



EINDHOVEN

SLA gemeente Eindhoven en <leverancier>

Service Level Agreement (SLA)

gemeente Eindhoven
Informatisering en Beheer, Inkoop
Januari 2023

Colofon

Uitgave

Gemeente Eindhoven
Informatisering en Beheer, Inkoop

Datum

Januari 2023

Inhoudsopgave

	Colofon	2
	Inhoudsopgave	3
1	Inleiding	4
1.1	Doelstelling	4
1.2	SLA	4
1.3	Leeswijzer	4
2	Algemene services en diensten	5
2.1	Beschikbaarheidsvenster (service window)	5
2.2	Key performance indicatoren (KPI's) en rapportage	5
2.3	Overlegstructuur	6
2.4	Escalatiemodel	7
3	Proces management	8
3.1	Producten en diensten	8
3.2	Wijzigingen	8
4	Definities	9
	Ondertekening:	10

1 Inleiding

1.1 Doelstelling

Dit service level agreement (SLA) definieert het niveau van de door <leverancier> aangeboden dienstverlening met betrekking tot <naam Overeenkomst> bij de gemeente Eindhoven.

Het SLA beschrijft de te hanteren servicelevels en condities m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening. Op een aantal van deze servicelevels vindt expliciete monitoring plaats (via zgn. key performance indicatoren (KPI'S)), zodat kan worden vastgesteld of gedurende de looptijd van de dienstverlening het vereiste kwaliteitsniveau daadwerkelijk wordt gehaald en gehandhaafd blijft.

1.2 SLA

Dit SLA is de concrete invulling van de service afspraken tussen <leverancier> en gemeente Eindhoven. Het SLA is gebaseerd op <naam Overeenkomst>.

Daarnaast zal door <leverancier> in samenwerking met de gemeente Eindhoven een zogenaamd dossier afspraken en procedures (DAP) worden opgesteld waarin procedures in de procesgang tussen <leverancier> en gemeente Eindhoven nader worden vastgelegd.

Het SLA zal vervolgens op jaarbasis gezamenlijk worden gecontroleerd op actualiteit en waar nodig door <leverancier> worden aangepast. Na akkoord van de Partijen geldt dan de aangepaste versie. Aanpassing vindt plaats op basis van overleg tussen de Demand manager / contractmanager van gemeente Eindhoven en <leverancier>. Dit vindt plaats in het tactisch overleg.

1.3 Leeswijzer

Het SLA volgt zoveel mogelijk de structuur van ITIL, zodat de voorwaarden zijn gegroepeerd rondom de verschillende ITIL processen.

Elk hoofdstuk bevat vervolgens aanvullende eisen en evt. randvoorwaarden waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen. Daar waar onduidelijkheid is betreffende de uitleg van benoemde definities in dit document hanteert de aanbestedende dienst de processen / definities zoals in de laatste versie van ITIL beschreven.

2 Algemene services en diensten

2.1 Beschikbaarheidsvenster (service window)

Het service window van <leverancier> is uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen: **Maandag t/m vrijdag tussen 08.30 uur en 17:00 uur** voor de geautoriseerde gebruikers. Een lijst van geautoriseerde gebruikers wordt uitgewerkt in het DAP.

2.2 Key performance indicatoren (KPI's) en rapportage

Na een initiële periode van drie (3) maanden, na aanvang van de dienstverlening, vindt een gezamenlijke evaluatie plaats van de scope van de dienstverlening en de wederzijds afgesproken service levels.

Naar aanleiding van deze evaluatie is het mogelijk dat de frequentie, scope en / of de KPI's in onderling overleg worden aangepast.

<Leverancier> zal de volgende rapportages verzorgen en voldoen aan de gestelde KPI:

Onderwerp	KPI	Omschrijving / scope	Frequentie
Opleveren rapportage	≤ 10e werkdag van de maand	Rapportage over het voorgaande maand	Per maand
Service desk <leverancier>	100% binnen werkdagen tussen 08.30 uur en 17:00 uur Maximale wachttijd van 5 minuten.	Telefonisch bereikbaar tijdens service window	Per maand
Webportal	24/7 beschikbaar	Beschikbaarheid van de webportal	Per maand
Registratie in ADE (iPhones) en/of KNOX (Android)	100% registratie	Bij uitlevering van nieuw toestel dient de ADE/KNOX registratie juist en afgerond te zijn.	Per maand
Wijzigingen/catalogus	2 maanden.	2 maanden vóór end-of-life van smartphone type een signaal richting Gemeente Eindhoven inclusief voorstel voor vervangend type.	Per maand
Leveringen	<10 werkdagen na bestelling	Smartphones worden binnen 10 werkdagen na bestelling afgeleverd op het afgesproken adres van Gemeente Eindhoven.	Per maand
Reparaties	<5 werkdagen na aanmelding gerepareerd <10 werkdagen na aanmelding in bezit gebruiker	Binnen 10 werkdagen na aanmelding zijn smartphones die binnen de garantietermijn ter reparatie worden aangeboden gerepareerd of is er een akkoord met de opdrachtgever bereikt voor een adequate oplossing. De smartphone is binnen 10 werkdagen weer in bezit van gebruiker.	Per maand

2.3 Overlegstructuur

Ten behoeve van de instandhouding van de dienstverlening zullen <leverancier> en gemeente Eindhoven een overlegstructuur voeren op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Communicatie tussen <leverancier> en gemeente Eindhoven zal in het Nederlands plaatsvinden, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.

<Leverancier> levert een vast contactpersoon (en vervanger) voor alle communicatie tussen de gemeente Eindhoven en <leverancier> tijdens de uitvoer van de Overeenkomst. Deze overlegstructuur kent in concept de volgende:

Overleg	Frequentie	Participanten (=bevoegden)	Agenda / Doel
Operationeel	1 x per <kwartaal>	<u>Gemeente Eindhoven</u> <ul style="list-style-type: none"> • Demandmanager / Functioneel Beheerder <u>Leverancier</u> <ul style="list-style-type: none"> • Operationeel manager 	<ul style="list-style-type: none"> • Bespreken rapportage; • Operationele day-to-day issues; • Updates van werkafspraken; • Eventueel extra activiteiten; • Kwaliteit van de services; • Verbetervoorstellen inbrengen in het tactisch overleg; • Verbetering in de communicatie.
Tactisch	1x per half <jaar>	<u>Gemeente Eindhoven</u> <ul style="list-style-type: none"> • Demandmanager / Functioneel Beheerder • Contractmanager <u>Leverancier</u> <ul style="list-style-type: none"> • Service manager / contract manager • Evt. andere functionarissen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan; • Klant tevredenheid; • Escalaties; • Proces evaluatie; • Facturatie; • Wijzigingen op SLA/DAP.
Strategisch	1x per jaar	Personen op basis van de agenda	<ul style="list-style-type: none"> • Presentatie jaar van samenwerking; • Doorgevoerde wijzigingen op SLA/DAP; • Innovatie; • Toekomst.

Alle overleggen tussen de gemeente Eindhoven en <leverancier> vinden plaats in een van de kantoren van de gemeente Eindhoven, tenzij onderling anders overeengekomen. Verslaglegging en voortgangsbewaking worden gedaan door <leverancier>.

2.4 Escalatiemodel

Indien de overeengekomen dienstverlening en / of te hanteren processen niet worden nagekomen, is bijgaand escalatie model in concept beschreven en wordt indien van toepassing nader uitgewerkt in het DAP:

Niveau	Gemeente Eindhoven	<Leverancier>
1	Functioneel Beheerder	Account manager
2	Demand manager / contractmanager	Contract manager
3	Afdelingshoofd / sectorhoofd	Algemeen directeur

3 Proces management

3.1 Producten en diensten

<Leverancier> is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor :

- Volgens de Overeenkomst te leveren hardware:
 - Telefoons worden standaard geleverd met laadsnoer, veilige screenprotector en hoesje.
 - Simlock vrij
- Laadstekkers kunnen optioneel worden bijbesteld (worden dus niet standaard meegeleverd).
- Garantieperiode minimaal 2 jaar, mogelijk te verlengen naar 2,5 of 3 jaar.

3.2 Incident management

Incidenten die betrekking hebben op de producten en diensten die <leverancier> levert conform de Overeenkomst, worden aangemeld bij de <leverancier> via <telefoon, e-mail, of web portal>. <Leverancier> fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor de geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven.

Terugkoppeling door <leverancier> vindt altijd plaats met het referentie nummer van <leverancier> en het referentie nummer van gemeente Eindhoven.

Alle meldingen worden bijgehouden in een service management tool van <leverancier> dat conform ITIL standaarden werkt. <Leverancier> servicedesk houdt zicht en controle op alle uitstaande meldingen. Geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven hebben toegang tot de aangemelde tickets.

3.3 Wijzigingen

Gemeente Eindhoven wil 2 maanden voordat een telefoon (type) end-of-life raakt geïnformeerd worden. In overleg met Gemeente Eindhoven dient er een vervangende telefoon (type) worden aangeboden in de webportal. Indien nodig wordt een telefoon ter beschikking gesteld voor testdoeleinden.

4 Definities

Overeenkomst	<naam Overeenkomst>
Partijen	Dit zijn de <leverancier> en de gemeente Eindhoven

Ondertekening:

Gemeente Eindhoven

Naam:

Functie: Leadbuyer / Sectorhoofd*

Organisatie: Gemeente Eindhoven

Datum:

Handtekening:

<Leverancier>

Naam:

Functie:

Organisatie: <leverancier>

Datum:

Handtekening:

* Doorhalen wat niet van toepassing is