

Bijlage 13 CONCEPT SERVICE LEVEL AGREEMENT v2
KENMERK NIPV2024-EA-03651

Dit SLA is onderdeel van de overeenkomst met kenmerk NIPV2024-EA-03651.

De ondergetekenden:

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV), gevestigd te Arnhem aan de Kemperbergerweg 783 (6816 RW), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door IJ. J. Stelstra, Algemeen Directeur (Opdrachtgever);

en

[Naam Opdrachtnemer], gevestigd te [plaats] aan de [adres], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [●] (Opdrachtnemer).

De Partijen zijn het volgende overeengekomen:

Artikel 1. Definities en interpretaties

Termen die in dit SLA, inclusief de overwegingen, met een hoofdletter beginnen en niet (anderszins) in dit SLA of in artikel 1 van de Overeenkomst zijn omschreven, hebben de volgende betekenis:

NIPV

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid. Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is bij wet vastgelegd onder de naam Instituut Fysieke Veiligheid.

Opdrachtgever

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid.

Opdrachtnemer

De partijen aan wie de Opdrachtgever de opdracht heeft gegund.

Artikel 2. Wijziging en beheer van het SLA

- > NIPV voert het beheer van het SLA uit.
- > Wijzigingen van het SLA worden schriftelijk in een nieuwe versie weergegeven en door NIPV verspreid.
- > Wijziging van het SLA is mogelijk voor zover dit niet in tegenspraak is met de Overeenkomst. Tevens dient de wijziging door zowel NIPV als de leverancier te worden geaccordeerd.

Artikel 3. Looptijd SLA

Dit Service Level Agreement wordt aangegaan voor dezelfde duur als de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, eindigt eveneens het SLA.

Artikel 4. Documenthistorie

In onderstaande tabel wordt de documenthistorie van dit SLA aangegeven:

Versie	Datum	Reden aanpassing en korte beschrijving van de wijzigingen
0.1	[=]	[=]
0.2	[=]	[=]
0.3	[=]	[=]
Definitief	[=]	[=]

Artikel 5. Distributielijst

Het SLA is als bijlage toegevoegd aan de Overeenkomst en maakt aldus integraal deel uit van de Overeenkomst. Het SLA is gedistribueerd naar de volgende afdelingen en personen:

Naam	Functie	Organisatie; eenheid; afdeling
[=]	[=]	[=]
[=]	[=]	[=]
[=]	[=]	[=]
[=]	[=]	[=]
[=]	[=]	[=]

Artikel 6. Voorwerp en doel van het SLA

1. Dit SLA heeft betrekking op het verrichten van de Diensten die zijn omschreven in de Overeenkomst en omvat in ieder geval het verrichten van de volgende Diensten:
 - > De hosting in (en het beheer van) de Azure omgeving (Microsoft hosting platform) van het NIPV en het leveren van 3e lijns-support op deze omgeving.
 - > Het up-to-date (veilig) houden van (het framework) van de Applicatie ten behoeve van de veiligheid, het in sprints behoefte gestuurd onder aansturing van de Product Manager van het NIPV door ontwikkelen van de Applicatie en het leveren van 3e lijns-support op de Applicatie.
2. Het doel van het SLA is om afspraken te maken over het kwaliteitsniveau van de te verrichten Diensten door middel van het vaststellen van KPI's.

Artikel 7. Werkwijze [=]

[Toelichting: omschrijf hier de specifieke eisen die gelden ten aanzien van het verrichten van de Diensten en/of het leveren van de Producten. Hierbij valt te denken aan planning, doorlooptijd, onderhoud, reparatie etc.]

Artikel 8. KPI's

[Toelichting: in deze paragraaf dienen de KPI's te worden opgenomen]

Artikel 9. Werkgebied

De Diensten worden verricht op de locatie van de Opdrachtnemer.

Artikel 10. Medewerkers Opdrachtnemer

1. De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht medewerkers in die professioneel, vakbekwaam en geschikt zijn om een kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de opdracht te waarborgen.
2. De medewerkers die door de Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen die door NIPV aan Opdrachtnemer wordt verstrekt.
3. De medewerkers die door de Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen binnen [*x tijd*] na selectie een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overhandigen.

Artikel 11. Opleiding en training

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor opleiding en training van haar medewerkers. NIPV hecht waarde aan medewerkers die op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in hun vakgebied.

Artikel 12. Veiligheid

NIPV hanteert ten aanzien van veiligheid, gezondheid, Arbo en milieu, weliswaar afhankelijk van de locatie, strenge richtlijnen en uitgangspunten. De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht op de hoogte stellen en te conformeren aan de op de locatie van NIPV geldende veiligheids- en Arboregels (huisregels NIPV).

Artikel 13. Kwaliteit

Aangezien het verrichten van de Diensten de kernactiviteit van de Opdrachtnemer is, levert de Opdrachtnemer kwalitatief hoogstaande Diensten en profiteert NIPV van de kennis die de Opdrachtnemer heeft van de markt en de kennis die de Opdrachtnemer heeft op haar vakgebied. De Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat NIPV de Diensten geleverd krijgt, op het afgesproken moment, op de afgesproken manier, op de afgesproken plaats en voor de afgesproken prijs.

Artikel 14. Kwaliteitscontroles door de Opdrachtnemer

1. De kwaliteitscontroles worden door de Opdrachtnemer volgens onderstaande methoden uitgevoerd door de medewerker van de Opdrachtnemer ter plaatse:
[Omschrijf methode kwaliteitscontrole.]
2. De verrichte Diensten worden gecontroleerd, getest en geregistreerd op het
[omschrijf naam rapport].
3. De medewerker van de Opdrachtnemer ondertekent de controle- of testrapporten en voegt ze toe aan het dossier. De Opdrachtnemer zorgt voor rapportage aan NIPV conform afspraak.

4. NIPV behoudt zich het recht voor om altijd en zonder vooraankondiging toezicht uit te oefenen op de kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer.

Artikel 15. Verstoringen

1. De Opdrachtnemer dient binnen [=] uur nadat een verstoring door NIPV is gemeld te melden hoe de Verstoring wordt opgelost.
2. De Opdrachtnemer dient binnen [=] uur nadat een verstoring door NIPV is gemeld de Verstoring op te lossen, tenzij anders wordt overeengekomen met NIPV.
3. De Opdrachtnemer heeft voor verstoringen en vragen een meldpunt beschikbaar. Dit is ~~24/7~~ bereikbaar **tijdens werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur** via:
 - > telefoon: [=]; en
 - > e- mail: [=]

Artikel 16. Klachten

1. De Opdrachtnemer dient binnen [=] uur nadat een Klacht door NIPV is gemeld te melden hoe de Klacht wordt afgehandeld.
2. De Opdrachtnemer dient binnen [=] uur nadat een Klacht door NIPV is gemeld de Klacht af te handelen, tenzij anders wordt overeengekomen met NIPV.
3. De Opdrachtnemer hanteert een door NIPV goedgekeurde klachtenprocedure. De bij NIPV bevoegde persoon die de klacht(en) behandelt, vermeldt in zijn verslag onder meer de klachten, oplossingen, reactietijd, oplostijd en acties.

Artikel 17. Duurzaam ondernemen

NIPV beschouwt duurzaam ondernemen niet als een activiteit maar als een mentaliteit. Een bedrijf dat duurzaam onderneemt, maakt bij belangrijke besluiten een integrale afweging tussen economische, sociale en milieubelangen. In dit kader is een verantwoorde bedrijfsvoering belangrijk. Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve rol verwacht bij het signaleren van verbetermogelijkheden in het kader van duurzaam ondernemen.

Dit komt onder meer tot uitdrukking in het volgende:

- > Iedere medewerker van de Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoert op een locatie van NIPV, conformeert zich volledig aan de wijze van afvalstoffscheiding en –verwerking, zoals die bij de desbetreffende locatie in gebruik is of de afvalstoffen worden mee terug genomen naar het eigen bedrijf van de Opdrachtnemer voor verwerking.
- > Gedurende de looptijd van het Service Level Agreement zal de Opdrachtnemer (gevraagd en ongevraagd) actief voorstellen doen met betrekking tot het terugdringen van de milieubelasting, indien nieuwe ontwikkelingen of inzichten zich voordoen die passen in de samenwerking tussen de Opdrachtnemer en NIPV (minimaal 1 x per jaar).
- > De werkmethoden van de Opdrachtnemer worden zodanig ingericht dat op een zorgvuldige wijze wordt omgegaan met energie.

Artikel 18. Overleg

Een keer per [maand][kwartaal][jaar] vindt overleg plaats tussen NIPV en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient een verslag te maken van dit overleg en te verzenden aan NIPV. Verslagen worden binnen vijf werkdagen na het overleg door de Opdrachtnemer aan NIPV verzonden.

Soort Overleg	Frequentie	Deelnemers
[=]	[=]	[=] [=]
[=]	[=]	[=] [=]

Artikel 18.1. [Maand][Kwartaal]rapportage

De Opdrachtnemer dient aan NIPV een keer per [maand][kwartaal] een rapportage te verzenden van de totale dienstverlening. Deze rapportage zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer opgesteld en aan NIPV verstuurd worden, uiterlijk één week na het einde van het betreffende kwartaal en dient de volgende onderwerpen te bevatten:

- > [=]
- > [=]
- > [=]

Artikel 18.2. Jaarrapportage

De Opdrachtnemer dient aan NIPV een keer per jaar een rapportage te verzenden die bijvoorbeeld de volgende onderwerpen bevat:

- > *de totale dienstverlening*
- > *een prognose voor het komende contractjaar, jaarplanning*
- > *gerealiseerde verbetervoorstellen*
- > *voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties*
- > *innovatievoorstellen*

Artikel 19. Contactpersoon

Zowel bij NIPV als bij de Opdrachtnemer is er een centraal aanspreekpunt voor het gehele SLA. De contactpersoon van de Opdrachtnemer is voor NIPV volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van het SLA en de daarbij behorende dienstverlening. De contactpersonen kunnen informeel en volgens de overlegstructuur contact hebben. Voor de contactpersonen dienen vaste vervangers aangewezen te worden die volledig op de hoogte zijn van de lopende zaken en afspraken en de inhoud van het SLA en de daarbij behorende servicelevels.

Contactpersoon van NIPV is:

naam: [=]
telefoon: [=]
e-mail: [=]

De vervanger bij NIPV is:

naam: [=]
telefoon: [=]
e-mail: [=]

**Contactpersoon van de
Opdrachtnemer is:**

naam: [=]
telefoon: [=]
e-mail: [=]

**De vervanger bij de
Opdrachtnemer is:**

naam: [=]
telefoon: [=]
e-mail: [=]

Aldus ondertekend en in tweevoud opgemaakt in Arnhem op [●].

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid

Naam Opdrachtnemer

Naam
Functie

Naam
Functie