



**Bijlage 12**  
**Service Level Agreements,**  
**Rapportages en Malus Bepalingen**

Behorend bij

**Openbare Europese Aanbesteding**  
**Overeenkomst Diensten en Leveringen**  
**Audiovisuele Middelen**

|        |  |
|--------|--|
| Datum  |  |
| Versie |  |
| Status |  |

Het aanvaarden van deze service levels en hun bijbehorende rapportage (besprekingen, mogelijke boeten is een Gunningseis (Zie Bijlage 3: Programma van Eisen)

Het vaststellen van service levels heeft tot doel op een geobjectiveerde wijze te kunnen vaststellen of aan overeengekomen eisen is voldaan /of door de handhaving van die eisen ook de onderliggende doelstellingen van de Opdrachtgever zullen worden bevorderd of behaald.

De hier benoemde SLA's zijn minimum bepalingen. Steeds na één jaar vanaf start overeenkomst zal aan het einde van dat jaar in gezamenlijk overleg worden vastgesteld of de afgesproken SLA's voldoen aan het gestelde doel.

De Aanbestedende dienst zal in verband met het hanteren van het principe van een gelijk speelveld het bepaalde in de SLA's nauwkeurig doen meten en negatieve afwijkingen van de gestelde te behalen normen behandelen conform voor die situatie is aangegeven.

Daarnaast zal dus in geval van een Service Level Agreement tevens worden aangegeven hoe rapportage m.b.t. die SLA dient plaats te vinden en welke consequenties het niet behalen van een vastgesteld norm kan hebben. De Aanbestedende dienst kan eenzijdig aangeven dat een Service Level tijdelijk of definitief onverplicht wordt verklaard/buiten beschouwing wordt gelaten.

Ofschoon onderstaande in deze paragraaf strikt genomen niet behoort tot service levels is in de systematiek van het duiden van sturing op de uitvoering van de overeenkomsten besloten dit toch in dit document ook op te nemen.

#### Voldoen aan PvE uitvoeringsvereisten

Hieronder wordt naast Service Levels die specifiek zijn genoemd om de mate waarin een prestatie wordt behaald te kunnen meten tevens het navolgende bedoeld.

Definitie uitvoeringsvereisten: Alle vereisten die in het Programma van Eisen of een projectopdracht zijn opgenomen en een verplichte waarde kennen in tijd of in een andere meetbare eenheid worden gedefinieerd gedurende de looptijd van de overeenkomst, worden beschouwd als te behalen vereisten/normen, tenzij daar in een Overeenkomst expliciet van wordt afgeweken of afgezien.

Dergelijke uitvoeringsvereisten zullen gewoonlijk geen door Opdrachtnemer op te stellen periodieke rapportages kennen. Het voldoen aan die vereisten kan echter wel door de Opdrachtgever worden vastgesteld en vastgelegd.

Voorbeeld: In de vereisten wordt vermeld dat een offerte binnen twee werkdagen na ontvangst van een verzoek daartoe dient te worden aangeleverd bij Opdrachtgever. Hier wordt regulier geen periodieke rapportage over gevraagd. Toch zal bij niet voldoen aan dat vereiste de Opdrachtgever in gebreke zijn en zal Opdrachtnemer aan onderstaande onderworpen zijn.

#### Rapportage

- Niet van toepassing.

#### Afwijken van de vereisten

- 1<sup>e</sup> maal niet voldoen zal leiden tot een “formele waarschuwing”;
- Bij 2<sup>e</sup> maal waarschuwing binnen een termijn van een jaar zal dit direct leiden tot een “formele ingebrekestelling”;
- Bij voortduren van het in gebreke blijven of een 2<sup>e</sup> in gebrekestelling in een andere kwestie kan de Overeenkomst per direct worden opgezegd wegens “wanprestatie” of zal geen verlenging van die overeenkomst (meer) worden toegekend.

#### Malus beding

- Vastgestelde boete: Maximaal 10% van totale Opdrachtsom. Opdrachtgever kan in geval van niet nakomen van overeengekomen oplevertijden binnen een opdrachtvertrekking tot het opleggen van een direct verrekenbare boete van € 500 per dag dat de overschrijding voortduurt. Zulks tot een maximum van 10% van de gehele opdracht-/aaneemsom (van Opdrachtnemer) is bereikt;
- Hiervoor genoemde laat onverlet een mogelijke verplichting tot vergoeding van geleden schade aan Opdrachtgever en kan daar ook niet mee verrekend worden.

#### **Voorbeeld**

In het programma van eisen wordt een maximale doorlooptijd genoemd van toepassing bij het realiseren van een (recht-)zaal. De genoemde doorlooptijden zijn als maxima te beschouwen voor alle betrokken Opdrachtnemers. NB. In de omschrijving van de uitvraag kunnen andere doorlooptijden worden aangegeven.

| Nr. | Actie                                             | Doorlooptijd | Opmerking                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Ontvangst verzoek tot offerte                     | start        |                                                                                                  |
| 2   | Locatie bezoek / schouw ter voorbereiding offerte | Na 2 weken   |                                                                                                  |
| 3   | Ontvangst offerte bij Opdrachtgever               | 2 weken      | Afgerond 4 weken na Start                                                                        |
| 4   | Getekende offerte                                 | 2 weken      | Afgerond 6 weken na start                                                                        |
| 5   | Kick-off meeting                                  | 2 weken      | Incl. onderaannemers op locatie                                                                  |
| 6   | Start werkzaamheden op locatie                    | 6 weken      | Bij nieuw maatwerk meubilair; 4 weken extra                                                      |
| 7   | Werkzaamheden kleine ruimte                       | 2 werkdagen  | Incl. testen en oplevering en overdracht beheer                                                  |
| 8   | Werkzaamheden middelgrote ruimte                  | 3 werkdagen  | Incl. testen en oplevering en overdracht beheer                                                  |
| 9   | Werkzaamheden grote ruimte                        | 20 werkdagen | Bij nieuw maatwerk meubilair; 5 werkdagen extra. Incl. testen en oplevering en overdracht beheer |
| 10  | Onderhoudstermijn                                 |              | Tot 6 jaar na oplevering                                                                         |

Opdrachtnemer aan wiens toedoen of nalaten het verwijtbaar is dat een doorlooptijd wordt overschreden na tekenen offerte zal verplicht zijn de malus te betalen.

### 3 Service levels Levering AV-middelen en –diensten

Op levering van goederen zijn, buiten uitvoeringsvereisten, geen service levels van toepassing.

Op de uitvoering van garantie-/onderhoud binnen de afgesproken garantietermijn zijn wel service levels van toepassing.

Onder het kantooruren/**service venster** van de Opdrachtnemer worden verstaan; Werkdagen van 07:00 uur tot 20:00 uur. Voor Dienstenniveau Klasse B Hoog geldt dat dit (uitvoering van functieherstel) 7 dagen per week moet zijn. Onder dit venster wordt overigens verstaan de tijd waarin Opdrachtnemer zijn werkzaamheden op locatie kan uitvoeren.

Voor **bereikbaarheid** van de Opdrachtnemer voor het melden van storingen geldt een venster op werkdagen van 07.30 uur tot 18:00 uur.

**Afleveren van goederen** e.d. zal binnen een venster 08:00 uur tot 17:00 uur vallen.

Echter voor het uitvoeren van werkzaamheden in de rechtszalen en overige door magistratuur gebruikte ruimten moet rekening gehouden worden dat deze frequent in de vroege ochtend of de vroege avond zal moeten plaatsvinden.

De leverancier dient zorg te dragen voor een mogelijkheid voor de Opdrachtgever om de status van een bestelling en de actuele status van afwikkeling van een garantieclaim/incidentoplossing te kunnen volgen.

### 4 Service levels: Levering AV-onderhoudsdienstverlening

Op reguliere onderhoudsdiensten zijn navolgende service levels – dienstenniveaus – van toepassing:

Er is geen dienstenniveau voor het uitvoeren van “assistentie onderhoud CMDB”

Er is geen dienstenniveau voor het uitvoeren van “Spoed inzet”

Genoemde bedragen zijn allen exclusief BTW.

Uitvoering herstel van functionaliteit onder resultaat verplichting.

Voor het in correct werkende staat houden van alle door Opdrachtnemer te onderhouden AV goederen en AV-diensten gelden drie (3) te onderscheiden dienstenniveaus (service levels).

**Dienstenniveau B of “Hoog”** geldt voor een, naar verwachting kleine, selectie (< 10) van bijzondere (zittings-)zalen/AV-installaties waarvan de Installed Base geheel bekend is of zal zijn.

**Dienstenniveau C of “Standaard”** geldt voor alle AV-middelen uit de huidige en toekomstige Installed Base waarvan exact bekend is welke middelen en systemen het betreft <sup>1</sup>en voorziene nieuwe leveringen aan de Rvdr en DJI.

**Dienstenniveau D of “Best Effort”** geldt voor alle overige AV-middelen<sup>2</sup> waarvoor inzet van de Opdrachtnemer op locatie wordt gevraagd na een storingsmelding.

#### 1. Klasse B of “Hoog” (met resultaatverplichting)

- a. Een storing aan een (onderdeel) van een AV-systeem, AV-apparaat en/of AV-dienst dient binnen een service termijn van 1 werkdag (24 uren) na registratie van de aanmelding storing bij Opdrachtnemer te worden verholpen (herstel van totale functionaliteit);
- b. Aanvang functieherstel activiteiten<sup>3</sup> start binnen 2 uur op dezelfde werkdag als de aanmelding van de storing;
- c. Hieronder begrepen herstelactiviteiten door of namens de Opdrachtnemer op locatie van de Opdrachtgever; Hieronder tevens begrepen dat herstel op locatie Opdrachtgever buiten kantooruren tevens op verzoek Opdrachtgever kan plaatsvinden, waarbij de service termijn als onder a. hierboven van kracht blijft
- d. Minimum norm: 100%
  - i. behalen reactietijd: aanvang herstelactiviteiten binnen 2 uren

<sup>1</sup> Bijlage 9 paragraaf 3.3 Categorie-A

<sup>2</sup> Bijlage 9 paragraaf 3.3 Categorie-B

<sup>3</sup> Nadere definitie en procedure zal na overleg worden vastgesteld en in het DAB worden vastgelegd.

- i. functieherstel: binnen 24 uur opgelost
  - ii. Bereikbaarheid 7 dagen per week; vorm nader in DAP overeen te komen.
  - iii. afmaken gestarte interventie 365\*24
  - iv. maximale responsetijd voor telefonische ondersteuning door een specialist die de kennis en kunde van de zaal bezit: 30 minuten
- 2. Klasse C of “Standaard”. (met resultaatverplichting)
  - a. Een storing aan een (onderdeel) van een AV-systeem, AV-apparaat en/of AV-dienst dient binnen een service termijn van 3 werkdagen (72 uren) na registratie van de aanmelding storing bij Opdrachtnemer onder garantie te worden verholpen (herstel van totale functionaliteit);
  - b. Hieronder begrepen herstelactiviteiten door of namens de Opdrachtnemer op locatie van de Opdrachtgever;
  - c. Hieronder tevens begrepen dat herstel op locatie Opdrachtgever buiten kantooruren tevens op verzoek Opdrachtgever kan plaatsvinden, waarbij de service termijn als onder a. hierboven van kracht blijft;
  - d. Minimum norm:
    - v. behalen reactietijd: aanvang herstelactiviteiten binnen 8 uren
    - vi. functieherstel: binnen 72 uur opgelost
    - vii. Serviceperiode: Ma-Vr 7:00-19:00
    - viii. afmaken gestarte interventie: mag in de volgende serviceperiode worden hervat
  - b. maximale responsetijd voor telefonische ondersteuning: 60 minuten
  - c. In geval storingsherstel later aanvangt dan één (1) uur voor einde van het service venster (nu 20:00 uur) en de monteur zijn werkzaamheden gaat uitvoeren, dan kan geen opslag tarief (Prijs 6 uit Tarievenlijst) wordt gebruikt, maar alleen de standaard prijs Call ter plaatse gaan ( Prijs 2 of Prijs 3 uit Tarievenlijst)
- 3. Klasse D of “Best Effort”. (Zonder resultaatverplichting tot herstel van functionaliteit )
  - a. Een storing aan een (onderdeel) van een AV-systeem, AV-apparaat en/of AV-dienst dient binnen een service termijn van 3 werkdagen (72 uren) na registratie van de aanmelding storing bij Opdrachtnemer waar zinvol en/of mogelijk te worden verholpen (herstel van functionaliteit);
  - b. Hieronder te verstaan dat de inspanning tot herstelactiviteiten door of namens de Opdrachtnemer op locatie van de Opdrachtgever moet zijn uitgevoerd;
  - c. Hier tevens onder begrepen dat de Opdrachtnemer bij niet herstellen van functionaliteit steeds een rapport van bevindingen en gemotiveerd advies <sup>4</sup>opmaakt en binnen de termijn van 3 werkdagen aan de Opdrachtgever doet toekomen. Waarbij tijdig ontvangst van bevindingenrapport geldt dat voor die melding de storing wordt beschouwd als ‘opgelost’;
  - d. Hieronder tevens begrepen dat poging tot herstel op locatie Opdrachtgever buiten kantooruren tevens op verzoek Opdrachtgever kan plaatsvinden, waarbij de service termijn als onder a. hierboven van kracht blijft;
  - e. Minimum norm:
    - i. behalen reactietijd: aanvang herstelactiviteiten binnen 8 uren
    - ii. functieherstel: 85% van de meldingen binnen 3 werkdagen opgelost, overige 15 % binnen 15 werkdagen (totaal 100%) opgelost.
    - iii. Serviceperiode: Ma-Vr 7:00-19:00
    - iv. afmaken gestarte interventie: mag in de volgende serviceperiode worden hervat
    - v. maximale responsetijd voor telefonische ondersteuning: 60 minuten
  - f. In geval storingsherstel later aanvangt dan één (1) uur voor einde van het service venster (nu 20:00 uur) en de monteur zijn werkzaamheden gaat uitvoeren, dan kan geen opslag tarief (Prijs 6 uit Tarievenlijst) wordt gebruikt, maar alleen de standaard prijs Call ter plaatse gaan ( Prijs 2 of Prijs 3 uit Tarievenlijst)

---

4 Vormgeving en proces verder overeen te komen en vast te leggen in het DAP.

In geval van storingen aan door de Opdrachtnemer geleverde **vervangende apparatuur met garantie**, zal deze worden behandeld als apparatuur met een resultaatverplichting voor herstel en dient analoog aan hetgeen hier is omschreven in paragraaf 3 onder 1. en 2. te worden gehandeld. Deze meldingen tellen wél mee in de vaststelling van de behaalde dienstenniveaus, zonder dat daarvoor enig nadere vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd is.

Rapportage

- 4 maal per kalenderjaar dient in ieder geval een schriftelijk overzicht te worden aangeleverd van alle storingen die hebben geleid tot verminderde of verlies van functionaliteit, gescheiden naar Dienstenniveau waarop de storing betrekking had en met vermelding van de relevante aanmeld datum/tijd, de herstel doorlooptijd en datum/tijd afmelding en datum tijd akkoord op Afmeldingen omschrijving storing;
- Een model van de rapportage, de overeengekomen rapportage- en overlegfrequentie en de definitieve procesbeschrijving zullen in het DAP worden opgenomen.

#### Afwijken van de vereisten/niet behalen van het dienstenniveau

- Voor iedere melding waarop niet binnen het vereiste dienstenniveau van “functieherstel start op locatie binnen twee uur” is gereageerd wordt de malus maal 0,5 toegepast. Voor een storing die toerekenbaar niet is opgelost binnen 24 uur (Klasse B) terwijl het in voor de meetperiode vastgestelde oplospercentage niet groter of gelijk is aan 100% wordt de malus toegepast. Bij iedere storing die toerekenbaar niet binnen de 3 werkdagen (Klasse B) termijn is opgelost wordt de malus maal 2 toegepast.
- Op iedere storing binnen Klasse C of D, die toerekenbaar niet is opgelost terwijl het in de meetperiode vastgestelde oplospercentage (functieherstel binnen 72 uur) niet groter of gelijk is aan 85% wordt de malus toegepast. Op iedere storing die toerekenbaar niet binnen de 15 werkdagen is opgelost <sup>5</sup>wordt de malus maal 2 toegepast

#### Malus beding

- Vastgestelde direct verrekenbare boete per storing buiten vereist dienstenniveau bedraagt € 300 bij Dienstniveau Hoog/Klasse B;
- Vastgestelde direct verrekenbare boete per storing buiten vereist dienstenniveau bedraagt € 200,- bij Dienstniveau Standaard/Klasse C;
- Vastgestelde direct verrekenbare boete per storing buiten het vereiste dienstenniveau bedraagt € 150,- bij Dienstenniveau Best Effort/Klasse D;
- Per geregistreerd incident waarop een malus wordt toegepast zal maximaal een malus groot 2,5 maal het malus bedrag mogelijk zijn.

---

<sup>5</sup> Functionaliteit is met work-around of definitief hersteld.