

Bijlage 5

Service Level Agreement

IT Hardware

Overeengekomen tussen

**Naam Opdrachtnemer
& Bibliotheek Utrecht**



Referentienummer:
Datum:
Versie:

2024/12/BU/EAICT
16 december 2024
1.0 - Definitief

Inhoud

Algemene bepalingen	3
1.1 Doel	4
1.2 Dienstverlening	4
1.3 Contactgegevens	5
1.4 Contactgegevens opdrachtnemer	5
1.5 Overlegstructuur	6
1.6 Escalatieladder	6
1.7 Processen en afspraken	7
1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid	7
1.9 Terugkoppeling en rapportages	7
1.10 KPI.....	8
Akkoordverklaring.....	10

Algemene bepalingen

- 1.1 Tussen [naam opdrachtnemer] en de Bibliotheek Utrecht (hierna partijen) is de raamovereenkomst 'IT Hardware, met referentienummer 2024/12/BU/EACT afgesloten, bij partijen bekend.
- 1.2 Deze SLA geeft een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in deze raamovereenkomst. Deze SLA heeft dus specifiek betrekking op de dienst van het leveren van IT Hardware.
- 1.3 Indien er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de raamovereenkomst en in deze SLA is, dan prevaleert de formulering in de SLA. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.
- 1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien Nadere Opdrachten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste Nadere Opdracht onder de Raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal 4 maal per jaar worden besproken en zo nodig worden aangepast.
- 1.5 Opdrachtgever en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van opdrachtgever.
- 1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door OPDRACHTGEVER en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.
- 1.7 Afwijkingen van de werkzaamheden en procedures zoals omschreven in deze SLA mogen slechts onderbouwd en met voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever plaatsvinden. Mogelijk hieruit volgend meer- of minderwerk kan door de opdrachtnemer bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

1.1 Doel

Het doel van dit Service Level Agreement (SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de verplichtingen die voortkomen uit de levering van dienstverlening van [naam opdrachtnemer] aan opdrachtgever.

- De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.
- Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren Prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.
- Indien opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

1.2 Dienstverlening

Binnen de scope van de opdracht valt het leveren van IT Hardware conform de volgende scope:

End user

Laptops 13" Staf

Laptops 15" Staf

Laptops 15" IDO

Laptop specials

Desktop

Dockingstations

Tablets

Randapparatuur

Muis

Toetsenboard

Monitoren

Netwerkcomponenten

Glasmodules

Coreswitches

Netwerkswitch

Buiten de scope valt:

1. Het leveren van access points
2. De publieke werkplekken
3. Het leveren van printers
4. Het leveren van mobiele telefoons
5. Het leveren van tablets van het merk Hublet
6. Het leveren van servers
7. Het leveren van narrow casting producten
8. Het leveren van presentatie schermen (incl. camera's e.d.)
9. Het leveren van diverse soorten bekabeling (HDMI, USB, Netwerk)
10. Het plaatsen van images
11. Het installeren en plaatsen van producten op locatie.

1.3 Contactgegevens

Contactgegevens contactpersoon opdrachtgever operationeel niveau	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon opdrachtgever tactisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Verantwoordelijk voor contractuele zaken

Contactgegevens contactpersoon opdrachtgever strategisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Eindverantwoordelijk Aanspreekpunt bij escalaties

1.4 Contactgegevens opdrachtnemer

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer operationeel niveau	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer tactisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Verantwoordelijk voor contractuele zaken

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer strategisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Aanspreekpunt bij escalaties

1.5 Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen de partijen. Opgevraagde rapportages en gesprekverslagen worden opgesteld door de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan opdrachtgever. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen van opdrachtnemer	Betrokkenen van opdrachtgever	Frequentie
Operationeel	[Invullen]	[Invullen]	1 x per maand of zo vaak als nodig
Tactisch	[Invullen]	[Invullen]	4x per jaar
Strategisch	[Invullen]	[Invullen]	1 x per jaar

1.6 Escalatieladder

In het geval er tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een geschil ontstaat zal in eerste instantie in goed onderling overleg naar een oplossing gezocht worden. Wanneer de ernst van de situatie echter de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt, zal een escalatieprocedure worden opgestart.

Niveau	Functionaris opdrachtgever	Functionaris opdrachtnemer
1	n.t.b.	n.t.b.
2	n.t.b.	n.t.b.
3	n.t.b.	n.t.b.
4	n.t.b.	n.t.b.

Op **strategisch** (1 x per half jaar) en **tactisch** (1 x per kwartaal) niveau vindt op initiatief van opdrachtgever een gesprek met de opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de volgende periode. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen opgesteld door opdrachtnemer en verzonden aan opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

Bespreekpunten zijn tenminste:

1. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Resultaten KPI;
4. Indexering en prijsontwikkeling;
5. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
6. Wijzigingen in de dienstverlening;
7. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;

8. Ontwikkelingen opdrachtgever, bespreken van plannen opdrachtgever met eventuele consequenties voor de dienstverlening;
9. Innovatievoorstellen.

Op **operationeel niveau** vindt naar behoefte, maar minimaal wekelijks, een gesprek plaats. Mogelijke bespreekpunten zijn o.a.:

1. Voortgang forecasts en beschikbaarheid;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Inzicht uren en facturatie.

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de verslaglegging van deze overleggen, tenzij anders overeengekomen. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen door opdrachtnemer en verzonden aan opdrachtgever.

1.7 Processen en afspraken

Werkprocessen

Opdrachtnemer accepteert uitsluitend nadere opdrachten voor het leveren van IT Hardware binnen de scope van deze overeenkomst en handelt deze opdrachten volgens de overeengekomen wijze af. Opdrachtgever kan deze procedure gedurende de opdracht doorontwikkelen en aanpassen. De contractmanager van opdrachtgever kan aangepaste versies verstrekken. Opdrachtnemer past zijn werkwijze hierop aan.

Opdrachtnemer signaleert alle afwijkende aanvragen en meldt deze te allen tijde bij de contractmanager van opdrachtgever.

1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid

De beschikbaarheidstijden van de dienstverlening zijn:

- Door de weeks 8:00 – 18:00 Telefonische bereikbaarheid.

Opdrachtnemer beschikt over een **contractmanager/accountmanager** welke:

- Op maandag t/m vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur direct telefonisch bereikbaar of belt binnen 1 werkdag terug.
- Een back-up heeft in geval van afwezigheid.
- Reageert binnen twee werkdagen op alle vragen van opdrachtgever per e-mail.

1.9 Terugkoppeling en rapportages

Partijen zijn overeengekomen om inzicht en overzicht te faciliteren aan de hand van het onderstaande:

A. Portal

De inschrijver rapporteert digitaal aan de opdrachtgever. Hiervoor krijgt opdrachtgever 24/7 toegang tot een digitaal (webbased) portal (dagelijks bijgewerkt) waarmee inschrijver inzage geeft in minimaal de volgende, actuele, informatie:

- Overzicht van de standaard te bestellen producten aan de hand van de in bijlage 1 beschreven producten in de offerteaanvraag
- Overzicht van de ontvangen aanvragen, uitgesplitst per bestelling
- Overzicht van de lopende aanvragen c.q. bestellingen
- Overzicht van de afgeronde aanvragen c.q. bestellingen, inclusief de serienummers van de geleverde producten
- Overzicht van de aanvragen c.q. bestellingen in relatie tot de KPI
- Overzicht van de support status van de geleverde producten
- Overzicht van de lopende en afgeronde supportaanvragen
- Overzicht van de geleverde producten

Daarnaast dient informatie door opdrachtgever als Excel-XLSX- of CSV-bestand gedownload en opgeslagen te kunnen worden. De benoemde informatie moet per periode (van 4 weken) inzichtelijk zijn voor opdrachtgever. Naast de actuele periode moet de informatie uit voorgaande periode gedurende de gehele contracttermijn inzichtelijk blijven.

B. Managementinformatie

De inschrijver rapporteert twee weken voorafgaand aan het tactisch overleg managementinformatie in digitale vorm (te gebruiken met MS-Office) per kwartaal. De managementinformatie bevat minimaal het overzicht van de aanvragen c.q. bestellingen in relatie tot de KPI.

De rapportages worden zonder meerkosten gegenereerd en beschikbaar gesteld.

1.10 KPI

Partijen zijn de volgende KPI overeengekomen:

#	Naam	Definitie	KPI	Hoe te meten	Maatregel/Sanctie
KPI 1	Tijdige levering*	Na gunning stellen opdrachtgever & -nemer samen een standaard productenlijst en bijbehorende levertijden op. De bestelde producten worden binnen de overeengekomen periode geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> 80% van de bestellingen wordt binnen de overeengekomen periode geleverd 10% van de bestellingen wordt maximaal langer dan één week na de overeengekomen periode geleverd. <p>Deelleveringen tellen niet mee in de KPI's. Dat wil zeggen, de bestelling wordt als geleverd beschouwd zodra de gehele</p>	<p>Per kwartaal wordt de balans opgemaakt aan de hand van:</p> <p>1: Het aantal op tijd geleverde bestellingen/ de hoeveelheid bestellingen X 100%</p> <p>2: Het aantal geleverde bestellingen</p>	<ol style="list-style-type: none"> Bij het eerste kwartaal waarin blijkt dat de KPI's niet behaald worden, wordt van opdrachtnemer een toelichting gevraagd en de verbetermaatregelen. Na de eerste overtreding, wordt bij de tweede overtreding van opdrachtnemer gevraagd om verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan dient te

			bestelling bij BU geleverd is.	tussen de deadline en 7 kalenderdagen later)/ de hoeveelheid bestellingen X 100%	<p>worden goedgekeurd door opdrachtgever. Opdrachtnemer communiceert gedurende kwartaal over de voortgang van de verbeteracties.</p> <p>3. Indien dit niet leidt tot verbetering en de derde overtreding vindt plaats, verstuurt opdrachtnemer aan opdrachtgever een creditnota van 2% van de waarde van de bestellingen gedurende dat kwartaal.</p> <p>4. Na de derde overtreding geldt voor opeenvolgende overtredingen de sanctie zoals besproken bij stap 3.</p> <p>Schone lei:</p> <p>Indien blijkt dat bij twee kwartalen na overtreding van het voorgaande kwartaal wel de KPI's behaald worden, begint de teller weer op nul. Lees stap 1.</p>
--	--	--	--------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Akkoordverklaring

Hierbij verklaren opdrachtgever en opdrachtnemer kennis te hebben genomen van het voorgaande in dit Service Level Agreement en, door middel van de ondertekening hieronder, akkoord te gaan met het hierin gestelde.

Aldus overeengekomen en vastgelegd op 11 pagina's tekst (exclusief voorblad en inhoudsopgave) en in tweevoud ondertekend.

Namens Bibliotheek Utrecht

Namens Opdrachtnemer

Naam D.E.M. Carasso

Naam

Functie Directeur/Bestuurder

Functie

Datum

Datum

Plaats

Plaats

Handtekening

Handtekening