

Bijlage 10 - (Concept) Service Level Agreement

Deze SLA bevat de afspraken en voorwaarden die zijn gemaakt tussen GGD Hart voor Brabant, GGD Noord- en Oost-Gelderland, GGD West-Brabant en Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord en <Opdrachtnemer> over de opdracht ICT Hardware.

1. Doel van de service

Opdrachtgever wenst voor de aanschaf van ICT-hardware, inclusief bijbehorende dienstverlening, een afzonderlijk contract per organisatie af te sluiten met één (1) leverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van deze producten inclusief de dienstverlening.

2. Serviceniveau

In deze SLA zijn de minimumeisen met betrekking tot de dienstverlening, prestatieafspraken en kwaliteitsniveaus vastgelegd. Het SLA dient als instrument om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen gedurende de looptijd van de overeenkomst. De SLA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Na gunning werken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de operationele invulling van de (concept) SLA verder uit. De nadere uitwerking mag in geen geval afbreuk doen aan de in dit aanbestedingsdocument vastgelegde minimumnormen. Indien zich een discrepantie voor doet, prevaleren de minimumnormen uit de aanbestedingsdocumenten.

3. Scope, looptijd en definities

Deze SLA heeft betrekking op de levering van ICT-hardware voor reguliere bestellingen, inclusief bijbehorende dienstverlening.

Deze SLA geldt voor de duur van de overeenkomst (implementatieperiode én initiële gebruikperiode van 2 jaar) en eventuele verlengingen (gebruikperiode maximaal 6 jaar). Opdrachtgever maakt een verlenging uiterlijk 6 maanden voor einde van de lopende contractperiode schriftelijk kenbaar aan Opdrachtnemer.

Onderstaande definities zijn van toepassing op dit SLA:

- **Beschikbaarheid:** de mate waarin de producten voor de ICT-hardware conform de afgesproken uptime beschikbaar zijn voor gebruik door Opdrachtgever
- **Incident:** een verstoring of onderbreking van de dienstverlening die de continuïteit of kwaliteit van de levering en/of de dienstverlening beïnvloedt
- **Responsetijd:** de tijd tussen het melden van een incident en de eerste inhoudelijk reactie van Inschrijver

- **Oplostijd:** de tijd die verstrijkt tussen het melden van een incident en het volledig herstellen van het incident of bieden van een werkbare oplossing
- **OTIF (On Time In Full):** het percentage bestellingen dat volledig (alle bestelde producten geleverd) én binnen de overeengekomen levertijd wordt geleverd. Deelleveringen worden aangemerkt als “niet volledig geleverd”.
- **Verpakkingsarm:** Opdrachtnemer dient het gebruik van verpakkingsmaterialen toe een minimum te beperken (geen onnodige omverpakkingen)
- **Garantie:** bovenop reguliere fabrieksgarantie een verlengde garantie, tegen dezelfde garantievooraarden van minimaal 2 jaar. De garantieperiode vangt aan op het moment van levering aan Opdrachtgever
- **DOA:** Dead on Arrival. Dit betekent dat een product of apparaat of onderdeel al kapot is op het moment dat het wordt geleverd
- **CMBD registratie:** Configuration Management DataBase is de centrale administratie van alle IT- middelen en bedrijfsmiddelen binnen een organisatie (identificatie, status, locatie en relatie)
- **Devicepark**(ook wel apparatenpark of hardwarepark): is de **totale verzameling van fysieke apparaten (hardware)** die door een organisatie of persoon wordt gebruikt. Denk aan alle computers, telefoons en andere apparaten die de werknemers gebruiken.

4. Kern KPI's

De Opdrachtnemer garandeert de volgende minimale serviceniveaus en KPI's:

KPI	Norm	Meetmethode	Servicecredit bij niet-naleving
Levertijd reguliere bestelling	≤ 2 werkdagen	% tijdig geleverd	2% korting per order middels credit nota
Oplevering webshops	Binnen 4 weken na gunning operationeel	% tijdig opgeleverd	Iedere week te laat per week boete van € 100 met maximum van € 1000
OTIF (On Time In Full)	≥ 98% per order	% orders volledig én tijdig geleverd	2% korting per order middels credit nota
Beschikbaarheid assortiment	Altijd 98%	% direct leverbaar	1% korting per week onder norm
Strategische voorraad	≥ 3% mobiele ICT-hardware devicepark	% op voorraad	2% korting per kwartaal onder norm

DOA-omruiling (kosteloos)	≤ 1 werkdag	% tijdig omgeruild	Indien % DOA meer dan 2% per half jaar bedraagt, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden
Garantieafhandeling	≤ 1 werkdag (kritisch), ≤ 5 werkdagen (regulier)	% tijdig afgehandeld	2% korting per incident boven norm
Responsetijd bij defectmelding	≤ 4 uur	% tijdig gereageerd	2% korting per incident boven norm
On-site aanwezigheid binnen 1 week	≥ 95%	% meldingen waarbij binnen 1 week (conform de in overleg met Opdrachtgever vastgestelde datum en tijdstip) op locatie verschenen ter reparatie	2% korting per periode onder norm
Beschikbaarheid device (herstel of vervanging)	≥ 98% binnen 1 week	% meldingen waarbij binnen 1 week of gerepareerd of vervangend (vergelijkbaar dan wel beter) device wordt geleverd	3% per periode onder norm
First Time Fix (op locatie opgelost)	≥ 80% op jaarbasis	% direct op locatie opgelost	Indien niet kan worden voldaan aan de gestelde norm is een verbeterplan verplicht
Reparaties binnen garantie (kosteloos)	100% conform eis	% correct en volledig onder garantie afgehandeld	2% korting per incident bij afwijking
Verpakkingsarm leveren	95% per order	% leveringen conform eis	1% korting per order niet conform d.m.v credit nota
Accountmanagement bereikbaarheid	Op werkdagen reactie binnen 24 uur	% tijdig reactie	Bij niet nakoming van de norm is een verbeterplan verplicht
Beschikbaarheid lifecycle-, update- of patchbeleid	Actueel en jaarlijks herzien	% beschikbaarheid	100%

Mitigerende maatregelen	Binnen 48 uur voorgesteld (indien beschikbaar)	100%	Bij niet nakoming van de norm is een verbeterplan verplicht
Initiële melding aan Opdrachtgever	Binnen 48 uur na constatering	100%	Bij niet nakoming van de norm is een verbeterplan verplicht
EOL/EOS notificatie	Minimaal 12 maanden voor EOL (indien bekend)	100%	Bij niet nakoming van de norm is een verbeterplan verplicht
Bewijs data vernietiging	Tijdig binnen 10 werkdagen na datavernietiging	% tijdig aangeleverd	Bij niet nakoming van de norm is een verbeterplan verplicht
Aantoonbare datavernietiging	100% gecertificeerd	% met geldig certificaat	5% korting per incident
Tijdige rapportage duurzame verwerking	Tijdig binnen 10 werkdagen na verwerking	% tijdig aangeleverd	Bij niet nakoming van de norm is een verbeterplan verplicht
Hoogwaardige verwerking (hergebruik/refurbish)	≥ 80%	% hergebruik vs vernietiging	Bij niet nakoming van de norm is een verbeterplan verplicht
Klachtenafhandeling	≤ 10 werkdagen	% tijdig afgehandeld	2% korting per klacht boven norm
CMDB-registratie	100%	% leveringen geregistreerd en live mee kunnen kijken in systeem	1% korting per levering niet geregistreerd

4.1 Levering

- **Reguliere bestellingen:** binnen 2 werkdagen geleverd op afgesproken locatie.
- **Track & Trace:** altijd beschikbaar, afleverbevestiging vereist.

4.2 Defectafhandeling en garantie

- **DOA:** omruiling binnen 1 werkdag, kosteloos voor Opdrachtgever.
- **Defecten:** reparatie of vervanging binnen 1 werkdag (kritisch) of 5 werkdagen (regulier).

- **Repartie en herstel:** Opdrachtnemer reageert binnen maximaal 4 uur na melding van een defect. Reparatie vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verschijnt uiterlijk binnen 1 week na melding op locatie, op een in overleg met de Opdrachtgever vast te stellen datum en tijdstip. Indien herstel op locatie niet mogelijk is, stelt Opdrachtnemer gedurende de reparatie termijn kosteloos een gelijkwaardig (of beter) vervangend device beschikbaar. De servicedesk van de Opdrachtgever fungeert als eerste aanspreekpunt en meldt hardware matige incidenten digitaal bij de Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan desgevraagd vooraf aanvullende informatie verstrekken ten behoeve van diagnose en voorbereiding.

4.3 Voorraad

- **Strategische voorraad:** minimaal 3% van het mobiele ICT-hardware devicepark per productcategorie.
- **Aantoonbaar gereserveerd** voor Opdrachtgever en niet inzetbaar voor derden, altijd direct beschikbaar.

4.4 Verpakking en duurzaamheid

- **Verpakkingsarm:** minimaal 95% van leveringen per order conform PvE-eis (compact, recyclebaar, bundeling waar mogelijk).

4.5 Pakbon en registratie

- **Pakbon:** bij elke levering, fysiek en/of digitaal.
- **CMDB-registratie:** alle geleverde hardware direct en volledig geregistreerd.

4.6 Accountmanagement en communicatie

- **Bereikbaarheid:** op werkdagen 08:30–17:00 uur, reactie binnen 24 uur.
- **Accountoverleg:** minimaal 4x per jaar in het eerste contractjaar, daarna minimaal 2x per jaar, rapportage minimaal een week vooraf aanleveren.

4.7 Klachtenafhandeling

- **Meldpunt:** altijd beschikbaar.
- **Afhandeling:** binnen 10 werkdagen, rapportage 2x per jaar.

4.8 Terug te leveren hardware

- **Meldpunt:** altijd beschikbaar.
- **Afvoer:** conform gecertificeerde data vernietiging op basis van erkende normen.
- **Bewijs datavernietiging:** wordt beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever.
- **Verwerking:** duurzame en verantwoorde verwerking conform gangbare normen, best practices voor IT Asset Disposition en geldende wet- en regelgeving.

- **Rapportage duurzame en verantwoordelijke verwerking:** wordt beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever zodat Opdrachtgever kan aantonen dat de verwerking duurzaam, veilig en conform wet- en regelgeving heeft plaatsgevonden.

4.9 Secure by default

- **Standaardconfiguratie:** 100% voldoet aan “secure by default” principe.
- **Afwijkingen:** alleen toegestaan na schriftelijke goedkeuring.

5. Rapportage en overleg ;

- Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de prestaties op de KPI's.
 - Eerste contractjaar: éénmaal per 4 maanden
 - Opvolgende contractjaren: minimaal éénmaal per 6 maanden
- Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever per accountoverleg minimaal (digitaal) van onderstaande informatie:
 - Relevante innovaties en vernieuwingen in de markt;
 - Relevante wijzigingen in de relevante regel- en wetgeving;
 - Aantal DOA's;
 - Aantal reparaties, inclusief inzicht in:
 - de gerealiseerde reparatietermijnen;
 - het percentage reparaties binnen de overeengekomen termijnen;
 - het percentage reparaties dat op locatie is uitgevoerd;
 - het percentage reparaties dat in één bezoek is opgelost (first time fix);
 - een analyse van de aard en oorzaken van defecten (gebruik gerelateerd versus product gebonden);
 - een toelichting op afwijkingen van de serviceniveaus, inclusief oorzaken, impact en genomen of voorgenomen verbetermaatregelen.
 - Behaalde levertermijnen;
 - Klachten (aantal en status);
 - (Eventuele) verbetervoorstellen;
 - Termijnen en kwaliteit klachtenafhandeling;
 - Duurzaamheidsrapportage (rapportage van duurzame verwerking);
 - Strategische voorraad
 - Welke kritieke kwetsbaarheden en beveiligingsincidenten met betrekking tot de geleverde ICT hardware zich hebben voorgedaan en de afhandeling daarvan;
 - Doorgevoerde updates;
 - EOL/EOS wijzigingen.
- Benodigde informatie uit de vorige bullet wordt minimaal 1 week van tevoren door de accountmanager van Opdrachtnemer aangeleverd bij Opdrachtgever.

6. Servicecredits en escalatie

6.1 Servicecredits

- Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen servicelevels, heeft Opdrachtgever recht op servicecredits zoals benoemd bij de KPI's.
- Servicecredits worden verrekend op de eerstvolgende factuur na constatering niet-naleving en laten overige contractuele rechten onverlet.

6.2 Escalatie

- 1e incident: schriftelijke waarschuwing + servicecredit.
- 2e incident: verplicht verbeterplan. Structurele afwijkingen (x aantal incidenten) leiden tot verplicht verbeterplan
- 3e incident: formele ingebrekestelling.
- Structurele niet-naleving (>6 maanden): ontbinding mogelijk.

7. Contactgegevens

Opdrachtnemer	Eerste contactpersoon	Vervanging
Naam		
Functie		
Bereikbaarheid (dagen en uren)		
Mobiel telefoonnummer		
Email adres		

In geval van niet direct persoonlijk contact meet de contactpersoon tijdens werkdagen binnen 24 uur contact op met Opdrachtgever indien Opdrachtgever dit verzoekt.

Opdrachtgever	Eerste contactpersoon	Vervanging
Naam		
Functie		
Bereikbaarheid (dagen en uren)		
Mobiel telefoonnummer		
Email adres		

8. Slotbepalingen

- Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.
- Bij strijdigheid prevaleert de SLA boven overige contractbepalingen m.b.t. servicelevels.
- Wijzigingen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en door beide partijen zijn overeengekomen.

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Opdrachtgever

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

Opdrachtnemer

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer