



Bijlage 12
Service Level Agreements

Behorend bij

Openbare Europese Aanbesteding
Overeenkomst Diensten en Leveringen
Audiovisuele Middelen
(AV2026)

Datum	18-11-2025
Versie	1.1
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Servicelevels algemeen	2
3	Servicelevels: AV-onderhoudsdienstverlening	2
4	Servicelevels: Spoed	4
5	Prio M Call	4
6	Service levels: Realisatie	4
7	Compensatie bij uitloop realisatie-werkzaamheden:	5
8	Service levels: CMDDB	5
9	Service levels: Gebruikerstevredenheid	5
10	Afwijken van de servicelevels	5
11	Escalatie en verbeterplan	6

1 Inleiding

Het aanvaarden van deze servicelevels en hun bijbehorende rapportage is een Gunningseis (Zie Bijlage 13: Programma van Eisen)

Het vaststellen van servicelevels heeft tot doel om op een geobjectiveerde wijze te kunnen vaststellen of aan overeengekomen eisen wordt voldaan en of door de handhaving van die eisen ook de onderliggende doelstellingen van de Opdrachtgever zullen worden bevorderd of behaald.

Steeds na één jaar vanaf start overeenkomst zal aan het einde van dat jaar in gezamenlijk overleg worden vastgesteld of de afgesproken servicelevels voldoen aan het gestelde doel.

De Aanbestedende dienst zal rapporteren op de servicelevels in de SLA en negatieve afwijkingen van de gestelde te behalen normen behandelen conform voor die situatie is aangegeven.

Daarnaast zal worden aangegeven hoe rapportage m.b.t. die servicelevels dient plaats te vinden en welke consequenties het niet behalen van een vastgestelde norm kan hebben. De Aanbestedende dienst kan eenzijdig aangeven dat een KPI tijdelijk of definitief buiten beschouwing wordt gelaten.

2 Servicelevels algemeen

Definitie servicelevels:

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 servicelevel tenzij daar in een Overeenkomst expliciet van wordt afgeweken of afgezien.

3 Servicelevels: AV-onderhoudsdienstverlening

Op reguliere onderhoudsdiensten zijn navolgende servicelevels – dienstenniveaus – van toepassing. Genoemde bedragen zijn allen exclusief BTW.

Uitvoering herstel van functionaliteit onder resultaatsverplichting.

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

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 AV-middelen uit de huidige en toekomstige Installed Base waarvan exact bekend is welke middelen en systemen het betreft.

Dienstenniveau D of “Best Effort” geldt voor alle overige AV-middelen waarvoor inzet van de Opdrachtnemer 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 servicetermijn van 2 werkdagen (48 uren) na registratie van de aanmelding storing bij Opdrachtnemer te worden verholpen (herstel van totale functionaliteit);
 - b. Aanvang functieherstel activiteiten 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 van Opdrachtgever kan plaatsvinden, waarbij de servicetermijn als onder a. hierboven van kracht blijft
 - d. Indien de aard van de storing dit toelaat, dient herstel op afstand binnen 2 uur na melding te zijn gestart.
 - e. Minimumnorm: 100%
 - i. Behalen reactietijd: aanvang herstelactiviteiten binnen 2 uren
 - ii. Functieherstel: binnen 48 uur opgelost
 - iii. Bereikbaarheid serviceperiode: Ma-Vr 7:00-20:00
 - iv. Afmaken gestarte interventie: mag in de volgende serviceperiode worden hervat
 - v. 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):
 - o Een storing aan een (onderdeel) van een AV-systeem, AV-apparaat en/of AV-dienst dient binnen een servicetermijn van 3 werkdagen (72 uren) na registratie van de aanmelding storing bij Opdrachtnemer onder garantie te worden verholpen (herstel van totale functionaliteit)
 - a. Hieronder begrepen herstelactiviteiten door of namens de Opdrachtnemer op locatie van de Opdrachtgever;
 - b. Hieronder tevens begrepen dat herstel op locatie Opdrachtgever buiten kantooruren tevens op verzoek van Opdrachtgever kan plaatsvinden, waarbij de servicetermijn als onder a. hierboven van kracht blijft;
 - c. Indien de aard van de storing dit toelaat, dient herstel op afstand binnen 8 uur na melding te zijn gestart
 - d. Minimumnorm:
 - i. Behalen reactietijd: aanvang herstelactiviteiten binnen 8 uren
 - ii. Functieherstel: binnen 72 uur opgelost
 - iii. Bereikbaarheid serviceperiode: Ma-Vr 7:00-20:00
 - iv. Afmaken gestarte interventie: mag in de volgende serviceperiode worden hervat
 - v. Maximale responsetijd voor telefonische ondersteuning door een specialist die de kennis en kunde van de zaal bezit: 60 minuten.
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 wordt indien mogelijk binnen een servicetermijn van 3 werkdagen (72 uren) na registratie van de aanmelding storing bij Opdrachtnemer 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 ¹opmaakt 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. Indien de aard van de storing dit toelaat, dient herstel op afstand binnen 8 uur na melding te zijn gestart
 - e. Hieronder tevens begrepen dat poging tot herstel op locatie Opdrachtgever buiten kantooruren tevens op verzoek van Opdrachtgever kan plaatsvinden, waarbij de servicetermijn als onder a. hierboven van kracht blijft
 - f. Minimumnorm:
 - i. Behalen reactietijd: aanvang herstelactiviteiten binnen 8 uren
 - ii. Functieherstel: 85% van de meldingen binnen 3 werkdagen (72 uren) opgelost, overige 15 % binnen 15 werkdagen (totaal 100%) opgelost.
 - iii. Bereikbaarheid Serviceperiode: Ma-Vr 7:00-20:00
 - iv. Afmaken gestarte interventie: mag in de volgende serviceperiode worden hervat
 - v. Maximale responsetijd voor telefonische ondersteuning door een specialist die de kennis en kunde van de zaal bezit: 60 minuten

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 klasse B of C 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.

4 Servicelevels: Spoed

Een incident wordt uitsluitend als spoedinzet aangemerkt indien deze expliciet is aangevraagd door de Opdrachtgever en als zodanig is bevestigd door de Leverancier.

- De leverancier dient binnen één uur na ontvangst van de spoedmelding een inhoudelijke reactie te geven. Deze reactie omvat een bevestiging van de melding, de voorlopige inschatting van de ernst, en de voorgenomen vervolgstappen
- Indien fysieke interventie noodzakelijk is, dient de leverancier binnen vier uur na melding met herstelwerkzaamheden op de betreffende locatie te zijn gestart
- Indien het incident op afstand kan worden opgelost, wordt het herstelproces binnen twee uur na melding gestart, met als doel om de functionaliteit zo spoedig mogelijk te herstellen.

5 Prio M Call

Maximaal vijf keer per jaar kan de Rechtspraak een prio-M-melding uitzetten, waarbij de Inschrijver binnen 30 minuten telefonisch een deskundige beschikbaar stelt die kennis heeft van de oplossing en de persoon ter plaatse ondersteuning kan bieden.

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 bijlage 11 DAP worden opgenomen.

6 Service levels: Realisatie

De SLA's over de dienstverlening van de Opdrachtnemer t.a.v. de realisatie betreffen enerzijds variabelen t.a.v. de dienstverlening en anderzijds variabelen t.a.v. het eindresultaat.

¹ Vormgeving en proces verder overeen te komen en vast te leggen in het DAP.

1. Afwijkingen op doorlooptijden offerteproses zoals die in Bijlage 20 Gewenste Realisatie dienstverlening zijn gespecificeerd. De KPI is: geen afwijkingen.
2. Het aantal restpunten na oplevering:
 - a. 0 restpunten die het gebruik van een AV-component onmogelijk maken: het bedieningspaneel, de audio- en de video-apparatuur dienen conform de specificaties te functioneren evenals de voorzieningen voor voorvertonen, opnemen, tolken en slechthorenden. Telehoren is mogelijk en de akoestiek voldoet aan de specificaties.
 - b. Maximaal 5 restpunten die het gebruik van een AV-component niet onmogelijk maken, Deze restpunten dienen binnen twee weken te zijn verholpen, tenzij de Opdrachtgever de betreffende zittingzaal niet beschikbaar stelt.
3. Het afronden van de werkzaamheden conform de door de Opdrachtnemer opgestelde en door Opdrachtgever geaccordeerde planning. Door de Opdrachtgever vooraf geaccepteerde afwijkingen tellen in deze niet mee. De KPI is: geen afwijkingen.

7 Compensatie bij uitloop realisatie-werkzaamheden:

Omdat uitloop van de werkzaamheden en/of het niet functioneren van de geleverde oplossing(en) direct invloed heeft op het primaire proces waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is (de voor de betreffende zaal geplande zittingen kunnen immers niet doorgaan), brengt de Opdrachtgever een deel van de kosten voor het herplannen van de zittingen in rekening. Daarbij geldt dat de uitloop niet door de Opdrachtgever of een derde partij veroorzaakt is. De vergoeding die de Opdrachtgever in rekening brengt bedraagt duizend euro per dag.

Deze vergoeding zal in rekening worden gebracht bij het uitlopen van de werkzaamheden (KPI 3) alsmede voor restpunten die het gebruik van AV-componenten onmogelijk maken (KPI 2.a.).

8 Service levels: CMDB

De gegevens in de CMDB dienen correct, volledig en actueel te zijn, zodat IT-processen zoals incidentbeheer, wijzigingsbeheer en probleembeheer effectief kunnen functioneren.

Servicelevels:

- Minimaal 98% van de geregistreerde CI's moeten correct en actueel zijn
- Alle wijzigingen aan CI's moeten binnen één werkweek na uitvoering worden verwerkt in de CMDB
- Maandelijks wordt een kwaliteitscontrole en reconciliatie uitgevoerd op de inhoud van de CMDB op basis van een steekproef
- Geconstateerde afwijkingen in CI-gegevens worden binnen één werkweek gecorrigeerd.

9 Service levels: Gebruikerstevredenheid

De Opdrachtgever heeft een eigen klantbeleving team dat zich bezighoudt met klanttevredenheid, klantloyaliteit en klantfeedback.

Klantbeleving ondersteunt de IVO-organisatie bij het meten en verbeteren van de klantbeleving.

De Opdrachtgever wil met de Opdrachtnemer samenwerken om de klantbeleving van de gezamenlijke dienstverlening in kaart te brengen met als doel om de klantbeleving waar nodig te verbeteren.

10 Afwijken van de servicelevels

Opdrachtgever meldt uit eigen beweging binnen 2 weken na afloop van de maandelijkse rapportage de overschrijding en geeft daarbij de daaraan ten grondslag liggende redenen aan. Opdrachtnemer meldt dan diens oordeel of er wel of geen sprake is van niet-toerekenbaarheid.

Indien de norm voor beschikbaarheid op een dienst niet wordt behaald zal Opdrachtnemer maatregelen nemen teneinde de vereiste beschikbaarheid zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand te

herstellen en de beschikbaarheid minimaal de opvolgende twaalf maanden te handhaven.

Indien Opdrachtnemer faalt in het herstel van een product beschikbaarheid heeft Opdrachtgever het recht om de escalatie in te zetten.

11 Escalatie en verbeterplan

Opdrachtnemer zal deze maatregelen binnen 1 maand na afstemming en akkoord door Opdrachtgever doorvoeren ten einde de beschikbaarheid te herstellen.

De escalatieprocedure treedt in werking indien één van de partijen (Opdrachtgever of Opdrachtnemer) van oordeel is dat de andere partij:

- Een slechte prestatie levert
- Gemaakte afspraken in het kader van de incidentafhandeling niet nakomt
- Een incident/project niet volgens de overeengekomen afspraken kan oplossen/afronden
- Er te veel restpunten zijn bij een oplevering dan wel dat het oplossen te lang duurt.

Tevens kan de escalatieprocedure in werking treden indien er sprake is van een calamiteit waarbij het incident de bedrijfsvoering van Opdrachtgever in gevaar brengt.

Als na het strategisch escalatiegesprek (escalatieniveau 3) op directie/MT niveau nog steeds blijkt dat de dienstverlening van Opdrachtnemer niet verbeterd is conform SLA, dan wordt er een verbeterplan ingezet door Opdrachtnemer.

Een verbeterplan wordt opgesteld door Opdrachtnemer en beschrijft het prestatieprobleem, stelt duidelijke verwachtingen en biedt een stappenplan met een tijdlijn en concrete acties, inclusief ondersteuning en consequenties bij niet-nakoming, om de prestaties van de leverancier te verbeteren en te borgen. Binnen elk element is belangrijk dat de verbeterpunten zo objectief mogelijk meetbaar zijn, dat er duidelijke communicatie wordt verwacht en dat bij elk element in het verbeterplan de Wie, Wat, Waar, Wanneer, Waarom en Hoe methode terugkomt. Het verbeterplan wordt door de Inschrijver afgestemd met de Opdrachtgever en treedt pas in werking na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever.

De volgende aspecten moeten minimaal terugkomen in het verbeterplan:

- Probleemidentificatie: Beschrijf het probleem zo concreet mogelijk. Definieer verwachtingen en de beoogde resultaten: Stel duidelijke, meetbare prestatieverwachtingen en resultaten op voor de leverancier. Wat is de beoogde verbetering moet er precies verbeteren?
- Acties: Beschrijf concrete acties om de prestaties te verbeteren te bewerkstelligen.
- Ondersteuning: Geef aan welke ondersteuning of middelen ingezet worden.
- Tijdlijn: Stel een realistische tijdlijn (akkoord van beide partijen) op met tussentijdse mijlpalen en een einddatum voor de verbeteringen.

Bij het niet behalen, binnen vastgestelde einddatum voor verbeteringen zal er een direct opeisbare boete worden toegepast ter waarde van 500.000 euro.

Na doorvoering van de boete en het nogmaals niet behalen van een nieuw vastgestelde einddatum, wordt een ingebrekestelling ingezet.