SLA en communicatiematrix

Bijlage 7 SLA en communicatiematrix bij

Openbare Europese Aanbesteding

voor leveringen en aanvullende

dienstverlening

ICT-Werkplek apparatuur

Perceel 1

Aanbestedende dienst:	Albeda
Opgesteld door:	Afdeling Inkoop Albeda
In Opdracht van:	Directie ICT
Datum:	8 april 2022
Versie 1.0	

Bijlage 7 SLA en communicatiematrix (perceel 1)

Algemeen
Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer inzake de Werkplekapparatuur zoals nader omschreven in de Overeenkomst en de bijbehorende Bijlagen. In deze SLA is het minimumniveau van de dienstverlening van opdrachtnemer aan opdrachtgever gedefinieerd. De definities en de in de overeenkomst overeengekomen verplichtingen (waaronder de bepaling dat het gaat om resultaatsverplichtingen) zijn onverkort van toepassing op deze SLA.

Verspreiding SLA
Verspreiding van deze SLA vindt plaats aan medewerkers van opdrachtnemer en opdrachtgever, alleen voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeengekomen dienstverlening. Verspreiding van deze SLA is de verantwoordelijkheid van de contactperso(o)n(en) zoals vermeld in dit document. De namen van de desbetreffende functionarissen alsmede van wijzigingen van die functionarissen zullen tijdig, schriftelijk aan de andere partij worden gecommuniceerd.

Onderhoud van de SLA
Wijziging van deze SLA is uitsluitend mogelijk naar aanleiding van het indienen van een schriftelijk verzoek tot wijziging van de SLA en na schriftelijk akkoord door beide partijen. De wijziging wordt aangemeld bij opdrachtnemer dan wel de opdrachtgever en wordt door hem in behandeling genomen. Opdrachtgever dan wel opdrachtnemer neemt contact op met de aanvrager van de wijziging voor het maken van vervolgafspraken en coördineert, in overleg met de aanvrager, de implementatie van de wijziging binnen de organisatie van opdrachtnemer of opdrachtgever. De eindverantwoordelijkheid voor de ingediende wijzigingen, wanneer deze financiële consequenties hebben, alsmede de acceptatie daarvan berust evenwel bij de ondertekenaars van deze SLA, hetgeen inhoudt dat wanneer dit andere personen zijn, zij hun uiteindelijke goedkeuring dienen te geven.

Doel van de SLA
De SLA beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken met betrekking tot de dienstverlening. Dit betreft minimaal de opgenomen eisen m.b.t. levertijd, beschikbaarheid servicedesk en klachtenprocedure uit het P.v.E.. De SLA bestaat uit indicatoren (de Service Levels) die voor de opdrachtgever van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) de dienstverlening. De betreffende indicatoren zijn meetbaar en beïnvloedbaar door opdrachtnemer. Per indicator is een norm opgenomen (meetbaar criterium) waaraan opdrachtnemer zal voldoen om het niveau van de Dienstverlening richting de opdrachtgever te garanderen.

Gerelateerde documenten
Behalve met de Overeenkomst heeft de SLA een relatie met de volgende documenten:

- Service Level Rapportage (SLR): Over de in de SLA afgesproken service levels wordt periodiek gerapporteerd door opdrachtnemer teneinde vast te kunnen stellen of aan de afgesproken service levels is voldaan en hoe het niveau van de service zich ontwikkelt (kwalitatief en kwantitatief). De rapportage is minimaal 1 maal per kwartaal.

- Dossier Financiële Afspraken (DFA): Dit document gaat in op de financiële afspraken rond de Dienstverlening zoals de kostprijs van de geleverde producten, de dienstverlening, de facturatiegegevens, de betaaltermijnen en dergelijke.

Rapportage en management informatie
De Opdrachtgever heeft aanvullend op de standaardrapportage de mogelijkheid om informatie/rapportages op te vragen bij Opdrachtnemer. In onderling overleg wordt bepaald in hoeverre de gewenste rapportage realiseerbaar is en op welke termijn de rapportage wordt aangeleverd.

De standaard rapportage omvat minimaal de volgende rapportages:
- Aantal afgenomen producten per periode;
- Logistiek, aantallen mbt. bestellingen en leveringsperiodes;
- Aantallen geleverd binnen afgesproken termijn;
- Aantal overschrijdingen met leverdagen
- Ingenomen apparatuur;
- Overzicht eventuele escalaties;
- Klachten/klachtafhandeling;
- Overzicht van incidenten, problems en (non standard) changes;
- Afname logistieke diensten;
- Proactief advies over producten (bijvoorbeeld innovaties en releases van producenten/ distributeurs) en verdere relevante marktontwikkelingen;
- Andere rapportages zoals overeengekomen tussen partijen (zie hiervoor ook de minimale SLA voorwaarden).
- + andere zaken waarover afspraken zijn gemaakt in het contract.

De rapportage zal geschieden in een leesbaar, overeengekomen format.

Communicatie en informatie
De overleggen worden volgens onderstaand schema ingericht. Van opdrachtnemer wordt geëist de gelijkwaardige gesprekspartners op deze gesprekken te laten aansluiten.

Niveau	Verantwoordelijken Opdrachtgever	Verantwoordelijken Opdrachtnemer	Frequentie	Agendapunten
Strategisch	Directie Contract manager Teamleider Service & Ondersteuning	Directie	1 x per jaar	– Toekomstvisie – Optimalisatie activiteiten Opdrachtnemer (financieel en kwalitatief)
Tactisch	Contract manager Teamleider Service & Ondersteuning	Accountmanager	4 x per jaar	– Inhoud dienstverlening en SLA (financieel en kwalitatief) – Klachten- en meldingsrapportage – Verloop klachtenafhandeling – Incidenten – Planning versus realisatie – Meerwerk
Operationeel	Medewerkers	Service Desk	Doorlopend	– Lopende activiteiten – Dagelijkse gang van zaken – Afstemming dienstverlening – Planning versus realisatie – Klachtenafhandeling – Meerwerk

Minimale SLA voorwaarden (basis KPI's)

1. Tijdsvensters Servicedesk

De Servicedesk van de opdrachtnemer is gedurende het beschikbaarheidsvenster beschikbaar voor opdrachtgever en gebruikers op werkdagen van maandag t/m vrijdag van 08.30 – 17:30 uur.
Het onderhoudsvenster is op met aanbestedende dienst vooraf afgesproken tijden.

2. Leveringsbetrouwbaarheid

Voor 98% dienen alle orders binnen 5 werkdagen te worden afgeleverd.

3. Klachtenprocedure

De responstijd is voor alle meldingen geplaatst bij de helpdesk maximaal 4 uur. Een inhoudelijke reactie wordt gegeven op alle klachten, wensen en informatieverzoeken binnen 24 uur.

4. bestelwebsite

De bestelwebsite is 24/7 beschikbaar met een up-time van 99%.

Configuration management

De CMDB van aanbestedende dienst wordt momenteel door aanbestedende dienst handmatig geregistreerd in Topdesk. Van inschrijver wordt verwacht dat deze, zodra er een koppeling is met inschrijver en de Topdeskomgeving van aanbestedende dienst, dat de registratie van de mutaties direct door inschrijver wordt bijgehouden in de Topdesk omgeving van de aanbestedende dienst. Zolang dit nog niet is gerealiseerd worden maandelijks de mutaties t.b.v. de CMDB aangeleverd door opdrachtnemer.

Van inschrijver wordt ge-eist dat deze bij inschrijving de SLA toevoegt, opgesteld op basis van de hierin opgenomen minimale voorwaarden. De aangeboden SLA wordt tijdens de verificatieperiode besproken en na akkoord van aanbestedende dienst en inschrijver toegevoegd aan de overeenkomst.