

# BIJLAGE 7 (CONCEPT) SERVICE LEVEL AGREEMENT

LEVEREN, BEHEER EN ONDERHOUD MULTIFUNCTIONALS

TUSSEN

[OPDRACHTGEVER]

EN

[OPDRACHTNEMER]

---

CONTRACTNUMMER	[contractnummer]
VERSIE	Concept 1.0
DATUM	20-5-2026

---

## INHOUD

<b>1</b>	<b>ALGEMEEN</b>	<b>3</b>
1.1	PARTIJEN	3
1.2	DOEL VAN HET DOCUMENT	3
1.3	RELATIE MET ANDERE DOCUMENTEN	3
1.4	BEHEER VAN HET DOCUMENT	3
<b>2</b>	<b>SCOPE</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SERVICE LEVELS</b>	<b>5</b>
3.1	STABILITEIT	5
3.2	SUPPORT, BEHEER EN (CORRECTIEF) ONDERHOUD	5
<b>4</b>	<b>RAPPORTAGES</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>COMMUNICATIE</b>	<b>9</b>
5.1	ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	9
5.2	COMMUNICATIESTRUCTUUR	9
5.3	CONTACTPERSONEN	10
5.4	MELDINGEN	11

## 1 ALGEMEEN

Het Service Level Agreement (hierna aangeduid als ‘SLA’) beschrijft de servicelevels die gelden op de afgesproken leveringen en dienstverlening in het kader van deze Raamovereenkomst.

### 1.1 PARTIJEN

De partijen zijn:

- Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer van Opdrachtgever inzake eerdergenoemde Raamovereenkomst.

### 1.2 DOEL VAN HET DOCUMENT

Het doel van deze SLA is het eenduidig beschrijven van de serviceniveaus en servicelevels die gelden voor Diensten in het kader van de Raamovereenkomst.

### 1.3 RELATIE MET ANDERE DOCUMENTEN

- Dit SLA is een Bijlage van de Raamovereenkomst. Alle artikelen uit deze Raamovereenkomst zijn van kracht op deze Bijlage;
- In deze Bijlage wordt op diverse plaatsen verwezen naar de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vallende onder de Raamovereenkomst.

### 1.4 BEHEER VAN HET DOCUMENT

Indien men gedurende de duur van de Raamovereenkomst wenst af te wijken van dit SLA, dient een wijziging of afwijking conform de procedure beschreven in de Raamovereenkomst te worden doorgevoerd.

## 2 SCOPE

De Dienstverlening van deze SLA betreft de volgende Diensten:

- Het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever leveren en installeren van:
  - multifunctionals;
  - de daarbij behorende afwerkunits;
  - het follow-me systeem;
  - het mobiel printstelsysteem;
  - het betaalsysteem (van toepassing indien Opdrachtgever deze werkelijk gaat afnemen ).
- het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever beheren en onderhouden van:
  - de geleverde multifunctionals;
  - de geleverde afwerkunits;
  - het geleverde follow-me systeem;
  - het geleverde mobiel printstelsysteem;
  - het geleverde betaalsysteem (van toepassing indien Opdrachtgever deze werkelijk gaat afnemen).
- het op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer uitvoeren van verhuizingen van apparatuur tussen de verschillende locaties van Opdrachtgever (uitgezonderd zijn interne verhuizingen).
- het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever opleveren van periodieke rapportages;
- het onderhouden van contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ondersteunen bij en oplossen van (storings)meldingen door Opdrachtnemer.

### 3 SERVICE LEVELS

De kwaliteit van de geleverde apparatuur en dienstverlening wordt vastgesteld aan de hand van concrete normen die periodiek worden gemonitord. In dit hoofdstuk worden de normen, vervat in zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), besproken.

#### 3.1 STABILITEIT

Onderstaande KPI's hebben tot doel de kwaliteit van de te leveren apparatuur te waarborgen.

KPI	OMSCHRIJVING	SCORE	RAPPORTAGE
1.	De beschikbaarheid van de multifunctionals bedraagt 98,00%.	98,00%	Per kwartaal
2.	De beschikbaarheid van het follow-me systeem bedraagt 99,80%.	99,80%	Per kwartaal
3.	De beschikbaarheid van het mobiel printstelsysteem bedraagt 99,80%.	99,80%	Per kwartaal
4.	De beschikbaarheid van het betaalsysteem bedraagt 99,80% (van toepassing indien Opdrachtgever deze werkelijk gaat afnemen).	99,80%	Per kwartaal

De beschikbaarheid van de te leveren producten wordt als volgt berekend:

$$\frac{(\text{vereiste uptime (in uren)} - \text{downtime (in uren)})}{\text{vereiste uptime (in uren)}} \times 100 = \text{beschikbaarheidspercentage}$$

Waarbij:

$$\begin{aligned} \text{Werkdagen} &= (365 - (52 * 2)) - \text{Feestdagen op werkdagen} - \text{onderwijsvrije werkdagen} \\ \text{Vereiste uptime (in uren)} &= \text{werkdagen} * 9 \text{ uren (beschikbaarheid tussen 08.00 en 17.00 uur)} \end{aligned}$$

De beschikbaarheid van de multifunctionals wordt berekend over de aanwezige multifunctionals per locatie, dus niet over de gehele populatie van de multifunctionals bij Opdrachtgever.

Voor elk van de locaties van Opdrachtgever afzonderlijk dient de in deze paragraaf gestelde beschikbaarheid behaald te worden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hiertoe gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een overzicht bijhouden van het aantal multifunctionals per locatie.

#### 3.2 SUPPORT, BEHEER EN (CORRECTIEF) ONDERHOUD

De KPI's in deze paragraaf hebben tot doel de kwaliteit van de support, het beheer en onderhoud op de apparatuur te waarborgen.

##### 3.2.1 MULTIFUNCTIONALPRINTERS

Voor correctief onderhoud wordt een drietal prioriteiten gesteld, waarbij onder 'apparaat' wordt verstaan de Multifunctionalprinter:

PRIO	OMSCHRIJVING	AANVANGSTIJD HERSTEL (BINNEN WERKTIJDEN)	AANVANGSTIJD HERSTEL (BUITEN WERKTIJDEN)	HERSTELTIJD
1.	Apparaat functioneert in zijn geheel niet.	Binnen vier (4) uur na melding	Binnen acht (8) uur na melding	Binnen acht (8) uur
	<b>AFWIJKING</b> <i>Indien enkel één apparaat aanwezig op locatie:</i>	<i>Binnen twee (2) uur na melding</i>	<i>Binnen vier (4) uur na melding</i>	<i>Binnen vier (4) uur</i>
2.	Apparaat is beschikbaar, maar vertoont ernstig verlies van functionaliteit.	Binnen vier (4) uur na melding	Binnen acht (8) uur na melding	Binnen acht (8) uur
	<b>AFWIJKING</b> <i>Indien enkel één apparaat aanwezig op locatie.</i>	<i>Binnen twee (2) uur na melding</i>	<i>Binnen vier (4) uur na melding</i>	<i>Binnen vier (4) uur</i>
3.	Apparaat functioneert, maar vertoont verlies van functionaliteit.	Binnen acht (8) uur na melding	n.v.t.	Binnen drie (3) werkdagen
	<b>AFWIJKING</b> <i>Indien enkel één apparaat aanwezig op locatie.</i>	<i>Binnen vier (4) uur na melding</i>		<i>De volgende werkdag</i>

### 3.2.2 FOLLOW-ME SYSTEEM

Voor correctief onderhoud wordt een drietal prioriteiten gesteld, waarbij onder 'systeem' wordt verstaan het Follow-me systeem:

PRIO	OMSCHRIJVING	AANVANGSTIJD HERSTEL (BINNEN WERKTIJDEN)	AANVANGSTIJD HERSTEL (BUITEN WERKTIJDEN)	HERSTELTIJD
1.	Systeem functioneert in zijn geheel niet.	Binnen vier (4) uur na melding	Binnen acht (8) uur na melding	Binnen acht (8) uur
2.	Systeem is beschikbaar, maar vertoont ernstig verlies van functionaliteit.	Binnen vier (4) uur na melding	Binnen acht (8) uur na melding	Binnen acht (8) uur
3.	Systeem functioneert, maar vertoont verlies van functionaliteit.	Binnen acht (8) uur na melding	n.v.t.	Binnen drie (3) werkdagen

### 3.2.3 MOBIEL PRINTSYSTEEM

Ten behoeve van het Mobiel printstelsysteem, hier 'systeem' genoemd, gelden de navolgende prio's:

PRIO	OMSCHRIJVING	AANVANGSTIJD HERSTEL (BINNEN WERKTIJDEN)	AANVANGSTIJD HERSTEL (BUITEN WERKTIJDEN)	HERSTELTIJD
1.	Systeem functioneert in zijn geheel niet.	Binnen acht (8) uur na melding	Binnen zestien (16) uur na melding	Binnen zestien (16) uur na melding
2.	Systeem is beschikbaar, maar vertoont ernstig verlies van functionaliteit.	Binnen zestien (16) uur na melding	Binnen 32 uur na melding	Binnen 32 uur na melding
3.	Systeem functioneert, maar vertoont verlies van functionaliteit.	Binnen zestien (16) uur na melding	n.v.t.	Binnen drie (3) werkdagen

### 3.2.4 BETAALSYSTEEM

Ten behoeve van het betaalsysteem (van toepassing indien Opdrachtgever deze werkelijk gaat afnemen), hier 'systeem' genoemd, gelden de navolgende prio's:

PRIO	OMSCHRIJVING	AANVANGSTIJD HERSTEL (BINNEN WERKTIJDEN)	AANVANGSTIJD HERSTEL (BUITEN WERKTIJDEN)	HERSTELTIJD
1.	Systeem functioneert in zijn geheel niet.	Binnen acht (8) uur na melding	Binnen zestien (16) uur na melding	Binnen zestien (16) uur na melding
2.	Systeem is beschikbaar, maar vertoont ernstig verlies van functionaliteit.	Binnen zestien (16) uur na melding	Binnen 32 uur na melding	Binnen 32 uur na melding
3.	Systeem functioneert, maar vertoont verlies van functionaliteit.	Binnen zestien (16) uur na melding	n.v.t.	Binnen drie (3) werkdagen

### 3.2.5 ALGEMEEN

Opdrachtnemer dient daarbij aan de volgende KPI'S te voldoen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst:

KPI	OMSCHRIJVING	SCORE	RAPPORTAGE
5.	Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur bereikbaar voor support.	100% bij bereik	Per kwartaal
6.	Voor prioriteit 1 en 2 meldingen is Opdrachtnemer ook buiten werktijden bereikbaar.	100% bij bereik	Per kwartaal
7.	Opdrachtnemer vangt tijdig aan met (correctief) onderhoud conform de servicelevels voor prioriteiten.	100% tijdig aangevangen	Per kwartaal
8.	Opdrachtnemer herstelt (correctief) het product tijdig, conform de servicelevels voor prioriteiten.	100% tijdig hersteld	Per kwartaal
9.	Minimaal één (1) keer tijdens de looptijd, maar zo vaak als Opdrachtgever wenst, zal Opdrachtnemer een training organiseren voor ICT-medewerkers van Opdrachtgever. Partijen stemmen onderling de inhoud van de training vast.	100% bij geven training op afroep	Per jaar
10.	Minimaal één (1) keer tijdens de looptijd, maar zo vaak als Opdrachtgever wenst, zal Opdrachtnemer een training organiseren voor grootgebruikers van Opdrachtgever. Partijen stemmen onderling de inhoud van de training vast.	100% bij geven training op afroep	Per jaar
11.	De multifunctional draait minimaal op de laatste of voorlaatste (stabiele) versie.	100% bij draaiende (voor)laatste versie	Per kwartaal
12.	De follow-me draait minimaal op de laatste of voorlaatste (stabiele) versie.	100% bij draaiende (voor)laatste versie	Per kwartaal

## 4 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer zal eens per kwartaal een rapportage aanleveren waarin de resultaten vanuit de gestelde KPI's zijn opgenomen. Deze rapportage zal als KPI-rapportage worden opgeleverd. Daar waar de meting eens per jaar plaatsvindt, volstaat het om in het kwartaal volgend op de jaarlijkse meting de betreffende KPI in de rapportage op te nemen.

Daarnaast zal Opdrachtnemer per kwartaal een rapportage een storings- en verbruiksrapportage aanleveren.

Bovenstaande resulteert in de volgende rapportages:

RAPPORTAGE	OMSCHRIJVING	FREQUENTIE
KPI-rapportage	Resultaten van de in deze SLA afgesproken KPI's.	Kwartaal
Storingsrapportage	Per multifunctional wordt het aantal storingen aan de apparatuur gerapporteerd, met minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal storingen;</li> <li>• soort storing;</li> <li>• responsetijd in uren;</li> <li>• reparatietijd in uren;</li> <li>• beschikbaarheidspercentage.</li> </ul>	Kwartaal

Naast de rapportages voortvloeiend uit de in hoofdstuk 3 beschreven KPI's, voorziet Opdrachtnemer Opdrachtgever in de volgende rapportages:

RAPPORTAGE	OMSCHRIJVING	FREQUENTIE
Trends ICT en beveiliging	Trends op het gebied van multifunctionals.	Half jaar
Incidenten ICT en beveiliging	Incidenten en beveiliging op het gebied van multifunctionals.	Half jaar
Vernieuwend onderhoud op besturingsprogrammatuur en beheerssoftware	Ontwikkelingen op de markt op het gebied van beheer en onderhoud van multifunctionals.	Half jaar

Alle in dit hoofdstuk beschreven rapportages dienen binnen twee (2) weken na einde kwartaal aangeleverd te worden in minimaal Excel-bestandsformat en op verzoek van Opdrachtgever in CSV- of html-bestandsformat. Gedurende het eerste kwartaal van de Raamovereenkomst behoeft Opdrachtnemer nog geen KPI's te rapporteren.

## 5 COMMUNICATIE

### 5.1 ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben functionarissen aangesteld, die zorgdragen voor de effectieve en efficiënte uitvoering van de Raamovereenkomst. Voor de uitvoering van de Raamovereenkomst zijn de functionarissen aangesteld zoals opgenomen onder paragraaf 5.2.

### 5.2 COMMUNICATIESTRUCTUUR

#### 5.2.1 RAAMOVEREENKOMST

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren de volgende communicatie- en overlegstructuur:

NIVEAU	OPDRACHTGEVER	OPDRACHTNEMER	OVERLEGFREQUENTIE
Strategisch	Contracteigenaar	Contracteigenaar	1 Maal per jaar
Tactisch	Contractmanager	Accountmanager	1 Maal per jaar
Operationeel	Contractbeheerder	Accountmanager	2 Maal per jaar

Voorafgaand aan de overleggen wordt door Opdrachtnemer de agenda opgesteld en gedeeld met de daarvoor aangewezen functionaris van Opdrachtgever. Terugkerende bespreekpunten zijn:

- voortgang;
- klachten (afhandeling);
- gebruikadvies;
- marktontwikkeling; en
- printerparkoptimalisatie.

#### 5.2.2 SYSTEEM- EN TECHNISCH BEHEER

In aanvulling op de onder paragraaf 5.2.1 bedoelde overlegstructuur, voeren Opdrachtgever en Opdrachtnemer minimaal eenmaal per jaar een overleg waarin de ontwikkelingen van de apparatuur wordt besproken. Hieronder worden in ieder geval verstaan de relevante (markt)ontwikkelingen alsmede het voortschrijdend inzicht dat Opdrachtnemer heeft op de apparatuur van Opdrachtgever in relatie tot deze (markt)ontwikkelingen.

Dit gesprek zal op het niveau van systeembeheerders worden gevoerd op locatie van Opdrachtgever. De exacte invulling van dit overleg wordt voorafgaand door Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd.

## 5.3 CONTACTPERSONEN

### 5.3.1 OPDRACHTGEVER

BEZOEKADRES

[aanvullen]

POSTADRES

[aanvullen]

CONTACTPERSONEN		
Strategisch contactpersoon Opdrachtgever	Naam	[aanvullen]
	Taken	Contactpersoon m.b.t. strategische zaken
	Bevoegdheden	[aanvullen]
	Telefoon	[aanvullen]
	E-mail	[aanvullen]
Tactisch contactpersoon Opdrachtgever	Naam	[aanvullen]
	Taken	Contactpersoon m.b.t. contracten en dienstverlening
	Bevoegdheden	[aanvullen]
	Telefoon	[aanvullen]
	E-mail	[aanvullen]
Operationeel contactpersoon Opdrachtgever	Naam	[aanvullen]
	Taken	Contactpersoon m.b.t. levering en dienstverlening
	Bevoegdheden	[aanvullen]
	Telefoon	[aanvullen]
	E-mail	[aanvullen]

### 5.3.2 OPDRACHTNEMER

BEZOEKADRES

[aanvullen]

POSTADRES

[aanvullen]

CONTACTPERSONEN		
Strategisch contactpersoon Opdrachtnemer	Naam	[aanvullen]
	Taken	Contactpersoon m.b.t. strategische zaken
	Bevoegdheden	[aanvullen]
	Telefoon	[aanvullen]
	E-mail	[aanvullen]
Tactisch contactpersoon Opdrachtnemer	Naam	[aanvullen]
	Taken	Contactpersoon m.b.t. contracten en dienstverlening
	Bevoegdheden	[aanvullen]
	Telefoon	[aanvullen]
	E-mail	[aanvullen]
Operationeel contactpersoon Opdrachtnemer	Naam	[aanvullen]
	Taken	Contactpersoon m.b.t. levering en dienstverlening
	Bevoegdheden	[aanvullen]
	Telefoon	[aanvullen]
	E-mail	[aanvullen]

## 5.4 MELDINGEN

Gebruikersmeldingen worden door Opdrachtgever (of personeel van Opdrachtgever) naar de Opdrachtnemer digitaal of telefonisch aangeleverd via:

CONTACTGEGEVENS		
(Helpdesk) Opdrachtnemer	Telefoon	[aanvullen]
	E-mail	[aanvullen]

Na afhandeling van de melding dient Opdrachtnemer de melding digitaal bij Opdrachtgever af te melden.