



SLA Printing

Ondergetekenden verklaren hierbij dat zij akkoord zijn met de in deze overeenkomst opgenomen dienstverlening en daartoe gemaakte afspraken tussen IVO Rechtspraak en [opdrachtnemer]

Aldus opgemaakt in tweevoud en ondertekend,

Naam	
Functie	
Plaats	
Datum	
Handtekening	

IVO Rechtspraak	
Naam	Nader in te vullen
Functie	
Plaats	Utrecht
Datum	
Handtekening	

Inhoud

1.	Inleiding	4
1.1	Doel van deze overeenkomst	4
1.2	Duur van deze overeenkomst	4
1.3	Wijzigingen van de overeenkomst	4
1.4	Beheer van deze overeenkomst	4
1.5	Escalatie	4
2.	Diensten	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Hardware op locatie	5
2.2.1	Fleetmanagement	5
2.3	Platform printen	6
3.	Servicedesk	6
3.1	Steekproefprocedure	6
4.	Service Credit	7
5.	Prioriteitenmatrix	9
6.	Oplostijden	10
7.	Migratie	10
8.	Beschikbaarheid	11
9.	Betrouwbaarheid	13
10.	Onderhoud	14
11.	Security & Privacy	14
12.	Screening en Geheimhouding	14
13.	Overige afspraken	15
14.	Overlegstructuur	16
15.	SLA Rapportagestructuur	16
15.1	Algemeen	16
15.2	Rapportagestructuur	16
16.	SLA Evaluatie	17

1. Inleiding

IVO Rechtspraak is de IV-dienstverleningsorganisatie van en voor de Rechtspraak. IVO Rechtspraak levert in opdracht van het IV-Bestuur IV-diensten aan de gerechten en landelijke diensten.

1.1 Doel van deze overeenkomst

In deze Service Level Agreement (verder te noemen SLA) zijn de specifieke afspraken vastgelegd over het beheer en de exploitatie van producten en diensten die worden genoemd in het onderdeel '[Diensten](#)'. De afspraken zijn gemaakt tussen IVO Rechtspraak en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt verdere werkafspraken af in DAP (Dossier Afspraken en Procedures)

1.2 Duur van deze overeenkomst

Deze SLA is onderdeel van de ROK MFP2025. De SLA loopt gelijk met de looptijd van de ROK en bijbehorende NOK's.

1.3 Wijzigingen van de overeenkomst

Indien één van beide partijen een wijziging wil aanbrengen in deze SLA dan dient daartoe een schriftelijk voorstel te worden ingediend bij de andere partij. Een wijziging kan pas definitief worden doorgevoerd indien beide partijen daarmee instemmen. Wijzigingen worden vastgelegd als een addendum op deze SLA.

1.4 Beheer van deze overeenkomst

Het beheer van deze SLA is belegd bij de Service Delivery Manager (SDM) () van IVO Rechtspraak.

1.5 Escalatie

Bij het niet nakomen van de afspraken uit deze SLA treedt de escalatieprocedure in werking. Ten behoeve van de escalatieprocedure is onderstaande escalatieladder afgestemd:

Escalatieniveau	[opdrachtnemer]	IVO Rechtspraak
Strategisch		Directie
Tactisch		Service Delivery Manager, Contract- en leveranciersmanager, Base Manager
Operationeel		Service Delivery Manager

2. Diensten

2.1 Inleiding

De dienst is opgebouwd uit MFP's, Hoog Volume printers en netwerkprinters op locaties, het PSM platform en een online portaal.

In paragraaf 2.2 is beschreven welke dienstverlening onderdeel uitmaakt van hardware op locatie. In paragraaf 2.3 is beschreven welke dienstverlening onderdeel uitmaakt van PSM platform.

2.2 Hardware op locatie

IVO Rechtspraak biedt de rechtspraak medewerker generieke faciliteiten voor het kopiëren, printen en scannen van documenten. Deze faciliteiten worden beschikbaar gesteld als onderdeel van de werkplek.

De generieke faciliteiten voor het kopiëren, printen en scannen van documenten in een werkomgeving worden gerealiseerd door de inzet van multifunctionele printers (MFP's), Hoogvolume printers (HVP's), netwerkprinters (NWP's), een print en scan management platform (PSM platform) en dienstverlening om de beschikbaarheid van deze faciliteiten te garanderen.

Opdrachtnemer levert de volgende producten..

- type MFP (capaciteit, beschikbaarheid, kleur/ZW, papier format, etc)
 - o Type 1
 - o Type 2
 - o Type 3
- type HV (capaciteit, beschikbaarheid, kleur/ZW, papier format, etc)
 - o Type 1
 - o Type 2
- type NWP printer (capaciteit, beschikbaarheid, kleur/ZW, papier format, etc)
 - o Type 4

2.2.1 Fleetmanagement

De dienst fleetmanagement omvat werkzaamheden op Locatie om de bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde Producten optimaal te laten functioneren en de Eindgebruikers en ICT beheerders van Opdrachtgever te ontzorgen, fleetmanagement is alleen van toepassing voor de MFP's en netwerk printers. De dienst fleetmanagement voor Hoog Volume printers zal zelfstandig worden uitgevoerd door rechtspraak medewerkers van de repro op de locaties.

Voor de uitvoering van de dienst fleetmanagement stelt Opdrachtnemer een coördinator en uitvoerende medewerkers ter beschikking. Deze coördinator is de contactpersoon voor de Opdrachtgever. De coördinator is verantwoordelijk voor de planning en inzet van de medewerkers van Opdrachtnemer en de kwaliteit van de uitvoering. Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden een werkplek benodigd is, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hier onderling afspraken over maken.

Bij de dienstverlening Fleetmanagement wordt er uitgegaan van de volgende zaken:

- Elke MFP of Netwerkprinter wordt maandelijks bezocht en gecheckt op functioneren.
- Er wordt gewerkt met een vast team van medewerkers die zoveel mogelijk met vaste looproutes werken.
- Werkzaamheden vinden plaats tijdens kantooruren van 09.00 tot 17.00 uur
- De volgende activiteiten worden (proactief) uitgevoerd:
 - Reinigen van de machine
 - Bijvullen, vervangen en afvoeren van de verbruiksartikelen (papier uitgezonderd)
 - Interne verhuizingen binnen gebouw
 - Voorraadbeheer verbruiksartikelen
 - Product monitoring

2.3 Platform printen

Opdrachtnemer onderhoudt het PSM platform en de onderliggende componenten gedurende de looptijd van het contract. Onderhoud betreft minimaal: Het operationeel houden van het PSM platform, verwerken van security patches, verbeterde versies en nieuwe versies, oplossen van incidenten.

3. Servicedesk

Rondom de Prestatie wordt de volgende desk onderkend:

De servicedesk is het centrale loket bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle Incidenten betreffende de diensten die de Opdrachtnemer levert. De servicedesk verschaft tevens statusinformatie over Incidenten.

Normen servicedesk		
Code	Wijze van contact	Omschrijving norm
N1(*)	Telefonisch	De Opdrachtgever dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.
N2(*)	per e-mail	Meldingen die middels e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer een oplossing kan worden verwacht.
	via online portaal	
N3(*)	per e-mail	Meldingen die middels e-mail of online gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 werkuren in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.
	via online portaal	

(*)Indien Opdrachtgever een structurele overschrijding van de norm vermeld, kan de Opdrachtgever middels de in paragraaf 3.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

3.1. Steekproefprocedure

Indien Opdrachtgever vermoedt dat Opdrachtnemer structureel de norm overschrijdt, wordt de

Opdrachtgever geacht de data en de tijdstippen van de overschrijding vast te leggen. Op basis van de geconstateerde overschrijdingen kan de Opdrachtgever schriftelijk escaleren bij Opdrachtnemer en eisen dat Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen een evaluatie en verbeterplan oplevert. Indien binnen 20 Werkdagen na het schriftelijk melden de overschrijding van de norm de Opdrachtgever wederom 2 overschrijdingen van de norm constateert en vastlegt, is de bijbehorende Service Credit van toepassing.

4. Service Credit

Elke SLA parametertabel kent de volgende indeling.

- Norm
De waarden waarbinnen de Prestatie geleverd dient te worden.
- Service Credit
In deze kolom staat, waar van toepassing, de Service Credit aangegeven, die aan de Opdrachtnemer wordt opgelegd, indien de norm in de betreffende regel wordt overschreden.

Type Service Credits

Service Credit regime

SLA Parameters zijn normen opgenomen waar de prestatie aan moet voldoen, alsmede een Service Credit mechanisme dat Opdrachtgever tot zijn beschikking heeft als de prestatie niet binnen de normen valt. Als de prestatie tekort schiet en sprake is van overschrijding van een norm, dan heeft de Opdrachtgever, naast de escalatiemogelijkheden, het recht om sancties of Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer. Een sanctie of een Service Credit wordt alleen opgelegd, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet. In geval van aantoonbare overmacht wordt er geen Service Credit opgelegd.

Het recht om een sanctie of Service Credit toe te kennen ligt bij het Opdrachtgever. Opdrachtgever meldt uit eigen beweging binnen 2 weken na ommekomst van de rapportageperiode de overschrijding en geeft daarbij de daaraan ten grondslag liggende redenen aan. Opdrachtnemer meldt dan diens oordeel of er wel of geen sprake is van niet-toerekenbaarheid. De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever of de motivatie voor niet-toerekenbaarheid toereikend wordt geacht. In het geval er sprake is van niet-toerekenbaarheid, dan stuurt, de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling omtrent toerekenbaarheid een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Opdrachtgever.

Een toegekende Service Credit is vervolgens betaalbaar door verrekening met de eerstvolgende factuur of facturen nadat de Service Credit opeisbaar is geworden.

Na 2 maal opeenvolgend niet behalen van de norm worden de volgende Service Credits toegepast.

Service Credits	
Code	Omschrijving Service Credit
C1	Een korting van 5% over alle maandelijkse tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
C2	Een korting van 5% op de maandelijkse tarieven per product, dienst of gebruiksrecht per week te laat geleverd, met een maximum van 25% korting per product, dienst of gebruiksrecht (overschrijding boven de norm afronden naar boven op hele weken).

C3	Een korting van 5% korting op het Tarief als waren het gehuurde Producten per bestelling per week te laat geleverd, met een maximum van 25% korting per Product en/of Dienst (overschrijding boven de norm afronden naar boven op hele weken).
C4	Een korting van 1% korting per product, dienst en/of gebruiksrecht per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 25% korting per product, dienst en/of gebruiksrecht.
C5	Een korting van 5% per bestelling per week te laat geleverd, met een maximum van 25% korting per product en/of dienst (overschrijding boven de norm afronden naar boven op hele weken).
C6	Een korting van 33% korting op de PSM platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,8% en hoger/gelijk is dan 99,6%.
C7	Een korting van 66% korting op de PSM platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,6% en hoger/gelijk is dan 99,4%.
C8	Een korting van 100% korting op de PSM platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,4%.
C9	De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat pas in na ontvangst van de correcte factuur.
C10	De Opdrachtgever is gerechtigd het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, niet te betalen zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.
C11	De Opdrachtgever heeft recht op een technische conversie van de producten die niet voldoen aan de norm.

ServiceDesk			
<i>Openingstijden</i>	<i>Wijze van contact</i>	<i>Norm</i>	<i>Service Credit</i>
5 * 8 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen (ma-vrij).	telefonisch	N1 (*): De Opdrachtgever dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.	C1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
24 * 7 uur	per e-mail	N2 (*): Meldingen die middels e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	C1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
24 * 7 uur	via online portaal		

(*)Indien Opdrachtgever een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Opdrachtgever middels de in beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

5. Prioriteitenmatrix

Prioriteiten Incidenten	
<i>Prioriteit</i>	<i>Omschrijving</i>
hoog	Het Incident heeft een grote impact op het functioneren van de prestatie, in het bijzonder op het functioneren van de producten en/of de programmatuur. Het gaat bijvoorbeeld om uitval van functionaliteiten van het PSM platform waardoor veel eindgebruikers niet meer kunnen kopiëren, printen of scannen.
midden	Het incident heeft een normale impact op het functioneren van de prestatie, in het bijzonder het functioneren van de producten en/of de programmatuur, waarbij slechts een beperkt deel van de eindgebruikers wordt getroffen. Het gaat bijvoorbeeld om uitval van één of enkele producten op een Locatie.
laag	Het incident heeft een beperkte impact op het functioneren van de prestatie, in het bijzonder op het functioneren van de producten, programmatuur en/of diensten, waarbij een Prestatie (met beperkingen) nog wel beschikbaar is voor de eindgebruiker. Het gaat bijvoorbeeld om regelmatig terugkerende papierstoring of kwalitatief mindere afdrukkwaliteit.

6. Oplostijden

Oplostijden (werkuren)				
Prioriteit	Norm binnen openingstijden			Service Credit
	95% van de Incidenten opgelost binnen	100% van de Incidenten opgelost binnen	Status updates	
hoog	2 uur	4 uur	ieder uur	C1: Een korting van 5% over alle maandelijkse tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
midden	8 uur	Volgende Werkdag	geen	C1: Een korting van 5% over alle maandelijkse tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
laag	1 werkdag	5 werkdagen	geen	C1: Een korting van 5% over alle maandelijkse tarieven per System integrator over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.

7. Migratie

In het geval de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever een migratieplanning zijn overeenkomen, echter door toedoen van de Opdrachtnemer wordt de migratieplanning niet gehaald, is afhankelijk van de overeengekomen migratieplanning, situatie 2 of 3 uit onderstaande tabel met bijbehorende migratielevertijden van toepassing.

Migratielevertijden			
	Norm en maximale levertijd		Service Credit
Situatie	90% volledig geleverd binnen	100% volledig geleverd binnen	
Het is Opdrachtnemer niet gelukt om binnen twee maanden de migratievoorbereidingsperiode een migratieplanning overeen te komen met de Opdrachtgever.	twee maanden na Migratieverzoek + 10 Werkdagen.	twee maanden na Migratieverzoek + 20 Werkdagen.	B3: Een korting van 5% korting op het tarief als waren het gehuurde Producten per bestelling per week te laat geleverd, met een maximum van 25% korting per product en/of dienst (overschrijding boven de norm afronden naar boven op hele weken).
Opdrachtnemer is met Opdrachtgever een doorlooptijd van de planning overeengekomen die korter is dan twee maanden, echter Opdrachtnemer overschrijdt de overeengekomen doorlooptijd.	overeengekomen planning.	overeengekomen planning.+ 10 Werkdagen.	B3: Een korting van 5% korting op het tarief als waren het gehuurde Producten per bestelling per week te laat geleverd, met een maximum van 25% korting per product en/of dienst (overschrijding boven de norm afronden naar boven op hele weken).
Opdrachtnemer is met Opdrachtgever een doorlooptijd van de planning overeengekomen die langer is dan vier maanden, echter Opdrachtnemer overschrijdt de overeengekomen doorlooptijd.	overeengekomen planning.	overeengekomen planning. + 10 Werkdagen.	B3: Een korting van 5% korting op het tarief als waren het gehuurde Producten per bestelling per week te laat geleverd, met een maximum van 25% korting per product en/of dienst (overschrijding boven de norm afronden naar boven op hele weken).

8. Beschikbaarheid

De Opdrachtnemer rapporteert per kalendermaand van iedere product en programmatuur component (PSM platform) de gerealiseerde beschikbaarheid. De beschikbaarheid wordt berekend op basis van een in de tijd voortschrijdend gemiddelde gemeten over een periode van drie maanden.

Beschikbaarheid wordt per product uitgedrukt in een percentage. Voor berekening van de gerealiseerde beschikbaarheid wordt onderstaande formule gebruikt:

Beschikbaarheid
Beschikbaarheid B = $\frac{TH - S1 + S2}{TH} \times 100\%$ waarbij: TH = Het totaal aantal Werkuren in de afgelopen maand dat een product, programmatuur component of dienst beschikbaar diende te zijn. S1 = Totaal aantal uren dat een product, programmatuur component en/of de dienst niet beschikbaar is geweest over de afgelopen maand. S2 = Totale aantal uren dat een product, programmatuur component en/of de dienst niet beschikbaar is geweest over de afgelopen maand die niet verwijtbaar zijn geweest aan Opdrachtnemer

Beschikbaarbaarheid		
Producten	Norm	Service Credit
Product	98% beschikbaar	C11: De Opdrachtgever heeft recht op een technische conversie van de producten die niet voldoen aan de norm.
Programmatuur PSM platform	99,8% beschikbaar	C6: Een korting van 33% korting op de PSM platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99.8% en hoger/gelijk is dan 99,6%.
		C7: Een korting van 66% korting op de PSM platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,6% en hoger/gelijk is dan 99,4%.
		C8: Een korting van 100% korting op de PSM platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,4%.

Een Dienst wordt geacht beschikbaar te zijn indien deze conform de overeengekomen afspraken functioneert gedurende de kantooruren. Het totaal aantal werkuren per maand (TH) wordt vastgesteld op basis van de volgende formule:

TH = Som van aantal kantooruren per werkdag * 52 weken /12 maanden

Indien de Opdrachtnemer een systeem hanteert waarbij de uren nauwkeuriger (aantal dagen per maand, correctie voor feestdagen, etc.) kunnen worden bepaald, kan deze worden toegepast voor het vaststellen van het totaal aantal werkuren over de betreffende maand.

Een product, dienst of programmatuur wordt als een incident is aangemeld bij Opdrachtnemer. Een product, dienst of programmatuur wordt geacht hersteld te zijn nadat het product, de dienst of de programmatuur weer conform het overeengekomen gebruik functioneert én na afmelding van het Incident door de service technicus (product) en acceptatie herstel door Opdrachtgever (programmatuur/PSM platform).

De MFP's, NWP's en programmatuur (PSM platform) worden beschikbaar gemaakt doormiddel van een SaaS oplossing onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Deze is verantwoordelijk voor

het beheer van de diensten waarbinnen de producten, diensten en programmatuur worden ingezet. Uitgangspunt voor de bepaling van de beschikbaarheid is dat verwijtbaar is aan de door Opdrachtnemer geleverde producten,

Indien een product of een programmatuur component (PSM platform) niet conform overeengekomen beschikbaarheid functioneert - en het niet halen van het beschikbaarheid is verwijtbaar aan de Opdrachtnemer - dan is een Service Credit van toepassing.

Indien de norm voor beschikbaarheid op een dienst niet wordt behaald zal Opdrachtnemer maatregelen nemen teneinde de vereiste beschikbaarheid zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden te herstellen en de beschikbaarheid minimaal de opvolgende twaalf maanden te handhaven.

- Indien Opdrachtnemer faalt in het herstel van een product beschikbaarheid heeft Opdrachtgever recht op de volgende Service Credit: Opdrachtnemer dient een technische conversie van het product door te voeren ten einde de beschikbaarheid te herstellen.
- Indien Opdrachtnemer faalt in het herstel van de beschikbaarheid van een programmatuur component (PSM platform) zal Opdrachtnemer een evaluatie uitvoeren en een verbeterplan opstellen
- Opdrachtnemer zal deze maatregelen binnen 1 maand na afstemming en akkoord door Opdrachtgever doorvoeren ten einde de beschikbaarheid te herstellen.

9. Betrouwbaarheid

Het doel van de Opdrachtgever is het bieden van een betrouwbare infrastructuur aan eindgebruikers. De producten, diensten en programmatuur zijn onderdeel van deze infrastructuur.

De norm voor betrouwbaarheid wordt uitgedrukt in het maximaal aantal toegestane incidenten van een product, dienst of programmatuur binnen een kalendermaand en twee opeenvolgende maanden. De incidenten dienen verwijtbaar te zijn aan de producten, diensten en programmatuur. Indien de norm voor betrouwbaarheid voor een product, dienst of programmatuur wordt overschreden heeft de Deelnemer recht op een Service Credit.

Diensten	Norm		Service Credit
	Per maand	Per drie opeenvolgende maanden	
Product	Maximaal drie Incidenten	Maximaal vijf Incidenten	B11: De Deelnemer heeft recht op een Technische Conversie van het Product die niet voldoet aan de norm.
Programmatuur PSM platform	Maximaal twee Incidenten	Maximaal vier Incidenten	B7: Een korting van 66% korting op de PSM platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,6% en hoger/gelijk is dan 99,4%.

10. Onderhoud

Onderhoud op platform gelijk aan IVO Rechtspraak servicewindow. Communicatie via changemanagement IVO Rechtspraak.

IVO voert wekelijks onderhoud uit op de volgende momenten:

Dinsdag	18:00 - 22:00 uur
Donderdag	20:00 - 24:00 uur
Zaterdag	5:30 - 15:00 uur

Kantoortijden rechtspraak locaties :

Maandag - Vrijdag	7:30 - 17:30 uur
-------------------	------------------

11. Security & Privacy

Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om het PSM platform en de onderliggende componenten te beveiligen gedurende de looptijd van het contract. Deze maatregelen zijn in lijn met de beheersmaatregelen uit de NEN-ISO/IEC 27001. Kritieke securitypatches worden zo snel mogelijk toegepast en monitoring is ingericht om securityincidenten tijdig te detecteren. Oplossing van en rapportering over geïdentificeerde securityincidenten vindt plaats conform de oplostijden. De afhandeling van securityincidenten wordt ook meegenomen in de tactische en operationele rapportages).

12. Screening en Geheimhouding

De Opdrachtnemer garandeert dat diens personeel en/of onderaannemer(s) die bij deze opdracht zijn betrokken en ten behoeve van de Rechtspraak uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG (Categorieën: 25), die niet ouder is dan 12 maanden bij aanvang van de werkzaamheden bij of voor de Opdrachtgever. Bij Opdrachtgever is een geheimhoudingsverklaring voor de medewerkers van de opdrachtnemer van toepassing.

13. Overige afspraken

Dienst	Norm	Service Credit
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties.	C9: De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat pas in na ontvangst van de correcte factuur.
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk tien Werkdagen na de rapportageperiode.	C10: De Opdrachtgever is gerechtigd het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, niet te betalen zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.
Interne verhuizing (*)	Een verhuizing binnen een Locatie dient binnen vijf Werkdagen na opdrachtverstrekking van Opdrachtgever door Opdrachtnemer (fleetmanagement) te worden uitgevoerd.	
Externe verhuizing (*)	Een verhuizing tussen Locaties dient binnen tien Werkdagen na opdrachtverstrekking van Opdrachtgever door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd.	
Bijhouden CMDB	Wijzigingen aan configuratie items dienen binnen vijf Werkdagen verwerkt te zijn.	

* Er zijn twee soorten verhuizingen onderkend: een interne en een externe verhuizing van een Product. Er is sprake van een interne verhuizing als een Product binnen een Locatie wordt verplaatst en er is sprake van een externe verhuizing als een Product tussen twee Locaties wordt verplaatst. Een verhuizing omvat het ontkoppelen, verplaatsen, werkend opleveren en het bijwerken van de onderliggende administratie.

14. Overlegstructuur

Overleg	Frequentie	[Opdrachtnemer]	IVO Rechtspraak	Onderwerpen
Strategisch	Jaarlijks		Manager [base]	Samenwerking
Tactisch	Kwartaal		Contractmanager & Service Delivery Manager	* Contractafspraken * Knelpunten kwaliteit * Managementrap. * Verbeterpunten * KPI * Advisering machines * Lange termijnvisie en doelstellingen * Marktontwikkelingen
Operationeel	Maandelijks		Service Delivery Manager	Dagelijkse operationele aangelegenheden * Knelpunten en mutaties * Continu bewaken en monitoren van de kwaliteit van dienstverlening, rapportage * Trend in gebruik hardware

15. SLA Rapportagestructuur

15.1 Algemeen

Deze servicelevel rapportages (SLR) heeft betrekking op de werkzaamheden die door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn uitbesteed en die betrekking hebben op het beheer en – onderhoud van de (clusters van) volgende diensten:

Uitgangspunt is dat over in de SLA opgenomen en meetbare service indicatoren wordt gerapporteerd. Meting en rapportage vindt maandelijks plaats:

- o op basis van de afgelopen periode en
- o cumulatief op basis van de perioden in het lopende jaar.

Rapportage wordt uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de periode opgeleverd door opdrachtnemer.

15.2 Rapportagestructuur

Rapportages maken standaard onderdeel uit van de Raamovereenkomst. De standaard rapportages en rapportage formaten zijn opgenomen in bijlage 08 Standaardrapportage van de Raamovereenkomst.

De rapportages worden periodiek gegenereerd en door opdrachtnemer gepubliceerd op een nader te bepalen dashboard. Indien IVO-Rechtspraak aanvullende rapportages wenst kan deze middels een Bijlage 09 concept SLA

speciale dienst worden aangevraagd.

16. SLA Evaluatie

IVO-Rechtspraak voorziet een overlegstructuur met opdracht op basis van een 2-lagen model. Binnen dit model zijn de volgende overlegstructuren gedefinieerd: operationeel en serviceoverleg.

In deze paragraaf worden deze 2 niveaus besproken.

Operationeel overleg

Het operationeel overleg vindt één keer per maand plaats ten behoeve van het bewaken van de kwaliteit van de geleverde prestatie. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van IVO-Rechtspraak of opdracht de frequentie van dit overleg worden verhoogd.

In dit overleg kan onder meer worden gesproken over:

- Aanpassingen of wijzigingen aan het dossier afspraken en procedures (DAP)
- Maandrapportages
- Beschikbaarheid en kwaliteit van de geleverde prestatie
- Optimalisatie van de prestatie
- Fleetmanagement
- Servicelevel

Vaste Opdrachtgever aan het overleg zijn:

- Participant Namens Rol
- Operations Manager opdracht Notulist
- Service Delivery Managers Print- en Scandiensten IVO-Rechtspraak

Afhankelijk van het onderwerp kan de samenstelling van het overleg worden aangepast. Ieder half jaar zal er een uitgebreidere variant uitgevoerd worden waarbij zowel van opdracht als IVO-Rechtspraak een product specialist aanhaakt om technische onderwerpen te bespreken.

Tactisch en Strategisch Overleg

Het overleg vindt 2x per jaar plaats. Hierin wordt de afgelopen periode geëvalueerd t.a.v. de SLA en de KPI's. Tevens zullen toekomstige projecten en innovaties aan bod komen. Indien van toepassing kunnen er vanuit het operationeel overleg, zaken worden geagendeerd voor dit overleg.

Vaste Opdrachtgever aan het overleg zijn:

- Contractmanager IVO-Rechtspraak (Voorzitter)
- Delivery Principal opdracht
- Client Principal opdracht
- Service Delivery Managers IVO-Rechtspraak
- Dienstenmanager Samenwerking IVO-Rechtspraak

Afhankelijk van het onderwerp kan de samenstelling van het overleg tussen IVO-Rechtspraak en opdrachtnemer worden aangepast.