

BIJLAGE: Service Level Agreement (SLA)

Deze SLA dient als bijlage bij de overeenkomst zoals meegestuurd. Deze SLA wordt voor de duur van deze overeenkomst afgesloten.

In deze SLA staat de dienstverlening weergegeven die Opdrachtnemer mag verwachten van Opdrachtnemer; het verzorgen van het abonnementenbeheer t.b.v. (vak)literatuur, boeken en lidmaatschappen, WBB (webbased bestel- en beheerssysteem), facturatie, managementrapportages en klachtenafhandeling.

- **Klantenservice**

Voor alle vragen en opmerkingen over de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd en over onze dienstverlening kan Opdrachtgever contact opnemen met onze Klantenservice.

De Klantenservice is van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar; telefonisch op 085 – 064 5120, per email op info@postma-cohen.nl of middels PostmaView.

- **Periodieke evaluatie**

Het is mogelijk om evaluatiemomenten in te plannen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Deze evaluaties zullen geïnitieerd worden vanuit de Opdrachtgever.

- **Producten en diensten**

Opdrachtnemer is bereid en in staat om, waar mogelijk, alle vakliteratuur te leveren en het abonnementenbeheer voor Opdrachtgever uit te voeren gedurende de gehele contractperiode. Opdrachtnemer kan jaarlijks een inventarisatie en overname ronde uitvoeren via de uitgeverijen teneinde alle abonnementen voor Opdrachtgever via Opdrachtnemer te laten lopen.

- **Verwerkingstijden**

Vragen/bestellingen/mutaties worden binnen 24 uur na ontvangst door Opdrachtnemer in behandeling genomen en afgerond, tenzij er aanleiding is tot nadere correspondentie tussen Opdrachtnemer-Opdrachtgever en de uitgever, bijvoorbeeld bij onderzoek naar prijs of leverbaarheid. Opdrachtnemer neemt in die gevallen altijd contact op met de contactpersoon van Opdrachtgever om aan te geven op welke termijn afhandeling plaatsvindt en wat de reden is voor de vertraging.

- **Beheer, bestellen en leveren**

- Voor het beheer, bestellen en leveren van (vak)literatuur, boeken en lidmaatschappen stelt Opdrachtnemer een WBB (PostmaView) ter beschikking. Hiermee kunnen geautoriseerde medewerkers op eenduidige wijze beheren, bestellen en leveringen volgen.
- Het WBB is zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar.
- Als Opdrachtnemer bepaalde abonnementen of boeken niet kan leveren, biedt zij Opdrachtgever (indien mogelijk) vrijblijvend een vergelijkbaar alternatief aan.
- Alle boeken en abonnementen worden afgeleverd binnen Nederland. Leveringen in het buitenland zijn alleen mogelijk na onderling overleg.
- Levering van abonnementen vindt in principe plaats rechtstreeks door de uitgever op het aangegeven bezorgadres. Consolidatie (verzending via Opdrachtnemer) is ook mogelijk; alle abonnementen in gedrukte vorm en print- onderdelen van combinatie-abonnementen kunnen in consolidatie geleverd worden (tenminste 1 maal per week). Alle uitgaves worden dan voorzien van circulatiestroken.

- Levertijden

Nederlandstalige boeken vanuit CB	1-2 dagen
Nederlandstalige boeken overig	3-4 dagen
Buitenlandse boeken	5-10 dagen
Spoedbestellingen boeken Nederland	24 uur
Spoedbestellingen boeken buitenland	Op aanvraag
Abonnementen	Z.s.m. na verschijningsdatum
Dagelijkse publicaties	Op verschijningsdatum

- **Meldingen en calamiteiten**

- Claims op leveringen worden door Opdrachtgever uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de goederen gemeld bij Opdrachtnemer. Na deze termijn is Opdrachtnemer niet meer verplicht claims aan te nemen.
- Opdrachtnemer onderneemt zo snel mogelijk actie voor herstel van de leveringen indien een verwachte levering van abonnementen in gedrukte vorm is uitgebleven, en spant zich ervoor in het probleem te herstellen voordat het volgende nummer is ontvangen/ontvangen zou moeten worden.

- **Facturatie**

- Opdrachtnemer controleert iedere uitgeversfactuur op prijs en inhoud.
- Opdrachtnemer levert (maatwerk)facturen die controleerbaar en doorrekenbaar zijn.
- Opdrachtnemer zorgt voor het reclameren en/of nabestellen van niet geleverd materiaal.
- Verkeerde bestellingen, misdrukken, niet ontvangen bestellingen worden per bestelling gecrediteerd.

- **Beschikbaarheid WBB (Webbased Bestel- en Beheersysteem) PostmaView**

- Opdrachtnemer stelt een Opdrachtgever eigen, afgeschermd WBB ter beschikking aan Opdrachtgever dat niet toegankelijk is voor andere klanten van Opdrachtnemer.
- Toegang wordt verkregen met een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord die beide door Opdrachtgever zelf kunnen worden aangepast. Desgewenst bestaat de mogelijkheid tot het aanbrengen van verschillende autorisatieniveaus binnen de gebruikersgroep.
- Het WBB heeft korte responsetijden (95% binnen 3 seconden).
- Het WBB heeft een gegarandeerde up-time van 95,95%.
- Het WBB is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.
- Het WBB verwerkt mutaties realtime en toont actuele gegevens.
- Systeemonderhoud vindt bij voorkeur buiten kantooruren plaats. Indien onderhoud tijdens kantooruren plaatsvindt, wordt dit minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd aan Opdrachtnemer.
- Storingen in het systeem worden dezelfde dag (uiterlijk begin volgende dag) aan Opdrachtnemer gecommuniceerd.

- **Rapportages**

Vanuit WBB kan managementinformatie gegenereerd worden en ter bewerking/analyse worden getransporteerd naar Excel.

Een greep uit de gegevens die standaard online voorhanden zijn: titel, abonnementsnummer, kostenplaats, afdelingsnaam, begin- en einddatum, gefactureerde kosten dit jaar, status (actief, geannuleerd), frequentie, soort abonnement (consolidatie of rechtstreeks), uitgever, ordernummer van de uitgever, verschijningsvorm abonnement (print en/of digitaal).

- **Privacy en informatiebeveiliging**

Informatie en gegevens worden dagelijks gebruikt in onze primaire en ondersteunende processen. De bescherming van deze gegevens is essentieel en daarom werkt Postma & Cohen conform de principes van een informatiebeveiliging managementsysteem. Het beleid inzake privacy en informatiebeveiliging van Postma & Cohen is van toepassing. Deze zijn te vinden op <https://postma-cohen.nl/downloads/>

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt, geparafeerd en ondertekend.

Opdrachtgever:
Datum ondertekening:

Plaats:

Opdrachtnemer:
Datum ondertekening:

Plaats:

.....
<INVULLEN>
<INVULLEN>

.....
W.H. Dusseldorp
Algemeen Directeur Postma & Cohen BV