

Service Level Agreement voor de Standaardprogrammatuur van de Softwarefabrikanten

Adobe, IBM, Microsoft, Oracle en
bijbehorende aanvullende dienstverlening



Ten behoeve van UWV

Auteur UWV

Versie 0.2

Status

Datum

Inhoudsopgave

1.0 Algemeen	3
1.1 Achtergrond van de SLA	3
1.2 Doelstelling van de SLA	3
1.3 Scope van de dienstverlening	4
1.4 Beheerprocedure SLA	5
1.5 Ingangsdatum en looptijd	5
1.6 Samenwerking	5
1.7 Beschrijving van de dienstverlening	5
2. Afspraken	6
2.1. Doorlooptijden.....	6
2.2. Licentieloket.....	7
2.2.1 Openingstijden en bereikbaarheid Licentieloket.....	7
2.2.2 Aanvragen	8
3. Coördinatoren bij de Opdrachtgever	9
4. Social return	10
5. Rapportages.....	11

1.0 Algemeen

Wijzigingenblad

Versie	Datum	Wijziging	Auteur
0.1	20-07-022	UWV	Team Technologie
0.2			

1.1 Achtergrond van de SLA

Op datum van opdrachtverstrekking zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer (hierna te noemen: de Opdrachtnemer) overeengekomen om de afspraken rondom de dienstverlening vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Met deze SLA is Opdrachtgever in staat de dienstverlening van te monitoren en daarmee grip te houden op de uitbestede processen. Deze SLA vormt een integraal onderdeel van de (Raam)overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.2 Doelstelling van de SLA

Deze SLA heeft primair als doel het in kaart brengen van afspraken over de Dienstverlening door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Deze SLA geeft Opdrachtgever inzicht in de dienstverlening van de Opdrachtnemer en stelt beide partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de dienstverlening als het kostenniveau in relatie tot de inhoud van deze dienstverlening. De concrete afspraken die over de aard, omvang en kwaliteit van de dienstverlening worden gemaakt zijn vastgelegd in deze SLA.

1.3 Scope van de dienstverlening

Opdrachtgever heeft behoefte aan een goed contractueel kader voor het kunnen aanschaffen van (uitbreidingen op) bestaande en nieuwe Standaardprogrammatuur. Ten behoeve van de continuïteit van de primaire en secundaire processen bij Opdrachtgever wordt onder dit contract de Standaardprogrammatuur aangeschaft en/of contracten voor onderhoud, support en installatie op Standaardprogrammatuur gesloten.

Bij de uitvoering van deze SLA gelden de onderstaande uitgangspunten:

de Opdrachtnemer levert primair een Standaardprogrammatuur en daarnaast ondersteunende dienstverlening ten behoeve van "Standaardprogrammatuur van de Softwarefabrikanten Adobe, IBM, Microsoft, Oracle en bijbehorende aanvullende dienstverlening" van Opdrachtgever, één en ander conform de uitvraag van het Beschrijvend document, Openbare Europese Aanbesteding "Standaardprogrammatuur en licentie management".

De afspraken in deze SLA vormen een inspanningsverplichting voor de Opdrachtnemer tenzij in de tekst anders is vermeld. Deze inspanningsverplichting betreft zowel de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten als de genoemde termijnen.

Voor alle afspraken geldt: indien Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer de overeengekomen normen niet haalt, dan zal Opdrachtgever in eerste instantie contact opnemen met het Licentieloket van de Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever een incident constateert dan verplicht Opdrachtgever zich om het incident te melden via het reguliere proces bij de Licentieloket van de Opdrachtnemer. Indien er Calls zijn en het Incident is in de betreffende periode niet door de Opdrachtnemer opgelost binnen de daarvoor gestelde termijn en er is ook geen workaround door de Opdrachtnemer voorgesteld om het Incident tijdelijk op te lossen, dan heeft de Opdrachtnemer de norm niet gehaald. In dit geval dient contact te worden opgenomen met de delivery manager en zal in overleg een verbeterplan worden opgesteld.

De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd gaan uit van de Standaardprogrammatuur van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op het gebied van Standaardprogrammatuur van de Softwarefabrikanten Adobe, IBM, Microsoft, Oracle en bijbehorende aanvullende dienstverlening.

Om de normen te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door Opdrachtgever of derden conform de in het Dossier Afspraken en Procedure (DAP) overeengekomen wijze van aanleveren van deze gegevens aan de Opdrachtnemer. Opdrachtgever en de Opdrachtnemer hebben afgestemd gebruik te maken van de overleggen zoals beschreven in de Governance.

1.4 Beheerprocedure SLA

De SLA is voor aanvang van de dienstverlening tussen partijen overeengekomen. Partijen zullen in overleg treden met betrekking tot eventuele wijzigingen die gevolgen hebben voor de door Opdrachtgever uitgevraagde dienstverlening. Wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure zoals opgenomen in het DAP worden overeengekomen en uitgevoerd.

1.5 Ingangsdatum en looptijd

Deze SLA gaat in op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en heeft een looptijd die minimaal gelijk is aan de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien om wat voor reden dan ook de Raamovereenkomst eindigt maar opdrachten verstrekt onder de Raamovereenkomst nog doorlopen dan zal de SLA van rechtswege pas aflopen indien alle opdrachten zijn beëindigd.

1.6 Samenwerking

Om een goede samenwerking tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer te borgen vindt de samenwerking plaats op basis van een besturingsmodel. In het Governance is dit besturingsmodel nader uitgewerkt.

1.7 Beschrijving van de dienstverlening

Zoals beschreven in het beschrijvend document levert de opdrachtnemer de dienstverlening voor de Standaardprogrammatuur van de Softwarefabrikanten Adobe, IBM, Microsoft, Oracle en bijbehorende aanvullende dienstverlening .

2. Afspraken

2.1. Doorlooptijden

Hieronder staan de standaard aanvragen. Voor specifieke aanvragen kunnen afwijkende doorlooptijden overeengekomen worden.

Aanleveren Nadere Overeenkomst aanvraag

Component	Beschrijving
Aanvraag	Hiermee willen we de doorlooptijd meten van aanvraag van de Nadere Overeenkomst tot de juiste registratie van de aanvraag.
Serviceniveau	Minimaal 95% van het totale aantal gemelde aanvragen per kalendermaand (werkdagen) moet dezelfde dag zijn geregistreerd en beoordeeld.
Meting	De meting loopt vanaf het moment dat de aanvraag is ingediend tot aan het moment dat de registratie teruggekoppeld is aan de Opdrachtgever.

Levering Nadere Overeenkomst

Component	Beschrijving
Levering	Het leveren van een volledige Nadere Overeenkomst (inclusief bijbehorende documentatie)
Serviceniveau	Minimaal 95% van de verstuurde Nadere Overeenkomsten moet binnen 5 werkdagen bij de Opdrachtgever opgeleverd zijn.
Meting	Het aantal werkdagen tussen registratie en oplevering Nadere Overeenkomst.

Aanleveren (inkoop) Order

Component	Beschrijving
Inkoop Order	Met de levering van de Inkoop Order wil de Opdrachtgever de bevestiging hebben van ontvangst.
Serviceniveau	Minimaal 95% van het totale aantal Inkoop Orders per kalendermaand (werkdagen) moet dezelfde dag zijn geregistreerd en beoordeeld.
Meting	De meting loopt vanaf het moment dat de aanvraag is ingediend tot aan het moment dat de registratie teruggekoppeld is aan de Opdrachtgever.

Levering Order

Component	Beschrijving
Levering Order	Het leveren van de bestelde goederen (en/of Diensten) Inclusief alle benodigde documentatie voor de licentie management administratie
Serviceniveau	Minimaal 95% van de bestelde goederen moet binnen 5 werkdagen aan de Opdrachtgever geleverd zijn.
Meting	Het aantal werkdagen tussen aanvraag registratie en oplevering goederen.

Overige vragen

Component	Beschrijving
Overige vragen	Er kunnen ook vragen gesteld worden.
Serviceniveau	Minimaal 95% van de gestelde vragen hebben een reactietijd van 1 werkdag.
Oplostijd	Minimaal 95% van de Overige vragen moet de oplostijd binnen 3 werkdagen vastgesteld worden.
Meting	De doorlooptijden van de geregistreerde Overige vragen

2.2. Licentieloket

Om de Opdrachtgever goed en tijdig antwoord te kunnen geven op vragen en meldingen over diensten en producten, beschikt de Opdrachtnemer over een Licentieloket. Het Licentieloket is het aanspreekpunt voor alle vragen, wensen en eventuele klachten en problemen die de Opdrachtgever heeft met door de Opdrachtnemer geleverde producten en diensten.

2.2.1 Openingstijden en bereikbaarheid Licentieloket

Voor de Licentieloket gelden onderstaande openingstijden en communicatiewegen:

Telefoon	+31 <telefoonnummer> op Werkdagen. De openingstijd van de Licentieloket is op Werkdagen van 7:00 uur tot 19:00 uur.
E-mail	<emailadres servicedesk>
Website	<website>

2.2.2 Aanvragen

Bij de registratie van aanvragen wordt bepaald wat voor type aanvraag het is.

- Nadere Overeenkomst aanvraag;
- Inkoop Orders;
- Overige vragen;

3. Coördinatoren bij de Opdrachtgever

Het contact tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer loopt via de licentiedesk van de Opdrachtgever (SPOC). Enkel de medewerkers van de Licentiedesk van de Opdrachtgever kunnen aanvragen etc indienen. Dit wordt verder uitgewerkt in de Governance.

4. Social return

De Opdrachtnemer realiseert social return door het afgesproken percentage van <..%> van de opdrachtwaarde per jaar (excl. BTW) hiervoor in te zetten.

NB: In het eerste jaar wordt gestart met social return op basis van de geraamde opdrachtwaarde (social return verplichting). Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste half jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet over dat half jaar. Indien er een verschil is tussen de omzet en de geraamde opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde omzet.

Meetmethodiek

De Opdrachtgever ontvangt half jaarlijks een rapportage over de bijdrage van social return.

5. Rapportages

de Opdrachtnemer levert aan de Opdrachtgever een rapportage over de in hoofdstuk 2 doorlooptijden. Rapportage zal elke maand rond de 10^e werkdag van de maand worden opgeleverd, voor het operationeel overleg.