



gemeente **Roermond**

Beheer openbare verlichting en evenementenkasten

Bijlage I: Service Level Agreement

Zaaknr:	Versie:	Status:
22377-2024	<V...>	<Concept>
Opdrachtgever:		Datum:
Gemeente Roermond		<datum>

CONCEPT

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	<i>Algemeen</i>	4
1.2	<i>Doel</i>	4
1.3	<i>Looptijd</i>	4
1.4	<i>Wijzigingen</i>	4
1.5	<i>Beheer (documentbeheer)</i>	4
1.6	<i>Document historie</i>	4
1.7	<i>Distributie lijst</i>	4
2	Inhoud van de opdracht en uitvoeringsvoorwaarden	5
2.1	<i>Achtergrondinformatie bij de opdracht</i>	5
3	Kritische Prestatie Indicatoren en rapportages	5
3.1	<i>KPI's</i>	6
3.2	<i>Consequentie niet behalen KPI</i>	7
4	Overlegstructuren	8
4.1	<i>Operationeel overleg</i>	8
4.2	<i>Tactisch overleg</i>	9
4.3	<i>Strategisch overleg</i>	9
5	Contactpersonen	10

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Deze SLA is onderdeel van de Overeenkomst <naam overeenkomst>.

1.2 Doel

Deze SLA geeft inzicht in de diensten, welke door <naam leverancier> worden geleverd, hoe de diensten worden gewaarborgd en verantwoord.

Doel van de SLA is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de voorwaarden die de opdrachtgevers stellen aan de leveranciers over de uit te voeren opdracht. Door te meten en te sturen op KPI's wordt de kwaliteit van de dienstverlening geborgd. Hierdoor kan er toegewerkt worden naar een efficiëntere samenwerking waarin processen continu op elkaar worden afgestemd. Indien daartoe aanleiding is worden processen verbeterd zodat de goede relatie en samenwerking tussen beide partijen optimaal wordt gehouden.

1.3 Looptijd

Deze SLA is een onderdeel van de Overeenkomst <naam overeenkomst> en heeft daarmee dezelfde looptijd als deze overeenkomst. Deze SLA kan recentere afspraken bevatten over de functionele, kwaliteits- en rapportagenormen en is daarom leidend voor deze aspecten.

1.4 Wijzigingen

Wijzigen van de SLA is in onderling overleg mogelijk. Tijdens het tactisch overleg evalueren beide partijen samen de dienstverlening en maken, indien nodig, nieuwe of aanvullende afspraken die opgenomen worden in de SLA. De wijzigingen worden in het tactisch overleg besproken en dient door beide partijen te worden geaccordeerd in een gewijzigde versie.

1.5 Beheer (documentbeheer)

Deze SLA wordt beheerd door <invullen functie en naam contractverantwoordelijke> van de gemeente Roermond.

1.6 Document historie

Versie	Naam	Datum	Commentaar
0.1	<naam Contractverantwoordelijke>	<datum>	1 ^e concept

1.7 Distributie lijst

De SLA wordt zowel bij de opdrachtgever als bij <naam leverancier> gedistribueerd naar de volgende functionarissen:

Opdrachtgever	
Afdeling	Functie
<naam cluster / team>	<functienaam>

--	--

<naam leverancier>	
Afdeling	Functie
<naam afdeling>	<functienaam>

Na distributie vervangt een nieuwe versie automatisch de voorgaande versie.

2 Inhoud van de opdracht en uitvoeringsvoorwaarden

2.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De eisen die gesteld worden aan deze dienstverlening staan beschreven in:

- het Aanbestedingsdocument <naam aanbestedingsdocument>, Hoofdstuk 2, Inhoud van de opdracht en uitvoeringsvoorwaarden;
- de Nota van Inlichtingen, versie <nummer>, van <dag-mnd-jaar>.

3 Kritische Prestatie Indicatoren en rapportages

Per kritische prestatie indicator (verder: 'KPI') worden de volgende punten vastgelegd:

- Definitie: Wat wordt onder de KPI verstaan.
- Norm: Per KPI wordt een norm vastgesteld waaraan de leverancier minimaal moet voldoen.
- Meetmethodiek: Per KPI wordt een meetmethodiek gedefinieerd. Dit resulteert in een cijfer c.q. kengetal per criterium.
- Score: Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm.
- Wegingsfactor: Geeft de relatieve belangrijkheid aan van de KPI
 - 5 = essentieel
 - 3 = zeer belangrijk
 - 1 = belangrijk
- Meetfrequentie: Hoe vaak moet er worden gemeten.
- Verantwoordelijkheid: Wie is verantwoordelijk voor de meting, houdt toezicht op meetfrequentie, rapportage en evaluatie.
- Rapportage: Inhoud en frequentie van rapportage.
- Evaluatie: Hoe vaak wordt de rapportage besproken en wie zijn daarbij aanwezig.
- Consequentie niet behalen KPI: Sancties bij het afwijken van de norm.

Voor alle KPI's geldt dat de vastgestelde norm de maximaal haalbare score is. Een score op een KPI die hoger is dan de vastgestelde norm leidt dus niet tot compensatie van een KPI waarvan de score lager is dan de vastgestelde norm.

Alle KPI's worden gemeten over de periode van één maand en onder de condities zoals beschreven in deze bijlage onder "Inhoud van de opdracht en uitvoeringsvoorwaarden".

Alle KPI's worden bij elk tactisch overleg geëvalueerd.

Aan het einde van elk kalenderjaar worden de KPI's geëvalueerd op basis van het jaar gemiddelde van het betreffende jaar.

3.1 KPI's

KPI 1: <beschrijving KPI>	
Definitie	
Norm	
Meetmethodiek	
Score	
Wegingsfactor	
Meetfrequentie	
Verantwoordelijke	
Rapportagefrequentie en vorm	
Evaluatie	
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

KPI 2: <beschrijving KPI>	
Definitie	
Norm	
Meetmethodiek	
Score	
Wegingsfactor	
Meetfrequentie	
Verantwoordelijke	
Rapportagefrequentie en vorm	
Evaluatie	
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

KPI 3: <beschrijving KPI>	
Definitie	
Norm	
Meetmethodiek	
Score	

Wegingsfactor	
Meetfrequentie	
Verantwoordelijke	
Rapportagefrequentie en vorm	
Evaluatie	
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

3.2 Consequentie niet behalen KPI

Door middel van het beoordelen van alle KPI's wordt een totaalscore vastgesteld voor de hele performance van de leverancier. In de totaalbeoordeling zal minimaal moeten worden voldaan aan de volgende score.

<Beschrijf de score>

De score

1a De uitvoering is conform de eisen in het aanbestedingsdocument en voldoet aan de gestelde KPI's

De leverancier levert een voldoende/goede performance en kan doorgaan met het uitvoeren van de opdracht dan wel leveren van de dienst. Er worden verder geen acties ondernomen door de aanbestedende dienst. De volgende beoordeling vindt plaats zoals vooraf vastgelegd.

1b De uitvoering is niet conform de eisen in het aanbestedingsdocument en voldoet niet aan de gestelde KPI's

De leverancier levert een matige/slechte performance. Een en ander wordt door de aanbestedende dienst besproken met de leverancier. Als het gaat om een KPI met wegingsfactor 5, essentieel, dan kan de aanbestedende dienst direct overgaan tot ingebrekestelling. Voor de overige KPI's geldt dat de leverancier voor de te verbeteren KPI's een verbeterplan aanlevert. De aanlevertermijn wordt bepaald door de aanbestedende dienst. Tevens bepaalt de aanbestedende dienst wanneer de performance opnieuw gemeten zal worden.

2a Het Verbeterplan heeft geleid tot de gewenste performance

Voldoet de leverancier bij het volgende beoordelingsmoment aan de gestelde KPI's en hebben de acties uit het Verbeterplan hun doel bereikt, dan wordt de verbeteractie afgesloten en valt de leverancier terug in de reguliere beoordelingssystematiek.

2b Het Verbeterplan heeft niet geleid tot de gewenste performance

Voldoet de leverancier bij het volgende beoordelingsmoment niet aan de gestelde KPI's en hebben de acties uit het Verbeterplan niet tot verbetering geleid dan wordt overgegaan tot het in gebreke stellen van de leverancier met daarbij een redelijke termijn om de performance te laten voldoende aan de KPI's. Na afloop van de redelijke termijn wordt de performance opnieuw beoordeeld.

3 Beoordeling na ingebrekestelling

Nadat de redelijke termijn is verstreken wordt opnieuw een beoordeling van de performance uitgevoerd.

3a Uitvoering is conform de gewenste performance

Voldoet de leverancier bij dat beoordelingsmoment aan de gestelde KPI's en zijn de acties uit het Verbeterplan uitgevoerd en hebben deze geleid tot verbetering van de uitvoering, dan kan de leverancier doorgaan met het uitvoeren van de opdracht dan wel leveren van de dienst.

3b Uitvoering is niet conform de gewenste performance

Voldoet de leverancier bij het beoordelingsmoment niet aan de gestelde KPI's en zijn de acties uit het Verbeterplan niet (allemaal) uitgevoerd dan heeft dit het volgende gevolg.

De aanbestedende dienst gaat over tot ontbinden van de overeenkomst. Hieraan wordt een zodanige termijn verbonden dat de aanbestedende dienst in de gelegenheid wordt om een nieuwe aanbesteding te doorlopen en een nieuwe opdrachtnemer te laten starten met de uitvoering van de overeenkomst. Indien er een leverancier op de reservebank aanwezig is, zal deze leverancier benaderd worden om de opdracht in een redelijke termijn over te nemen en verder uit te voeren.

4 Overlegstructuren

De volgende overlegstructuur wordt gehanteerd:

- operationeel overleg;
- tactisch overleg;
- strategisch overleg.

4.1 Operationeel overleg Het operationeel overleg richt zich op ontwikkelingen op de korte termijn en het afhandelen van vragen en problemen met een geringe impact.

Bevoegdheden operationeel overleg

Binnen het operationeel overleg kunnen beslissingen worden genomen met een geringe impact:

- personele bezetting ten aanzien van niet-kritisch personeel;
- plannen klein onderhoud;
- oplossen problemen en/of verstoringen (gericht op de korte termijn – quick fix).

Verantwoordelijkheden operationeel overleg

Het operationeel overleg is verantwoordelijk voor de volgende processen:

- goed verloop van incidenten- en klachtenafhandeling;
- inspelen op ontwikkelingen op de korte termijn;
- dienstverlening volgens de afgesproken service levels en procedures;
- rapportages over de dienstverlening;
- voortgang serviceverlening volgens de service levels.

De leden van het operationeel overleg komen <frequentie vermelden> of <ad-hoc op verzoek van één der partijen> bijeen.

De contactpersoon van de gemeente vervult het voorzitterschap, is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg en is verantwoordelijk voor de verslaglegging.

De notulen gaan naar de leden van het operationeel overleg en in kopie naar het tactisch overleg. Escalaties vanuit het operationeel overleg gaan naar het tactisch overleg.

Participanten gemeente Roermond	
Naam	Functie
<invullen>	<invullen>

Participanten <naam leverancier>	
Naam	Functie

<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>

4.2 Tactisch overleg

Het tactisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op middellange termijn alsmede de escalaties uit het operationeel overleg.

Bevoegdheden tactisch overleg

Binnen het tactisch overleg kunnen beslissingen worden genomen met een middelgrote impact:

- procedurewijzigingen;
- aanpassingen dienstverlening;
- aanpassingen bijlagen;
- personele bezetting kritisch personeel.

Verantwoordelijkheden tactisch overleg

Het tactisch overleg is verantwoordelijk voor de volgende processen:

- ontwikkelingen op de middellange termijn;
- verbeteringstrajecten dienstverlening;
- wijzigingsvoorstellen voorbereiden m.b.t. de voorwaarden van de overeenkomst;
- vernieuwingen en innovatie van diensten en algemene ontwikkelingen;
- voortgang serviceverlening volgens de service levels.

De leden van het tactisch overleg komen <frequentie vermelden> of <ad-hoc> bijeen.

De Contractmanager vervult het voorzitterschap, is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg en is verantwoordelijk voor de verslaglegging. De notulen gaan naar de leden van het tactisch overleg en in kopie naar het strategisch overleg. Escalatie vanuit het tactisch overleg gaat naar het strategisch overleg.

Participanten gemeente Roermond	
Naam	Functie
<invullen>	<invullen>

Participanten <naam leverancier>	
Naam	Functie
<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>

4.3 Strategisch overleg

Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening van de Leverancier op lange termijn alsmede escalaties vanuit het tactisch overleg.

Bevoegdheden strategisch overleg

Binnen het strategisch overleg kunnen beslissingen worden genomen met een grote impact:

- aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst
 - aanpassingen ten aanzien van key-issues zoals: geheel of gedeeltelijke beëindiging van de overeenkomst;

- overdracht van rechten en verplichtingen;
- oplossen fundamentele problemen;
- allianties met derden;
- structuur en wijze van klantprogramma.

Verantwoordelijkheden strategisch overleg

Het strategisch overleg is verantwoordelijk voor de ontwikkelingen op lange termijn; hieronder specifiek ook begrepen innovatie in de dienstverlening.

De leden van het strategisch overleg komen <frequentie vermelden> bijeen. Indien noodzakelijk komt het strategisch overleg vaker bijeen.

De Contractmanagervervult het voorzitterschap, is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg en is verantwoordelijk voor de verslaglegging. De notulen gaan naar de leden van het strategisch overleg <Indien van toepassing en in kopie naar <.....>. Escalatie vanuit het strategisch overleg gaat naar <.....>.

5 Contactpersonen

Contactpersonen gemeente Roermond			
Operationeel			
Naam	Functie	Telefoon	e-mail
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
Tactisch			
Naam	Functie	Telefoon	e-mail
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
Strategisch			
Naam	Functie	Telefoon	e-mail
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>

Contactpersonen <naam leverancier>			
Operationeel			
Naam	Functie	Telefoon	e-mail
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
Tactisch			
Naam	Functie	Telefoon	e-mail
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
Strategisch			
Naam	Functie	Telefoon	e-mail
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>
<invullen>	<invullen>	<invullen>	<invullen>