



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 8

Programma van eisen

Dataverbindingen





© Copyright 2024, Euro Management Consultants.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Service Level Agreement
Hoofdstuk 2	Servicenormen
Hoofdstuk 3	Servicerapportage
Hoofdstuk 4	Bandbreedte
Hoofdstuk 5	Communicatie
Hoofdstuk 6	Evaluatie
Hoofdstuk 7	Overige verplichtingen
Hoofdstuk 8	Controle
Hoofdstuk 9	Klachtenregeling
Hoofdstuk 10	Financieel
Hoofdstuk 11	Implementatieplan

1 | SLA

Deze SLA is de overeenkomst waarin de functionaliteit en kwaliteit van de IT service op de dataverbindingen beschreven is, en door Opdrachtnemer met de Opdrachtgever overeengekomen is.

De aanvangs- en looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Overeenkomst van een of meerdere diensten, waaraan deze SLA onlosmakelijk is verbonden.

Per dataverbinding wordt een servicebeschrijving, als separaat document beschikbaar, met daarin o.a. de (technische) informatie, demarcatie en wijze van in gebruik name door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.

Opdrachtnemer beheert de overeengekomen serviceverlening proactief. Dit wil zeggen dat de kwaliteit van de serviceverlening door Opdrachtnemer continu wordt vergeleken met de aspecten zoals genoemd in deze SLA en afwijkingen t.a.v. de gespecificeerde serviceverlening worden gesignaleerd en gerapporteerd. Opdrachtnemer zal bij overschrijdingen en/of afwijkingen een voorstel doen aan Opdrachtgever om de serviceverlening zo snel mogelijk weer in lijn te brengen met de overeengekomen servicenormen.

De service openingstijd is de tijdspanne waarbinnen de services worden verleend en de servicenormen van toepassing zijn. De service onderhoudstijd is de tijdspanne waarbij een of meerdere services niet of slechts deels beschikbaar is:

Beschikbaarheid (redundant uitgevoerd)		
SLA Soort	Beschikbaarheid	Tijdens
1	99,90%	24*365
2	99,90%	Werkdagen 7.00-18.00

Bereikbaarheid (telefonisch)	
SLA soort	Tijdens
1	24*365
2	Werkdagen 8.00-17.00

2 | Servicenormen

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft de Opdrachtnemer een resultaatverplichting in de nakoming van de overeengekomen servicenormen.

In deze SLA zijn de serviceafspraken en -normen ingedeeld.

In onderstaande tabel zijn de SLA afspraken opgenomen ten aanzien van de incidenten en wijzigingsverzoeken.

De prioriteit van een incident wordt in beginsel vastgesteld door de Opdrachtgever. Hierbij wordt de onderstaande tabel gebruikt als richtlijn. De prioriteit kan in goed overleg tussen Partijen gewijzigd worden. De personen die permissie hebben om de prioriteit aan te passen zijn beperkt tot de contactpersonen welke als tekenbevoegd/IT gemachtigd zijn aangemerkt. Bij incidenten met prioriteit 1 wordt altijd achteraf geëvalueerd of de prioriteitsbepaling correct is toegepast.

Prio 1	Urgentie: Kritische bedrijfsprocessen	Impact: gehele organisatie of afdeling
Prio 2	Urgentie: Hoog	Impact: gehele organisatie of afdeling
Prio 3	Urgentie: Middel	Impact: hinder, maar niet ernstig
Prio 4	Urgentie: Laag	Impact: laag

Beschikbaarheid (redundant uitgevoerd)			
SLA Soort	Beschikbaarheid	Tijdens	
1	99,90%	365*24	
2	99,90%	Werkdagen 7.00-18.00	
Bereikbaarheid (telefonisch)			
SLA soort	Tijdens		
1	24*365		
2	Werkdagen 8.00-17.00		
Incidentafhandeling			
SLA Soort	Prio	Servicewindow	Oplostijden
1	1	24*365	100% < 30 minuten
	2	Werkdagen 7.00-18.00	98% < 1 uur
	3	Werkdagen 7.00-18.00	95% < 1 werkdag
	4	Werkdagen 7.00-18.00	100% < 10 werkdagen
2	1	Werkdagen 7.00-18.00	98% < 1 uur
	2	Werkdagen 7.00-18.00	98% < 4 uur
	3	Werkdagen 7.00-18.00	90% < 1 werkdag
	4	Werkdagen 7.00-18.00	100% < 10 werkdagen
Wijzigingsverzoeken			
SLA Soort	Verzoeksoort	Oplostijden	
1	Configuratiewijziging	< 5 dagen	
	Nieuwe aansluiting	< 12 weken	
	Verhuizing bestaande verbinding	< 12 weken	
	Verhuizing met nieuwe aansluiting	< 24 weken	
2	Configuratiewijziging	< 5 dagen	
	Nieuwe aansluiting	< 4 weken	Al dan niet beginnen met 4/5G router
	Verhuizing bestaande verbinding	< 4 weken	Al dan niet beginnen met 4/5G router
	Verhuizing met nieuwe aansluiting	< 4 weken	Al dan niet beginnen met 4/5G router

3 | Servicerapportage en communicatie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het meten en maandelijks rapporteren van de hiervoor beschreven servicenormen.

Ter beoordeling en (indien daar een aanleiding voor is) verbetering van het serviceniveau worden maandelijks de servicenorm metingen vergeleken met de 12 voorgaande maanden om eventuele trends in de kwaliteit van de serviceverlening zichtbaar te maken.

Op de volgende onderdelen wordt maandelijks gemeten en gerapporteerd aan Opdrachtgever:

- Incident management;
- Change management;
- Beschikbaarheid.

Opdrachtnemer dient onderhoud en storingsmeldingen minimaal 1 week voorafgaand aan uitvoering te publiceren.

Opdrachtnemer heeft de beschikking over een Servicedesk om vragen, wijzigingsverzoeken en storingen op (glasvezel)diensten te melden.

Opdrachtnemer is 24*7 bereikbaar.

4 | Bandbreedte

Opdrachtnemer hanteert voor de twee adressen aan de Churchilllaan 10- en Montgomeryplein 6 te Helmond een aansluitwaarde van 10.000 MB / 10.000 MB.

De aangeboden bandbreedte is minimaal 2.000 MB / 2.000 MB voor de twee adressen aan de Churchilllaan 10- en Montgomeryplein 6 te Helmond. Quality of service is van toepassing op de dataverbindingen op deze twee locaties.

De aangeboden bandbreedte is minimaal 100 MB / 100 MB voor de Haverdijk 3a te Helmond.

De aangeboden bandbreedte is minimaal 50 MB / 50 MB voor de overige adressen van Opdrachtnemer.

Voor alle locaties geldt dat per locatie één vast IP nummer aanwezig is.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om maandelijks de bandbreedte aan te passen, met aanpassing maandtarieven conform inschrijving, of de aansluiting kosteloos te beëindigen.

In onderstaand schema zijn de vereisten overzichtelijk vastgelegd.

Soort	Adres	Aansluitwaarde	Bandbreedte (minimaal)	Toelichting
Internet (glas)	Churchillaan 109, Helmond	10.000 MB/ 10.000 MB	2.000 MB / 2.000 MB	Redundantie Actief (stackable) + 16 publieke IP adressen
Internet (glas)	Montgomeryplein 6, Helmond	10.000 MB/ 10.000 MB	2.000 MB / 2.000 MB	Redundantie Actief (stackable)
Internet	Heibloemweg 9, Helmond		50 MB / 50 MB	Fall back via 4G (met externe antenne)
Internet	Wolfswater 19, Gemert		50 MB / 50 MB	Fall back via 4G (met externe antenne)
Internet	Noorddijk 2, Helmond		50 MB / 50 MB	Fall back via 4G (met externe antenne)
Internet	Haverdijk 3a		100 MB / 100 MB	Fall back via 4G (met externe antenne)
Internet	Zandstraat 41, Helmond		50 MB / 50 MB	Fall back via 4G (met externe antenne)
Internet	Venbergweg 6, Asten		50 MB / 50 MB	Fall back via 4G (met externe antenne)
Internet	Lindestraat 28, Asten		50 MB / 50 MB	Fall back via 4G (met externe antenne)
Internet	Roesel 3, Bakel		50 MB / 50 MB	Fall back via 4G (met externe antenne)
Internet	Hooibeemd 2, Helmond		50 MB / 50 MB	Fall back via 4G (met externe antenne)

5 | Communicatie

Opdrachtnemer benoemt één accountmanager die op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is en de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert en die zorgdraagt voor (toezicht op) naleving van de Overeenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

6 | Evaluatie

Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.

De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst, tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, dan wel dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

7 | Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

8 | Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

9 | Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

10 | Financieel

Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de aangeboden prijzen. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakingskosten, leveringskosten, adviseringskosten etc.

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf via een verzamelfactuur. Op de verzamelfactuur worden de kosten gespecificeerd.

De digitale factuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Na goedkeuring door de Opdrachtgever gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantal, specificatie en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: Senzer@inkoopfacturen.nl. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

11 | Implementatieplan

De Opdrachtnemer zal binnen 20 werkdagen na definitieve gunning, op basis van het ingediende concept implementatieplan, een definitief implementatieplan aanleveren bij de Opdrachtgever.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard

T +31 (0)40 213 00 75

info@euromc.nl