

Bijlage 09 - Service Level Agreement



Gemeente Lelystad

AV-middelen

23-10-2025

Eisen SLA (Service Level Agreement)																	
1.	De opdrachtnemer stelt een SLA op voor de totale ontzorging van de Gemeente Lelystad.																
2.	De opdrachtnemer heeft een gegarandeerde minimale telefonische bereikbaarheid van 5x24 (maandag – vrijdag, hele dag) voor storingen.																
3.	De opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige servicedesk																
4.	De opdrachtnemer voldoet aan onderstaande response- en oplostijden/workaround oplossingen na het doen van de melding; <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Responsetijd</th><th>Oplostijd/Wor karound</th></tr><tr><td>1 - Kritisch</td><td>Binnen 10 minuten</td><td>Minder dan 2 klokuren</td></tr><tr><td>2 - Hoog</td><td>Binnen 30 minuten</td><td>Minder dan 4 klokuren</td></tr><tr><td>3 - Middel</td><td>Binnen 2 uur</td><td>Minder dan 1 werkdag</td></tr><tr><td>4 - Laag</td><td>Binnen 1 werkdag</td><td>Minder dan 4 werkdagen</td></tr></table> <i>Prioriteit 1 (Kritisch): Verstoring in het primaire proces of bedrijf kritisch en bij groepen of alle gebruikers waardoor deze niet kunnen doorwerken. Dit geldt ook voor alle processen en vergaderingen van de gemeenteraad.</i> <i>Prioriteit 2 (Hoog): Verstoring in het primaire proces en/of bedrijf kritisch waarbij groepen of alle gebruikers veel hinder ondervinden en daardoor moeizaam kunnen doorwerken of waarbij een groep gebruikers of verstoringen in het niet primaire proces waar alle gebruikers last van hebben.</i> <i>Prioriteit 3 (Middel): Verstoring in het primaire proces en/of bedrijf kritisch waarbij beperkt hinder is en waar wel kan worden doorgewerkt bij groepen of alle gebruikers.</i> <i>Prioriteit 4 (Laag): Alle overige verstoringen</i>		Prioriteit	Responsetijd	Oplostijd/Wor karound	1 - Kritisch	Binnen 10 minuten	Minder dan 2 klokuren	2 - Hoog	Binnen 30 minuten	Minder dan 4 klokuren	3 - Middel	Binnen 2 uur	Minder dan 1 werkdag	4 - Laag	Binnen 1 werkdag	Minder dan 4 werkdagen
Prioriteit	Responsetijd	Oplostijd/Wor karound															
1 - Kritisch	Binnen 10 minuten	Minder dan 2 klokuren															
2 - Hoog	Binnen 30 minuten	Minder dan 4 klokuren															
3 - Middel	Binnen 2 uur	Minder dan 1 werkdag															
4 - Laag	Binnen 1 werkdag	Minder dan 4 werkdagen															
5.	De opdrachtnemer voert jaarlijks preventief onderhoud uit met minimaal onderstaande werkzaamheden; - Testen van het systeem - Reinigen van apparatuur - Afstellen van apparatuur - Software update Inbegrepen in het preventief onderhoud; - Kosten voor klein materiaal per ruimte - Reiskosten - Opstellen onderhoudsrapportage																
6.	Opdrachtnemer beoordeeld minimaal een keer per jaar alle AV-apparatuur van opdrachtnemer om vast te stellen of deze zich in goede staat bevindt en overeenkomstig de aan de installatie gestelde eisen zal kunnen blijven functioneren. Opdrachtnemer plant hiervoor de afspraken in (in overleg met Opdrachtgever). Na de beoordeling voorziet opdrachtnemer de opdrachtgever binnen 3 weken van een onderhoudsrapportage van de gecontroleerde apparatuur. In deze onderhoudsrapportage wordt per ruimte alle AV-apparatuur vermeld met daarbij de volgende informatie; 1) Apparaat/omschrijving 2) Merk 3) Type 4) Serienummer (als bekend) 5) Installatie jaar																

	6) Leeftijd in jaren 7) Firmware/software (indien van toepassing) 8) Status 9) Bijzonderheden 10) Een advies of aanbevelingen
7.	De opdrachtnemer verstuurt na aanmelding van een verstoring maximaal 5 dagen een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden en bestede tijd om de verstoring op te lossen.
8.	De opdrachtnemer berekend geen voorrijkosten bij correctief onderhoud
9.	De opdrachtnemer berekend geen arbeidsloon bij correctief onderhoud
10.	De opdrachtnemer berekend geen kosten voor eventueel bruikleen apparatuur
11.	Er vindt minimaal 4x per jaar overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Tijdens dit gesprek wordt teruggekeken naar de meldingen van de afgelopen periode en kan advies worden gegeven over nieuwe ontwikkelingen of overige zaken. Dit overleg wordt geïnitieerd door opdrachtnemer.
12.	De opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn via (afzonderlijke) contactlijnen per team van de opdrachtgever, zodat elk team direct en zelfstandig contact kan onderhouden over zaken als verstoringen, offerte aanvragen en advies.
13.	De opdrachtnemer levert apparatuur inclusief bijbehorend verpakkingsmateriaal op de overeengekomen locatie. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het afvoeren van het verpakkingsmateriaal en de afvoer van de te vervangen apparatuur, tenzij hierover schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt in de overeenkomst of opdrachtbevestiging.