Service Level Agreement

Opdrachtgever: Belastingdienst/CI Heerlen

Datum: 01-2026

Versie: Bijlage 7 SLA betreffende frezen, semiautomatische enveloppenopeners en onderhoud

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN 2

Inleiding 2
Document aspecten 2

HOOFDSTUK 2 BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING 4

Inleiding 4
Algemene beschrijving van de dienstverlening 4
Scope qua producten 4
Scope qua omgevingen 4

HOOFDSTUK 3 SERVICE LEVELS 5

Servicelevels Beschikbaarheidspercentage 5
Beschikbaarheidspercentage 5

HOOFDSTUK 4 PROCESSEN 6

Incidentmanagement 6
Problem management 6
Life Cycle Management 6
Roadmap 7
Configuratiebeheer 7
Capacity Management 8
Contingency Management 8

HOOFDSTUK 5 RAPPORTAGES 9

Inleiding 9
Kwaliteitseisen Service level rapportages 9

HOOFDSTUK 6 ONDERHOUD EN SUPPORT 10

Inleiding 10

HOOFDSTUK 7 LOGISTIEK 11

Bestelling 11
Opdrachten en Facturen 11

HOOFDSTUK 8 BOETECLAUSULE 13

HOOFDSTUK 1 Algemeen

INLEIDING

In dit document zijn de diensten, afspraken en procedures vastgelegd, waarbij de focus ligt op de koppelvlakken tussen de Opdrachtgever, hierna te noemen Belastingdienst en Opdrachtnemer, hierna te noemen Leverancier.

Dit document, Service Level Agreement, hierna te noemen SLA, maakt integraal onderdeel uit van de koop- en dienstverleningsovereenkomst voor frezen, semiautomatische enveloppenopeners en onderhoud .

Deze SLA heeft betrekking op het uitvoeren van de Levering en Onderhoud. Dit document ziet toe op de dienstverlening rondom de massale postverwerking en de (eventueel) daarop geïnstalleerde software. Dit document is derhalve verbonden met de documenten die onderdeel zijn van de koop- en dienstverleningsovereenkomst. De geldigheidsduur van deze documenten is gelijk aan de contractduur van bovengenoemde koop- en dienstverleningsovereenkomst dan wel gelijk aan de geldigheidsduur van de onder deze koop- en dienstverleningsovereenkomst afroepen/ dienstverlening afgesloten . Waar in meerdere documenten hetzelfde onderwerp verschillend wordt beschreven, prevaleert het bovenliggende document.

Deze SLA beoogt een dynamisch document te zijn. Dat betekent dat partijen kunnen overeenkomen Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) toe te voegen aan de SLA of te verwijderen uit de SLA. De wijzigingen in de SLA zullen worden besproken in het tactisch overleg.

Minimaal 1 maal per jaar wordt de inhoud van de SLA tussen Leverancier en de Belastingdienst besproken en eventueel bijgesteld.

De SLA bevat een beschrijving van de Dienstverlening en de bijbehorende serviceniveaus (Quality of Service) van de geleverde diensten, de overeengekomen prestatiecriteria en de wijze waarop geacteerd wordt indien niet wordt voldaan aan de overeengekomen service niveaus. Tot slot wordt daarover door middel van rapportage en overleg, verantwoording afgelegd aan de Belastingdienst.

Het document wordt, indien van toepassing, aangevuld met de eisen en wensen op het gebied van SLA, die aangegeven zijn in het Beschrijvend Document.

DOCUMENT ASPECTEN

Versie en Configuratiebeheer

De eerste versie van de SLA heeft volgnummer 0.1 en wordt aangemerkt als "onder constructie".

Aangereikte wijzigingen, completeringen worden doorgenummerd in de 0 versie te weten 0.2 ... 0.3 enz.

Versie	Datum	Omschrijving	Wijziging	Auteur
1.0	--2026	Gepubliceerde versie bij aanbesteding		Johan Kuijpers

Na wording van de SLA wordt een eerste stabiele versie welke voldoende basis biedt om te starten, aangemerkt als de 1.0 versie.

Bij volgende "kleine wijzigingen" wordt het versie-sub-nummer telkens met 1 opgehoogd te weten 1.1, 1.2, enz.

Bij grote wijzigingen wordt het versienummer opgehoogd en valt het sub-nummer terug naar 0 te weten 2.0. De versie 1.0, wordt geaccordeerd door de verantwoordelijke contractmanager. Elke volgende versie valt onder regulier beheer.

Goedkeuring
De inhoud van deze SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Belastingdienst en Leverancier. De wijzigingen op de SLA worden voorgelegd aan het Tactisch overleg tussen Leverancier en de Belastingdienst. Indien beide partijen akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in het besprekingsverslag onder vermelding van versie en datum van het document. Het document wordt door beide partijen geparafeerd en verzonden volgens de verzendlijst. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het beheer en de penvoering van deze SLA.
Latere versies van de SLA worden voorzien van een nieuw versienummer.

HOOFDSTUK 2 Beschrijving van de dienstverlening

INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven waarop deze SLA betrekking heeft.

ALGEMENE BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING

De dienstverlening heeft betrekking op frezen, semiautomatische enveloppenopeners en onderhoud en Documentatie met inbegrip van de meest recente stabiele versies van de Systeemprogrammatuur.

SCOPE QUA PRODUCTEN

Onder Postverwerkingsapparatuur vallen de volgende opgesomde onderdelen:

- Te leveren frezen, semiautomatische enveloppenopeners.
- Software ten behoeve van de frezen, semiautomatische enveloppenopeners en onderhoud

SCOPE QUA OMGEVINGEN

De frezen, semiautomatische enveloppenopeners zijn opgesteld op 1 locatie, te weten Heerlen (Centrale Invoer).

De werktijden voor deze locatie is, afgezien van eventuele escalaties, van maandag t/m vrijdag van 7.00 – 17.00 uur. De uren waarop Onderhoud moet worden geleverd door de Leverancier is tussen **7.00 en 15.00** uur.

HOOFDSTUK 3 Service Levels

Hieronder worden de verschillende servicelevels in tabel inclusief de definities weergegeven.

SERVICELEVELS BESCHIKBAARHEIDSPERCENTAGE

Onderdeel	KPI	Normering
1. Onderhoud	Uitvoeren preventief onderhoud op de CI Heerlen. 1 x per maand voor semi automatische enveloppenopeners en 1x per 3 maanden voor de frezen	95% van de preventieve onderhoudsbeurten is volgens planning uitgevoerd
2. Bereikbaarheid tijdens kantooruren (**07:00-17:00**)	Telefonische ondersteuning is beschikbaar bij verstoringen.	De telefonische ondersteuning bij (ver)storingen is 95% beschikbaar.
3. Servicewindow	Fysieke storing opvolging conform contractafspraken.	95% van de fysieke storingen is verholpen conform de contractafspraken.
4. Leverbetrouwbaarheid	Alle leveringen zijn uitgevoerd binnen de afgesproken levertijden	95% van alle leveringen zijn uitgevoerd binnen de afgesproken levertijden.

Tabel 3-1 KPI'S

Soort	Tijd
Reactietijd (werkdagen ma-vr)	Binnen 1 Werkuur (60 minuten)
Responstijd (werkdagen ma-vr)	Binnen 8 Werkuren
Oplostijd (werkdagen ma-vr)	Binnen 24 uren

Tabel 3-2 servicelevels Helpdesk en incidentmanagement

Reactietijd	De tijd tussen incidentmelding bij de helpdesk van de Leverancier en het eerste contact van de Leverancier met de contactpersoon voor de incidentmelding.
Responstijd	De tijd tussen het melden van het incident/verzoek en de eerste reactie van de leverancier.
Oplostijd	De tijd tussen incidentmelding bij de helpdesk van de Leverancier en het weer volledig functioneren van de frezen en semiautomatische enveloppenopeners
Uur in Reactie- en Oplostijd	Klokuren op Werkdagen van **7.00 – 15.00** uur.
Werkdagen	Maandag t/m vrijdag, behalve officiële feestdagen. Onder de feestdagen vallen ook: Koningsdag, Bevrijdingsdag en de vrijdag ná Hemelvaart.

Tabel 3-3 Definities incidentbeheer

BESCHIKBAARHEIDSPERCENTAGE (NORM =95%)

Het Beschikbaarheidspercentage wordt gemeten in een voortschrijdende meting per kalendermaand. Het Beschikbaarheidspercentage wordt gemeten met betrekking op de frezen en semiautomatische enveloppenopeners in Heerlen. Hierbij wordt gekeken hoeveel uren exemplaren van de betreffende frezen en semiautomatische enveloppenopeners in verband met storingen of onderhoud niet beschikbaar waren, afgezet tegen de totale werktijd op werkdagen tussen **7.00 uur en 15.00 uur.**

HOOFDSTUK 4 Processen

INCIDENTMANAGEMENT

Ten aanzien van het Incidentproces verzorgt de Belastingdienst zelf de 1e en 2e lijns afhandeling en diagnose.
In het algemeen zullen de Incidenten welke richting Leverancier gaan van 3e lijns niveau zijn.
Binnen de Belastingdienst worden alle Incidenten geregistreerd in IT Service Management als ondersteunend hulpmiddel.

Incidenten dienen 5 x 9 (Werkdagen van 7.00 uur tot 17.00 uur) aangemeld te kunnen worden. In het DAP (Dossier Procedures en Afspraken) staat aangegeven hoe de procedure voor het melden van incidenten is ingericht

De Belastingdienst geeft bij het aanmelden van een incident aan welke prioriteit het incident heeft. Indien het niet mogelijk is voor de Belastingdienst om de prioriteit te bepalen tijdens het plaatsen van het incident dan bepaalt Leverancier de prioriteit. Het staat de Belastingdienst te allen tijde vrij om de prioriteit te wijzigen. Indien de Belastingdienst structureel een te hoge prioriteit toekent, zal dat in het Operationeel overleg besproken worden. De Belastingdienst zal maatregelen treffen om dit te voorkomen.

De Leverancier is verantwoordelijk voor de acceptatie, registratie en bewaking van de voortgang van het incident totdat er een oplossing is die door de Belastingdienst is geaccepteerd.
De Reactietijd en Oplostijd start zodra een incident bij de Leverancier is gemeld. De Leverancier is vanaf dat moment verantwoordelijk voor het oplossen van het incident binnen het afgesproken servicelevel.

Contacten met de helpdesk van de Leverancier zijn in de Nederlandse taal.

Na het aanmelden van een incident dient de Leverancier binnen de gestelde reactietijd in tabel 3.3 te komen met een 1ste inhoudelijke reactie.

Incidenten kunnen alleen worden aangemeld door personen/afdelingen die in de na contractering nader vast te stellen DAP zijn opgenomen en dus door de Belastingdienst zijn geautoriseerd.

De ten behoeve van het oplossen van een incident vereiste aanwezigheid van een medewerker van de Leverancier in de panden van de Belastingdienst is aan regels gebonden:

- Medewerker moet correct aangemeld worden;
- Medewerker wordt te allen tijde begeleid door iemand van de Belastingdienst.

Leverancier stelt documentatie, digitaal, over de aangeboden frezen en semiautomatische enveloppenopeners kosteloos ter beschikking aan de supportorganisaties van de Belastingdienst
Denk aan: Known error Base, datasheets, FAQ's, whitepapers etc.

PROBLEM MANAGEMENT

Problemen worden zoveel mogelijk in de omgeving van de Leverancier opgelost.
Binnen de Belastingdienst omgeving zullen er in beginsel geen probleem beheer of probleemdiagnose werkzaamheden plaatsvinden.

LIFE CYCLE MANAGEMENT

De Belastingdienst verwacht van de Leverancier dat zij maandelijks actief richting de Belastingdienst communiceert over veranderingen in de productlijnen zoals die door de Belastingdienst gebruikt worden. Denk hierbij aan End-Of-Life/End-Of-Sale/End-Of-Support/End-Of-Engineering verklaringen vanuit fabrikanten.

ROADMAP

De Belastingdienst verwacht van Leverancier dat zij regelmatig, maar tenminste 1x per jaar “Roadmap Meetings” in samenwerking met de fabrikanten organiseert (scope 16-24 maanden). Tijdens deze “Roadmap Meetings” wordt door de Leverancier/fabrikant een presentatie gehouden voor een door de Belastingdienst samen te stellen gremium.
Onder een Roadmap meeting wordt door de Belastingdienst verstaan een bijeenkomst waarin concreet en onvoorwaardelijk de Roadmap van de bij de Belastingdienst gebruikte productlijnen worden getoond.

Leverancier rapporteert tenminste 6 maanden vooraf aan de Belastingdienst wanneer de frezen en semiautomatische enveloppenopeners een wijziging ondergaat.

EOS/ EOL
Leverancier rapporteert tenminste 12 maanden vooraf aan de Belastingdienst wanneer de support van de fabrikant op operationele frezen en semiautomatische enveloppenopeners niet meer gegeven wordt (EOS).

Leverancier rapporteert tenminste 6 maanden vooraf aan de Belastingdienst wanneer de frezen en semiautomatische enveloppenopeners niet meer geleverd kan worden (EOL).

Leverancier rapporteert maandelijks in de SLA rapportage aan de Belastingdienst EOL en EOS data van alle geoffreerde de frezen en semiautomatische enveloppenopeners op detail niveau met typenummers, BIOS dates etc.

CONFIGURATIEBEHEER

De Leverancier dient te allen tijde een complete actuele administratie bij te houden van alle geleverde frezen en semiautomatische enveloppenopeners met daarin minimaal de volgende items:

- Serienummer component;
- Belastingdienst Configuratienummer;
- Omschrijving component;
- Ingangsdatum support en onderhoud;
- Einddatum support en onderhoud;
- De complete hardware configuratie van het product.

Deze administratie dient te allen tijde up to date te zijn, en bij vervanging, uitbereiding of updates geactualiseerd te worden. Een kopie of dump van deze administratie dient op verzoek van de contractmanager overlegd te kunnen worden

Leverancier zal actief richting de Belastingdienst communiceren over nieuwe releases, bugfixes, known-errors en/of functionele wijzigingen zoals door de fabrikanten beschikbaar worden gesteld aan de Leverancier.
Leverancier voorziet de Belastingdienst van de originele installatie-media, de release-notes, de eventueel bijbehorende licenties en de originele documentatie.

De Belastingdienst installeert zelf de software-releases in de Belastingdienst-infrastructuur, tenzij deze wijziging door de fabrikant wordt voorgeschreven/ verplicht dan zal de Leverancier deze taak op zich nemen.

Indien de Belastingdienst niet binnen 4 weken na uitkomst van een officieel vrijgegeven nieuwe release (geen test- of bètarelease) bij de fabrikant een bericht krijgt van de Leverancier, waarin zij met redenen omkleed aangeeft dat zij deze release niet kunnen ondersteunen, mag de Belastingdienst er van uit gaan dat zij deze release kunnen gebruiken en ondersteuning kunnen krijgen bij de Leverancier.

Nieuwe versies van de Systeemprogrammatuur worden onder de koopovereenkomst ter beschikking gesteld.

CAPACITY MANAGEMENT

Dit proces is ter ondersteuning van de Belastingdienst en draagt bij in het inzicht en het daaruit volgend advies voor een blijvende optimale inzet van de door de Leverancier geleverde frezen en semiautomatische enveloppenopeners on relatie tot de feitelijk overeengekomen en gewenste functionaliteit.

Van capacity management wordt verwacht dat op basis van trendinzichtelijkheid minimaal 2 x per jaar een passend advies wordt gegeven in relatie tot:
- kwaliteit, en functionaliteit beheersing;
- efficiëntie beheersing;
- ter zake doende kostenbeheersing.

Uitvoering om te komen tot adviezen en verbeteringen worden besproken en bewaakt binnen het Operationeel overleg.

CONTINGENCY MANAGEMENT

Zowel Leverancier als de Belastingdienst definiëren en komen overeen op welke wijze een optimale continuïteit wordt gerealiseerd.

Er wordt hier een helder en eenduidig proces beschreven over de onderdelen van de Belastingdienstorganisatie en de organisatie van de Leverancier welke geïnformeerd en geactiveerd dienen te worden om de continuïteit te borgen. (Calamiteiten beheer)

Tevens dient hier duidelijk beschreven te worden op welke wijze de verantwoordelijke organisatieonderdelen informatie ontvangen (up to date) zodat er conform het beschreven proces slagvaardig gehandeld kan worden.

Naast het structureel en procesmatig handelen tijdens calamiteiten, dient eveneens beschreven te zijn op welke wijze en via welke echelons escalaties gemanaged worden.

Deze afspraken dienen na gunning te worden uitgewerkt en vastgelegd in het DAP.

HOOFDSTUK 5 Rapportages

INLEIDING

Alle rapportages van Leverancier die te maken hebben met de Dienstverlening worden aangeleverd aan de contractmanager. De rapportages zijn input voor de verschillende overleggen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de verschillende typen rapportages en het beschikbaar stellen hiervan. De inhoud van de rapportages wordt vastgesteld door de Belastingdienst en is gebaseerd op de KPI's uit deze SLA en de door Leverancier gedane voorstellen.
Uit praktische overweging worden alle rapportages opgenomen in één SLA-rapportage.

De SLA-rapportages is op te delen in de volgende groepen:

- Servicelevel rapportage;
- Firmware rapportage;
- EOS/EOL rapportage.

KWALITEITSEISEN SERVICE LEVEL RAPPORTAGES

De rapportage wordt opgeleverd uiterlijk 10 Werkdagen na het verstrijken van de voorliggende maand.

HOOFDSTUK 6 Onderhoud en Support

INLEIDING

Dit hoofdstuk gaat in op Onderhoud. De Belastingdienst kent een tweetal vormen van Onderhoud:

Preventief onderhoud:
Het in stand houden van de frezen en semiautomatische enveloppenopeners, dat wil zeggen door het nemen van geëigende maatregelen waarborgen dat de frezen en semiautomatische enveloppenopeners voor de duur van deze SLA (inclusief verlengingen) conform het bepaalde in deze SLA, de koop- en dienstverleningsovereenkomst en het Beschrijvend Document zal functioneren. In het kader van Preventief onderhoud zullen zo nodig verbeterde versies worden verstrekt.

Correctief onderhoud: ·Het opsporen en herstellen van gebreken in de frezen en semiautomatische enveloppenopeners nadat deze door de Belastingdienst zijn gemeld dan wel door de Leverancier zijn geconstateerd. In het kader van Correctief onderhoud zullen zo nodig verbeterde versies worden verstrekt.
Indien de Belastingdienst aannemelijk kan maken dat vanuit commercieel oogpunt niet kan worden gewacht op levering van een volgende versie dan dient Leverancier op korte termijn een verbetering ter beschikking te stellen.

HOOFDSTUK 7 Logistiek

BESTELLING

De Belastingdienst maakt voor de uitvoering van de administratie gebruik van een geautomatiseerd systeem. Dit systeem genereert unieke documentnummers, zoals inkoopordernummers. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van gestandaardiseerde artikelnummers en omschrijvingen.

Afroep en bestellingen vanuit de Belastingdienst van de frezen en semiautomatische enveloppenopeners vindt altijd plaats op basis van een inkooporder. De inkooporders worden elektronisch (email, web, of anders) of als hardkopie (fax of post) naar Leverancier verzonden.

De Leverancier dient te allen tijde binnen 2 Werkdagen na verzending van de inkoopopdracht door de Belastingdienst, de opdracht te bevestigen door middel van een orderbevestiging.
Hierin dient bevestigd te worden: aantallen, artikelcodes van de Belastingdienst, artikelomschrijving van de Leverancier, verwachte leverdatum, prijs en afleveradres.

Minimaal 2 Werkdagen voor levering dient dagdeel van levering te worden doorgegeven.

OPDRACHTEN EN FACTUREN

Op alle communicatie betreffende orders dient de Leverancier te allen tijde het inkoopordernummer van de Belastingdienst te vermelden.

Op de pakbon dienen in ieder geval de volgende gegevens vermeld te worden:

- Inkoopordernummer van de Belastingdienst;
- SAP-artikelnummer van de Belastingdienst;
- Artikelomschrijving van de Belastingdienst;
- Verpakkingseenheid;
- Aantal verpakkingseenheden per artikelsoort;
- Serienummer(s) van de geleverde Hardware;
- Relatie Serienummer/ Belastingdienst Configuratienummer.

Deze pakbongegevens dienen ook digitaal aangeleverd te worden.

Leverancier is verantwoordelijk voor het transport van de bestelde frezen en semiautomatische enveloppenopeners naar het afleveradres. Levering dient franco aan huis te geschieden.

Leverancier moet op alle Belastingdienst locaties in Nederland kunnen leveren.

De frezen en semiautomatische enveloppenopeners worden op een gangbare wijze verpakt. De verpakking dient bestand te zijn tegen normale handelingsactiviteiten.

Deelleveringen zijn alleen toegestaan na schriftelijk akkoord van de Belastingdienst. De bestelling wordt pas als afgehandeld beschouwd op het moment dat alles afgeleverd is.

Zodra Leverancier verwacht niet in staat te zijn de frezen en semiautomatische enveloppenopeners tijdig af te leveren, zal hij hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Belastingdienst melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, alsmede de door hem voorgestelde maatregelen om de vertraging te voorkomen of ongedaan te maken.

De factuur is te allen tijde voorzien van een opdrachtnummer van de Belastingdienst (beginnende met 4500xxxxxx) en het contractnummer (beginnende met 5600xxxxxx).

Indien de Leverancier niet in staat is zich aan deze serviceniveaus te houden voor wat betreft de beschikbaarheid en oplostijd dan kan de Belastingdienst een boete op leggen conform onderstaande tabellen.

Zie hoofdstuk 2.4 van Beschrijvend Document IUC26-636 voor de wijze waarop een factuur ingediend dient te worden bij de Belastingdienst.

HOOFDSTUK 8 Boeteclausule

Indien de Leverancier niet in staat is zich aan deze serviceniveaus te houden voor wat betreft de, telefonische bereikbaarheid (KPI 2),beschikbaarheid en oplostijd (KPI 3) dan kan de Belastingdienst een boete op leggen.

Beschikbaarheid per half jaar	**Boete bij overschrijding beschikbaarheid**
Beschikbaarheid tussen de norm en 90%	Eenmaal preventief onderhoud fee (max 2.500,= euro)
Beschikbaarheid tussen 90% en 80%	Tweemaal preventief onderhoud fee (max 5.000,= euro)
Beschikbaarheid lager dan 80%	Driemaal preventief onderhoud fee (max 7.500,= euro)

Tabel 8-1 Boete bij onbeschikbaarheidfrezen en semiautomatische enveloppenopeners in Heerlen

Indien de Leverancier niet in staat is zich aan deze serviceniveaus te houden voor wat betreft de, telefonische bereikbaarheid (KPI 2),beschikbaarheid en oplostijd (KPI 3) dan is de Belastingdienst gerechtigd een boete op leggen. De boete komt de Belastingdienst toe onverminderd het recht van de Belastingdienst, zoals ontbinding, nakoming of schadevergoeding te vorderen.