

Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op de levering van Hardware door <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van Patijnenburg (hierna te noemen: Opdrachtgever).

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in deze SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

1.2 Het doel van de SLA

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van de producten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

1.3 De looptijd van de SLA

De SLA is opgesteld voor de totale looptijd van de opdracht, inclusief eventuele verlengingen.

1.4 De looptijd van de Raamovereenkomst

De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 augustus 2025 en wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar, tot en met 31 juli 2029.

1.5 Verlengingsopties Raamovereenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever 1 keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van 2 jaar.

Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.

De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 600.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten

Hoofdstuk 2 | Communicatie

2.1 Contactpersonen en rollen

Contactpersoon	Rol/functie	Telefoonnummer	Mailadres
Namens Opdrachtgever			
	Contractmanager		
	Projectleider		
	Uitvoerder		
	Uitvoerder		
Namens Opdrachtnemer			
	Contract-verantwoordelijke		
	Accountmanager		
	Uitvoerend Medewerker		
	Uitvoerend Medewerker		

Tabel 1: Contactpersonen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

2.2 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag en/of actielijst gemaakt. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg doorgestuurd naar alle aanwezigen. Dit wordt door Opdrachtgever goedgekeurd.

Operationele-, tactische- en strategische overlegstructuren

Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Inhoud overleg	Structuur/frequentie
Operationeel overleg			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling ICT 	<ul style="list-style-type: none"> Uitvoerend medewerker(s) 	<ul style="list-style-type: none"> Operationele zaken 	Indien nodig
Tactisch & Strategisch overleg			
<ul style="list-style-type: none"> Hoofd facilitaire zaken 	<ul style="list-style-type: none"> Accountmanager Contract-verantwoordelijke 	<ul style="list-style-type: none"> Actualiteiten omtrent dienstverlening. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten. 	1x per jaar

Tabel 2: Overlegstructuur operationeel, tactisch en strategisch overleg

Hoofdstuk 3 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kalenderjaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- totaaloverzicht van het aantal bestellingen en leveringen, in aantallen en bedragen;
- het aantal foutieve leveringen;
- aantal (afgehandelde/openstaande) storingen;
- levertijden van voltooide/openstaande bestellingen
- het aantal DOA's;
- het aantal klachten, de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De Opdrachtnemer levert daarnaast een CMDB registratie in Excel-format aan, waarin merk, model, typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantie(termijn), aanschafprijs, imei-nummer en mac-adressen van alle geleverde apparatuur te vinden is.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 4 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

4.1 Beschrijving KPI's

De Opdrachtgever wil de performance van de Opdrachtnemer sturen op de volgende zaken:

KPI 1	Leveringszekerheid	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Correcte, volledige en tijdige levering, binnen 5 werkdagen.	
Welke prestaties meten?	De leveringszekerheid van alle bestellingen.	
Hoe meten? (middel)	Vergelijken ontvangstdatum bestelling met besteldatum.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Per bestelling.	Beoordeling van voldoen vindt plaats aan het einde van ieder kalenderjaar.
Wie meet?	Opdrachtgever.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Afhandelingstermijn	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)	Afhandelingstermijn vragen/klachten binnen 2 werkdagen.	Binnen 2 dagen voor minder complexe vragen, complexere vragen binnen 2 dagen in behandeling genomen + terugkoppeling voor verwachte oplostermijn.
Welke prestaties meten?	De afhandelingstermijn van vragen/klachten.	
Hoe meten? (middel)	Vergelijken datum indienen vraag/klacht met datum afhandeling.	
Hoe vaak meten? (frequentie)	Per vraag/klacht.	Beoordeling van voldoen vindt plaats aan het einde van ieder kalenderjaar.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie.	De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 99%.	
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 4: KPI 2

4.2 Dienstverleningsplan

Naast de vastgelegde eisen en KPI's, heeft Opdrachtnemer ten tijde van haar inschrijving in haar Dienstverleningsplan het volgende aangeboden voor de uitvoering van de dienstverlening.

Door Opdrachtnemer aangeboden:

- <aanvullen met toezeggingen uit het dienstverleningsplan>

4.3 Gevolg van tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI's. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI's, kunnen daar consequenties aan worden verbonden. In de tabel hieronder worden deze consequenties verder toegelicht.

Scenario	Oorzaak	Frequentie
A	Alle KPI's, aangeboden dienstverlening en SROI voldaan	Continueren dienstverlening conform contract.
B	1 ^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan	Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen.
C	2 ^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren)	Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding vanuit Opdrachtgever in overleg over hoe te verbeteren. Opdrachtnemer schrijft binnen 2 weken na overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit voor Opdrachtgever aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Tabel 7: Scenario's (herhaaldelijk) niet voldoen KPI's

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

4.5 Sanctie bij ontbinding Raamovereenkomst door Opdrachtgever.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI's), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 5 | Prijzen, facturatie en betaling

5.1 Inschrijfprijzen

<ingevulde prijsbijlage van inschrijver overnemen – als startpunt van de gehanteerde prijzen tijdens uitvoering>

5.2 Voorwaarden

Opdrachtnemer biedt, op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage in de geoffreerde inkooprijzen. De inkooprijzen is de prijs die Opdrachtnemer ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de Opdrachtgever over de juistheid van de aangeboden inkooprijzen, dan biedt Opdrachtnemer inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn.

Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de inkooprijzen en het opgegeven opslagpercentage. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

5.3 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever achteraf na levering. Op de factuur worden de aantallen en prijzen gespecificeerd.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@patijnenburg.nl.

De digitale factuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Na goedkeuring door de Opdrachtgever gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- aantal stuks en prijzen;

- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

5.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.