

“SLA audiovisuele middelen”

kenmerk

Tussen

LUMC

en

[Opdrachtnemer]

1. Algemeen

1.1 Partijen

Dit Service Level Agreement en de operationele afspraken, worden afgesloten door de volgende Partijen:

De publiekrechtelijke rechtspersoon Academisch Ziekenhuis te Leiden, handelend onder de naam Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC), gevestigd te Leiden aan de Albinusdreef 2, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam, functie] hierna te noemen: "LUMC".

en

[naam Opdrachtnemer] gevestigd te [plaats] aan de [adres], ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer <<KVK-nummer>>, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam, functie] hierna te noemen: "Opdrachtnemer".

2. Algemene bepalingen

- 2.1 De Opdracht betreft het geheel van werkzaamheden van Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de door Partijen ondertekende Overeenkomst m.b.t.. audiovisuele middelen met kenmerknummer F-EU-22-01.
- 2.2 Deze SLA is geldig vanaf het moment van ondertekening en heeft een einddatum die overeenkomt met de looptijd van de Overeenkomst audiovisuele middelen met kenmerknummer F-EU-22-01, artikel [artikel nummer opnemen van de ROK).
- 2.3 De definities zoals overeengekomen in de Overeenkomst zijn van toepassing op onderhavige SLA.
- 2.4 (Kritische) Prestatie-indicatoren (KPI) worden continu gemeten. Registratie van Prestatie-indicatoren worden gerapporteerd aan LUMC conform tabel 4.2 uit de SLA.
- 2.5 Voor gegevens over prestatie-indicatoren wordt het rapportagemodel van Opdrachtnemer als basis gebruikt. Echter als er twijfels zijn of het onmogelijk is voor Opdrachtnemer om over de prestatie-indicatoren rapporteren dan mag LUMC de tekortkoming ook aantonen door het uitvoeren van een praktisch uitvoerbare steekproef. Indien noodzakelijk is het LUMC gerechtigd een onafhankelijke Audit te laten uitvoeren naar performance, stabiliteit en Beschikbaarheid. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze medewerking verlenen aan deze Audit.
- 2.6 Partijen komen een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) overeen. Waarin o.a. afspraken komen te staan over de praktische manier van samenwerking tussen aanbieder en afnemer.

3. Performance

- 3.0 De in Artikel 8 genoemde KPI's worden gehanteerd met betrekking tot de naleving van de Overeenkomst met betrekking tot het leveren van zowel Opdrachten als middelen met betrekking tot audiovisuele middelen. De middelen betreft audiovisuele apparatuur, de Opdrachten betreffen; Levering, Installatie en Onderhoud.

4. Incidenten

- 4.1 Er worden drie categorieën van Prioriteit onderscheiden, als Partijen van mening verschillen over categorie van Prioriteit geldt de hoogste Prioriteit.

- 4.2 In de tabel hieronder zijn de afspraken per Incident niveau weergegeven:

Incidentbeheer	Prestatie-indicatoren		
	Prioriteit 1 Urgent	Prioriteit 2 Midden	Prioriteit 3 Laag
	MDO Onderwijsgebouw: Onderwijsruimte Klein Onderwijsruimte Middelgroot Onderwijsruimte Groot Collegezaal in gebouw 1	Video conference Standaard Overdrachtruimtes	Vergaderzaal en overig
Responstijden:	Binnen 60 minuten	Binnen 4 uur	Binnen 1 dag
Oplostijden:	Binnen 1 werkdag	Binnen 3 werkdagen	Binnen 5 werkdagen
Voortgang rapportage	1 werkdag	In overleg	In overleg
Incidentbeheer rapportage	Binnen 3 dagen	Maandelijks	Maandelijks
Rapportage	Per kwartaal in Excel format aanleveren bij het LUMC (contractmanager en operationeel verantwoordelijke).		

4.3 Beschrijving opstelling diverse ruimte aanvullend op artikel 4.2.

MDO

De opstelling van MDO (Multidisciplinair overleg) ruimtes zijn ingericht voor een hybride of online overleg. In deze overleggen worden diagnose en/of optimale behandelopties passend bij de situatie van de patiënt besproken.

Onderwijsruimtes

Hieronder vallen de onderwijsruimtes klein, midden en groot, alsook de collegezalen en de PKV-leslokalen (Practicum Klinische Vaardigheden). Hierin oefenen studenten een anamnese. Een anamnese is een gesprek met patiënt. De collegezalen worden gebruikt om in les te geven bij hoorcolleges en vergelijkbare werkvormen. De ruimtes worden ook gebruikt bij lezingen, bijeenkomsten en events.

Video conference Standaard

De opstelling bevat zowel Teams certified hardware om met Teams te vergaderen, maar ook wordt gebruik gemaakt van SIP endpoints. Men belt vanuit deze ruimtes vaak in op VMR's (Virtual Meeting Rooms) van het LUMC of die van externe partijen.

Overdrachtruimtes

De overdrachtruimtes zijn speciaal ingerichte ruimtes voor de zorg waar indien noodzakelijk ook multidisciplinair overleg moet kunnen plaats vinden.

Vergaderzaal en overig

Dit betreft een simpele opstelling, vaak ook in een kleinere ruimte, met een scherm (grootte afhankelijk van de ruimte) aan de wand waaraan een desktop (van het LUMC zit gekoppeld. Er ook een aansluiting (HDMI) aanwezig om zelf een laptop te koppelen aan het scherm. Ook zijn er kleinere ruimtes waar gebruik wordt gemaakt van Microsoft Teams certified hardware om met Teams te vergaderen. Hierbij is ook een LUMC desktop aanwezig om eventueel content mee te delen.

- 4.4 LUMC bepaalt of een Incident is Opgelost.
- 4.5 LUMC stelt in overleg de benodigde werkruimte en faciliteiten ter beschikking zodat de uitvoering van de werkzaamheden zonder onnodige belemmeringen plaats kan vinden.
- 4.6 LUMC stelt alle noodzakelijke en/of beschikbare informatie/documentatie en/of software beschikbaar.
- 4.7 Ook indien prioriteit 3 van toepassing is, spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een Incident binnen een redelijke termijn op te lossen.
- 4.8 Zodra duidelijk is dat een Incident niet binnen de Oplostijd die van toepassing is Opgelost kan worden, zal Opdrachtnemer LUMC hier zo snel mogelijk over informeren. Dit laat de afgesproken Oplostijd onverlet.

- 4.9 Indien duidelijk wordt dat de gestelde Oplostijd niet gehaald zal worden zal Opdrachtnemer zo snel mogelijk aangegeven aan LUMC wat de vervolgstappen zullen zijn. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van verplichtingen.
- 4.10 Indien Opdrachtnemer bij een Incident het Incident niet oplost binnen de van toepassing zijnde Oplostijd dan is het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening de eerste prioriteit. Het LUMC kan de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de dienstverlening - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.
- 4.11 Bij Prioriteit 1 Incidenten geldt tevens het volgende:
- Indien noodzakelijk en indien er geen sprake is van overmacht zullen er, in overleg met LUMC, derde partijen door Opdrachtnemer worden ingezet. De kosten hiervoor komen volledig voor rekening van de Opdrachtnemer:
- a) Indien gewenst door LUMC spant Opdrachtnemer zich maximaal in om zo snel mogelijk een tijdelijke oplossing gereed te hebben, zodat de normale bedrijfsvoering van LUMC doorgang kan hebben. Een tijdelijke oplossing is onderdeel van de Opdrachtverlening, zonder bijkomende kosten.
 - b) Indien een tijdelijke oplossing sneller tot een Oplossing leidt kan Opdrachtnemer besluiten eerst een tijdelijke oplossing te bewerkstelligen. Dit wordt in overleg tussen Opdrachtnemer en LUMC besloten. De structurele Oplossing zal geïmplementeerd in overleg met het LUMC.
- 4.12 Ondanks de afspraken in deze SLA kunnen er klachten of verschillen van mening ontstaan over de dienstverlening. De communicatie in het geval van klachten verloopt volgens het tussen partijen vast te stellen escalatieschema, zoals dit mede wordt vastgelegd in het DAP.

5. Servicedesk

- 5.1. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een Nederlands sprekende telefonische Servicedesk bereikbaar is op werkdagen van 8:00 tot 17:30 uur.
- 5.2. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het altijd mogelijk is via e-mail, telefonisch en/of een portal meldingen te doen of vragen te stellen.

6. Onderhoud

- 6.1. Er worden twee soorten onderhoud onderscheiden.
- a) Preventief onderhoud: altijd in overleg met het LUMC. Het preventief onderhoud omvat het controleren, afstellen, bijstellen en technisch schoonmaken van de Apparatuur, het zo nodig smeren van mechanische delen alsmede het vervangen van voorgeschreven onderdelen. Tevens wordt de Apparatuur op de goede werking beproefd. Ook tijdens de uitvoering van het preventieve onderhoud noodzakelijk gebleken reparaties die binnen de geplande tijdsduur kunnen worden uitgevoerd, worden hiertoe gerekend.

- b) Correctief onderhoud: onderhoud dat noodzakelijk is als gevolg van een Incident of een directe dreiging daarvan.

6.2. Voor Correctieve onderhoudswerkzaamheden geldt het volgende:

Indien de onderhoudswerkzaamheden veiligheid, beschikbaarheid van de Opdracht of andersoortige onvoorziene situaties betreft, kan Opdrachtnemer na instemming van LUMC de onderhoudswerkzaamheden plaats laten vinden.

7. KPI's

KPI	Omschrijving
Incidenten: Categorie 1 Urgent	Doorlooptijden conform afspraken incidenten.
Welke prestaties meten?	Mate waarin voldaan aan de SLA, afspraken uit artikel 4.2
Hoe meten (middel)?	Door middel van rapportages
Frequentie	Strategisch/ tactisch: 1 x per jaar Operationeel: eerste jaar 4 x per jaar, daarna in overleg
Wie meet	Opdrachtnemer
Norm	Goed: $\geq 98\%$ Voldoende: $< 98\%$ Onvoldoende: $< 95\%$
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken verbetervoorstellen bij LUMC aan te leveren.

KPI	Omschrijving
Incidenten: Categorie 2 Midden	Doorlooptijden conform afspraken incidenten.
Welke prestaties meten?	Mate waarin voldaan aan de SLA, afspraken uit artikel 4.2
Hoe meten (middel)?	Door middel van rapportages
Frequentie	Strategisch/ tactisch: 1 x per jaar Operationeel: eerste jaar 4 x per jaar, daarna in overleg
Wie meet	Opdrachtnemer
Norm	Goed: $\geq 98\%$ Voldoende: $< 98\%$ Onvoldoende: $< 95\%$
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken verbetervoorstellen bij LUMC aan te leveren.

KPI	Omschrijving
Incidenten: Categorie 3 Laag	Doorlooptijden conform afspraken incidenten.
Welke prestaties meten?	Mate waarin voldaan aan de SLA, afspraken uit artikel 4.2

Hoe meten (middel)?	Door middel van rapportages
Frequentie	Strategisch/ tactisch: 1 x per jaar Operationeel: eerste jaar 4 x per jaar, daarna in overleg
Wie meet	Opdrachtnemer
Norm	Goed: $\geq 98\%$ Voldoende: $< 98\%$ Onvoldoende: $< 95\%$
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken verbetervoorstellen bij LUMC aan te leveren.

Indien Partijen daar behoefte aan hebben kunnen nieuwe KPI's in samenspraak worden toegevoegd.

8. Rapportages

- 8.1 Opdrachtnemer verstrekt voor elke 10e kalenderdag na afloop van het kwartaal een gedetailleerde rapportage aan de personen zoals vastgelegd in de Overeenkomst. In de rapportage worden de punten uit 8.3 extra opgenomen ten opzichte van de rapportage zoals beschreven in de Overeenkomst artikel 13.2 en 13.4.
- 8.2 De rapportage wordt verstrekt in bewerkbaar Excel document zoals beschreven in de Overeenkomst.
- 8.3 De rapportage bevat minimaal het volgende, dit geldt als aanvulling op de rapportage uit de Overeenkomst:
- a) Incidenten:
 - i. Het aantal Incidenten van de afgelopen rapportageperiode per prioriteit.
 - ii. Een omschrijving van de oorzaak en oplossing van de Incidenten van de afgelopen rapportageperiode.
 - iii. De gerealiseerde Reactietijden en Oplostijden van de Incidenten van de afgelopen rapportageperiode.
 - b) Problemen:
 - i. Een omschrijving van de activiteiten en status omtrent het oplossen van Problemen in de afgelopen maand.
 - c) Kosten: gemaakte kosten mbt bovengenoemde punten
 - d) Overige relevante knelpunten en ontwikkelingen van bijvoorbeeld technische, functionele of organisatorische aard.
- 8.4 Opdrachtnemer verstrekt te allen tijde nadere inlichtingen over de rapportages als LUMC daar om vraagt.

9. SLA-Beheer

9.1 Documentenbeheer:

De in het DAP genoemde verantwoordelijke namens LUMC draagt de eindverantwoordelijkheid voor het documentbeheer van de SLA.

9.1 Wijzigingsprocedure SLA

Indien tijdens de Service Level overleggen wijzigingen in de SLA worden overeengekomen, zullen Partijen deze op een gereed moment maar tenminste één maal per jaar in de eerste maand, nadat de nieuwe termijn van de SLA is ingegaan, doorvoeren in de vorm van een addendum.

9.3 Ondertekening

Partijen zijn deze SLA op overeengekomen en hebben dit document in drievoud ondertekend,

LUMC

<Naam Opdrachtnemer >

vertegenwoordigd door:

vertegenwoordigd door:

.....

.....

<naam>:

<naam>:

<functie>:

<functie>:

Plaats: Leiden

Datum: ____/____/2024

