

LANDELIJK - End-user hardware (Werkplekhardware, Smartphones en AV-middelen)

Annex 3.3 Service Level Agreement (SLA) (behorende bij de TN496858)

Beherende instantie:

ICT I&O IMA & Proces Support

Inhoudsverantwoordelijke:

Service Level Manager

Datum :	Modelversie:	Status:	Documentnummer:
18 februari 2025	1.1	Definitief	

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
1 VERSIEBEHEER	4
2 INLEIDING	4
2.1 DOEL VAN DIT DOCUMENT	4
2.2 GERELATEERDE DOCUMENTEN	4
2.3 GOVERNANCE	4
2.4 AANPASSING	5
2.5 ONDERTEKENING	5
3 CONTRACTMANAGEMENT	6
3.1 AANPALEND CONTRACTLANDSCHAP	6
4 SERVICELEVELS DIENSTVERLENING	6
4.1 OPDRACHTVERSTREKKING EN KPI'S BIJ OPDRACHTEN	6
4.1.1 <i>Aanbieding en offerte</i>	6
4.1.2 <i>Bestellen en leveren</i>	7
4.1.3 <i>Reparatieproces</i>	7
4.1.4 <i>Onderhoud AV-middelen</i>	7
4.2 VERBETERPLAN	8
4.3 RAPPORTAGE	8
5 CONTACTPERSONEN	9
5.1 PRORAIL	9
5.2 LEVERANCIER	9

De onderstaande begrippen uit artikel 68 van de ARBIT-2022 te worden gebruikt in de SLA:

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Opdrachtnemer wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode, te weten Werkdagen tussen 8.00-17.00.

1 Versiebeheer

Versie	Auteur	Status	Datum	Omschrijving
1.0		Definitief	16-12-2024	Versie t.b.v. aanbesteding
1.1		Definitief	18-2-2025	Versie t.b.v. aanbesteding nav NVI-1

2 Inleiding

2.1 Doel van dit document

Dit document is van toepassing op de overeenkomst 'LANDELIJK - End-user Hardware (Werkplekhardware, Smartphones en AV-middelen)', ten behoeve van de ProRail ICT.

- **Leverancier:** <Naam leverancier>
- **Kenmerk:** TN 496858 – LANDELIJK – End-user Hardware (Werkplekhardware, Smartphones en AV-middelen)

In het geval er tegenstrijdigheden zitten in de verschillende documenten (Overeenkomst, SLA, DAP, DFA), prevaleert het lagere annex nummer boven het hogere annex nummer

2.2 Gerelateerde documenten

De randvoorwaarden verbonden aan het kunnen uitvoeren van de voorliggende SLA, zijn vastgelegd in:

- Overeenkomst End-user hardware (werkplekhardware, smartphones en AV-middelen)
- Annex 3 - Vraagspecificatie
- Annex 3.2 - PVE End-user hardware
- Annex 3.4 - DAP-Leverancier ProRail
- Annex 3.5 – DFA Leverancier ProRail
- En alle bijbehorende bijlagen zoals in het contract aanwezig.

Zie Contract bepalingen in het geval er tegenstrijdigheden zitten in de verschillende documenten.

2.3 Governance

Governance beschrijft de manier waarop beide partijen afspreken om te gaan samenwerken en de afspraken in de SLA goed vorm te geven. Het bevat onder meer een overlegstructuur en escalatieprocedure. De inhoudelijke invulling van de overleggen staat beschreven in het Annex 3.4 DAP.

2.4 Aanpassing

Het wijzigen van deze SLA wordt door ProRail geïnitieerd en besproken met de Leverancier

De SLA wordt in gezamenlijk overleg opgesteld en/of gewijzigd en in een gezamenlijk SLA overleg met de Leverancier vastgesteld en bekrachtigd, conform de werkwijze in Annex 6 – Template Contractwijziging. ProRail heeft hier de regierol in en is documenteigenaar.

2.5 Ondertekening

	Namens Leverancier	Namens ProRail B.V.
Naam		
Functie		
Datum		
Handtekening		

3 Contractmanagement

De beheerafdeling van ProRail ICT I&O is verantwoordelijk voor dit contract en stuurt het contract aan. Deze afdeling is verantwoordelijk om alle contractverantwoordelijkheden te organiseren met alle betrokken spelers rondom het contract.

Het contractmanagement vindt plaats vanuit ProRail ICT I&O - IMA & Proces support. Deze afdeling coördineert alle aanpalende contracten binnen het portfolio.

3.1 Aanpalend contractlandschap

Deze paragraaf beschrijft de aanpalende contracten, dit maakt duidelijk met welke leveranciers de Leverancier te maken krijgt, maar maakt ook duidelijk welke taken niet in de scope van de aanbesteding zitten en welke verantwoordelijkheden elders belegd zijn.

- Conclusion voert momenteel het werkplekbeheer voor de Kantoorautomatisering omgeving van ProRail uit. Het WGID-contract heeft raakvlakken met deze dienstverlening. De Leverancier levert namelijk de hardware waarvoor Conclusion vervolgens de software configureert en deze in beheer neemt.
- Close the gap is een initiatief dat de afvoer van afgeschreven hardware regelt. Momenteel worden deze afspraken opnieuw tegen het licht gehouden. Het Close the gap initiatief heeft raakvlakken met de scope van deze dienstverlening omdat ProRail via Close the Gap de hardware zal afvoeren.
- Perceel 1 Leverancier werkplekhardware: levert de werkplekhardware, zoals laptops, desktops, tablets, monitoren, randapparatuur.
- Perceel 2 Leverancier smartphones: levert smartphones .
- Perceel 3 Leverancier AV-middelen: levert AV-middelen, en voert het beheer hierop uit.

4 Servicelevels dienstverlening

4.1 Opdrachtverstrekking en KPI's bij opdrachten

4.1.1 Aanbieding en offerte

KPI's aanbidding en offerteverwerking

- De Leverancier levert na ontvangst 95% van de functionele uitvragen een Aanbidding aan binnen 7 werkdagen. 100% binnen 14 werkdagen
- De Leverancier levert na ontvangst 95% van de offertes binnen 1 werkdag op basis van Aanbidding. 100% binnen 5 dagen.
- De Leverancier levert na ontvangst 95 % van losse functionele uitvragen binnen 1 werkdag een offerte aan. 100% in 5 werkdagen.

Kwaliteit van de Aanbidding / offerte

- De Aanbidding en Offerte bevatten alle gevraagde items, inclusief indicatieve levertijd.

- De Aanbieding en Offerte zijn transparant, zonder enige vorm van verborgen kosten.

Communicatiekanalen

- Het aanvragen van een Aanbieding / Offerte is mogelijk op de volgende wijze:
 - Per e-mail door een van tevoren gemandateerde personen van ProRail (door ProRail nader te bepalen).

4.1.2 KPI's bestellen en leveren

- De Leverancier dient na opdrachtbevestiging 95% van de leveringen binnen twee (2) werkdagen te leveren, tenzij vooraf anders overeengekomen. 100% in 5 werkdagen
- Leverancier zal ProRail minimaal één (1) werkdag voor de geplande levering informeren indien de overeengekomen levering of Dienstverlening niet kan worden nagekomen.
- ProRail geeft bij de bestelling op wat de afleverlocatie is. Leverancier dient de producten af te leveren in de expeditieruimte van de betreffende locatie (in het geval van een ProRail locatie). Zie annex 3.2 voor een overzicht van de ProRail locaties.
- Leveringen dienen binnen Service-uren te geschieden, tenzij met ProRail anders afgesproken.
- Op elke afleverbon vermeldt Leverancier de informatie vanuit de Purchase Order.
- Leverancier dient binnen twee (2) werkdagen na levering van de hardware de complete Configuration Item (CI) gegevens van de levering elektronisch (in Excel format) aan ProRail aan te leveren.

4.1.3 Reparatieproces

- De Leverancier geeft één (1) jaar garantie op de uitgevoerde reparatie.
- Maximale reparatietermijn van 14 werkdagen na melding van de schade.

4.1.4 Onderhoud AV-middelen (alleen Perceel 3)

- Maximale termijn voor uitvoeren van onderhoudsdienstverlening is conform onderstaande tabel:

Servicedesk	
Openingstijden	5 * 10 (08:00 – 18:00)
Reactietijden	<120 minuten
Functiehersteltijden	
Prio 1	80% <8 uur 90% < 16 uur 99% < 32 uur
Prio 2	80% <24 uur 99% < 60 uur
Prio 3	80% <24 uur 99% < 80 uur

Wijzigingen	
	Maandag t/m vrijdag tijdens kantoortijden, bij voorkeur op vrijdag

Impact Urgentie	Alle gebruikers	Een volledig deel van de gebruikersorganisatie	Individuele gebruiker
De functionaliteit is volledig of langdurig onbeschikbaar (*). Het bedrijfsproces ondervindt ernstige hinder.	Prio 1		
De functionaliteit is gedeeltelijk niet beschikbaar (**). Het bedrijfsproces ondervindt hinder.	Prio 2	Prio 2	Prio 3
De functionaliteit is aangetast maar nog wel beschikbaar (***). Het bedrijfsproces ondervindt lichte hinder.	Prio 2	Prio 3	Prio 3

4.2 Verbeterplan

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken een verbeterplan aan te leveren in het cumulatieve geval dat:

- Opdrachtnemer gedurende 3 maanden niet aan de genoemde KPI's voldoet; en
- Opdrachtgever 3 of meer klachten of incidenten bij Opdrachtnemer heeft gemeld die wijzen op een tekortkoming in de dienstverlening; en
- Opdrachtnemer mondeling of schriftelijk overeengekomen verbeteracties niet nakomt binnen de daarvoor door Partijen overeengekomen termijn.
- Opdrachtnemer biedt binnen 30 dagen zijn Verbeterplan ter goedkeuring aan Opdrachtgever aan. Opdrachtgever zal het Verbeterplan goedkeuren of gemotiveerd afwijzen. Bij afwijzing is Opdrachtnemer gehouden binnen 14 dagen een nieuwe versie ter goedkeuring te verstrekken.

Dit is ook opgenomen in artikel 15 van Overeenkomst.

4.3 Rapportage

De maandelijkse SLA rapportage bevat minimaal:

- Aantal aangevraagde Aanbiedingen/ Offertes
 - ✓ Aanvrager/afdeling
 - ✓ Omvang en beschrijving
 - ✓ Levertijd
- KPI' s met betrekking tot reactietijden:
 - ✓ Doorlooptijd Aanbieding
 - ✓ Doorlooptijd aanleveren Offerte binnen Aanbieding
 - ✓ Doorlooptijd aanleveren Offerte losse aanvraag
 - ✓ Levertijd hardware
- Overzicht van leveringen
 - ✓ Aanvrager/afdeling
 - ✓ Omvang en beschrijving
 - ✓ Levertijd
- Back-order overzicht
- Overzicht garantie/reparaties

5 Contactpersonen

5.1 ProRail

Naam	Functie	Email adres	Tel nummer

5.2 Leverancier

Naam	Functie	Email adres	Tel nummer