

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.

De eerste drie maanden na aanvang Overeenkomst (zijnde 1 januari 2027 tot en met 31 maart 2027) worden gezien als inregelperiode en worden nog geen servicecredits opgelegd. Leverancier blijft gedurende deze periode onverminderd gehouden aan de overeengekomen dienstverlening en serviceniveaus. Indien KPI-afwijkingen worden geconstateerd, treden Partijen hierover in overleg en neemt Leverancier waar nodig passende maatregelen om de overeengekomen prestatieniveaus structureel te realiseren. Na afloop van de inregeltermijn zijn de in de Service Level Agreement opgenomen servicecredits onverkort van toepassing.

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”. Een deellevering die op verzoek van, of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever plaatsvindt, wordt niet aangemerkt als een “niet volledig geleverd” voor de OTIF-meting. In dergelijke gevallen wordt de levering beoordeeld op basis van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraken. Deelleveringen die zonder voorafgaande afstemming of instemming van Opdrachtgever plaatsvinden, worden wel beschouwd als “niet volledig geleverd” binnen de OTIF-systematiek
- **Verpakkingsarm:** Opdrachtnemer dient het gebruik van verpakkingsmaterialen toe een minimum te beperken (geen onnodige omverpakkingen, te weten: extra verpakkingsmateriaal dat niet noodzakelijk is voor de bescherming, het transport of de efficiënte levering van de producten. Opdrachtgever verwacht dat producten waar mogelijk gebundeld worden geleverd en dat onnodig gebruik van afzonderlijke verzendverpakkingen wordt voorkomen. Als voorbeeld geldt dat bij een bestelling van meerdere laptops wordt verwacht dat deze zoveel mogelijk in een gezamenlijke levering worden aangeleverd en niet afzonderlijk per doos worden verzonden, tenzij dit noodzakelijk is voor transport, bescherming of logistieke verwerking. Fabrieksverpakking van producten wordt niet als onnodige omverpakking beschouwd. Ook verpakkingen die door fabrikanten of geautoriseerde distributeurs worden toegepast bij rechtstreekse leveringen vallen buiten deze beoordeling, voor zover Opdrachtnemer hier redelijkerwijs géén invloed op kan uitoefenen. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat waar hij invloed heeft op de verpakking en verzending, leveringen zo verpakkingsarm mogelijk worden uitgevoerd, bijvoorbeeld door producten zoveel mogelijk gebundeld aan te leveren en onnodig gebruik van aanvullende verzendverpakkingen te voorkomen (waaronder centrale verpakking in plaats van individuele retailverpakkingen))
- **Garantie:** de totale garantieperiode bedraagt minimaal twee (2) jaar voor alle geleverde ICT-hardware. Indien de standaard fabrieksgarantie reeds langer is dan twee jaar, voldoet het product aan deze eis zonder aanvullende garantieverlenging. De garantieperiode vangt aan op de datum van levering aan Opdrachtgever. Deze garantieperiode van twee (2) jaar geldt niet voor accessoires zoals muizen, toetsenborden, headsets en draagtassen. Voor accessoires is een fabrieksgarantie van minimaal één (1) jaar

toegestaan. bovenop reguliere fabrieksgarantie een verlengde garantie, tegen dezelfde garantievoorwaarden van minimaal 2 jaar.

- **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)
- **Klacht:** een formele uiting van ontevredenheid van Opdrachtgever over de dienstverlening van Opdrachtnemer, voor zover deze niet reeds als incident, storing, defectmelding of andere operationele melding wordt geregistreerd en afgehandeld conform de daarvoor in de SLA opgenomen processen en prestatie-indicatoren
- **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.
- Cut off tijd: voor bestellingen en meldingen die op een werkdag op of vóór 12:00 uur worden ontvangen, starten de in deze SLA opgenomen termijnen op dezelfde werkdag. Bestellingen en meldingen die na 12:00 uur worden ontvangen, worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag. Vanaf dat moment gaat de betreffende termijn lopen. Deze systematiek geldt voor de in deze SLA opgenomen responsetijden, levertijden en omruiltermijnen, tenzij in de Overeenkomst of nadere afspraken uitdrukkelijk anders is bepaald.

4. Kern KPI's

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

KPI	Norm	Meetmethode	Servicecredit bij niet-naleving
Levertijd reguliere bestelling- voor producten uit het kernassortiment die binnen de verplichte strategische voorraad van 3% vallen*	≤ 2 werkdagen	% tijdig geleverd	2% korting per order middels credit nota Netto factuurwaarde van de betreffende te laat geleverde order, exclusief btw
Oplevering webshops	Binnen 4 weken na gunning Uiterlijk 15 januari 2027 operationeel	% tijdig opgeleverd	Iedere week te laat per week boete van € 100 met maximum van € 1000
OTIF (On Time In Full)*	≥ 98% per kwartaal per order	% bestellingen volledig én tijdig	2% korting per bestelling middels credit nota

		geleverd <u>per kwartaal</u>	Netto factuurwaarde van de in het gemeten kwartaal betreffende niet OTIF geleverde bestelling(en), exclusief btw
Beschikbaarheid assortiment	Altijd 98%	% direct leverbaar	1% korting per week onder norm
Strategische voorraad **	≥ 3% mobiele ICT-hardware devicepark <u>per productcategorie</u>	% op voorraad	2% korting per kwartaal onder norm <u>netto factuurwaarde van alle gedurende het betreffende kwartaal onder de overeenkomst geleverde ICT-hardware binnen die productcategorie, exclusief btw.</u>
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 <u>Oorspronkelijke netto aanschafwaarde van het device waarop de defectmelding betrekking heeft, exclusief btw</u>
On-site aanwezigheid binnen <u>1-week5 werkdagen***</u>	≥ 95%	% meldingen waarbij binnen <u>1-week5 werkdagen</u> (conform de in overleg met Opdrachtgever vastgestelde datum en tijdstip) op locatie	2% korting per <u>periode kwartaal</u> onder norm <u>netto aanschafwaarde van alle devices waarvoor gedurende de betreffende meetperiode een</u>

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

		verschenen ter reparatie	<u>reparatieverzoek is ingediend en waarop de KPI betrekking heeft, exclusief btw.</u>
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 kwartaal onder norm <u>netto aanschafwaarde van alle devices waarvoor gedurende de betreffende meetperiode een reparatieverzoek is ingediend en waarop de KPI betrekking heeft, exclusief btw.</u>
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 <u>Oorspronkelijke netto aanschafwaarde van het betreffende device, exclusief btw</u>
Verpakkingsarm leveren	95% per order	% leveringen conform eis	1% korting per order niet conform d.m.v credit nota <u>Netto factuurwaarde van de betreffende niet-conform verpakte order, exclusief btw</u>
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/EOS (indien bekend <u>of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn</u>)	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 <u>Oorspronkelijke netto aanschafwaarde van het betreffende device(s), exclusief btw</u>
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% <u>van de voor hergebruik of refurbishment geschikte apparatuur</u>	% hergebruik vs vernietiging	Bij niet nakoming van de norm is een verbeterplan verplicht
Klachtenafhandeling***** **	≤ 10 werkdagen	% tijdig afgehandeld	2% korting per klacht boven norm <u>Netto factuurwaarde van de order, levering of dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft, exclusief btw</u>

CMDB-registratie	100%	% leveringen geregistreerd en live mee kunnen kijken in systeem	1% korting per levering niet geregistreerd <u>Netto factuurwaarde van de betreffende levering waarin de registratie onjuist, onvolledig of niet tijdig heeft plaatsgevonden, of waarvoor geen live inzicht in de leverstatus beschikbaar is geweest, exclusief btw</u>
-------------------------	------	---	---

Indien als gevolg van eenzelfde tekortkoming meerdere KPI's niet worden gerealiseerd, geldt enkel de hoogste servicecredit die kan worden toegepast.

*Indien een reguliere bestelling voor producten uit het kernassortiment die binnen de verplichte strategische voorraad van 3% vallen en daarbij horende accessoires/randapparatuur, niet tijdig is geleverd en daardoor ook niet aan de KPI 'OTIF' wordt voldaan, wordt enkel de servicecredit behorende bij 'OTIF' toegepast.

** Opdrachtgever beoordeelt de strategische voorraad niet op basis van incidentele schommelingen als gevolg van uitlevering en aanvulling, maar op basis van de structurele beschikbaarheid van de overeengekomen voorraad. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de voorraad na uitlevering binnen een redelijke termijn wordt aangevuld. Indien sprake is van aantoonbare schaarste of andere leveringsbeperkingen bij de fabrikant die buiten de redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, betreft Opdrachtgever deze omstandigheden bij de beoordeling van de voorraadverplichting en eventueel verschuldigde servicecredits. Van Opdrachtnemer wordt daarbij wel verwacht dat hij tijdig anticipeert op voorzienbare tekorten en Opdrachtgever proactief informeert over mogelijke risico's voor de beschikbaarheid.

*** De meting gaat uit van het in overleg tussen Partijen vastgestelde moment. Meldingen waarbij Opdrachtgever zelf een later moment kiest dan vijf (5) werkdagen vallen buiten de meting van de KPI 'On-site Aanwezigheid (binnen 5 werkdagen).

**** Indien een reparatie wordt uitgevoerd door de fabrikant of een door de fabrikant aangewezen reparatiepartner conform de geldende garantievoorwaarden, wordt de periode waarmee de reparatieduur de overeengekomen termijn overschrijdt niet meegewogen bij de bepaling van de KPI, mits Opdrachtnemer met objectieve en verifieerbare documentatie aantoont dat de overschrijding uitsluitend het gevolg is van de door de fabrikant of diens reparatiepartner gehanteerde reparatietermijn. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de

regie op het reparatieproces en informeert Opdrachtgever tijdig over de verwachte hersteltermijn.

***** Incidenten die op grond van de fabrieksgarantie door de fabrikant moeten worden afgehandeld vallen buiten de KPI 'First Time Fix (op locatie opgelost)'.

***** De KPI Hoogwaardige verwerking (hergebruik/refurbish) wordt beoordeeld op basis van de feitelijke staat van de door Opdrachtgever aangeboden ICT-hardware op het moment van inname. Apparatuur die aantoonbaar niet geschikt is voor hergebruik of refurbishment als gevolg van technische defecten, excessieve beschadigingen, ontbrekende onderdelen of een zodanige leeftijd dat hergebruik redelijkerwijs niet meer mogelijk is, wordt niet aangemerkt als geschikt voor hoogwaardige verwerking. De KPI ziet op het percentage van de voor hergebruik of refurbishment geschikte apparatuur dat daadwerkelijk hoogwaardig wordt verwerkt. Opdrachtnemer wordt niet verantwoordelijk gehouden voor de staat waarin apparatuur door Opdrachtgever wordt aangeboden. Opdrachtgever verwacht wel dat Opdrachtnemer de beoordeling en classificatie van ingenomen apparatuur aantoonbaar en controleerbaar vastlegt en desgevraagd kan onderbouwen.

***** Meldingen die als incident, storing, defectmelding, serviceverzoek of andere melding waarvoor in deze SLA een afzonderlijke KPI, norm of servicecreditregeling geldt, zullen niet daarnaast als afzonderlijke klacht worden aangemerkt voor de KPI Klachtenafhandeling.

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~~ 5 werkdagen na melding op locatie, op een in overleg met de Opdrachtgever vast te stellen locatie, datum en tijdstip. Voor mobiele devices (zijnde laptop, tablet en smartphone) is ook een pick-up & return dienstverlening dan wel omruiling of vervanging toegestaan. Onder pick-up & return verstaat Opdrachtgever dat het defecte mobiele device bij Opdrachtgever wordt opgehaald, in een daarvoor ingerichte service- of reparatieomgeving wordt gerepareerd en vervolgens aan Opdrachtgever wordt geretourneerd, onder de voorwaarde dat de overeengekomen servicelevels, doorlooptijden en overige garantie- en reparatie-eisen worden gehaald. 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.
- Bij modelwissel kan de strategische voorraad worden afgebouwd en vervangen door voorraad van het opvolgende model.

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 (uiterlijk op het moment van levering van de betreffende hardware) 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 door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

4.7 Klachtenafhandeling

- Meldpunt: Het klachtenmeldpunt dient minimaal bereikbaar te zijn op werkdagen tijdens kantooruren van 08:30–17:00 uur. Buiten deze tijden verwacht Opdrachtgever dat klachten ook digitaal kunnen worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail of een portal.
- ~~altijd beschikbaar.~~
- **Afhandeling:** binnen 10 werkdagen, rapportage 2x per jaar.

4.8 Terug te leveren hardware

- Meldpunt: ~~altijd beschikbaar.~~ Het meldpunt voor retourhardware dient minimaal bereikbaar te zijn op werkdagen tijdens kantooruren van 08:30–17:00 uur. Buiten deze tijden verwacht Opdrachtgever niet dat retouraanvragen direct inhoudelijk worden behandeld.

Wel verwacht Opdrachtgever dat retouraanvragen ook buiten kantooruren digitaal kunnen worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail of een portal, zodat deze op de eerstvolgende werkdag in behandeling kunnen worden genomen.

- **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 ~~4-3~~ maanden
 - ~~Opvolgende contractjaren: minimaal éénmaal per 6 maanden~~
 - De rapportage omvat minimaal de informatie zoals vermeld onder de 3^e bullet voor zover betrekking op de gestelde KPI's, vermeerderd met overige informatie die voor Opdrachtgever is benodigd om de nakoming van de overeengekomen KPI's te kunnen controleren. De KPI-rapportage bevat, voor zover relevant, een uitsplitsing naar productcategorie, organisatie, locatie en fabrikant, zodat Opdrachtgever de prestaties op voldoende detailniveau kan beoordelen.
- Accountoverleg conform artikel 4.6;
- 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 m.b.t. de geleverde ICT-hardware.
- Benodigde informatie uit de vorige bullet wordt minimaal 1 week van tevoren door de accountmanager van Opdrachtnemer aangeleverd bij Opdrachtgever.
- Indien een kwartaalrapportage samenvalt met een accountoverleg, mag Opdrachtnemer de KPI-rapportage integreren in de rapportage ten behoeve van het accountoverleg. In dat geval dient de gecombineerde rapportage zowel de overeengekomen KPI-informatie als de overige voor het accountoverleg relevante managementinformatie te bevatten.

*Doorgevoerde updates: voor de geleverde ICT-hardware relevante updates die door de fabrikant beschikbaar zijn gesteld, zoals firmware-, BIOS-, driver- en vergelijkbare product gerelateerde updates, alsmede de communicatie hierover richting Opdrachtgever. De rapportageverplichting ziet niet op updates die door Opdrachtgever zelf binnen de eigen beheeromgeving worden uitgevoerd op reeds in gebruik genomen apparatuur.

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 van niet-naleving door Opdrachtnemer gecrediteerd 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.

* Opdrachtgever kiest er bewust voor geen vast aantal incidenten te definiëren. Of sprake is van een structurele afwijking wordt beoordeeld aan de hand van de aard, ernst, frequentie en impact van de geconstateerde afwijkingen, alsmede de periode waarbinnen deze zich voordoen. Indien Opdrachtgever constateert dat zich herhaaldelijk afwijkingen voordoen die wijzen op een

structureel probleem in de dienstverlening, kan Opdrachtgever een verbeterplan verlangen, ook indien geen vooraf vastgesteld aantal incidenten is bereikt.

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 m.u.v. de servicelevels genoemd in de Overeenkomst.
- Wijzigingen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en door beide partijen zijn overeengekomen.

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Opdrachtgever

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

Opdrachtnemer

Naam:

Functie:

Datum:

Plaats:

Handtekening:

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer