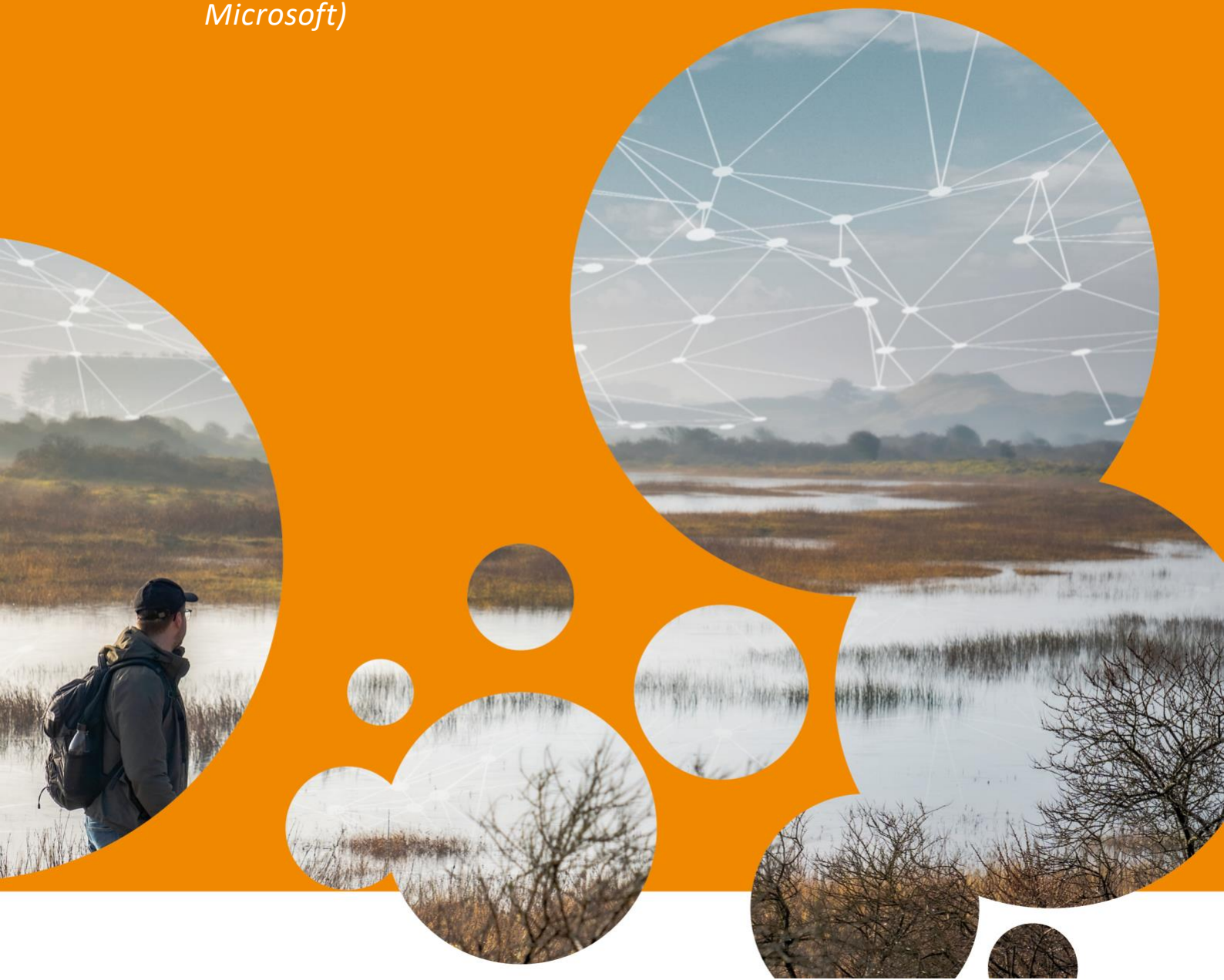


BIJLAGE 15

Concept SLA

Ten behoeve van

*Openbare Europese aanbesteding
Software Reseller Standaard software (exclusief
Microsoft)*



Colofon

Titel: Openbare Europese aanbesteding: Software Reseller Standaard software

Auteur(s): René van der Laan, Leonie de Wilde

Contactpersoon: Ludo Huisman

Vervangend contactpersoon: Arnoud Gringhuis

Het Waterschapshuis, 31-10-2022

Stationsplein 89, 3818 LE Amersfoort

Postbus 2180, 3800 CD Amersfoort

T: 033 460 31 00, F: 033 460 31 01

www.hetwaterschapshuis.nl, inkoop@hetwaterschapshuis.nl

1. Algemeen

1.1 Partijen:

1. Het Waterschapshuis, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam] in zijn/haar hoedanigheid van [functie], hierna te noemen: 'Opdrachtgever',
en
2. [Bedrijfsnaam], statutair gevestigd te [plaats], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam], in zijn hoedanigheid van [functie], hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

1.2 Inleiding

De Service Level Agreement (hierna "SLA") is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Raamovereenkomst Software Reseller met referentienummer [xxx], hierna te noemen 'Raamovereenkomst'.

1.3 Geldigheidsduur

De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van de Raamovereenkomst.

1.4 Doel SLA

De Opdrachtgever en de Deelnemers willen een prettige en duurzame samenwerkingsrelatie opbouwen met de Opdrachtnemer. Opdrachtgever vindt helder en eenduidig contract- en leveranciersmanagement daarom van groot belang. Een van de belangrijkste onderdelen van contractmanagement is het monitoren van de contractprestaties gedurende de uitvoering van het contract. De prestaties zullen periodiek worden gemeten door middel van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). De KPI's (zie hoofdstuk 2 van deze SLA), zijn bovendien een vast onderdeel van de periodieke overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het doel van de SLA, en in het bijzonder de KPI's, is om samen met de Opdrachtnemer een goed beeld te krijgen en te houden van de prestaties van het contract, zodat indien nodig tijdig worden bijgestuurd en/of maatregelen genomen kunnen worden.

Middels deze SLA komen Opdrachtnemer en Opdrachtgever/ Deelnemers overeen dat de dienstverlening conform de vastgestelde Service Levels wordt geleverd en welke (minimale) beheersmaatregelen van toepassing zijn.

1.5 Bereik

Deze SLA is van toepassing op alle diensten die geleverd worden op grond van de Raamovereenkomst.

De dienstverlening dient uiterlijk 1 maand na ingang van de Raamovereenkomst volledig operationeel te zijn conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst, waarbij de KPI's in de eerste drie maanden wel worden gescoord, maar de maatregelen nog niet van toepassing zijn.

1.6 Relatie met andere documenten

In geval van strijdigheden tussen documenten gelden onderstaande regels:

- In geval van strijdigheid tussen de Nadere- dan wel Raamovereenkomst en de SLA prevaleert de bepaling uit de Nadere- dan wel Raamovereenkomst.
- In geval van strijdigheid tussen de SLA en het Dossier Afspraken en Procedures (hierna: "DAP") geldt dat de bepaling uit de SLA, prevaleert.

Aanvullende afspraken en KPI's welke niet voorkomen in de SLA, maar zijn wel vastgelegd in het DAP, worden gezien als een aanvulling op de SLA en zijn daarom niet strijdig met de SLA.

1.7 Beheer en evaluatie SLA

Afspraken ten aanzien van het beheer en de evaluatie van de SLA, alsmede de procedure voor het wijzigen van de SLA zijn vastgelegd in het DAP.

2. Service levels

2.1 Inleiding

Hieronder volgt een opsomming vastgestelde KPI's: [In de definitieve versie worden hieraan de KPI's toegevoegd die door Opdrachtnemer in zijn inschrijving zijn opgenomen].

2.2 Wijze van meten KPI's

De scores van de KPI's worden elke maand gerapporteerd, vastgesteld, en geëvalueerd, zodat er indien nodig op tijd kan worden bijgestuurd. Daarnaast wordt gerapporteerd over de trend in de voorliggende twaalf maanden, bijvoorbeeld van januari tot januari of van april tot april.

Verduidelijking: Waar staat $\geq$ wordt bedoeld 'groter of gelijk aan'.

Bijvoorbeeld: $\geq 95\%$ betekent dat 94,99% of lager **niet** voldoet, en 95% of hoger **wel** voldoet.

2.3 KPI Onboarding Deelnemer

- KPI:** De Onboarding van Deelnemer is afgerond binnen de gestelde termijn.
- Norm:** Onboarding van een Deelnemer is gereed binnen 6 maanden na de in de Nadere Overeenkomst genoemde startdatum van de Onboarding.
100% van de onboarding trajecten voldoet aan de gestelde doorlooptijd.
- Grondslag:** De specifieke datum van onboarding zoals genoemd in de Nadere Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Deelnemer(s).
- Maatregel:** Indien de onboarding van een Deelnemer niet binnen zes maanden is afgerond (door een aan Opdrachtnemer toerekenbare oorzaak) wordt door Opdrachtnemer een oorzaakanalyse uitgevoerd en plan van aanpak opgesteld, waaruit blijkt wat de oorzaak is en hoe Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen dat de nog komende onboarding trajecten beter en binnen de gestelde termijn verlopen.

2.4 KPI Offerte

- KPI:** Opdrachtnemer levert een offerte aan Deelnemer binnen de termijn.
- Norm:** De maximale doorlooptijd voor een standaard Offerteaanvraag is 5 Werkdagen, de maximale doorlooptijd van een spoed Offerteaanvraag is 1 Werkdag.
 $\geq 95\%$ van de offertes is binnen de gestelde levertijd geleverd.
- Grondslag:** o.a. eis 7.1
- Maatregel:** Indien in een kwartaal meer dan 5% van de offertes niet binnen de overeengekomen termijn is geleverd dan wordt door Opdrachtnemer een oorzaakanalyse uitgevoerd en plan van aanpak opgesteld, waaruit blijkt wat de oorzaak is en hoe Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen dat de offertetrajecten beter en binnen de gestelde termijn verlopen. Indien in het daarop volgende kwartaal de KPI wederom niet wordt gehaald zal Opdrachtgever escaleren, conform het escalatieschema zoals opgenomen in het DAP.
- Noot:** Bij Offerteaanvragen op basis van een functionele of productgerichte uitvraag kan (eventueel naar aanleiding van een verzoek in overleg met Deelnemer) een afwijkende levertijd van de Offerte worden afgesproken. Opdrachtnemer dient een akkoord van Deelnemer voor een afwijkende levertijd te kunnen aantonen.

2.5 KPI Verlenging

- KPI:** Deelnemers worden op tijd geïnformeerd over naderende eindtijden van een (onderhouds)contract en ontvangen een verlengingsvoorstel.
- Norm:** Voor ieder aflopend (onderhouds)contract met een Vendor wordt minimaal 3 en maximaal 4 maanden voor het einde van het contract een verlengingsvoorstel (offerte) aan Deelnemer aangeboden.
100% van alle verlengingsvoorstellen is binnen de gestelde termijn aangeboden.
- Grondslag:** o.a. eis 7.4
- Maatregel:** Indien in een kwartaal de verlengingsvoorstellen niet binnen de overeengekomen termijn zijn geleverd, dan wordt door Opdrachtnemer een oorzaakanalyse uitgevoerd en plan van aanpak opgesteld, waaruit blijkt wat de oorzaak is en hoe Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen dat de verlengingsvoorstellen beter en binnen de termijn worden gedaan.
Indien in het daarop volgende kwartaal de KPI wederom niet wordt gehaald zal Opdrachtgever escaleren, conform het escalatieschema zoals opgenomen in het DAP.

2.6 KPI Levering

- KPI:** Een levering (al dan niet n.a.v. een offerte) vindt plaats binnen de gestelde termijn.
- Norm:** De maximale levertijd is 5 werkdagen na opdrachtverstrekking, tenzij anders overeengekomen. Waarbij de eerste dag na de opdrachtverstrekking geldt als dag 1.
≥ 95% is binnen de gestelde levertijd geleverd.
- Grondslag:** o.a. eis 9.5
- Maatregel:** Indien in een kwartaal meer dan 5% van bestellingen niet binnen de overeengekomen termijn is geleverd dan wordt door Opdrachtnemer een oorzaakanalyse uitgevoerd en plan van aanpak opgesteld, waaruit blijkt wat de oorzaak is en hoe Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen dat de leveringen beter en binnen de termijn worden gedaan.
Indien in het daarop volgende kwartaal de KPI wederom niet wordt gehaald zal Opdrachtgever escaleren, conform het escalatieschema zoals opgenomen in het DAP.

2.7 KPI Dossiervorming

- KPI:** De contractenadministratie t.b.v. Opdrachtgever en Deelnemers is actueel en voldoet aan de informatiebehoefte.
- Norm:** De administratie heeft geen achterstand langer dan 1 kalendermaand en voldoet volledig (100%) aan de informatiebehoefte.
- Grondslag:** o.a. eis 10.1 en 10.2.
- Maatregel:** Indien in een maand blijkt dat de administratie verder dan 1 kalendermaand achter loopt en/of de administratie niet voldoet aan de informatiebehoefte dan wordt door Opdrachtnemer een oorzaakanalyse uitgevoerd en plan van aanpak opgesteld, waaruit blijkt wat de oorzaak is en hoe Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen dat de contractenadministratie binnen een maand is bijgewerkt en voldoet aan de informatiebehoefte.

Indien in het daarop volgende kwartaal de KPI wederom niet wordt gehaald zal Opdrachtgever escaleren, conform het escalatieschema zoals opgenomen in het DAP.

2.8 KPI Webportaal

KPI: Het Webportaal is te allen tijde beschikbaar voor Deelnemers en Opdrachtgevers.

Norm: Het Webportaal $\geq 99\%$ van de tijd beschikbaar.

Grondslag: o.a. eis 11.4

Maatregel: Indien in een kwartaal het Webportaal voor meer dan 1% van de tijd niet beschikbaar was voor de Deelnemers en Opdrachtgever, dan wordt door Opdrachtnemer een oorzaakanalyse uitgevoerd en plan van aanpak opgesteld, waaruit blijkt wat de oorzaak is en hoe Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen voor een hogere beschikbaarheid van het Webportaal.

Indien in het daarop volgende kwartaal de KPI wederom niet wordt gehaald zal Opdrachtgever escaleren, conform het escalatieschema zoals opgenomen in het DAP.

2.9 KPI Rapportage

Realtime rapportage

KPI: Data en realtime rapportages zijn te allen tijde beschikbaar voor Opdrachtgever en Deelnemers.

Norm: Data en realtime rapportages zijn $\geq 99\%$ van de tijd beschikbaar.

Grondslag: o.a. 12.1, 12.2

Maatregel: Indien in een kalendermaand data en realtime rapportages voor meer dan 1% van de tijd niet beschikbaar waren in de portal dan wordt door Opdrachtnemer een oorzaakanalyse uitgevoerd en plan van aanpak opgesteld, waaruit blijkt wat de oorzaak is en hoe Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen voor een betere beschikbaarheid van data en realtime rapportages. Indien in het daarop volgende kwartaal de KPI wederom niet wordt gehaald zal Opdrachtgever escaleren, conform het escalatieschema zoals opgenomen in het DAP.

2.10 KPI Klanttevredenheid

Door Opdrachtgever wordt elk half jaar onder de deelnemers een 'eenvoudig' klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Het klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op het functioneren van de Opdrachtnemer. Op maximaal drie^{*1} onderwerpen word aan de Deelnemers gevraagd om een score van 1 tot 10 te geven.

KPI: De Deelnemers en de Opdrachtgever zijn tevreden over de dienstverlening van de Opdrachtnemer, blijkend uit het halfjaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek.

Norm: De score van het klanttevredenheidsonderzoek is een 7,5 of hoger.

Maatregel: Indien de score van de klanttevredenheidsmeting een 7,4 of lager is, dan stelt Opdrachtgever een nader onderzoek in naar de oorzaak van de lage score en deelt de resultaten hiervan met de Opdrachtnemer. Op basis van de bevindingen stelt Opdrachtnemer een plan van aanpak op waaruit blijkt op welke wijze de klanttevredenheid in het komende half jaar verhoogd zal worden.

^{*1} Deze drie onderwerpen worden na gunning in samenspraak vastgesteld.