

# Drukwerk & Signing Service Level Agreement

Opdrachtgever: GGD regio Utrecht  
Datum: 11 maart 2026  
Versie: 1.0

# 1. Algemeen

## 1.1. Algemene bepalingen

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een Raamovereenkomst per 1-1-2027 gesloten voor het leveren van Drukwerk & Signing aan Opdrachtgever. De Service Level Agreement (SLA) beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door de Opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van de Opdrachtgever.

## 1.2. Doel

Contractant voert in overeenstemming met de uitgangspunten in de Raamovereenkomst met bijlagen, waaronder het Programma van Eisen, de dienstverlening uit. Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken om kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan. Indien de Opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en te hanteren.

# 2. Dienstverlening omtrent leveringen

## 2.1. Scope

De scope van de gevraagde dienstverlening heeft betrekking op het leveren van drukwerk en signing producten op de locaties van de Opdrachtgever binnen de regio Utrecht. De scope van de dienstverlening, zoals nader omschreven in het Programma van Eisen omvat:

### 1. Drukwerk

Een compleet assortiment drukwerkproducten, geproduceerd volgens de huisstijl van GGDrU en met duurzame materialen waar mogelijk. Dit betreft onder andere, maar is niet beperkt tot:

- Flyers (A5/A4/A3);
- Posters (A3/A4);
- Brochures;
- Visitekaartjes;
- Briefpapier;
- Boekenleggers

- ID-kaarten;
- Enveloppen.

Alle producten moeten conform goed gekeurd concept, van consistente kwaliteit en tijdig geleverd worden.

## 2. Signing

Levering van signing materialen voor binnen- en buitenlocaties, met hoogwaardige afwerking en, indien nodig, montage op locatie. Dit omvat onder andere, maar is niet beperkt tot:

- Vlaggen;
- Beachvlaggen;
- Spandoeken;
- Banners.

Montage van signing maakt onderdeel uit van de opdracht. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilige en zorgvuldige uitvoering van montagewerkzaamheden op locaties van GGD regio Utrecht, zodanig dat de signing bijdraagt aan een nette, professionele en herkenbare uitstraling van de locaties. De nadere eisen ten aanzien van uitvoering, veiligheid en verantwoordelijkheid bij montage zijn vastgelegd in het Programma van Eisen (Bijlage B).

## 3. Aanvullende dienstverlening

Het hierboven genoemde assortiment is niet limitatief. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever behoefte hebben aan drukwerk- en/of signingproducten die niet expliciet in deze opsomming zijn opgenomen, mits deze producten passen binnen de scope en aard van de opdracht.

Voor dergelijke producten worden door Opdrachtnemer vooraf nadere prijsafspraken gemaakt. Deze producten worden uitsluitend geleverd na voorafgaande schriftelijke afstemming en akkoord van Opdrachtgever.

De prijsstelling voor deze producten dient marktconform te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangeboden prijzen te toetsen, onder andere door vergelijking met de in het prijzenblad opgenomen tarieven, referentieprijzen of door het opvragen van een nadere onderbouwing.

Verder wil AD als aanvullende dienstverlening ondersteuning uitvragen bij het realiseren van correcte en aantrekkelijke communicatie-uitingen door:

- Grafisch ontwerp van signing- en drukwerk conform huisstijl.
- DTP-werkzaamheden zoals opmaak, controle en proefdrukken.
- Advies over kwaliteit, duurzaamheid en innovatieve materiaalkeuzes.

## 2.2. Meldingen

### 2.2.1. Klachten

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is het inspelen op wensen en de afhandeling van klachten. Medewerkers van de Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden. Opdrachtnemer dient na afhandeling de melding af te melden. Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

### 2.2.2. Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten en vragen gerelateerd tot de dienstverlening van Opdrachtnemer geldt de volgende responstijd (vanaf het moment van ontvangst van de melding door Contractant):

- Reactie op klacht of vraag: binnen één werkdag;
- Afmelden van een klacht of vraag: binnen drie werkdagen.

## 2.3. Communicatie

### 2.3.1. Accountmanagement

Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil de Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de dagelijkse organisatie en controle van de werkzaamheden. De Opdrachtgever wenst vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en indien gewenst kennis te maken met deze persoon. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

### 2.3.2. Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Betrokkenen Opdrachtgever	Betrokkenen Opdrachtnemer	Frequentie
Strategisch/tactisch	Contractmanager	Eindverantwoordelijke	1x per jaar
Operationeel	Facilitair Projectleider	Operationeel contractpersoon	Naar behoefte

Tijdens het strategisch/ tactisch overleg wenst de Opdrachtgever in ieder geval de volgende onderwerpen te bespreken:

- Jaarrapportage;
- Resultaten KPI's;
- Financiële voortgang
- Ontwikkelingen vanuit de Opdrachtgever en vanuit de markt;
- Duurzaamheid.

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen. Gesprekverslagen na het overleg worden opgesteld door Contractant en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van de Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever.

### *2.3.3. Managementrapportage*

Opdrachtnemer maakt elk jaar een managementrapportage voor de Opdrachtgever. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Contractant vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Afnameoverzicht op locatie; en afdelingsniveau;
- Status KPI's;
- Afhandeling klachten;
- Duurzaamheid;
- Actieplannen (voortgang en borging).

Managementrapportages worden uiterlijk de 10e werkdag na het einde van elk jaar opgeleverd.

## **2.4. KPI's**

### *2.4.1. Leverbetrouwbaarheid*

Opdrachtnemer levert drukwerk en signing producten (inclusief montage indien van toepassing) binnen de afgesproken levertijd. De beoordeling gebeurt op basis van order- en leverregistraties. Leveringen die buiten de afgesproken termijn plaatsvinden worden als afwijking geregistreerd en meegenomen in de jaarrapportage.

#### **Norm:**

- **Minimaal 95%** van alle drukwerkorders wordt op tijd geleverd.
- **Minimaal 90%** van alle signing- en montageopdrachten wordt op tijd opgeleverd.

#### **Meetmethodiek**

- Validatie door Opdrachtgever op basis van ontvangstdatum in het ERP-/registratiesysteem.

## Consequenties bij niet halen norm

- 1e jaar: waarschuwing.
- Bij twee opeenvolgende jaren overschrijding: verplicht verbeterplan.
- Bij drie opeenvolgende kwartalen overschrijding: escalatie naar tactisch overleg en mogelijke malus.

### 2.4.2. Kwaliteit

Drukwerk en signing worden direct correct, conform specificaties, huisstijl, materiaalkeuze en veiligheidsvoorschriften geleverd. Afwijkingen zoals foutieve kleuren, verkeerde bestanden, beschadigingen of onjuiste montage worden als kwaliteitsafwijking geregistreerd.

#### Norm:

- Voor drukwerk en signing: **maximaal 2%** kwaliteitsafwijkingen per 100 orders.

#### Meetmethodiek

- Registratie door Opdrachtgever op basis van binnenkomende meldingen.

#### Consequenties

- Vanaf overschrijding norm: **verplicht verbetervoorstel** binnen 10 werkdagen.
- Bij herhaling: escalatie + aanvullende kwaliteitscontrole door Opdrachtnemer op eigen kosten.

### 2.4.3. Beschikbaarheid contactpersoon

Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit in het operationeel en tactisch/strategisch aanspreekpunt. Afwezigheid, vervanging of functiewijzigingen worden altijd vooraf gemeld, inclusief duur en vervanger.

#### Norm:

- **99% tijdige melding** van afwezigheid, vervanging of wisseling van contactpersonen.

#### Meetmethodiek

- Jaarlijkse evaluatie op basis van meldingen per mail/in het systeem.

#### Consequenties

- Bij herhaald niet melden: bespreekpunt in tactisch overleg + verplicht borgingsplan.

### 2.4.4. Beschikbaarheid veiligheidsvoorraad

Opdrachtnemer houdt de afgesproken veiligheidsvoorraden van drukwerkproducten met hoge omloopsnelheid op peil en meldt afwijkingen direct aan de Opdrachtgever. Voorraad wordt periodiek gecontroleerd.

**Norm:**

- De veiligheidsvoorraad is **minimaal 98% van de tijd** op het afgesproken niveau beschikbaar.

**Meetmethodiek**

- Jaarlijks voorraadrapportage inclusief verbruikscijfers.

**Consequenties**

- Bij afwijking: directe melding + aanvulling binnen 48 uur.
- Bij structurele problemen: verbeterplan + mogelijke herijking van voorraadafspraken.