

Bijlage 3
Service Level Agreement
Apparatuur- en Softwareonderhoud door
Sharp Business Point Flevoland

Service Level Agreement

1.	Inleiding	3
1.1	Overeenkomst en Partijen	3
1.2	Leeswijzer	3
2.	Service Definitie	3
2.1	Service	3
	2.1.1 Componenten waaruit de Service bestaat	3
	2.1.2 Service Support	4
	2.1.3 Service installatie	5
	2.1.4 Service beëindiging	5
3.	Service Level Specificatie	5
3.1	Kwaliteitsnormen	5
	3.1.1 Componenten waaruit de Service bestaat	5
	3.1.2 Service Support	6
4.	Randvoorwaarden	6
4.1	Service : General	6
	4.1.1 Componenten waaruit de Service bestaat	6
	4.1.2 Service Support	9
	4.1.3 Serviceinstallatie	9

Service Level Agreement**1. Inleiding****1.1 Overeenkomst en Partijen**

Deze SLA is bijlage 3 van de Overeenkomst.

1.2 Leeswijzer

In dit document wordt in hoofdstuk 2 beschreven *wat* er geleverd wordt (Service definitie).

In hoofdstuk 3 worden de *bijbehorende kwaliteitsnormen* opgenomen.

In hoofdstuk 4 zijn de *randvoorwaarden* waaronder Sharp Flevoland deze Dienst en/of Service levert beschreven. Omschrijving van een aantal relevante begrippen is opgenomen in de Overeenkomst.

2. Service Definitie**2.1 Overeenkomst en Partijen**

De Service (kerndienst) bestaat uit de volgende elementen:

- Werking van de functies van de Apparatuur in stand houden;
- Leveren van Supplies als toners, drums en developers;
- Werking van de door Sharp Flevoland geleverde Software in stand houden.

De locaties waar de Apparatuur en Software zijn geïnstalleerd zijn opgenomen in de configuratiebijlage. De configuratiebijlage is een bijlage bij de Overeenkomst.

Het technische begin- en eindpunt zijn als volgt:

- Voor de stroomvoorziening en de Dataverbinding van de Apparatuur zijn dit de beide aansluitpunten op de Apparatuur.
- Voor de web portal en e-mail van Sharp Flevoland is dit de verbinding van Sharp Flevoland met het internet.

2.1.1 Componenten waaruit de Service bestaat

Werking van de functies van de Apparatuur in stand houden

- De Service bestaat uit het afhandelen van een Call en/of uitvoeren van onderhoud.
 - Call
 - De Service start met een Call van Cliënt.
 - De Service eindigt door het afsluiten van de Call door Sharp Flevoland.
 - Onderhoud (preventief)
 - De Service start met de melding van Cliënt van de onderhoudsaankondiging van de Apparatuur.
 - Sharp Flevoland plant het onderhoud in.
 - De Service eindigt met het uitvoeren van het onderhoud conform de richtlijnen van Sharp Flevoland.
 - Apparatuur
 - Het gaat om Apparatuur inclusief onder andere toner, firm ware (om printer te laten werken), drivers, drums en developers.
 - De specificatie van de Apparatuur (inclusief afdruk materiaal) is opgenomen in de meegeleverde handleiding(en) van de Apparatuur bij Installatie.

Leveren van supplies als toners, drums, developers maar exclusief afdrukmaterialen als papier en nietjes

- De Service start met een Call van Cliënt.
- De Service eindigt door het leveren van de Supplies op de afgesproken locatie.
- De specificatie van de Supplies is, indien relevant, opgenomen in de meegeleverde handleiding.

Werking van de Software in stand houden

- De Service start met een Call van Cliënt.
- De Service eindigt door het afsluiten van de Call door Sharp Flevoland.
- De specificatie van de functionaliteiten is opgenomen in de meegeleverde handleiding bij installatie en/of de helpfile van de Software.*Call*
- Het startpunt van de "Call" wordt als volgt bepaald:
 - Een Call kan aangemeld worden bij de helpdesk van Sharp Flevoland via de E-mail, Web portal en/of de telefoon.
 - Bij een aanmelding per telefoon start de Service bij het ontvangen van de Call door de helpdesk.
 - Bij een aanmelding via de Web portal en/of E-mail start de Call met het versturen van de bevestiging per E-mail waarop ten minste één Callnummer is opgenomen.
- Een Call kan bestaan uit een Incident (storing) en/of een verzoek tot wijziging en/of een supplies bestelling.
- De classificatie van Incidenten wordt bepaald door de impact en urgentie.
- Bij een Incident (storing) detecteert de 1^{ste} lijns helpdesk van Cliënt de oorzaak van het Incident en zorgt tenminste voor dat de Eindgebruiker verder kan werken (workaround) en routeert het Incident, indien nodig, voor verdere afhandeling naar Sharp Flevoland.
- De contactgegevens van de helpdesk zijn:
 - Telefoon: 036-8200040
 - E-mail: klantenservice@sharpflevoland.nl
 - Website: www.sharpflevoland.nl
- Sharp Flevoland is verantwoordelijk voor het afhandelen van deze Calls binnen de aangegeven tijd en voorwaarden uit deze SLA.

2.1.2 Service Support

Klachten en overige vragen

- Klachten en/of overige vragen worden schriftelijk of per E-mail ingediend bij de servicemanager.
- Indien de servicemanager deze klachten/vragen niet naar tevredenheid beantwoordt/oplost, kan Cliënt zich schriftelijk of per E-mail wenden tot de accountmanager. Alle relevante informatie dient te worden meegeleverd.

Wijzigingen

- De afspraken in deze SLA over wijzigingsverzoeken hebben betrekking op het beleid van Sharp Flevoland betrekking tot Apparatuur en/of Software en mogelijke verzoeken van Cliënt voor het aanpassen van de Apparatuur en/of Software.
 - Wijzigingsverzoeken voor nieuwe functionaliteiten en/of wijzigingen in Apparaten (adaptief onderhoud) op verzoek van Cliënt, zijn geen onderdeel van deze SLA en hiervoor wordt door Sharp Flevoland een voorstel gedaan.
 - Wijzigingen op initiatief van Sharp Flevoland zijn wel onderdeel van deze SLA. Het gaat ondermeer om patches en updates (preventief onderhoud).

Service Level Agreement

- De wijzigingsverzoeken worden bij de helpdesk van Sharp Flevoland ingediend.

2.1.3 Serviceinstallatie

Apparatuur

- Het installatieformulier dient door Cliënt getekend te zijn en maakt onlosmakelijk deel uit van deze SLA.

Software

- Het implementatieformulier en opleveringscertificaat zijn getekend en ontvangen en maken onlosmakelijk deel uit van deze SLA.

2.1.4 Service beëindiging

Bij beëindiging van de SLA zal Cliënt conform de eisen uit deze SLA meewerken aan de overdracht van de Apparatuur, bijbehorende Supplies en Software aan Sharp Flevoland.

3. Service Level Specificatie

3.1 Kwaliteitsnormen

De kwaliteitsnormen waaraan de Apparatuur en/of Software moet voldoen is opgenomen in de meegeleverde handleiding bij installatie. Het gaat om kwaliteitsnormen zoals:

- Capaciteit (bijvoorbeeld papiergewicht, invoercapaciteit documenteninvoer, etc.);
- Performance (bijvoorbeeld snelheid);
- Beveiliging.

Conformiteit

- Voldoen en blijven voldoen aan wet- en regelgeving. Specifieke regelgeving welke van belang is voor Cliënt, wordt door Cliënt tijdig aangeleverd.

3.1.1 Componenten waaruit de Service bestaat

Apparatuur

- Beschikbaarheid Service: Onderhoudsschema
 - Onderhoud kan het gevolg zijn van Incidenten (correctief en preventief) en/of wijzigingen. Sharp Flevoland plant na een melding van Cliënt het onderhoud in.
 - Sharp Flevoland behoudt zich het recht voor in voorkomende gevallen buiten het eventuele geplande onderhoud toch onderhoud te plegen. Sharp Flevoland zal Cliënt hiervan tijdig in kennis stellen.

Leveren van Supplies

- Sharp Flevoland zal de materialen binnen 5 Werkdagen na schriftelijke bestelling aan Cliënt leveren.

Call

- Beschikbaarheid van de helpdesk
Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08.30-17.00uur (Service window).
- Incidenten

- De reactietijd op Incidenten (storingen, correctief) is:

Prioriteit	Reactietijd Apparatuur	Reactietijd Software
P1	Gemiddeld binnen 8 werkuren na ontvangst van het serviceverzoek.	Gemiddeld wordt binnen 4 werkuren na ontvangst van het serviceverzoek contact gelegd met Cliënt en is gestart met de analyse van de oorzaak.

- Definitie van Werkuren is opgenomen in Algemene voorwaarden Documentssystemen.
- De gemiddelde reactietijd wordt op basis van een periode van 12 maanden berekend.
- Bij de vaststelling wanneer Sharp Flevoland gereageerd moet hebben op een Incident wordt de tijd waarop Cliënt niet beschikbaar is opgeteld bij de reactietijd. Bijvoorbeeld: een winkel is woensdag gesloten. De eigenaar van de winkel meldt dinsdag om 12.00uur een Incident op een Apparaat aan bij Sharp Flevoland. 8 werkuren betekent 5 werkuren voor de dinsdag (van 12.00-17.00uur). De woensdag is de winkel dicht. De resterende 3 werkuren zijn dan voor de donderdag. Dit betekent dat Sharp Flevoland tot donderdag 11.30 uur de tijd heeft om te reageren.

3.1.2 Service Support

Wijzigingen

- Verzoeken tot wijzigingen kunnen schriftelijk bij de helpdesk ingediend worden. Beschikbaarheid van de helpdesk voor melden van wijzigingen is op Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08.30-17.00 uur.
- Sharp Flevoland zal daarna binnen 3 Werkdagen een voorstel indienen.

4. Randvoorwaarden

4.1 Service: Algemeen

- De dienst "Leveren van supplies als toners, drums, developers" kan alleen geleverd worden als de dienst "Werking van de functies van de Apparatuur in stand houden" ook wordt afgenomen.
- De dienst "Werking van de Software in stand houden" kan alleen geleverd worden als de diensten "Werking van de functies van de Apparatuur in stand houden" en "Leveren van supplies" ook worden afgenomen.
- Medewerkers van Cliënt zijn, indien nodig, op verzoek van Sharp Flevoland tijdig beschikbaar.
- Cliënt draagt zorg voor voldoende training aan het relevante personeel zodat al de Apparatuur en Software deskundig gebruikt en bediend kunnen worden.
- De gevraagde telefoonverbindingen zijn voorhanden en beschikbaar.
- Cliënt dient zorg te dragen voor de noodzakelijke technische en ruimtelijke voorzieningen, evenals de elektrische aansluitingen die Sharp Flevoland heeft aangegeven en dient voorts Sharp Flevoland tijdig te informeren over eventuele bijzonderheden.
- Veranderingen in de noodzakelijke technische en ruimtelijke voorzieningen als ICT-infrastructuur, telefoonverbindingen worden dusdanig uitgevoerd, dat de randvoorwaarden minimaal intact blijven, of verbeteren.
- Alleen Sharp Flevoland, danwel een door haar aan te wijzen derde, zal het Onderhoud van de Apparatuur en/of Software verzorgen, zolang de Overeenkomst voortduurt.
- Er wordt alleen onderhoud uitgevoerd op de door Sharp Flevoland geleverde Apparatuur en/of Software.

Service Level Agreement

- Niet gebruikte of vervangen materialen blijven net als gebruikte materialen eigendom van Sharp Flevoland.
- Cliënt is verantwoordelijk voor de beveiliging van de omgevingen en de Data.
- Sharp Flevoland is gerechtigd om uitvoering van de Service volgens deze SLA op basis van naccalculatie uit te voeren in de volgende gevallen maar is daartoe niet verplicht:
 - Koppeling aan incompetent Apparatuur of geheugen.
 - Overschrijding van maximale capaciteit van Apparatuur.
 - Verplaatsing, verhuizing of herinstallatie van de Apparatuur zonder overleg met Sharp Flevoland.
 - Reparaties, of veranderingen in de afstelling uitgevoerd door anderen dan Sharp Flevoland of door Sharp Flevoland gemachtigde personen.
 - Ondeskundig en/of verkeerd gebruik van de Apparatuur door Cliënt of derden op verzoek van Cliënt.
 - Problemen en/of niet bekende wijzigingen in de ICT-infrastructuur van Cliënt.
 - Problemen met de stroomvoorziening.
 - Schade door brand, water en andere van buiten de Apparatuur komende oorzaken.
 - Gebruik van niet door Sharp Flevoland goedgekeurde papiersoorten en/of niet van Sharp Flevoland betrokken kopieermaterialen.
 - Het niet terstond melden van schades en Storingen.
 - Door verkeerd gebruik ondeugdelijk geworden onderdelen.
 - Enig handelen of nalaten van Cliënt, werknemers van Cliënt of derden in strijd met deze Overeenkomst.

4.1.1 Randvoorwaarden: componenten binnen en buiten de Service

Verplichtingen/uitsluitingen Sharp Flevoland:

- Verhuizing
 - De installatie en oplevering worden uitgevoerd conform de door Sharp Flevoland en Cliënt ondertekende implementatieovereenkomst. De Support wordt alleen verleend op specificaties en systemen zoals die in deze implementatieovereenkomst zijn vastgelegd.
- Data
 - De content van de aangeleverde Data valt niet onder de verantwoordelijkheid van Sharp Flevoland.
- Software
 - Er wordt door Sharp Flevoland alleen op afstand Support verleend. Cliënt verplicht zich Sharp Flevoland toegang te verlenen tot zijn systemen. Indien het noodzakelijk is Support op locatie van Cliënt te verrichten, gelden de tarieven zoals die op dat moment bekend zijn.
 - De verplichtingen van Sharp Flevoland beperken zich tot de meest recente Software release en de release daaraan voorafgaand.
 - Nieuwe releases (zgn. upgrades) van de Software met verbeterde prestaties en/of extra functies zijn niet opgenomen in deze Overeenkomst. Deze zullen worden aangeboden tegen de dan geldende tarieven. Bug fixing (zgn. updates) valt wel onder deze Overeenkomst.
- Incidenten
 - Een patch voor een specifiek probleem, wordt in release vrijgegeven. Cliënt heeft recht op Support voor alle soft- en hardware releases uitgaande van de laatste release of de release daaraan voorafgaand.

Verplichtingen Cliënt:

- Apparatuur
 - Cliënt dient ervoor zorg te dragen dat de juiste stroomvoorzieningen aanwezig zijn.
 - Controle of de Data ook werkelijk door de Apparatuur is ontvangen, is de verantwoordelijkheid van Cliënt.
 - Cliënt verplicht zich kopieermaterialen zoals drum, toner en developer uitsluitend van Sharp Flevoland te betrekken.
- Verhuizing
 - Sharp Flevoland wordt met een minimum van 10 Werkdagen voorafgaand aan een verhuizing geïnformeerd door Cliënt.
 - Cliënt zal de Apparatuur slechts verplaatsen na schriftelijke toestemming van Sharp Flevoland. Sharp Flevoland zal deze toestemming verlenen indien haar onderhoudsverplichtingen ten gevolge van verplaatsing niet worden verzwaard, danwel Cliënt zich bereid verklaard de aan de verplaatsing verbonden extra onderhouds- en/of reparatiekosten voor zijn rekening te nemen.
- Data
 - Cliënt is zelfverantwoordelijk voor nemen van maatregelen om gegevens te bewaren, back-up beschikbaar te hebben, herstel van verloren en verminkte gegevens, technische en functionele integriteit van de Data.
- Software
 - Cliënt garandeert dat hij de Software die in deze Overeenkomst in licentie is gegeven zal gebruiken in overeenstemming met de licentieovereenkomst en dat hij ermee akkoord gaat dat alle updates en upgrades automatisch in deze Overeenkomst worden opgenomen.
 - Het is Cliënt niet toegestaan wijzigingen of aanpassingen met betrekking tot de geleverde Software te verrichten.
 - Cliënt zelf is verantwoordelijk voor het installeren van nieuwe releases en patches. Cliënt dient zorg te dragen voor voldoende systeemcapaciteit.
 - Cliënt verplicht zich Sharp Flevoland toegang te verlenen tot zijn systemen. Indien het noodzakelijk is Support op locatie van Cliënt te verrichten, gelden de tarieven zoals die op dat moment bekend zijn.
- Software Support op afstand (indien daar gebruik van wordt gemaakt)
 - De voorwaarden voor Software Support op afstand zijn gelezen, bekend, begrepen en geaccepteerd door Cliënt.
- ICT-infrastructuur
 - De ICT-infrastructuur van Cliënt is aanwezig, beschikbaar, getest, operationeel, betrouwbaar en geschikt voor de gevraagde functionaliteit, belasting, Software Support op afstand en voor de Web portal van Sharp Flevoland.
 - Cliënt is verantwoordelijk voor afdoende beveiliging, toereikende capaciteit, beschikbaarheid en performance van de ICT-infrastructuur inclusief bijbehorende applicaties en verbindingen.
 - Wijzigingen in de ICT-infrastructuur worden tijdig van tevoren aan Sharp Flevoland gemeld.
 - Kosten voor Sharp Flevoland, voortkomend uit eventuele aanpassingen aan de zijde van Cliënt worden vooraf vastgesteld en goedgekeurd en zijn volledig voor rekening van Cliënt.
 - Alle wijzigingen zijn voor "in gebruik name" door Cliënt en Sharp Flevoland tijdig getest en voor akkoord getekend.
 - De Web portal wordt beveiligd met user-id en password. Cliënt is verantwoordelijk voor een adequaat, juist en betrouwbaar beheer, beveiliging, uitgite en gebruik hiervan.
 - Cliënt is verantwoordelijk voor de verbinding met internet.
 - Indien Cliënt gebruik maakt van een Agent (automatische tellerstand opname) zijn de voorwaarden gelezen, bekend, begrepen en geaccepteerd door Cliënt.
- Incidenten
 - Cliënt stelt Sharp Flevoland of de door Sharp Flevoland aangewezen derden, terstond op de hoogte van een Incident (storing) en/of schade(s) aan de Apparatuur en/of Software.
 - Incidenten worden door de medewerkers van Cliënt gemeld bij de eerstelijns helpdeskorganisatie van Cliënt.
 - Cliënt stelt alle relevante informatie voor het oplossen van Incidenten aan Sharp Flevoland beschikbaar.
 - Cliënt zal voordat een Call gemeld wordt, eerst alle noodzakelijke controles uitvoeren.

Service Level Agreement

- Voor alle Incidenten, welke zijn veroorzaakt door niet getraind personeel of ondeskundig gebruik, worden de kosten volgens geldende tarieven doorberekend aan Cliënt.

Service Support

- Klachten en overige vragen
 - Cliënt zal alle noodzakelijke informatie aan Sharp Flevoland ter beschikking stellen voor het afhandelen van een klacht en/of vraag.
 - Een klacht wordt eerst met de servicemanager besproken alvorens contact wordt gelegd met de accountmanager.
- Wijziging
 - Cliënt is verantwoordelijk voor uitvoering van een acceptatietest. Sharp Flevoland accepteert geen verandering aan de Apparatuur en/of Software zonder schriftelijke acceptatie van het geleverde resultaat. Cliënt kan Sharp Flevoland verzoeken de noodzakelijke werkzaamheden uit te voeren maar blijft verantwoordelijk voor acceptatie. Werkzaamheden zullen uitgevoerd worden tegen de dan geldende uurtarieven.
 - Indien een wijzigingsverzoek geaccepteerd en geïmplementeerd is, wordt het wijzigingsverzoek gesloten.

4.1.2 Serviceinstallatie

- De installatie en oplevering wordt uitgevoerd conform de door Sharp Flevoland en Cliënt ondertekende implementatieovereenkomst. De Support wordt alleen verleend op specificaties en systemen zoals die in deze implementatieovereenkomst zijn vastgelegd.

4.1.3 Privacy

- In het kader van deze SLA voert Sharp Flevoland alleen werkzaamheden uit in een adequaat beveiligde omgeving. Verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is uitdrukkelijk geen doel van deze SLA. Het is nimmer de bedoeling van Sharp Flevoland om in aanraking te komen met persoonsgegevens. Cliënt draagt er zorg voor zijn systeem en de omgeving dermate goed in te richten en te beveiligen zodat Sharp Flevoland niet in aanraking zal komen met persoonsgegevens. Partijen achten Sharp Flevoland dan ook geen verwerker van persoonsgegevens in de zin van de AVG.