

# Service Level Agreement Printing Services

Versie SLA PS 2011.02 - Specificatie van de dienstverlening

Binnen uw Printing Services contract met s4ict kunnen één of meerdere resonse- dan wel fixtijden overeengekomen zijn. In deze SLA staat beschreven welke diensten u kunt verwachten van s4ict gedurende de looptijd van de overeenkomst.

s4ict zal gedurende de looptijd van deze overeenkomst de apparatuur van opdrachtgever in goed werkende staat houden door correctief onderhoud uit te voeren na oproep. Dit correctief onderhoud omvat het na oproep van opdrachtgever opheffen van storingen. Het opheffen van storingen sluit in zich het opsporen en repareren van defecten in enig gedeelte van de apparatuur opgenomen in de overeenkomst. Voor elk Service Level geldt dat de tijd wordt gemeten vanaf het moment dat de storing met alle voor de afhandeling relevante gegevens bij ons is gemeld c.q. het defecte apparaat bij ons is gearriveerd. Opdrachtgever dient bij het aanmelden de volgende relevante gegevens aan ons door te geven:

- 1 Contractnummer 2 serienummer defecte apparaat 3 Klachtomschrijving 4 Locatie waar het systeem staat 5 Contactpersoon en telefoonnummer

## Het printeronderhoud is inclusief:

- ✓ Materiaalkosten
- ✓ Arbeidsloonkosten
- ✓ Voorrijdkosten
- ✓ Toners (alleen bij prijs per pagina contract)
- ✓ Drums (alleen bij prijs per pagina contract)
- ✓ Fuserunits (alleen bij prijs per pagina contract)
- ✓ Maintenance kits (alleen bij prijs per pagina contract)
- ✓ Preventief onderhoud (op aangeven van de printer)

## Het printeronderhoud is exclusief:

- ✓ Papier
- ✓ Nietjes
- ✓ Defecten ontstaan door molest
- ✓ Defecten ontstaan door gebruikersfouten

## 1.1. OVERZICHT RESPON- EN GEGARANDEERDE FIXTIJDEN

| SERVICELEVELS & -TIJDEN   | RESPONSETIJDEN          |           |                         |          |          |                   |          |          |
|---|-------------------------|-----------|-------------------------|----------|----------|-------------------|----------|----------|
|   | Next Business Day (NBD) |           | 4 uur responstijd (4AL) |          |          | 6 uur Fixed (6FX) |          |          |
| <i>Aantal dagen (5 dgn = Ma t/m Vr, 6 dgn = Ma t/m Za, 7 dgn = Ma t/m Zo)</i> | 5 dgn                   | 6 dgn     | 5dgn                    | 6dgn     | 7dgn     | 5dgn              | 6dgn     | 7dgn     |
| Kantoortijden (8:30uur - 17:00uur)  | NBD 5/17                | -         | 4AL 5/17                | 4AL 6/17 | 4AL 7/17 | 6FX 5/17          | 6FX 6/17 | 6FX 7/17 |
| Winkeltijden (8:30uur – 21:00uur)   | -                       | NBD 6/21  | 4AL 5/21                | 4AL 6/21 | 4AL 7/21 | 6FX 5/21          | 6FX 6/21 | 6FX 7/21 |
| 24 uur per dag  | -                       | -         | 4AL 5*24                | 4AL 6*24 | 4AL 7*24 | 6FX 5*24          | 6FX 6*24 | 6FX 7*24 |
| Sameday Service mogelijk?<br>(zie par. 1.3 voor de voorwaarden)               | Nee                     | Nee       | Ja                      | Ja       | Ja       | Ja                | Ja       | Ja       |
| Maximale doorlooptijd   | 5 werkdgn               | 5 werkdgn | 12uur                   | 12uur    | 12uur    | 6uur              | 6uur     | 6uur     |
| Voorrijkosten   | √                       | √         | √                       | √        | √        | √                 | √        | √        |
| Arbeidsloon   | √                       | √         | √                       | √        | √        | √                 | √        | √        |
| Materiaal   | √                       | √         | √                       | √        | √        | √                 | √        | √        |
| Vervangende unit  | √                       | √         | √                       | √        | √        | √                 | √        | √        |

## 1.2. SERVICE LEVELS

### 1.2.1. Next Business Day contract ( NBD )

In deze vorm van overeenkomst worden storingen gemeld voor 16:00 uur de eerst volgende werkdag op locatie ter hand genomen. s4ict streeft ernaar storingen binnen 5 werkdagen na melding op te heffen. Indien s4ict deze doelstellingen niet realiseert dan kan leverancier naar eigen inzicht en in overleg met de klant het product tijdelijk of permanent vervangen met apparatuur van ten minste gelijkwaardige functionaliteit. De kosten van onderdelen, reparatietijd, vervangende apparatuur en voorrijkosten komen voor rekening van s4ict.

### 1.2.2. 4 uur responsetijd (4AL)

In deze vorm van overeenkomst wordt binnen 4 werkuren (4AL) na melding van de storing de reparatie op locatie ter hand genomen. s4ict streeft ernaar storingen binnen twee maal de responstijd op te heffen. Indien s4ict deze doelstellingen niet realiseert dan kan leverancier naar eigen inzicht en in overleg met de klant het product tijdelijk of permanent vervangen met apparatuur van ten minste gelijkwaardige functionaliteit. De kosten van onderdelen, reparatietijd, vervangende apparatuur en voorrijkosten komen voor rekening van s4ict.

*NB: Naast deze 4 uur responstijd is het tevens mogelijk 8 uur responsetijd (8AL) af te nemen. De maximale doorlooptijd bedraagt bij deze vorm 24 uur.*

### 1.2.3. 6 uur fixed (6FX)

In deze vorm van overeenkomst wordt binnen 6 werkuren na melding van de storing een oplossing geboden. Leverancier kan naar eigen inzicht en in overleg met de klant het product tijdelijk of permanent vervangen met apparatuur van ten minste gelijkwaardige functionaliteit. De kosten van onderdelen, reparatietijd, vervangende apparatuur en voorrijkosten komen voor rekening van s4ict.

## 1.3. SERVICETIJDEN EN SAME DAY SERVICE

s4ict biedt haar Service Levels aan met verschillende Servicetijden (zie tevens tabel 1.1). Afhankelijk van de gekozen Servicetijd dient de storing voor een bepaald tijdstip te zijn aangemeld om in aanmerking te komen voor Same Day Service:

| Servicetijden                      | Voor Same Day Service aanmelden voor: |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| Kantoortijden (8:30uur - 17:00uur) | 14:00uur                              |
| Winkeltijden (8:30uur – 21:00uur)  | 17:00uur                              |
| 24 uur per dag                     | n.v.t.                                |

*\* Onze standaard reparatiewerkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen tussen 8:30uur en 17:00uur met uitzondering van Winkeltijden- en 24-uurscontracten.*

## 1.4. VERVANGING VAN APPARATUUR OF ONDERDELEN

Indien onze Engineer van mening is dat het vervangen van versleten of beschadigde onderdelen noodzakelijk is om de apparatuur in goed werkende staat te brengen dan zullen deze onderdelen worden vervangen. De vervangen onderdelen worden eigendom van s4ict.

Bij het verrichten van onderhoudswerkzaamheden wordt elk vervangend onderdeel als deel van de apparatuur beschouwd. Alle vervangende onderdelen worden geleverd teneinde de storing te verhelpen en functioneren als nieuwe of gelijkwaardig aan nieuwe onderdelen. Wij gebruiken, indien door fabrikant beschikbaar gesteld, gedurende- en na verloop van de- garantieperiode van de apparatuur bij voorkeur originele onderdelen van fabrikant.

Bij reparaties aan apparatuur ouder dan 5 jaar met een te verwachten kostprijs hoger dan de dagwaarde van de apparatuur gaan wij niet meer over tot reparatie. Wij zullen u in deze gevallen adviseren een nieuw apparaat aan te schaffen. Ter overbrugging van de levertijd voor het nieuwe apparaat kunnen wij kosteloos vervangende apparatuur aanbieden gedurende maximaal 20 werkdagen.

### 1.5. UITSLUITINGEN

Aanvullend op Modules 13 en 16 van de ICT office Voorwaarden vallen storingen met een van de volgende oorzaken buiten deze onderhoudsovereenkomst:

- Oorzaken die buiten de apparatuur zelf zijn gelegen, alsmede oneigenlijke voorwerpen in het apparaat zoals paperclips, nietjes etc.;
- Verkeerde netspanning, aarding en/of storingen in netspanning of aarding;
- Blikseminslag, brandschade of waterschade.

Indien gewenst kan s4ict noodzakelijke herstel werkzaamheden uitvoeren na goedkeuring van onze prijsopgave door Opdrachtgever.

### 1.6. PRIJS PER PAGINA CONTRACT

Middels het Prijs per Pagina concept heeft de klant gedurende de looptijd van de overeenkomst de beschikking over een of meerdere printers tegen een vast tarief per maand. Naast het leveren van de printer draagt s4ict tevens zorg voor het tijdig leveren van de benodigde afgesproken supplies, waar geen kosten voor in rekening gebracht. Hiervan uitgesloten zijn verbruiksartikelen als nietjes en papier.

### 1.7. VERBRUIKSARTIKELEN

Verbruiksartikelen voor printers die middels het Prijs per Pagina concept zijn opgenomen in deze overeenkomst kunnen besteld worden door de Opdrachtgever via een speciale website. De URL voor deze website wordt door s4ict separaat verstrekt. Om artikelen te kunnen bestellen wordt gevraagd naar het serienummer en de actuele tellerstand van de betreffende printer. Op deze manier kan regelmatig controle plaatsvinden of het overeengekomen aantal afdrucken nog passend is en aanpassing eventueel gewenst/noodzakelijk is om onaangename verrassingen aan het einde van de looptijd te voorkomen.

Verbruiksartikelen voor printers die niet middels het Prijs per Pagina concept zijn opgenomen in deze overeenkomst, en overige artikelen zoals nietjes en papier, kunnen tevens besteld worden via bovengenoemde website maar deze worden tegen de actuele prijzen in rekening gebracht.

De klant draagt zelf de verantwoordelijkheid om supplies te verwisselen en de gebruikte verbruiksartikelen op verantwoorde wijze af te voeren.

### 1.8. MIDDELING VAN AFDrukKEN

Jaarlijks vindt op basis van de tellerstanden verrekening van het werkelijke aantal afdrucken plaats. Indien in een jaar meer afdrucken worden gemaakt dan overeengekomen, worden de meerafdrucken tegen het overeengekomen bedrag aan de opdrachtgever doorbelast. Middels middeling van afdrucken wordt meerverbruik van machine 'A' gecorrigeerd met minderverbruik van machine 'B', tevens worden periodes met meer afdrucken gecorrigeerd met periodes van minder afdrucken.

### 1.9. DIAGNOSE VAN STORINGEN

Opdrachtgever draagt zorg voor de diagnose van de incidenten. In geval van storing op een printer meldt de Opdrachtgever deze bij voorkeur aan per e-mail of internet bij s4ict. s4ict is verantwoordelijk voor het tijdig laten afreizen van een engineer en het voorzien van de juiste spareparts. De engineer zal op de locatie trachten de reparatie op te lossen door het vervangen van de spareparts. Indien dit niet mogelijk is, zal worden overgegaan tot het plaatsen van vervangende apparatuur.

De beschikbaar gestelde apparatuur is voorzien van een sticker met daarop het gratis telefoonnummer van het Customer Service Center van s4ict, alsmede het contractnummer.

### 1.10. ICT OFFICE VOORWAARDEN

Op onze dienstverlening zijn de Modules Algemeen, 13 en 16 van de ICT Office voorwaarden gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840 van toepassing. Deze voorwaarden zijn beschikbaar via onze website [www.s4ict.nl/downloads](http://www.s4ict.nl/downloads). In geval van tegenstrijdigheid tussen de ICT Office Voorwaarden en deze SLA prevaleert laatstgenoemde.