

Bijlage H – Service Level Agreement Reprodienstverlening OGVO

1. Doel en toepassingsgebied

Deze Service Level Agreement, hierna: SLA, maakt onderdeel uit van de overeenkomst voor reprodienstverlening tussen OGVO, hierna: Opdrachtgever, en de gecontracteerde opdrachtnemer, hierna: Opdrachtnemer.

De SLA heeft betrekking op:

- de productie en levering van tentamens, toetsen, readers, lesmaterialen en overige reproproducten;
- eenvoudig hoogvolume zwart-wit- en kleurenprintwerk;
- afwerking, waaronder nieten, perforeren, vouwen, snijden, inbinden, sealen en verpakken;
- het ophalen en afleveren van opdrachten op de door Opdrachtgever aangewezen locaties;
- de beschikbaarheid en ondersteuning van het reproportaal;
- spoedopdrachten;
- uitwijk-, piek- en back-updienstverlening;
- beveiliging en vertrouwelijke verwerking van documenten;
- behandeling van klachten, fouten en herstelopdrachten.

Specialistisch grafisch werk, DTP-werkzaamheden en grootformaatproducties vallen uitsluitend onder deze SLA indien hiervoor afzonderlijk opdracht is verstrekt.

2. Openingstijden en werkdagen

De dienstverlening is minimaal beschikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur.

Onder een werkdag wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland en vooraf door Opdrachtgever aangewezen sluitingsdagen.

Opdrachtnemer waarborgt voldoende productiecapaciteit tijdens onderwijsgerelateerde piekperiodes, waaronder toetsweken, examenperiodes en de start van een nieuw schooljaar.

3. Aanlevering en acceptatie van opdrachten

Opdrachten worden in beginsel ingediend via het door Opdrachtnemer geleverde SaaS-reproportaal.

Een opdracht geldt als volledig ontvangen wanneer:

- de benodigde bestanden correct zijn aangeleverd;
- het gewenste aantal exemplaren is opgegeven;
- papiersoort, kleurgebruik en afwerking zijn geselecteerd;
- de afleverlocatie en gewenste leverdatum zijn opgegeven;
- eventuele kostenplaats- of budgetgegevens zijn ingevuld;
- eventuele drukproeven door Opdrachtgever zijn goedgekeurd.

Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een reguliere opdracht binnen één werkuur. Binnen maximaal vier werkuren controleert Opdrachtnemer de technische uitvoerbaarheid van de opdracht.

Wanneer een opdracht niet volledig, niet leesbaar of technisch niet uitvoerbaar is, meldt Opdrachtnemer dit binnen deze termijn. De overeengekomen levertijd gaat in zodra Opdrachtgever de ontbrekende of gecorrigeerde informatie heeft verstrekt.

Een opdracht mag niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever inhoudelijk worden aangepast.

4. Levertijden

De volgende maximale levertijden gelden, tenzij bij de opdracht uitdrukkelijk een andere termijn is overeengekomen.

Categorie	Omvang en aard	Uiterste aanlevertijd	Maximale levertijd
Klein	0 tot 2.500 afdrukken en/of meerdere afwerkingen	12.00 uur	Binnen 2 werkdagen
Regulier middelgroot	2.500 tot 10.000 afdrukken en/of meerdere afwerkingen	12.00 uur	Binnen 2 werkdagen
Regulier groot	10.000 tot 25.000 afdrukken en/of complexe samenstelling	12.00 uur	Binnen 3 werkdagen
Zeer grote opdracht	Meer dan 25.000 afdrukken	Niet van toepassing	Volgens vooraf overeengekomen productieplanning
Spoedopdracht	Tot 5.000 afdrukken, standaarduitvoering	10.00 uur	Dezelfde werkdag vóór 17.00 uur
Toets- of examenopdracht	Ongeacht omvang	Volgens afgesproken planning	100% levering op overeengekomen datum en tijd
Uitwijk- of back-upopdracht	Noodzakelijk door storing, piekbelasting of onderbezetting	In overleg	Start productie binnen 4 werkuren

Bij een opdracht van meer dan 25.000 afdrukken bevestigt Opdrachtnemer binnen vier werkuren de haalbaarheid en verstrekt hij een bindende productie- en leverplanning.

De levertijd omvat zowel de productie als het afleveren op de overeengekomen locatie.

Spoedopdrachten mogen alleen tegen een eventuele spoedtoeslag worden uitgevoerd wanneer de hoogte van deze toeslag vooraf in het prijzenblad is vastgelegd en Opdrachtgever vooraf toestemming heeft gegeven.

5. Transport en aflevering

Opdrachtnemer verzorgt het ophalen en afleveren van opdrachten op de aangewezen locaties van Opdrachtgever binnen Venlo, voor zover dit onderdeel is van de geoffreerde dienstverlening.

Reguliere leveringen vinden minimaal eenmaal per werkdag plaats. In piek- en examenperioden moet Opdrachtnemer aanvullende aflevermomenten kunnen organiseren.

Iedere levering is voorzien van:

- opdrachtnummer;
- naam van de besteller of organisatorische eenheid;
- kostenplaats, indien van toepassing;
- afleverlocatie;
- Lokaal/sectie;
- aantal dozen, pakketten of colli;
- vermelding "vertrouwelijk" indien van toepassing.

Opdrachten worden deugdelijk verpakt en beschermd tegen beschadiging, vocht, verlies en onbevoegde kennisneming. Tentamens, toetsen en andere vertrouwelijke documenten worden gesloten en herkenbaar als vertrouwelijk verpakt.

Een opdracht geldt pas als geleverd nadat deze op de overeengekomen locatie en binnen het overeengekomen tijdvenster is afgeleverd.

6. Kwaliteitseisen

De geleverde producten moeten:

- volledig overeenkomen met de goedgekeurde opdracht;
- het juiste aantal pagina's en exemplaren bevatten;
- in de juiste paginavolgorde zijn geproduceerd;
- de juiste papierformaten, papiersoorten en papiergewichten bevatten;
- correct in zwart-wit of kleur zijn uitgevoerd;
- voorzien zijn van de bestelde afwerking;
- schoon, leesbaar, onbeschadigd en zonder productiegebreken worden geleverd;
- perfecte afdrukkwaliteit hebben (=zonder cosmetische afwijkingen zoals strepen of vlekken)
- per opdracht en afleverlocatie correct zijn gesorteerd en verpakt.

Voor reguliere opdrachten geldt een minimale first-time-right-score van 99,5% per kalendermaand. Voor tentamens, toetsen en examenopdrachten geldt een vereiste van 100%.

De first-time-right-score wordt berekend aan de hand van het aantal opdrachten dat zonder fout, klacht, tekortkoming of herstelactie wordt geleverd.

Productieoverschotten, misdrukken, proefdrukken en restmaterialen met vertrouwelijke informatie worden aantoonbaar en op veilige wijze vernietigd.

7. Garantie en herstel

Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde producten voldoen aan de opdracht en de overeengekomen kwaliteitseisen.

Zichtbare gebreken kunnen tot tien werkdagen na levering worden gemeld. Verborgene gebreken kunnen tot dertig kalenderdagen na ontdekking worden gemeld, voor zover redelijkerwijs aannemelijk is dat het gebrek tijdens productie of levering is ontstaan.

Wanneer sprake is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare fout:

- wordt de opdracht kosteloos opnieuw geproduceerd;
- worden eventuele foutieve producten kosteloos opgehaald;
- vindt de herlevering met voorrang plaats;
- zijn ook transport-, materiaal- en vernietigingskosten voor rekening van Opdrachtnemer.

De volgende maximale hersteltermijnen gelden:

Prioriteit	Situatie	Reactietijd	Herstel of herlevering
Kritiek	Tentamen, toets of tijdkritische opdracht kan niet worden gebruikt	15 minuten	Zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 4 uur
Hoog	Opdracht is grotendeels onbruikbaar of onvolledig	1 werkuur	Dezelfde werkdag of uiterlijk vóór 10.00 uur volgende werkdag
Normaal	Beperkte afwijking zonder directe onderwijsimpact	4 werkuren	Binnen 2 werkdagen
Laag	Administratieve vraag of beperkte cosmetische afwijking	1 werkdag	Binnen 5 werkdagen

Indien herstel binnen de overeengekomen termijn niet mogelijk is, treft Opdrachtnemer direct een passende tijdelijke oplossing. Eventuele extra kosten hiervan komen niet voor rekening van Opdrachtgever.

8. Vertrouwelijke opdrachten

Opdrachtnemer behandelt tentamens, examens, toetsen, persoonsgegevens en andere door Opdrachtgever aangewezen documenten als strikt vertrouwelijk.

Voor deze opdrachten geldt minimaal:

- toegang uitsluitend voor geautoriseerde medewerkers;
- registratie van ontvangst, productie, verpakking en aflevering;
- geen inhoudelijke inzage anders dan noodzakelijk voor de productie;
- geen opslag langer dan voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk;
- beveiligde overdracht en opslag van bestanden;
- gesloten verpakking en gecontroleerde aflevering;
- directe melding van verlies, onbevoegde toegang of een vermoedelijk datalek;
- veilige vernietiging van digitale en fysieke restbestanden.

Een beveiligingsincident wordt binnen 30 minuten na constatering telefonisch gemeld aan Opdrachtgever, gevolgd door een schriftelijke rapportage binnen vier uur.

9. Reproortaal

Het reproortaal is als SaaS-oplossing beschikbaar via een gangbare internetbrowser en vereist geen lokale installatie voor eindgebruikers.

Voor het portaal gelden minimaal de volgende serviceniveaus:

Onderdeel	Serviceniveau
Beschikbaarheid	Minimaal 99,8% per kalendermaand
Gepland onderhoud	Minimaal 5 werkdagen vooraf aangekondigd
Bevestiging ingediende opdracht	Direct na verzending
Inzicht in orderstatus	Continu beschikbaar
Rapportages	Minimaal maandelijks beschikbaar

Gepland onderhoud telt niet mee als onbeschikbaarheid, mits dit tijdig is aangekondigd en buiten reguliere gebruiksuren plaatsvindt. De totale duur van gepland onderhoud bedraagt maximaal acht uur per kalendermaand.

Bij uitval van het portaal biedt Opdrachtnemer onmiddellijk een alternatieve, beveiligde methode voor het indienen van opdrachten. Uitval van het portaal ontslaat Opdrachtnemer niet van de overeengekomen leververplichtingen.

11. Continuïteit, uitwijk en piekbelasting

Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd over voldoende productiecapaciteit en een aantoonbare uitwijkvoorziening.

De uitwijkvoorziening:

- bevindt zich op een locatie van waaruit de overeengekomen levertijden kunnen worden gehaald;
- beschikt over voldoende productie- en afwerkingscapaciteit;
- voldoet aan dezelfde beveiligings- en kwaliteitseisen;
- kan binnen vier werkuren operationeel worden ingezet;
- wordt minimaal eenmaal per jaar getest.

Opdrachtnemer stelt binnen drie maanden na aanvang van de overeenkomst een continuïteits- en uitwijkplan beschikbaar. Wijzigingen in productielocaties, onderaannemers of uitwijkvoorzieningen worden vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd.

Piekbelasting, personele uitval, onderhoud of defecten aan apparatuur gelden niet als overmacht wanneer Opdrachtnemer deze redelijkerwijs door capaciteitsplanning of uitwijk had kunnen opvangen.

12. Prestatie-indicatoren

Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende KPI's:

KPI	Norm
Reguliere opdrachten tijdig geleverd	Minimaal 98% per maand
Tentamen-, toets- en examenopdrachten tijdig geleverd	100%
First-time-right reguliere opdrachten	Minimaal 99,5%
First-time-right tentamen- en examenopdrachten	100%
Ontvangstbevestiging binnen één werkuur	Minimaal 98%
Klachten binnen overeengekomen termijn hersteld	Minimaal 95%
Beschikbaarheid reproportaal	Minimaal 99,8%
Vertrouwelijkheids- en beveiligingsincidenten	0

Een opdracht geldt niet als te laat wanneer de vertraging aantoonbaar is veroorzaakt door Opdrachtgever, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever direct na constatering schriftelijk heeft geïnformeerd.

13. Rapportage

Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk op de tiende werkdag van elk kwartaal een SLA-rapportage over het voorgaande kwartaal. De rapportage bevat minimaal:

- aantal ontvangen en uitgevoerde opdrachten;
- volumes zwart-wit en kleur;
- aantallen per locatie, afdeling en kostenplaats;
- afgesproken en gerealiseerde levertijden;
- percentage tijdig geleverde opdrachten;
- first-time-right-score;
- aantal spoedopdrachten;
- aantal klachten en herstelopdrachten;
- aard en oorzaak van afwijkingen;
- beschikbaarheid van het reproortaal;
- beveiligingsincidenten;
- ingezette uitwijk- of back-upcapaciteit;
- verbetermaatregelen en verantwoordelijke functionarissen.

Partijen bespreken de dienstverlening minimaal eenmaal per kwartaal. Tijdens piek- en examenperioden kan Opdrachtgever verlangen dat vaker overleg plaatsvindt.

14. Afwijkingen en verbeterplan

Wanneer een KPI in een kwartaal niet wordt gehaald, verstrekt Opdrachtnemer binnen tien werkdagen een schriftelijke oorzaakanalyse en een verbeterplan.

Het verbeterplan bevat minimaal:

- de oorzaak van de afwijking;
- de gevolgen voor Opdrachtgever;
- de corrigerende maatregelen;
- de preventieve maatregelen;
- de verantwoordelijke functionaris;
- de datum waarop de maatregelen zijn uitgevoerd.