

Bijlage 7a SLA parameters

Behorend bij

Onderhoud & Support MFNP's

Datum	15 mei 2025
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Serviceherstelmaatregelen	4
2.1.	Escalatie.....	4
2.2.	Evaluatie en verbeterplan	5
2.2.1.	Evaluatie	5
2.2.2.	Verbeterplan	5
2.3.	Step-in rights.....	5
3.	Desks	6
3.1.	Steekproefprocedure.....	6
3.2.	Administratieve desk.....	6
3.3.	Incidentdesk	8
4.	Bestellen en Leveren van Consumables.....	12
5.	Overige parameters.....	13
6.	Overleg.....	14
7.	Dossier Afspraken en Procedures	15
8.	Rapportage	15
8.1.1.	Incidentrapportage	15

1. Inleiding

In deze Bijlage zijn de SLA parameters opgenomen waaraan de Prestatie dient te voldoen, alsmede de serviceherstelmaatregelen, de rapportage en de overlegstructuur. De SLA parameters zijn gebaseerd op de eisen zoals opgenomen in Bijlage A – Specificatie van de Prestatie en hetgeen is opgenomen in deze Bijlage.

2. Serviceherstelmaatregelen

Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zorg draagt de geleverde Prestatie te monitoren en zelfstandig en tijdig maatregelen neemt om het overeengekomen serviceniveau te kunnen handhaven en indien nodig per ommegaande herstelmaatregelen treft. De opdrachtnemer voorziet in een Incidentdesk om Incidenten aan te melden. De in deze Bijlage 7a – SLA parameters Onderhoud & Support MFNP's Belastingdienst opgenomen parameters zijn hierbij bepalend.

Indien de Prestatie niet voldoet aan de gestelde eisen, waaronder de situatie dat normen van SLA-parameters worden overschreden, staat de Opdrachtgever een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking, t.w.:

- escalatie;
- evaluatie en verbeterplan;
- step-in rights.

2.1. Escalatie

Indien er sprake is van een tekortschietende Prestatie dan treden vertegenwoordigers van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever met elkaar in overleg om nakoming van het overeengekomen zeker te stellen. Er worden hierbij in totaal drie escalatieniveaus onderkend.

De Opdrachtgever zal voorafgaand aan het escalatieoverleg schriftelijk aan de Opdrachtnemer aangeven op welk(e) punt(en) de Opdrachtnemer is tekortgeschoten. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zijn verplicht om vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen vijf Werkdagen ter beschikking te stellen.

Voordat de in de vorige alinea aangegeven overleg kan plaatsvinden, meldt de Opdrachtgever zich met operationele onderwerpen, zoals Incidenten, bij de incidentdesk of met betrekking tot logistieke zaken bij de administratieve desk. Bij onvoldoende resultaat via het initiële loket, kan de bij de Opdrachtgever daartoe aangewezen medewerker escaleren naar het daarvoor door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever specifiek toegewezen accountteam. In dit team zijn alle relevante expertises vertegenwoordigd en het geldt als eerste escalatieniveau.

In geval het aanspreken van het eerste escalatieniveau naar het oordeel van de Opdrachtgever tot onvoldoende resultaat leidt, wordt er geëscaleerd naar het tweede escalatieniveau. De Opdrachtnemer stelt voor eigen rekening de nodige medewerkers en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen. Daarnaast rapporteert de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever over de voortgang. Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de medewerker die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen.

Het derde escalatieniveau betreft een escalatie op managementniveau bij zowel de Opdrachtgever die verantwoordelijk is voor de te leveren continuïteit als de Opdrachtnemer die eindverantwoordelijk is voor de totale Prestatie in Nederland.

2.2. Evaluatie en verbeterplan

Bij een tekortschietende Prestatie is de hoogste prioriteit om de Prestatie zo snel mogelijk te herstellen. Een belangrijk instrument daarvoor is dat de Opdrachtgever, naast de in de vorige paragrafen genoemde escalatiemogelijkheden, de Opdrachtnemer kan opdragen, dat parallel aan het herstellen van de Prestatie, direct gestart wordt met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.

2.2.1. Evaluatie

In het geval van een tekortschietende Prestatie heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien de Opdrachtgever daartoe een opdracht geeft. De Opdrachtnemer heeft, nadat de Opdrachtgever een daartoe strekkende opdracht heeft gedaan, vijf (5) Werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en hierover te rapporteren aan de Opdrachtgever.

De evaluatie start met het achterhalen wat de oorzaak van de tekortschietende Prestatie is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door de Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden.

2.2.2. Verbeterplan

Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter Acceptatie voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortschietende Prestatie. Doel van het verbeterplan is het voorkomen op herhaling. De Opdrachtnemer rapporteert eenmaal (1x) per Werkweek over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.

De kosten van de evaluatie en de uitvoering van het verbeterplan komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.3. Step-in rights

In het geval dat bij een tekortschietende Prestatie deze binnen afzienbare termijn niet in voldoende mate is hersteld, heeft de Opdrachtgever vanaf het eerste escalatieniveau, naast de in de vorige paragrafen genoemde maatregelen, step-in rights. Step-in rights houden in dat de Opdrachtnemer op aangeven van de Opdrachtgever binnen tien Werkdagen een overleg organiseert van zijn managementteam op het toepasselijke escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie. Als het structurele probleem een maand na een step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is opgelost, dan belegt Opdrachtnemer wederom een overleg van zijn managementteam. In dit overleg kan de Opdrachtgever een dwingend advies geven aan Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

3. Desks

Rondom de Prestatie worden twee desks onderkend:

- **Administratieve desk:** De administratieve desk dient vragen en (informatie)verzoeken die niet technisch van aard zijn en betrekking hebben op administratieve zaken zoals bestellingen, leveringen, facturen en wijzigingen af te handelen.
- **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 tabellen zijn de normen voor de desks opgenomen. Indien Opdrachtgever een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Opdrachtgever door middel van de in paragraaf 3.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

3.1. Steekproefprocedure

Indien een Opdrachtgever signaleert dat Opdrachtnemer structureel de norm overschrijdt, wordt de Opdrachtgever geacht de data en de tijdstippen van de overschrijding vast te leggen. In geval de Opdrachtnemer de overschrijdingen van de telefonische norm in twijfel trekt, wordt de Opdrachtgever geacht drie voorvallen vast te leggen met smartphone video-opnames. Op basis van de geconstateerde overschrijdingen kan de Opdrachtgever schriftelijk escaleren bij Opdrachtnemer en eisen dat Opdrachtnemer binnen tien (10) Werkdagen een evaluatie en verbeterplan oplevert. Indien binnen dertig (30) Werkdagen na het schriftelijk melden van de overschrijding van de norm de Opdrachtgever wederom twee (2) overschrijdingen van de norm constateert en vastlegt, dan volgt een tweede escalatie.

3.2. Administratieve desk

De Opdrachtnemer heeft voor de Opdrachtgever een administratieve desk beschikbaar en deze desk dient voor vragen en (informatie)verzoeken die niet technisch van aard zijn en betrekking hebben op administratieve zaken zoals bestellingen en leveringen van Consumables, facturing en wijzigingen.

De administratieve desk dient alle vragen en (informatie)verzoeken, zoals hierboven beschreven, af te handelen. Tevens vindt hier de behandeling van escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket, waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.

Geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen tussen 09:00 uur en 17:00 uur op Werkdagen in contact te kunnen treden met de administratieve desk. Verzoeken van niet geautoriseerde personen worden niet door de Opdrachtnemer geaccepteerd.

Telefonische communicatie door medewerkers geschiedt altijd vanuit Nederland, waarbij de administratieve desk bereikbaar is op telefoonnummers tegen binnenlands of gratis tarief, dus geen internationale telefoonnummers en geen betaalnummers.

Vragen en (informatie)verzoeken, telefonisch gemeld binnen de gestelde openingstijden op Werkdagen, worden binnen twee (2) Werkuren in behandeling genomen en binnen acht (8) Werkuren beantwoord. Vragen en (informatie)verzoeken, via e-mail gemeld buiten de gestelde openingstijden worden ook binnen twee (2) Werkuren in behandeling genomen en binnen acht (8) Werkuren beantwoord, waarbij de tijd voor het in behandeling nemen en de beantwoording aanvangt om 09:00 uur op de eerstvolgende Werkdag. De gestelde maximale tijd voor beantwoording is inclusief de gestelde tijd voor het in behandeling nemen. In het geval dit niet mogelijk is dient Opdrachtnemer binnen twee (2) Werkuren, volgend op het in behandeling nemen, aan te geven wanneer de vraag of het (informatie)verzoek beantwoord gaat worden.

Aan de lay-out voor vragen en van (informatie)verzoeken via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.

In de tabel administratieve desk zijn de openingtijden van de administratieve desk weergegeven, de wijze van contact en de vereiste norm.

Administratieve desk		
Openingstijden	Wijze van contact	Norm
Telefoon: 5*8 uur (09:00 – 17:00 uur) op Werkdagen E-mail: 7*24 uur	Telefonisch	De Opdrachtgever dient binnen 30 seconden een Nederlandssprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen (*).
	Telefonisch of per e-mail	Vragen en (informatie)verzoeken die telefonisch op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen twee (2) Werkuren in behandeling te worden genomen en binnen acht (8) Werkuren beantwoord te zijn. De gestelde maximale tijd voor beantwoording is inclusief de gestelde tijd voor het in behandeling nemen (*). Vragen en (informatie)verzoeken kunnen 7*24 uur door middel van e-mail verstuurd worden aan de Opdrachtnemer. Alle gestelde vragen en (informatie)verzoeken via e-mail dienen op Werkdagen binnen de gestelde openingstijden binnen twee (2) Werkuren in behandeling te worden genomen en binnen acht (8) Werkuren beantwoord, waarbij de openingstijd van 09:00 uur op de eerstvolgende Werkdag bepalend is (*). Ingeval dit in beide situaties niet mogelijk is dient Opdrachtnemer binnen twee (2) Werkuren, volgend op de gestelde tijd voor het in behandeling nemen, aan te geven wanneer vraag of het (informatie)verzoek beantwoord gaat worden (*).

(*) Indien Opdrachtgever een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Opdrachtgever door middel van de in paragraaf 3.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

3.3. Incidentdesk

Opdrachtnemer heeft een incidentregistratiesysteem ingericht voor het registreren en volgen van Incidenten. Ieder Incident die wordt gemeld door de Servicedesk bij Opdrachtgever heeft een uniek incidentnummer en krijgt vanuit de incidentdesk bij Opdrachtnemer ook een uniek incidentnummer die beiden onlosmakelijk aan elkaar verbonden zullen zijn. Alle gemelde Incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten die tijdens het afhandelen van Incidenten plaatsvinden, worden door Opdrachtnemer geregistreerd in het incidentregistratiesysteem, waarbij minimaal de navolgende items geregistreerd moeten worden:

- incidentnummer Opdrachtnemer;
- incidentnummer Opdrachtgever;
- identificatie van Product;
- vastgestelde prioriteit;
- naam, telefoonnummer en eventueel het e-mailadres van de aanmelder/contactpersoon;
- omschrijving;
- definitieve oplossing/actie;
- contacttijden:
 - datum/tijdstip aanmelding door Opdrachtgever en acceptatie door Opdrachtnemer;
 - datum/tijdstip oplossing door Opdrachtnemer en acceptatie door Opdrachtgever.

Opdrachtnemer zorgt dat de status van Incidenten in het incidentregistratiesysteem actueel wordt gehouden. De incidentdesk draagt er zorg voor dat gemelde Incidenten worden opgelost en afgemeld.

Geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen tussen 08:00 uur en 17:00 uur op Werkdagen in contact te kunnen treden met de incidentdesk. Verzoeken van niet geautoriseerde personen worden niet door de Opdrachtnemer geaccepteerd.

Telefonische communicatie door medewerkers geschiedt altijd vanuit Nederland, waarbij de incidentdesk bereikbaar is op telefoonnummers tegen binnenlands of gratis tarief, dus geen internationale telefoonnummers en geen betaalnummers.

Het incidentregistratiesysteem dient bij wijziging van de status van een Incident een notificatiebericht te versturen naar Opdrachtgever via e-mail naar Servicedesk van de Opdrachtgever. Het notificatiebericht bevat minimaal de unieke incidentnummers, behorende bij het Incident, de gerelateerde Prestatie en de statuswijziging.

Het notificatiebericht dient uiterlijk binnen vijf (5) minuten na wijziging van de status door middel van een e-mail tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen communicatiekanaal te worden verstuurd.

Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Opdrachtgever is geaccepteerd. De Opdrachtgever moet binnen acht (8) Werkuren, na afmelding door de Opdrachtnemer, aangeven of de afmelding wordt geaccepteerd. Als Opdrachtgever niet reageert binnen bovengenoemd termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd.

Indien een Opdrachtgever niet heeft gereageerd en het Incident is onterecht gesloten, heeft de Opdrachtgever drie (3) Werkdagen de tijd het betreffende Incident te heropenen.

Medewerkers van de incidentdesk hebben technisch inhoudelijke kennis van de Diensten die de Opdrachtnemer levert.

Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.

Na ontvangst van een melding van een Incident via e-mail, binnen de gestelde openingstijden op Werkdagen, vangt direct de Oplostijd aan voor een der gelijk gemeld Incident. Bij een melding van een Incident via e-mail buiten de gestelde openingstijden, dan vangt de Oplostijd aan om 09:00 uur op de eerstvolgende Werkdag.

Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Opdrachtgever, in het bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat de Prestatie goed werkt en daarmee het Incident is opgelost. Opdrachtnemer dient gehoor te geven aan het verzoek.

Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met het unieke CMDB item waarop de melding betrekking heeft ten behoeve van rapportagemogelijkheden per Prestatie onderdeel.

Indien voor het oplossen van een Incident toegang benodigd is op locatie van de Opdrachtgever en toegang niet mogelijk is (no-show), dan stelt in een dergelijke situatie de Opdrachtnemer een rapport op met in ieder geval de vermelding van de gemaakte afspraak en de medewerker bij Opdrachtgever met wie vooraf het locatiebezoek is afgestemd. Een rapport van een dergelijke gebeurtenis is input voor het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Bij vertrek, nadat het Incident is verholpen, dient de medewerker van Opdrachtnemer zich af te melden bij de lokale medewerker van Opdrachtgever of diens plaatsvervanger.

Gegevensdragers, zoals bijvoorbeeld Paslezers, geheugenkaarten, onderdelen met (E)proms op bijvoorbeeld moederboards, mogen de locatie van de Opdrachtgever niet verlaten. Dergelijke gegevensdragers blijven in eigendom van de Opdrachtgever, die er zelf voor zorgdraagt dat de afvoer op beveiligde wijze wordt uitgevoerd. Gegevensdragers die als gevolg van een Incident moeten worden vervangen blijven dus op locatie van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer mag hiervoor geen kosten in rekening brengen. De uitwerking hiervan zal in de nadere op te stellen Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden beschreven.

In de tabel incidentdesk zijn de openingstijden van de incidentdesk weergegeven, de wijze van contact en de vereiste norm. Het melden van Incidenten met de prioriteit hoog dient in ieder geval per telefoon te verlopen.

Incidentdesk		
Openingstijden	Wijze van contact	Norm
Telefoon: 5*9 uur (08:00 – 17:00 uur) op Werkdagen E-mail: 7*24 uur	telefonisch	De Opdrachtgever dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen (*).
	Telefonisch of per e-mail	Incidenten die telefonisch of Incidenten die via e-mail op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen conform de gestelde prioriteit en de daaraan verbonden Oplostijd opgelost te worden (*). Incidenten kunnen 7*24 uur door middel van e-mail verstuurd worden aan de Opdrachtnemer. Incidenten via e-mail dienen conform de gestelde prioriteit en de daaraan verbonden Oplostijd opgelost te worden, waarbij de Oplostijd aanvangt om 09:00 uur op de eerstvolgende Werkdag (*).

(*) Indien Opdrachtgever een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Opdrachtgever middels de in paragraaf 3.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

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 te stellen, om hiermee aan de gestelde norm te voldoen. 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.

Alle Incidenten worden op basis van deze Bijlage 7a – SLA parameters Onderhoud & Support MFNP's Belastingdienst ingedeeld in één van de weergegeven prioriteiten hoog, midden of laag. De werkprocedures van Opdrachtnemer en de functionaliteit van het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer voorziet hierin.

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. Het gaat bijvoorbeeld om uitval van de Prestatie door een generieke upgrade van firmware, door Opdrachtnemer verplicht, waardoor veel Eindgebruikers niet meer kunnen kopiëren, printen of scannen. <u>Beveiligingsincidenten dienen direct aan de betreffende medewerker van de Opdrachtgever te worden gemeld en hebben ALTIJD de prioriteit hoog.</u>
midden	Het Incident heeft een normale impact op het functioneren van de Prestatie, in het bijzonder het functioneren van de Producten, waarbij slechts een beperkt deel van de Eindgebruikers wordt getroffen. Het gaat hierbij om uitval van één of enkele Product(en) op een locatie van Opdrachtgever, waarbij geldt dat er minimaal één (1) Product goed functioneert en operationeel is op dezelfde locatie.
laag	Het Incident heeft een beperkte impact op het functioneren van de Prestatie, in het bijzonder op het functioneren van de Producten, waarbij een Prestatie (met beperkingen) nog wel beschikbaar is voor de Eindgebruiker. Het gaat <u>bijvoorbeeld</u> om een printerverstoring (technisch van aard) waarbij printer nog wel werkt maar niet optimaal, regelmatig terugkerende papierstoring of 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 medewerkers bij de Opdrachtgever 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 prioriteit vastgelegd.

Oplostijden			
Prioriteit	Norm binnen openingstijden		
	80% van de Incidenten opgelost binnen	100% van de Incidenten opgelost binnen	Status updates
hoog	4 Klokuren	8 Klokuren	ieder uur
midden	1 Werkdag	Volgende Werkdag	geen
laag	2 Werkdag	4 Werkdagen	geen

Voor incidenten met prioriteit hoog zal Opdrachtnemer met spoed aanvangen met herstelwerkzaamheden, contact onderhouden met Opdrachtgever omtrent status updates en de functionaliteit binnen vier (4) uur weer beschikbaar te maken.

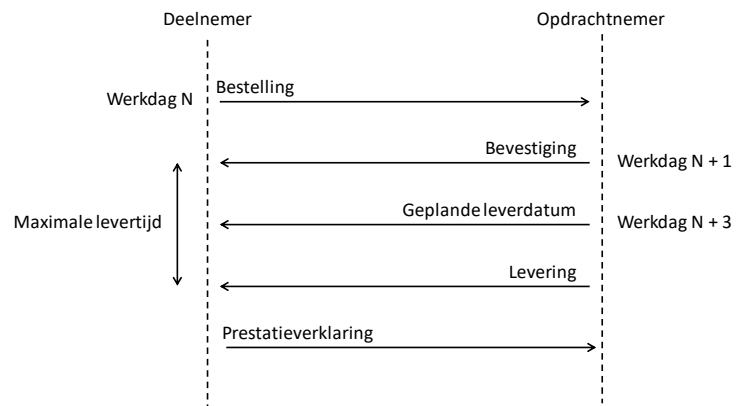
4. Bestellen en Leveren van Consumables

Medewerker van Opdrachtgever plaatst een bestelling voor Consumables bij de administratieve desk van Opdrachtnemer. Bij Opdrachtgever onderkennen we "bulklocaties" en "gewone locaties". Een "bulklocatie" is doorgaans een locatie van de Opdrachtgever waar in het algemeen minimaal vijftien (15) printers operationeel zijn. Voor "gewone locaties" geldt in de regel kleinere aantallen operationele printers.

De Opdrachtgever werkt met twee (2) soorten bestelformulieren, t.w. één voor "bulklocaties" en één voor "gewone locaties". Het bestelformulier voor "gewone locaties" betreft een specifieke bestelling voor één individuele printer, waarbij er wordt gerefereerd naar het unieke "nummer" van die printer. Het bestelformulier voor een "bulklocatie" is een formulier waaraan een bulknummer is toegekend met hierop alle operationele printers, inclusief asset- en serienummer, voor die specifieke locatie. Het gaat in deze altijd om een bestelling van Consumables voor één of meerdere printers tegelijkertijd. Vanwege het grotere aantal operationele printers op zo'n locatie wordt de logistieke impact bij zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever sterk gereduceerd. Het is geenszins de bedoeling om voorraden van Consumables, behalve een hele kleine grijpvoorraad per locatie, op locaties van Opdrachtgever aan te leggen. Om dit te realiseren en te voorkomen zijn snelle levertijden een vereiste.

Het moet voor Opdrachtgever mogelijk blijven nieuwe locaties met minimaal vijftien (15) stuks printers als "bulklocatie" te kunnen opvoeren, dit door veranderende situaties bij Opdrachtgever. Ook kan zich de situatie voordoen dat een "bulklocatie" door afschaling van het aantal printers een "gewone locatie" wordt. De Opdrachtgever zal bij wijzigingen hierover gaan communiceren met Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient, binnen één (1) Werkdag na ontvangst van de bestelling, de Opdrachtnemer te bevestigen dat de bestelling in behandeling is genomen. Indien de bestelling niet correct of onduidelijk is, dient de Opdrachtnemer binnen deze Werkdag direct contact op te nemen met medewerker bij Opdrachtgever die de bestelling heeft geplaatst en aan te geven op welke onderdelen de bestelling niet correct is of verduidelijking behoeft. In gezamenlijk overleg wordt bepaald of de bestelling wordt aangepast of wordt geannuleerd door Opdrachtnemer. Bij annulering kan de desbetreffende medewerker bij Opdrachtgever opnieuw een correcte bestelling aanbieden. Indien Opdrachtnemer verzuimt een bestelbevestiging aan de Opdrachtgever te verstrekken geldt als startdatum voor de levertijd de datum waarop de medewerker bij Opdrachtgever initieel de bestelling heeft geplaatst bij Opdrachtnemer.



Binnen twee (2) Werkdagen, na de bevestiging van de bestelling, dient de Opdrachtnemer een geplande leverdatum van de bestelde Consumables door te geven aan de medewerker bij Opdrachtgever die de bestelling heeft geplaatst. Voorts geldt dat de uiteindelijke levering plaats gaat vinden binnen maximaal vijf (5) Werkdagen, nadat medewerker bij Opdrachtgever de bestelling heeft geplaatst bij Opdrachtnemer. Het bestelproces is weergegeven in bovenstaande figuur.

Voor de levering geldt dat het uitleveren van een bestelling altijd de gehele bestelling betreft en dus geen deellevering. De bijbehorende maximale levertijd geldt dus voor de gehele bestelling die door medewerker van Opdrachtgever is geplaatst bij Opdrachtnemer en die door Opdrachtnemer binnen de gestelde maximale levertijd dient te zijn geleverd.

5. Overige parameters

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

Dienst	Norm
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties.
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk vijf Werkdagen na de rapportageperiode.
Bijhouden CMDB	Wijzigingen aan configuratie items dienen binnen vijf Werkdagen verwerkt te zijn.

6. Overleg

Tussen vertegenwoordiging van Opdrachtgever en het accountteam van de Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een structuur voor overleg ingericht worden. Primair stellen zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer de juiste expertise hiervoor beschikbaar. Vanuit de Opdrachtgever is in ieder geval de contractmanager opgeschaald en bij de Opdrachtnemer de accountmanager. De accountmanager is het primaire aanspreekpunt voor de contractmanager, de inkoper, de productmanager “pandgebonden” en de processpecialist “pandgebonden” bij Opdrachtgever. Er zal in ieder geval periodiek operationeel overleg ingepland gaan worden. Andere overlegvormen, zoals tactisch- en strategisch overleg, worden niet uitgesloten. Hieraan wordt, indien de situatie hierom vraagt, invulling aan gegeven. Het operationeel overleg wordt hieronder toegelicht.

6.1. Operationeel overleg

Opdrachtgever voert, ten behoeve van het bewaken van de kwaliteit van de geleverde Prestatie maandelijks Operationeel overleg met de Opdrachtnemer. Het maken van de planning hiertoe is belegd bij de Opdrachtgever.

In dit operationeel overleg, wordt voornamelijk vastgesteld of de resultaten van de levering van Prestatie aan de gemaakte afspraken voldoet. Agendapunten zijn:

- Opening en vaststellen agenda;
- Verslag vorig overleg;
- Bestelproces Consumables;
- Behandeling rapportages;
- Rondvraag/WVTTK;
- Actiepunten;
- Sluiting.

Aan dit overleg zullen minimaal deelnemen:

Participant	Namens	Rol
Contractmanager	Opdrachtgever	voorzitter
Productmanager	Opdrachtgever	participant
Processpecialist	Opdrachtgever	participant
Accountmanager	Opdrachtnemer	participant

Afhankelijk van het onderwerp kan de samenstelling van het overleg worden aangepast. Dit geldt vanuit de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer met name op technische vlak. Afhankelijk van de behoefte kan dit een consultant of de productspecialist zijn.

Tijdens ieder Operationeel overleg wordt er een verslag gemaakt inclusief een actielijst. Dit verslag wordt binnen vijf (5) werkdagen verzonden naar de e-mailadressen van de participanten van het overleg. De standaard vergaderlocatie van het overleg is in beginsel de locatie van de Opdrachtgever, maar in onderling overleg kan de locatie, alsmede de wijze van overleggen nader worden afgesproken.

7. Dossier Afspraken en Procedures

Na contractering zal Contractmanager bij Opdrachtgever het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), in samenspraak met Opdrachtnemer, opstellen. Facturatie, operationele aspecten, werkinstructies en aspecten zoals in deze Bijlage 7a – SLA parameters Onderhoud & Support MFNP's Belastingdienst zullen hierin worden uitgewerkt alsmede een contactmatrix en escalatieoverzicht. Binnen twee (2) maanden na contractering dient de DAP afgestemd te zijn en tweezijdig ondertekend.

8. Rapportage

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de rapportages en het beschikbaar stellen hiervan. De inhoud van de rapportages wordt vastgesteld door Opdrachtgever en is gebaseerd op al het gestelde in deze SLA.

De Opdrachtnemer levert rapportage aan die de volgende doelen dienen:

- inzage en verantwoording afleggen door Opdrachtnemer over de geleverde Prestatie;
- inzage verstrekken in de verbetermaatregelen (evaluatie en verbeterplan) ingeval tekortkomende Prestatie;
- inzage verstrekken ingeval van no-show.

Rapportages worden elektronisch in een voor Opdrachtgever leesbare formaat (Excel en/of Word) door Opdrachtnemer aangeleverd.

8.1. Inhoud van de rapportage

Opdrachtnemer doet, met betrekking tot onderstaande rapportage, een voorstel en levert hiervoor een conceptvoorbeeld aan binnen één (1) maand na contractering. Verdere uitwerking door Opdrachtgever en Opdrachtnemer binnen maximaal twee (2) maanden na contractering.

8.1.1. Incidentrapportage

De Incidentrapportage bevat informatie betreffende de Prestatie over de voorafgaande maand. Het doel van deze rapportage is het vaststellen of de geleverde Prestatie voldoet aan hetgeen is beschreven in deze Bijlage 7a – SLA parameters Onderhoud & Support MFNP's Belastingdienst.

De Incidentrapportage wordt uiterlijk op de vijfde (5e) werkdag van de maand na afloop van de betreffende periode elektronisch aangeleverd bij de verantwoordelijke medewerker bij Opdrachtgever.

De Incidentrapportage bevat minimaal de navolgende informatie:

- incidentnummer Opdrachtnemer;
- incidentnummer Opdrachtgever;
- locatie waar Incident zich voordoet;
- identificatie van Product;
- omschrijving van het Incident;
- vastgestelde prioriteit;
- datum en tijdstip aanmelding bij Opdrachtnemer;
- naam medewerker Opdrachtgever;
- naam engineer Opdrachtnemer;
- status Incident
- gerealiseerde Oplostijd, indien Oplossing gereed;
- tijd openstaand;
- korte, maar duidelijke omschrijving Oplossing, Workarond of Fix, indien gereed;
- overschrijding Prestaties.