

Bijlage H. Uitgangspunten SLA

De door de inschrijver aan te bieden SLA dient ten minste aan onderstaande punten te voldoen.

Service Windows

	Service Window	Support Window
High impact	7 x 24	7 x 24
Low Impact	5 x 11 (07:00 – 18:00)	5 x 11 (07:00 – 18:00)

Onderstaande geeft een opsomming van de gemaakte (operationele) afspraken als onderdeel van dit SLA. Nadere detailuitwerkingen kunnen in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden vastgelegd.

Onderhoud

Preventief/gepland onderhoud vindt plaats tijdens kantooruren van 8:00u t/m 16:30u conform het Plan van Aanpak en werkprogramma.

Vermelding logboek:

- datum onderhoudswerkzaamheden
- tijdsduur onderhoudswerkzaamheden (excl. reistijd)
- geconstateerde defecten/afwijkingen
- naam en paraaf technicus

Servicebon:

- opslaan in logboek na afronding onderhoudswerkzaamheden
- servicebon gaat gepaard met onderhoudschecklijst.

Incidenten/storing

Met betrekking tot incidenten/storingen wordt er onderscheid gemaakt in twee verschillende prioriteiten. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een High Impact Incident/storing en een Low Impact Incident/storing. Gebaseerd op de impact, het belang en de diensten classificatie bepaalt opdrachtgever deze prioriteit. Een incident/storing met betrekking tot een kritisch component betreft altijd een high impact.

Per prioriteit wordt een specifieke reactie en oplostijd verplicht gesteld. Onderstaande tabel geeft een overzicht welke tijden per prioriteit wordt gesteld:

Priority	Registratietijd	Reactie tijd	Oplostijd
High Impact	< 15 minuten	< 1 uur	< 4 uur
Low Impact	< 15 minuten	< 1 uur	< 24 uur na registratie incident

Bij aanvang raadpleegt de technicus altijd eerder het protocol voorin het logboek. Technicus meldt zich altijd telefonisch voor aanvang van de werkzaamheden bij de CMK.

Vermelding logboek:

- datum en tijdstip storingsmelding
- korte beschrijving storing
- datum en tijdstip reparatiewerkzaamheden

- korte omschrijving reparatiewerkzaamheden
- tijdsduur reparatiewerkzaamheden (excl. reistijd)
- korte beschrijving oorzaak storing
- naam en paraaf technicus

Servicebon: - opslaan in logboek na afronding onderhoudswerkzaamheden
- servicebon gaat gepaard met onderhoudschecklijst.

Key Performance Indicators incidenten

Omschrijving: De KPI's geven de prestaties weer van de leverancier ten opzichte van hetgeen er in de SLA overeengekomen is. Minimaal de hieronder vermelde percentages (opgelost binnen gestelde maximale tijdspanne) dienen te worden gehaald.

Priority	KPI Jaar 1	KPI Jaar 2 en verder
High Impact	95% binnen gestelde termijn. Overige 5% binnen gestelde termijn Low Impact	98% binnen gestelde termijn. Overige 2% binnen gestelde termijn Low Impact
Low Impact	90% Binnen gestelde termijn.	90% Binnen gestelde termijn.

Procedure incident buiten werktijden

Incident reactie	High Priority	Low Priority
Detectie storing	Directe actie opdrachtnemer en informeren opdrachtgever	Informeren opdrachtgever
Analyse remote	Directe actie opdrachtnemer en informeren opdrachtgever	Informeren opdrachtgever
Oplossing remote	Directe actie in overleg met opdrachtgever	In overleg opdrachtgever
Oplossing on site	Directe actie opdrachtnemer en afspraak met opdrachtgever tot toegang locatie	Niet van toepassing

Rapportage

Rapportage over de KPI's en de beschikbaarheid gesteld in de SLA geschied op maandelijkse basis. Hierin wordt in ieder geval opgenomen (naast overige "standaard"-KPI's die reeds door inschrijver worden gehanteerd):

- Beschikbaarheid van de geboden componenten
- Aantal Incidenten/Storingen
- Reactietijden Incidenten/Storingen
- Oplostijden Incidenten/Storingen
- % Reactietijden en % Oplostijden Incidenten/Storingen binnen gestelde tijd.