tot de actuele historie. Bij einde Overeenkomst worden de gegevens volledig in een gangbaar, bewerkbaar formaat overgedragen.

4.3 Storingsdienst en storingsherstel

Onderwerp	Afspraak
Bereikbaarheid	24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch bereikbaar voor kritieke storingen. Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de storingsdienst worden vergoed via de afzonderlijke vaste prijsregel onder B van het prijzenblad.

Onderwerp	Afspraak
Storing tijdens noodbedrijf	Een bevoegde monteur is uiterlijk binnen 24 uur op locatie aanwezig overeenkomstig het PvE. Dit is een aanwezigheidstermijn en geen toezegging dat de storing binnen die termijn volledig is hersteld.
Storing tijdens test, inspectie of onderhoud	Een monteur is uiterlijk de eerstvolgende werkdag op locatie aanwezig overeenkomstig het PvE.
Tijdelijke continuïteitsmaatregelen	Opdrachtnemer treft tijdelijke maatregelen overeenkomstig het PvE wanneer volledig herstel niet tijdig mogelijk is.
Registratie en opvolging	Melding, tijdstippen, inzet, oorzaak, maatregelen en herstel vastleggen in het storingsdossier. Bij terugkerende storingen de oorzaak structureel onderzoeken en een voorstel voor een definitieve oplossing doen.
Afzonderlijke verrekening	Storingsinzet en correctief herstel behoren tot de dienstverlening. Daadwerkelijke inzet wordt afzonderlijk vergoed tegen de overeengekomen uur- en voorrijtarieven en de kosten van benodigde onderdelen en materialen.
Herstel tot en met € 500 excl. btw	Noodzakelijk herstel na een melding van VRBN of constatering tijdens onderhoud of inspectie mag zonder afzonderlijk voorafgaand akkoord worden uitgevoerd tot en met € 500 excl. btw per storing of samenhangende reparatie, inclusief arbeid, voorrijden en materialen. Verantwoording volgt in de rapportage.
Herstel boven € 500 excl. btw	Vooraf een gespecificeerde offerte en schriftelijk akkoord van VRBN. Bij spoed kan een bevoegde vertegenwoordiger telefonisch akkoord geven, gevolgd door onverwijlde schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer. Ook bij voorzienbare overschrijding tijdens uitvoering eerst akkoord vragen voor verdere werkzaamheden.

5. Rapportages

Rapportage	Frequentie	Inhoud
Onderhoudsrapportage	Na iedere onderhoudsbeurt, uiterlijk binnen 3 werkdagen	Per installatie: identificatie, werkzaamheden, metingen, bedrijfsuren, starts, afwijkingen, vervangen onderdelen, openstaande punten, hersteladvies en foto's waar relevant, overeenkomstig het PvE.
Storingsrapportage	Binnen 3 werkdagen na een kritieke storing	Oorzaak, gevolgen, werkzaamheden, gebruikte onderdelen, hersteltijd en maatregelen tegen herhaling, overeenkomstig het PvE.
Jaarlijkse managementinformatie	Minimaal eenmaal per jaar	Uitgevoerd onderhoud, storingen, beschikbaarheid, terugkerende afwijkingen, verwachte vervangingen, risico's, verbetermaatregelen en verwachte kosten voor het volgende jaar. Bespreking tijdens de contractevaluatie.
Test- en opleverdocumentatie	Per locatie bij oplevering en acceptatie	Testresultaten, inspectierapporten, revisiegegevens, onderhoudsplan, instructies en storings- en escalatieprocedure overeenkomstig het PvE.

6. Escalatie en verbetering

Bij een storing of knelpunt vindt eerst afstemming plaats tussen de technische contactpersonen. Indien een oplossing uitblijft, de continuïteit wordt bedreigd of afwijkingen terugkeren, wordt opgeschaald naar de contractmanager van VRBN en de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtnemer. Partijen leggen de benodigde maatregelen, verantwoordelijkheden en opvolging vast. Bij urgente storingen wordt direct de overeengekomen storings- en escalatielijn gebruikt.

De definitieve contact- en escalatiegegevens en aanvullende afspraken uit de winnende Inschrijving worden vóór contractondertekening toegevoegd. De rechten en verplichtingen bij tekortkomingen volgen uit de Overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden.