

**Bijlage 7b
SLA parameters**

Behorend bij

Onderhoud & Support MFP's DICTU

Datum	15-05-2025
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Desks	4
2.1.	Steekproefprocedure.....	4
2.2.	Administratieve desk.....	5
2.3.	Incidentdesk	5
2.4.	Incidentafhandeling	7
3.	Fleet management	10
4.	Migratie	11
5.	Bestellen.....	12
6.	Levering.....	13
7.	Beschikbaarheid.....	14
8.	Betrouwbaarheid.....	16
9.	Overige parameters.....	17

1. Inleiding

In deze Bijlage zijn de SLA parameters opgenomen waaraan de Prestatie dient te voldoen. De SLA parameters zijn gebaseerd op de eisen zoals opgenomen in Bijlage A – Specificatie van de Prestatie. Dit gaat om de huidige omgeving nieuwe aanschaf valt buiten scope.

De SLA parameters zijn per onderwerp opgenomen in aparte tabellen.

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

In onderstaande tabel staan de door de DICTU toe te passen Service Credit maatregelen.

Service Credits	
Code	Omschrijving Service Credit
B1	Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per System integrator over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
B2	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).
B3	Een korting van 5% korting op het Tarief als waren het Gekochte 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). (Overschrijding boven de norm afronden naar boven op hele weken.)
B4	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.
B5	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).
B6	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%.
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%.
B8	Een korting van 100% korting op de PSM platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,4%.
B9	De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat pas in na ontvangst van de correcte factuur.
B10	De DICTU 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.
B11	De DICTU heeft recht op een Technische Conversie van de Producten die niet voldoen aan de norm.

De werking van het Service Credit regime is nader uitgewerkt in Bijlage 02 hoofdstuk 3.5.1..Indien meerdere normen tegelijk worden overschreden, zijn er meerdere Service Credits tegelijkertijd van toepassing. Deze Service Credits dienen bij elkaar opgeteld te worden.

2. Desks

Rondom de Prestatie worden twee desks onderkend:

- **Administratieve desk:** De administratieve desk dient alle (informatie)verzoeken die niet technisch van aard zijn en betrekking hebben op administratieve zaken zoals bestellingen, leveringen, facturen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens is dit de ingang voor het starten van een escalatieprocedure met betrekking tot bestelling en leveringen.
- **Incidentdesk:** De incidentdesk is het centrale loket bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle Incidenten betreffende de Prestatie die de Opdrachtnemer levert. De incidentdesk verschaft tevens statusinformatie over Incidenten.

In de volgende hoofdstukken is verder gespecificeerd welke openingstijden van toepassing zijn afhankelijk van welke desk het betreft, de prioriteit van een Incident en de wijze waarop contact wordt opgenomen. In onderstaande tabel zijn de normen voor de desks opgenomen.

Normen desks		
Code	Wijze van contact	Omschrijving norm
D1(*)	Telefonisch	DICTU dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.
D2(*)	per e-mail	Meldingen die middels e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden (zoals vermeld in respectievelijk paragraaf 2.2 en 2.3) 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.
	via online portaal	
D3(*)	per e-mail	Meldingen die middels e-mail of online gedurende openingstijden (zoals vermeld in respectievelijk paragraaf 2.2 en 2.3) 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.
	via online portaal	

(*)Indien DICTU een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de DICTU middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

2.1. Steekproefprocedure

Indien een DICTU signaleert dat Opdrachtnemer structureel de norm overschrijdt, wordt de DICTU geacht de data en de tijdstippen van de overschrijding te vast te leggen. In geval de Opdrachtnemer de overschrijdingen van de telefonische norm in twijfel trekt, wordt de DICTU geacht drie voorvallen vast te leggen met smartphone video-opnames. Op basis van de geconstateerde overschrijdingen kan de DICTU schriftelijk escaleren bij Opdrachtnemer en eisen dat Opdrachtnemer binnen 20 Werkdagen een evaluatie en verbeterplan oplevert. Indien binnen 60 Werkdagen na het schriftelijk melden de overschrijding van de norm de DICTU wederom 2 overschrijdingen van de norm constateert en vastlegt, is de bijbehorende Service Credit van toepassing.

2.2. Administratieve desk

In de tabel Administratieve desk zijn de openingstijden en de vereiste response tijden van de administratieve desk weergegeven. In de kolom Service Credit is de maatregel weergegeven indien niet wordt voldaan aan de norm.

Administratieve desk			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service Credit
5 * 8 uur (09:00 – 17:00 uur) op Werkdagen.	telefonisch	D1 (*): De DICTU dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per System integrator over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
	per e-mail	D2 (*): 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.	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per System integrator over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
	via online portaal		

(*)Indien DICTU een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de DICTU middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

2.3. Incidentdesk

Voor door de DICTU afgenomen onderdelen van de Prestatie, waaronder de Dienst all-in onderhoud voor Producten, heeft Opdrachtnemer een incidentdesk ingericht voor de afhandeling van Incidenten. Voor de incidentdesk geldt voor deze Diensten de standaard openingstijden op Werkdagen. Tijdens deze openingstijden dienen deze Diensten beschikbaar te zijn. Deze openingstijden zijn tevens van toepassing voor incidentafhandeling. Additioneel kan DICTU incidenteel en/of structureel verruimde openingstijden van de incidentdesk afnemen.

In de tabel Openingstijden incidentdesk Werkdagen en tabel Openingstijden incidentdesk weekend zijn de standaard openingstijden vastgelegd en zijn de mogelijke verruimingsopties opgenomen. In de kolom randvoorwaarden van beide tabellen is aangegeven welke combinaties van verruimde openingstijden mogelijk zijn. De afgenomen verlengde openingstijden dienen onderling op elkaar aan te sluiten.

Opdrachtnemer kan het beheer van Incidenten en bestellen van verbruiksartikelen proactief inrichten met de beheertools. Bij proactief beheer worden Incidenten geautomatiseerd aangemeld en in behandeling genomen door Opdrachtnemer. Het inrichten zal in samenspraak plaatsvinden met DICTU.

Openingstijden incidentdesk Werkdagen			
Standaard + verruimingsopties		Openingstijd	Randvoorwaarden
1	standaard	08:00 uur – 17:00 uur	Opdrachtnemer dient voor alle Producten en Diensten bereikbaar te zijn gedurende de standaard openingstijd.
2	vervroegd	06:00 uur – 08:00 uur	De optie vervroegd (2) is mogelijk als aanvulling op standaard (1).
3	verlengd	17:00 uur – 19:00 uur	De optie verlengd (3) is mogelijk als aanvulling op standaard (1).
4	avond	19:00 uur – 24:00 uur	De optie avond (4) is alleen mogelijk indien ook verlengd (3) is afgenomen.
5	nacht	00:00 uur – 06:00 uur	De optie nacht (5) is alleen mogelijk indien ook vervroegd (2) en/of avond (4) is afgenomen.

Openingstijden incidentdesk weekend			
Verruimingsopties		Openingstijd	Randvoorwaarden
6	weekend standaard	08:00 uur – 17:00 uur	De optie weekend standaard (6) is mogelijk als aanvulling op standaard (1).
7	weekend vervroegd	06:00 uur – 08:00 uur	De optie weekend vervroegd (7) is mogelijk als aanvulling op weekend standaard (6).
8	weekend verlengd	17:00 uur – 19:00 uur	De optie weekend verlengd (8) is mogelijk als aanvulling op weekend standaard (6).
9	weekend avond	19:00 uur – 24:00 uur	De optie weekend avond (9) is alleen mogelijk indien ook weekend verlengd (8) is afgenomen.
10	weekend nacht	00:00 uur – 06:00 uur	De optie weekend nacht (10) is alleen mogelijk indien ook weekend vervroegd (7) en/of weekend avond (9) is afgenomen.

In de tabel Incidentdesk is aangegeven welke incidentdesk response tijden van toepassing zijn gedurende de openingstijden van de incidentdesk, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de incidentdesk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service Credit van toepassing is indien niet aan de norm wordt voldaan. Het melden van Incidenten met de prioriteit hoog dient in ieder geval per telefoon te verlopen.

Incidentdesk			
Openingstijd	Wijze van contact	Norm	Service Credit
De standaard openingstijd optioneel uitgebreid met één of meer verruimingsopties 2 t/m 10.	telefonisch	D1 (*): De DICTU dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per System integrator over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
	per e-mail	D3 (*): Meldingen die middels e-mail of online 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.	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per System integrator over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
	via online portaal		

(*)Indien DICTU een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de DICTU middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

2.4. Incidentafhandeling

Onder een Incident wordt verstaan een verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening. De Opdrachtnemer dient in staat te zijn een Incident op verschillende wijze te signaleren en de incidentafhandeling te starten. De Oplostijd van een Incident start op het moment dat een beheersysteem het Incident signaleert. Indien er geen Incident door een beheersysteem is gesignaleerd dan start de Oplostijd van een Incident op het moment dat het Incident is gemeld bij de incidentdesk. Minimaal de SLA-parameters uit paragraaf 7 'Beschikbaarheid' dienen door een beheersysteem te worden bewaakt.

Prioriteit Incidenten

De prioriteiten op basis waarvan Incidenten door de Opdrachtnemer dienen afgehandeld te worden, zijn gebaseerd op de impact en de urgentie van Incidenten. Onder impact wordt de hoeveelheid getroffen Eindgebruikers verstaan, bijvoorbeeld de hele organisatie, Locatie, verdieping, team en individu. Onder urgentie wordt verstaan de mate waarin uitstel van het oplossen van het Incident kan plaatsvinden. De Opdrachtnemer dient op basis van de prioriteit en de daarbij behorende norm voor de Oplostijd mensen en middelen beschikbaar stellen, om de gestelde service levels te realiseren. In eerste instantie dienen Incidenten op basis van prioriteit te worden afgehandeld en in tweede instantie op basis van de mate van inspanning die nodig is om het Incident op te lossen. Uitgangspunt is Incidenten met een lage mate van inspanning direct op te lossen tijdens openingstijden, zolang dit niet ten koste gaat van een Incident met een hogere prioriteit.

Aan ieder afzonderlijk Incident wordt volgens onderstaande kaders een prioriteit toegekend.

Prioriteiten Incidenten	
Prioriteit	Omschrijving
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 waardoor veel gebruikers 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.

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschiedt in eerste instantie door de incidentdesk op basis van de hierboven gegeven kaders. In geval van een meningsverschil over welke prioriteit van toepassing is op een Incident, hebben daartoe geautoriseerde functionarissen bij de DICTU of aangewezen derde partij, een vetorecht in het vaststellen van de prioriteit van een Incident. Afhankelijk van de prioriteit geldt een andere norm voor de Oplostijd. In onderstaande tabel zijn de Oplostijden per Incident prioriteit vastgelegd.

Oplostijden				
Prioriteit	Norm binnen openingstijden			Service Credit
	80% van de Incidenten opgelost binnen	100% van de Incidenten opgelost binnen	Status updates	
hoog	2 uur	4 uur	ieder uur	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per System integrator over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
midden	8 uur	Volgende Werkdag	geen	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per System integrator over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
laag	1 Werkdag	5 Werkdagen	geen	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per System integrator over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.

Indien een DICTU de Dienst fleet management afneemt kan een DICTU de norm voor de Oplostijd voor Incidenten met prioriteit midden van acht uur verkorten naar zes uur.

Voor incidenten met prioriteit hoog voor het PSM platform zal Opdrachtnemer met spoed aanvangen met herstelwerkzaamheden en de functionaliteit binnen 2 uur weer beschikbaar te maken. Opdrachtnemer kan alleen in staat worden geacht de gestelde normen voor de Oplostijden de prioriteit hoog gestand te doen, indien de DICTU op dat moment remote toegang verleent tot het PSM-platform. Ingeval de DICTU geen remote toegang verleent, hebben Incidenten met betrekking tot het PSM-platform de prioriteit midden.

Indien door DICTU de Dienst fleet management – incidentafhandeling wordt afgenomen zijn de herstelwerkzaamheden voor een Incident door de fleet operator onderdeel van de norm voor de Oplostijd. De fleet operator is verantwoordelijk het Incident bij de Incidentdesk te melden.

De Opdrachtnemer dient in staat te zijn een Incident op verschillende wijze te signaleren en de incidentafhandeling te starten. De Oplostijd van een Incident start op het moment dat een beheersysteem het Incident signaleert en heeft doorgegeven aan Opdrachtnemer. Indien er geen Incident door een beheersysteem is gesignaleerd, dan start de Oplostijd van een Incident op het moment dat het Incident is gemeld bij de incidentdesk.

Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten dienen direct aan de betreffende functionaris van de DICTU te worden gemeld. Beveiligingsincidenten hebben standaard de prioriteit hoog.

3. Fleet management

De standaard Kantooruren voor de Dienst Fleet Management zijn van 8:00 uur tot 17:00 uur op Werkdagen. Tijdens deze Kantooruren worden de met de DICTU overeengekomen werkzaamheden uitgevoerd. Additioneel kunnen DICTU incidenteel en/of structureel de Kantooruren voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden verruimen.

In onderstaande tabellen Kantooruren Fleet Management Werkdagen en Kantooruren Fleet Management weekend zijn de standaard Kantooruren en de mogelijke verruimingsopties opgenomen. In de kolom randvoorwaarden van beide tabellen is aangegeven welke combinaties van verruimde Kantooruren mogelijk zijn. De door DICTU af te nemen verlengde Kantooruren dienen onderling op elkaar aan te sluiten.

Buiten deze Kantooruren worden de werkzaamheden niet uitgevoerd door Opdrachtnemer en dient Hoofdpdrachtgever zelf zorg te dragen voor de uitvoering van de werkzaamheden. DICTU kan gedurende de Nadere opdracht de Kantooruren en werkzaamheden wijzigen. DICTU zal wijzigingen minimaal drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de wijziging aan Opdrachtnemer doorgeven.

Kantooruren fleet management Werkdagen			
Standaard + verruimingsopties		Kantooruren	Randvoorwaarden
1	standaard	08:00 uur – 17:00 uur	Opdrachtnemer voert Fleet Management diensten uit gedurende deze Kantooruren (1).
2	vervroegd	06:00 uur – 08:00 uur	De optie vervroegd (2) is mogelijk als aanvulling op standaard (1).
3	verlengd	17:00 uur – 19:00 uur	De optie verlengd (3) is mogelijk als aanvulling op standaard (1).
4	avond	19:00 uur – 24:00 uur	De optie avond (4) is alleen mogelijk indien ook de verlengd (3) is afgenomen.
5	nacht	00:00 uur – 06:00 uur	De optie nacht (5) is alleen mogelijk indien ook vervroegd (2) en/of avond (4) is afgenomen.

Openingstijden incidentdesk weekend			
Verruimingsopties		Kantooruren	Randvoorwaarden
6	weekend standaard	08:00 uur – 17:00 uur	De optie weekend standaard (6) is mogelijk als aanvulling op standaard (1).
7	weekend vervroegd	06:00 uur – 08:00 uur	De optie weekend vervroegd (7) is mogelijk als aanvulling op weekend standaard (6).
8	weekend verlengd	17:00 uur – 19:00 uur	De optie weekend verlengd (8) is mogelijk als aanvulling op weekend standaard (6).
9	weekend avond	19:00 uur – 24:00 uur	De optie weekend avond (9) is alleen mogelijk indien ook weekend verlengd (8) is afgenomen.
10	weekend nacht	00:00 uur – 06:00 uur	De optie weekend nacht (10) is alleen mogelijk indien ook weekend vervroegd (7) en/of weekend avond (9) is afgenomen.

4. Migratie (indien van toepassing)

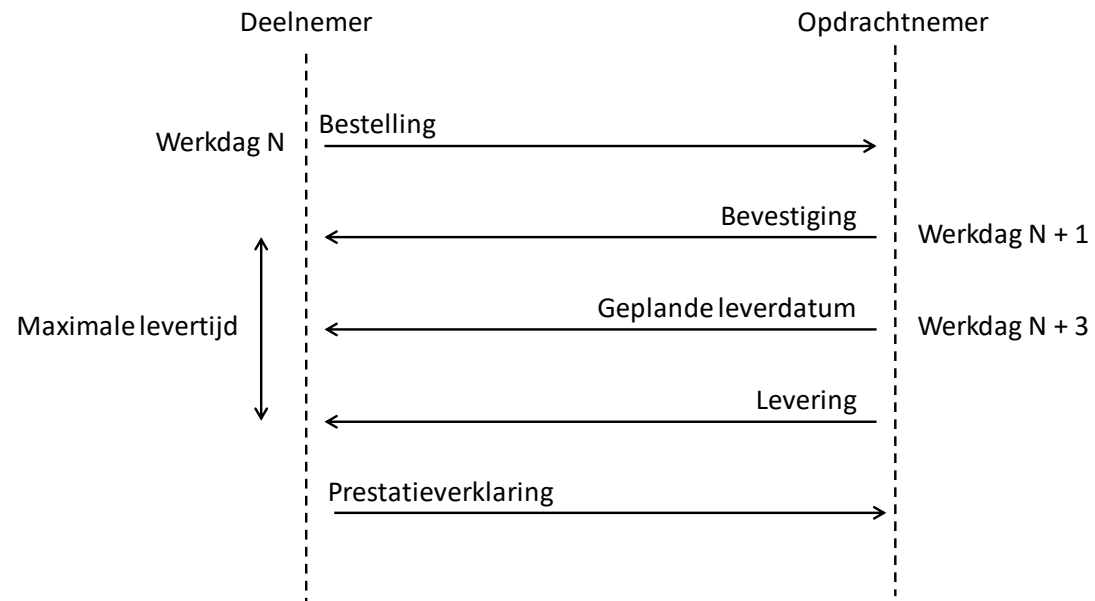
In het geval de Opdrachtnemer en de DICTU een migratieplanning zijn overeenkomen, echter door toedoen van de Opdrachtnemer wordt de migratieplanning niet gehaald, is afhankelijk van de overeengekomen migratieplanning, situatie 2 of 3 uit onderstaande tabel met bijbehorende migratielevertijden van toepassing.

Migratielevertijden				
Situatie		Norm		Service Credit
		Maximale levertijd		
		80% volledig geleverd binnen	100% volledig geleverd binnen	
1	Het is Opdrachtnemer niet gelukt om binnen de twee maanden migratievoorbereidingsperiode een migratieplanning overeen te komen met de DICTU.	Twee maanden na Migratieverzoek + 30 Werkdagen.	Twee maanden na Migratieverzoek + 40 Werkdagen.	B3: Een korting van 5% korting op het Tarief als waren het Gekochte 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).
2	Opdrachtnemer is met DICTU een doorlooptijd van de planning overeengekomen die korter is dan vier maanden, echter Opdrachtnemer overschrijdt de overeengekomen doorlooptijd.	Overeenkomstig overeengekomen planning.	Overeenkomstig overeengekomen planning.+ 10 Werkdagen.	B3: Een korting van 5% korting op het Tarief als waren het Gekochte 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).
3	Opdrachtnemer is met DICTU een doorlooptijd van de planning overeengekomen die langer is dan vier maanden, echter Opdrachtnemer overschrijdt de overeengekomen doorlooptijd.	Overeenkomstig overeengekomen planning.	Overeenkomstig overeengekomen planning. + 10 Werkdagen.	B3: Een korting van 5% korting op het Tarief als waren het Gekochte 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).

5. Bestellen

De Opdrachtnemer dient binnen één Werkdag na ontvangst van de bestelling te bevestigen dat de bestelling in behandeling is genomen. Indien de bestelling niet correct of onduidelijk is - dient de Opdrachtnemer binnen deze ene Werkdag na bestelling - de bestelling af te wijzen met een onderbouwing op welke onderdelen de bestelling niet correct is of verduidelijking behoeft. De DICTU kan daarna opnieuw een correcte bestelling aanbieden. Indien Opdrachtnemer verzuimt een bestelbevestiging aan de DICTU te verstrekken geldt als startdatum voor de levertijd de datum waarop de DICTU initieel de bestelling heeft gedaan bij Opdrachtnemer.

Binnen twee Werkdagen na de bevestiging van de bestelling dient de Opdrachtnemer een geplande leverdatum van de bestelde Producten en/of Diensten door te geven aan de DICTU. Voorts geldt dat de uiteindelijke levering dient plaats te vinden binnen de maximale levertijd die van kracht is op het type bestelling dat is gedaan. Het bestelproces is weergegeven in onderstaande figuur.



6. Levering

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor Producten, Diensten en Programmatuur is de leveringsbetrouwbaarheid. Op de levering van de Producten, Diensten en Programmatuur zijn maximale levertijden van toepassing. Het meten van de levertijd start na de bevestiging van de Opdrachtnemer dat de opdracht in behandeling is genomen.

In onderstaande tabel zijn de maximale levertijden op de Producten, Diensten en Programmatuur weergegeven. Indien een Product, Dienst of Programmatuur niet geleverd wordt binnen de maximale levertijd is een Service Credit van toepassing.

Levertijden					
Type Bestelling		Norm		Service Credit	
		Maximale levertijd			
		80% volledig geleverd binnen	100% volledig geleverd binnen		
1	Producten; Incidentele uitbreidingen	30 Werkdagen	40 Werkdagen	Koop	B5: 5% korting 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).
2	Levering functies PSM platform	15 Werkdagen	25 Werkdagen	Koop	B4: 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 .

7. Beschikbaarheid

Een Product, Dienst of Programmatuur 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:

$TH = \text{Som van aantal Kantooruren per Werkdag respectievelijk weekend} * 52 \text{ weken} / 12 \text{ maanden}$

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 geacht niet beschikbaar te zijn 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) of acceptatie herstel door System integrator (Programmatuur).

De Producten en Programmatuur worden geïnstalleerd binnen de infrastructuur van de System integrator. Deze is verantwoordelijk voor de infrastructuur en 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, Diensten en Programmatuur en niet verwijtbaar is aan infrastructuur en/of diensten van System integrator waarvoor Opdrachtnemer geen verantwoordelijkheid draagt.

Indien een Product of en Programmatuur component niet conform het 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 Product, Dienst of Programmatuur 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 DICTU 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 zal Opdrachtnemer een evaluatie uitvoeren en een verbeterplan opstellen zoals bedoeld in Bijlage A – Specificatie van de Prestatie. Opdrachtnemer zal deze maatregelen binnen 1 maand na afstemming en akkoord door DICTU doorvoeren ten einde de beschikbaarheid te herstellen.

De Odrachtnemer rapporteert per kalendermaand van iedere Product en Programmatuur component 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	
$\text{Beschikbaarheid B} = \frac{\text{TH} - \text{S1} + \text{S2}}{\text{TH}} \times 100\%$	
waarbij: <i>TH</i> = Het totaal aantal Werkuren in de afgelopen maand dat een Product, Programmatuur component of Dienst beschikbaar diende te zijn. <i>S1</i> = Totaal aantal uren dat een Product, Programmatuur component en/of de Dienst niet beschikbaar is geweest over de afgelopen maand. <i>S2</i> = 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 Odrachtnemer	

Beschikbaarbaarheid		
Producten	Norm	Service Credit
Product	98% beschikbaar	B11: De DICTU heeft recht op een Technische Conversie van de Producten die niet voldoen aan de norm.
Programmatuur PSM platform	99,8% beschikbaar	B6: 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%.
		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%.
		B8: Een korting van 100% korting op de PSM platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,4%.

8. Betrouwbaarheid

Het doel van de Hoofdopdrachtgever 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 DICTU recht op een Service Credit.

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

9. Overige parameters

De volgende overige parameters zijn van toepassing op het aggregatieniveau factuur:

Dienst	Norm	Service Credit
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties.	B9: 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.	B10: De DICTU 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 DICTU door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd.	
Externe verhuizing	Een verhuizing tussen Locaties dient binnen tien Werkdagen na opdrachtverstrekking van DICTU door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd.	
Bijhouden CMDB	Wijzigingen aan configuratie items dienen binnen vijf Werkdagen verwerkt te zijn.	

(*) Indien de DICTU Fleet Management afneemt wordt een verhuizing op het door de DICTU aangegeven tijdstip door Fleet Management uitgevoerd.