

BIJLAGE 15

Format SLA

Ten behoeve van

*Openbare Europese aanbesteding
Software Reseller*



Colofon

Titel: Openbare Europese aanbesteding: Software Reseller

Auteur(s): René van der Laan

Contactpersoon: Ludo Huisman

Vervangend contactpersoon: Arnoud Gringhuis

Het Waterschapshuis, 17-2-2022

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 Softwarebroker.

De SLA beschrijft de KPI afspraken welke zijn overeengekomen tussen beide partijen die verantwoordelijk zijn voor het realiseren van de overeengekomen dienstverlening.

1.3 Doel

Ten behoeve van de dienstverlening volgens de overeengekomen Raamovereenkomst zijn Service Levels overeengekomen tussen Partijen. Om inzichtelijk te maken of Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de dienstverlening levert zoals afgesproken, zijn in deze Service Level Agreement (hierna: SLA) de Key Performance Indicators (hierna: KPI's) opgenomen.

Middels deze SLA is Opdrachtnemer met Opdrachtgever overeengekomen om de dienstverlening tegen vastgestelde Service Levels te leveren.

De dienstverlening dient uiterlijk één (1) maand na ingang van de Raamovereenkomst volledig operationeel te zijn conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst, waarbij de Key Performance Indicators (hierna: "KPI's") in de eerste maand nog niet van toepassing zijn.

1.4 Bereik

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

1.5 Relaties met andere documenten

In geval van strijdigheid tussen een bepaling uit de (technisch gespecificeerde/functioneel gespecificeerde) Nadere- dan wel Raamovereenkomst en een bepaling uit de SLA prevaleert de bepaling uit de Nadere- dan wel Raamovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen een bepaling uit de SLA en een bepaling uit het Dossier Afspraken en Procedures (hierna: "DAP") geldt dat de bepaling uit de SLA, indien aanwezig, prevaleert. Aanvullende afspraken en KPI's welke niet voorkomen in de SLA, maar wel vastgelegd in het DAP, worden gezien als een aanvulling op de SLA en zijn daarom niet strijdig met de SLA.

1.6 Beheer en evaluatie SLA

De SLA wordt beheerd door Opdrachtgever en wordt minimaal één (1) maal per jaar, of op verzoek van een van de Partijen, geëvalueerd tijdens het tactisch/strategisch overleg. Beide partijen kunnen voorstellen doen om de SLA aan te passen. Aanpassingen op de SLA worden door Opdrachtnemer verwerkt.

Tijdens deze evaluatie wordt de SLA in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid (hoe draagt dit bij aan de klantwaardering) in achterliggende periode van de SLA, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk twee (2) weken voor het evaluatieoverleg bij Opdrachtnemer ingediend worden.

Onder het beheer van de SLA wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Rapportage over de bruikbaarheid van de SLA;
- Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over de SLA, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit;

Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in de SLA.

1.7 Wijzigingen

De toegewezen Account Manager van Opdrachtnemer is ten behoeve van de onderhavige dienstverlening verantwoordelijk voor het actualiseren van deze SLA. Wijzigingen dienen door beide Partijen te worden geaccordeerd en worden pas van kracht na ondertekening van de nieuwe versie van het gewijzigde document.

Indien bij een van de Partijen de contactpersonen wijzigt zal die partij dat aan de andere partij schriftelijk meedelen.

1.7.1 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtgever

Voorstellen tot wijzigingen op deze SLA worden door de Contract Manager van Opdrachtgever aangegeven bij de Account Manager van Opdrachtnemer. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om de SLA direct aan te passen zal de Account Manager van Opdrachtnemer hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.

Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om de SLA aan te passen zal de Account Manager van Opdrachtnemer het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

1.7.2 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtnemer

Voorstellen tot wijzigingen op deze SLA worden door de Account Manager van Opdrachtnemer aan de Contract Manager van Opdrachtgever uitgebracht. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om de SLA direct aan te passen zal de Account Manager van Opdrachtnemer hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.

Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om de SLA aan te passen zal de Account Manager van Opdrachtnemer het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

1.8 Geldigheidsduur

De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien de Raamovereenkomst wordt verlengd en/of inhoudelijk wordt aangepast, wordt er gekeken in hoeverre de SLA dient te worden aangepast.

2 Service Levels.

2.1 Inleiding

Ten behoeve van de overzichtelijkheid worden hieronder de KPI's weergegeven waar in het Programma van Eisen naar wordt verwezen.

De KPI's vormen een vertaling van enkele, voor Opdrachtgever en Deelnemers, belangrijke eisen aan Opdrachtnemer. Door het formuleren van KPI's worden deze eisen meetbaar en kan door middel van rapportages beoordeeld worden of Opdrachtnemer aan de eisen voldoet. Wanneer dat niet het geval is, heeft Opdrachtgever de informatie in handen om Opdrachtnemer bij te sturen. Uitgangspunt is een beperkte set aan KPI's, zodat voldoende aandacht kan worden geschonken aan voor Opdrachtgever en Deelnemers belangrijke onderwerpen.

Hieronder volgt, per contractuele procedure, een opsomming van de bijbehorende KPI's

2.2 KPI Onboarding Deelnemer

Tussen Deelnemer en Opdrachtnemer afgesproken onboarding doorlooptijd is dwingend:

- Onboarding van Deelnemer is afgerond binnen 6 maanden na ondertekening Nadere Overeenkomst.
- KPI: 100% van de onboarding trajecten voldoet aan de gestelde doorlooptijden.

2.3 KPI Offerte

Tussen Deelnemer en Opdrachtnemer afgesproken doorlooptijden zijn dwingend:

- Maximale doorlooptijd standaard Offerteaanvraag: 5 Werkdagen.
- Maximale doorlooptijd spoed Offerteaanvraag: 1 Werkdag.
- KPI: $\geq 95\%$ van de offertes is binnen de gestelde levertijd geleverd.

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.

2.4 KPI Levering

Tussen Deelnemer en Opdrachtnemer afgesproken levertijden zijn dwingend:

- Maximale levertijd: 5 werkdagen.
- KPI: $\geq 95\%$ is binnen de gestelde levertijd geleverd

2.5 KPI Verlenging

Tussen Deelnemer en Opdrachtnemer afgesproken termijnen zijn dwingend:

- Voor ieder aflopend contract met een Vendor wordt minimaal 2 maanden voor het einde van het contract een verlengingsvoorstel aan Deelnemer aangeboden.
- Voor ieder aflopend contract met een Vendor wordt maximaal 3 maanden voor het einde van het contract een verlengingsvoorstel aan Deelnemer aangeboden.
- KPI: 100% van alle verlengingsvoorstellen is binnen de gestelde termijn aangeboden.

2.6 KPI Rapportage

2.6.1 Realtime rapportage

Tussen Deelnemer en Opdrachtnemer afgesproken beschikbaarheid is dwingend:

- Data ten behoeve van realtime rapportages is 24/7 beschikbaar voor Deelnemers

- KPI: $\geq 99\%$ van de beschikbaarheidseis is gerealiseerd

2.6.2 Rapportage voor 4 maandelijks overleg

Tussen Deelnemer en Opdrachtnemer afgesproken tijdigheid is dwingend:

- 1 week voorafgaand aan de 4 maandelijks overleggen (operationeel/tactisch en tactisch/strategisch) wordt de rapportage door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.
- KPI: 100% van de rapportages voldoet aan de tijdige levering

2.7 KPI Klanttevredenheid

2.7.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Tussen Deelnemer en Opdrachtnemer afgesproken tijdigheid is dwingend

- 6 maanden voor afloop van het contractjaar zal door Opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek bij alle Deelnemers worden afgenomen.
- 5 maanden voor afloop van het contractjaar zal door Opdrachtnemer het klanttevredenheidsonderzoek beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever.
- KPI: 100% van de klanttevredenheidsonderzoeken voldoet aan de gestelde tijdigheid.

2.7.2 Klanttevredenheid

- KPI: De dienstverlening van Opdrachtnemer wordt door Deelnemers met een 7, of hoger, beoordeeld.

2.8 KPI Webportaal

Tussen Deelnemer en Opdrachtnemer afgesproken beschikbaarheid is dwingend:

- Het webportaal is 24/7 beschikbaar voor Deelnemers
- KPI: $\geq 99\%$ van de beschikbaarheidseis is gerealiseerd