

UWV

en

[Naam Opdrachtnemer]

Service Level Agreement (SLA)

Voor de Raamovereenkomst tot Levering van Werkplekken ICT-hardware en accessoires door [Naam Opdrachtnemer] aan Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Service Level Agreement	
Datum		17-12-2021	
Versie		1.0	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.0			Initiële versie

Distributielijst

UWV:

- Contractmanager
- Service Manager
- Service Owner
- Tactisch Productmanager

Beide partijen stellen het geaccordeerde SLA op basis van "Need to know" intern ter beschikking.

Opdrachtnemer

- Account Manager
- Internal Account Manager
- Sales Manager
- Service Delivery Manager

Inhoudsopgave

1.	Doel	4
1.1	Contactpersonen	4
1.2	Geldigheidsduur van het SLA	4
1.3	SLA wijzigingen	4
1.3.1.	Procedurestappen wijzigen SLA	4
1.3.2.	Incidentele afwijkingen van de SLA	4
1.4	SLA Rapportage	5
2.	Offertes en Leveringen	7
3.	Beschikbaarheid	8
3.1	Beschikbaarheidsgaranties	8
4.	Incident Meldingen en Reparaties	9
4.1	Incident Meldingen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Doel

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows en beschikbaarheid ter zake van de door Opdrachtnemer geleverde diensten.

De Service Level Agreement (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de tussen UWV en Opdrachtnemer gesloten Raamovereenkomst tot Levering van Werkplekken ICT-hardware en accessoires aan Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), hierna te noemen "de Overeenkomst".

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de afgesproken Servicelevels gehaald worden conform de eisen en normeringen in het Programma van Eisen.

1.1 Contactpersonen

Voor meer informatie over contactpersonen wordt verwezen naar Bijlage 7 Dossier Afspraken en Procedures.

1.2 Geldigheidsduur van het SLA

De geldigheidsduur van het SLA is conform de Overeenkomst. Voor inhoudelijke wijzigingen wordt verwezen naar de wijzigingsprocedure beschreven in dit document. Voor een periodieke update en afstemming zal een frequentie vastgesteld worden voor het aanbrengen van mutaties. In deze is het versiebeheer relevant.

1.3 SLA wijzigingen

De SLA wordt in het Service Niveau Overleg geëvalueerd. Wijzigingen worden volgens de onderstaande procedure ingediend en bijgehouden. UWV beheert het brondocument. Aanspreekpunten voor wijzigingen zijn de Service- en/of Delivery manager van Opdrachtnemer en de Contractmanager van UWV.

1.3.1. Procedurestappen wijzigen SLA

1. De wijziging wordt geïnitieerd door één van de partijen. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
2. Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op haalbaarheid. Tevens wordt de impact van het voorstel door beide partijen onderzocht;
3. Op grond van de resultaten van het onderzoek wordt een definitieve beslissing over het voorstel genomen in de respectievelijke overleggen;
4. De voorgestelde aanpassing wordt voorgelegd aan het TLO. Indien akkoord voert UWV de afgesproken wijziging in de SLA door;
5. De gewijzigde SLA wordt verspreid, zowel binnen UWV als binnen de organisatie van Opdrachtnemer.

1.3.2. Incidentele afwijkingen van de SLA

In overleg tussen partijen kan in incidentele gevallen worden afgeweken van het gestelde in de SLA. De afwijkende afspraak wordt vastgelegd in een wijzigingsblad dat toegevoegd wordt als

bijlage aan de SLA. In een volgende wijzigingsronde worden deze wijzigingen doorgevoerd in het oorspronkelijke document.

1.4 SLA Rapportage

In deze paragraaf wordt beschreven op welke wijze Opdrachtnemer dient te rapporteren over de geleverde diensten.

Uitgangspunt voor het opleveren van rapportages is dat UWV in staat wordt gesteld de omvang en kwaliteit van de geleverde diensten te beoordelen.

Nadere afspraken omtrent rapportages wordt in overeenstemming tussen partijen schriftelijk vastgelegd en vormt een integraal deel van huidige Overeenkomst.

Opdrachtnemer zal per kwartaal aan UWV (online) de onderstaande rapportages beschikbaar stellen die inzicht geven in de volgende aspecten:

1. Afgenomen producten
2. Gerealiseerde Levertijden
3. Incident Management
4. Reparaties & DOA (indien van toepassing worden deze bij de rapportage van Reparaties vermeld)

Voor alle rapportages geldt dat ze uiterlijk binnen **tien (10) werkdagen** na afloop van de rapportageperiode opgeleverd moeten zijn.

Rapportages dienen geëxporteerd te kunnen worden naar standaard Microsoft Officeapplicaties en -formaten zoals Excel, CSV en dienen tevens in een leesbare lay-out te kunnen worden weergegeven. Partijen maken binnen 1 maand na ondertekening van de Overeenkomst afspraken over de definitieve inhoud van de rapportages en het formaat waarin deze worden aangeleverd.

Indien het noodzakelijk blijkt het format van de rapportages aan te passen, dan zal dit tussen partijen worden afgestemd en zal Opdrachtnemer na akkoord deze aanpassingen realiseren.

1.4.1. Opdrachtnemer Globale rapportage eisen

Opdrachtnemer levert per kalendermaand een rapportage over het aantal uitgevoerde reparaties, vervangingen en leveringen. De rapportage omvat minimaal de volgende elementen:

Per reparatie/vervanging:

- De datum van ontvangst;
- De retourdatum;
- Binnen of buiten garantie;
- Oorzaak van reparatie/vervanging;
- Merk/type onderhavig Hardware;
- Datum van levering;
- Uitgevoerde actie (vervanging, reparatie, vernietigd).

Service Level Agreement tussen UWV en Opdrachtnemer

Voor bestellingen:

- Een overzicht van de totale kosten die in de afgelopen maand gemaakt zijn. In dit overzicht worden de kosten gekoppeld aan de kosten veroorzakende componenten.

Conclusie en/aanbevelingen±

- Rapportages worden voorzien van conclusies en aanbevelingen en/of verbeter suggesties.

1.4.2. Service Level Rapportage

Alle van toepassing zijnde serviceniveau 's zijn vastgelegd in het Service Level Agreement. Uitgangspunt voor de rapportage is dat over alle beschreven en de KPI's wordt gerapporteerd.

2. Offertes en Leveringen

Voor het uitbrengen van offertes en het leveren van apparatuur gelden de volgende doorlooptijden:

<Onderstaande tabel dient na de gunning te worden ingevuld conform de afspraken (o.a. Programma van Eisen) zoals die zijn gemaakt tijdens de aanbesteding.>

[illegible]

Alle doorlooptijden zijn op basis van kantoortijden Opdrachtnemer, maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 19:00 tenzij anders aangegeven.

Nadere afspraken met betrekking tot openingstijden, verschillende leveringen (zoals spoed leveringen) worden in overeenstemming tussen partijen vastgelegd als bijlage bij huidig contractstuk en/of Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en vormen integraal onderdeel van deze Overeenkomst.

3. Beschikbaarheid

3.1 Beschikbaarheidsgaranties

<Onderstaande tekst dient na de gunning te worden ingevuld conform de afspraken (o.a. Programma van Eisen) zoals die zijn gemaakt tijdens de aanbesteding.>

Bestelportaal

Het web-based bestelportaal dient ##, # % beschikbaar te zijn gedurende de openstellingstijdens van UWV.

Gepland onderhoud aan het bestelportaal wordt minimaal # (#) werkdagen voorafgaand aan het onderhoudsmoment met UWV afgestemd.

4. Incident meldingen en reparaties

<Onderstaande tabel dient na de gunning te worden ingevuld conform de afspraken (o.a. Programma van Eisen) zoals die zijn gemaakt tijdens de aanbesteding.>

Incident meldingen en reparaties			
Opdrachtnemer	Onderdeel	Prestatie indicator	Target

Aanvullende afspraken omtrent de verschillende typen incidenten worden in overeenstemming tussen partijen vastgelegd vormen daardoor integraal onderdeel van de Overeenkomst.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN GETEKEND:

op

op

UWV namens deze:

Opdrachtnemer B.V. namens deze:

M.R.P.M. Camps
Voorzitter Raad van Bestuur
