Rijswijk

Leidschendam-Voorburg

Service Level Agreement (SLA)

tussen

<naam Opdrachtgever>

en

<naam opdrachtnemer>
betreffende

Software broker

Inhoudsopgave

1 Begrippen 2

2 Inleiding 3

2.1 Achtergrond Service Level Agreement (SLA) 3
2.2 Doel en looptijd van de SLA 3
2.3 Gerelateerde documenten 3
2.4 Goedkeuring en beheer SLA 3

3 Dienstverlening 4

3.1 Scope van de opdracht 4
3.2 Grenzen van de opdracht 4
3.3 Uitgangspunten en randvoorwaarden 4

4 Services en Servicelevels 5

4.1 Inleiding 5
4.2 KPI`s 5
4.3 Escalatie 6

5 Ondertekening 7

6 Bijlage I 8

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
V0.1	02-09-2024	H. Vrieling	concept

Distributielijst

Versie	Datum	Aan

1 Begrippen

Escalatie
Bij escalatie wordt een verticaal beroep gedaan op een hoger organisatieniveau, omdat de bevoegdheid om een noodzakelijke beslissing te nemen niet aanwezig is op het betreffende organisatieniveau.

Incident
Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van een product of dienst. Deze verstoring heeft invloed op het product of de dienstverlening, hoewel deze invloed klein of zelfs onmerkbaar kan zijn voor de gebruikers van het product of de dienst.

Klokuren
Dit zijn de reguliere uren van een kalenderdag.

Overeenkomst
Dit is het contract dat partijen hebben afgesloten over het leveren van producten en diensten door Opdrachtnemer en de betaling hiervoor door Opdrachtgever. Dit SLA maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

Werkdag
Een *werkdag* is maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen.

2 Inleiding

2.1 Achtergrond Service Level Agreement (SLA)

Opdrachtgever heeft de intentie uitgesproken om het leveren en onderhouden van softwarelicenties, tegen optimale condities en tarieven, welke on-premise en/of als SaaS/IaaS/PaaS oplossingen afgenomen kunnen worden, inclusief service, onderhoud en gerelateerde dienstverlening uit te besteden aan Opdrachtnemer. Het doel van deze SLA is het definiëren van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever ten aanzien van alle te leveren producten en/of diensten.

2.2 Doel en looptijd van de SLA

In dit SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau behorende bij de opdracht beschreven. De SLA heeft dezelfde looptijd als de hoofdovereenkomst. Minimaal eenmaal per jaar vindt een review plaats op de SLA, wat kan leiden tot aanpassing van de SLA.

2.3 Gerelateerde documenten

Dit SLA heeft een relatie met de gesloten hoofdovereenkomst en de GIBIT-inkoopvoorwaarden en bijbehorend addendum. Bepalingen en afspraken in de andere documenten worden in de SLA niet herhaald. Daar waar nodig wordt naar de betreffende documenten verwezen.

2.4 Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wijzigingen op de SLA worden in het serviceoverleg tussen de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afgestemd. In bijlage I is de communicatie- en escalatiematrix opgenomen. De noodzaak tot wijziging kan afkomstig zijn vanuit de achterliggende organisatie.

Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer akkoord zijn met de structurele wijzigingen, dan wordt de goedkeuring vastgelegd middels het plaatsen van de handtekeningen van de vertegenwoordigers van beide partijen op de gewijzigde SLA. Ook de eventuele contractuele wijzigingen worden opnieuw geaccordeerd door de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

Naast structurele wijzigingen kan het wenselijk zijn een incidentele afwijking overeen te komen. Voor een incidentele afwijking wordt het verzoek schriftelijk kenbaar gemaakt, waarna Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg een besluit nemen over de aard en de omvang van de afwijking. Bij deze wijzigingen gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van de SLA, waarbij de SLA als zodanig niet wijzigt.

3 Dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop dit SLA is gebaseerd.

3.1 Scope van de opdracht

Het leveren en onderhouden van softwarelicenties, tegen optimale condities en tarieven, welke on-premise en/of als SaaS/IaaS/PaaS oplossingen afgenomen kunnen worden, inclusief service, onderhoud en gerelateerde dienstverlening e.a. conform de aanbestedingsleidraad met bijbehorende bijlagen van de aanbesteding “Software broker”.

3.2 Grenzen van de opdracht

De volgende activiteiten vallen buiten de scope van de opdracht:
De navolgende standaard software behoort niet tot de af te sluiten overeenkomst:

- Licenties en verwerving van maatwerksoftware;
- Hardware afhankelijke software en diensten. Dit zijn licenties die aan hardware gekoppeld worden.
- Software en diensten buiten scope zijn geënt op het netwerk, storage of telefonie dan wel gekoppeld aan de hardware;
- Operating systemen die met hardware systemen (OEM) worden meegeleverd;
- Standaardsoftware dat integraal onderdeel is van andere overeenkomsten;
- Softwareapplicaties en dienstverlening waarvan de fabrikant of uitgever alleen rechtstreeks aan de eindgebruiker levert en niet via resellers, wederverkopers of distributeurs;
- Standaard software die via andere partijen moet of kan worden afgenomen op basis van
- Samenwerkingsverbanden (zoals bijvoorbeeld aangeboden door de VNG en NIPV).

3.3 Uitgangspunten en randvoorwaarden

De volgende uitgangspunten gelden:

- Het komt regelmatig voor dat niet meteen duidelijk is waar de oorzaak van een incident zit. Opdrachtgever kan dus contact opnemen met Opdrachtnemer voor het oplossen van een incident, waarbij op een later moment blijkt dat de oorzaak elders (buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer) ligt. Het onderzoek naar de oorzaak van een incident valt wel binnen de SLA.
- De bepalingen in deze SLA zijn alleen van toepassing op incidenten met betrekking tot de producten/diensten waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is.
- Opdrachtgever krijgt de beschikking over een centraal communicatiepunt (servicedesk) bij Opdrachtnemer voor het melden van incidenten, vragen en wijzigingsverzoeken.
- Opdrachtgever heeft zelf intern een eerste lijnvoorziening ingericht voor meldingen door gebruikers.
- De servicedesk van Opdrachtnemer kan alleen benaderd worden door geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever. De servicedesk is het aanspreekpunt voor alle operationele dienstverlening en is verantwoordelijk voor het aannemen, registreren en routeren van meldingen. Ook de voortgangsbewaking, het tussentijds informeren van de melder, het afmelden en sluiten van meldingen behoort tot het takenpakket van de servicedesk van Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer voorziet in een ticketsysteem voor het registreren/afhandelen van incidenten en meldingen. Opdrachtgever heeft inzage in de registraties in het ticketsysteem.
- Bij het oplossen van incident is Opdrachtnemer soms afhankelijk van de medewerking en/of informatieverstrekking van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan Opdrachtnemer medewerking verleent of informatie verstrekt waardoor de gestelde termijnen in paragraaf 4.3 worden overschreden, dan zijn de bepalingen in paragraaf 4.4 niet meer van toepassing.

Met opmerkingen [HV1]: Andere naam geven?

4 Services en Servicelevels

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de kwalitatieve en kwantitatieve KPI`s vastgelegd, die gelden voor deze opdracht. Op basis van deze KPI`s vindt monitoring plaats van het geleverde dienstenniveau in relatie met het afgesproken niveau.

4.2 KPI`s

Bereikbaarheid

- Opdrachtnemer is telefonisch en per email bereikbaar voor De Gemeente op werkdagen. Telefonische bereikbaarheid op werkdagen is van 08.00 uur tot 17.00 uur.

Voorwaarden van softwareleveranciers

- Opdrachtnemer garandeert dat zij in geval van leveringen en verlengingen voor De Gemeente de meest gunstige voorwaarden heeft bedongen bij softwareleveranciers. De meest gunstige voorwaarden hebben betrekking op zowel de licentie-, onderhoudsvoorwaarden, ondersteuning en diensten als de prijs.

Kostenreductie

- Opdrachtnemer dient jaarlijks een reductie van de kosten te realiseren, uitgangspunt is minimaal een reductie van 2% per jaar.

Nadere offerteaanvraag

Doorlooptijden

Standaard aanvraag Nadere offerteaanvraag

- Na een (nadere) offerteaanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal 5 werkdagen.

Spoedaanvraag

- Na een verzoek om een spoedofferte vindt aanlevering van een offerte plaats binnen 3 werkdagen. Deze termijnen zijn van toepassing tenzij anders vermeld in de nadere offerteaanvraag.
- De prijsopgaaf in een (spoed-)offerte is bindend en heeft een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen.

Niet tijdig offerte aanleveren

- Als de termijn voor het aanleveren van een offerte niet gehaald kan worden, wordt De Gemeente binnen maximaal 3 werkdagen hierover geïnformeerd. Hierbij wordt ook een informatie over de verwachte termijn gedeeld.

Opdrachtbevestiging

- Na opdrachtverstrekking door De Gemeente aan Inschrijver dient Inschrijver binnen 1 werkdag middels een digitale opdrachtbevestiging de levertijd van de Prestatie zoals overeengekomen te bevestigen.

Levering (standaard doorlooptijd)

- Na opdracht is de doorlooptijd van een levering maximaal 10 werkdagen, tenzij anders overeengekomen.

Spoedlevering

- Een spoedlevering vindt plaats binnen drie werkdagen.

Geldigheid Nadere offerteaanvraag

- De Nadere Offerte is minimaal 4 weken geldig.

Nadere overeenkomst

Einde Nadere overeenkomst

Inschrijver informeert De Gemeente uiterlijk drie (3) maanden voor afloop van een Nadere overeenkomst en adviseert De Gemeente over verlenging of beëindiging van de Nadere overeenkomst.

Evaluatie Raamovereenkomst

Eerste jaar

- Inschrijver evalueert in het eerste jaar per kwartaal met De Gemeente over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst.
- De onderwerpen worden in overleg tussen De Gemeente en Inschrijver nader bepaald.

Vervolg

- Eenmaal per half jaar vindt tactisch overleg plaats op locatie van De Gemeente waarbij de kwartaalrapportage wordt besproken en onderlinge communicatie en verbetervoorstellen worden besproken. Operationeel overleg vindt plaats zodra daar behoefte aan is. Alle overleggen zijn kosteloos. In de SLA worden de afspraken m.b.t. rapportage en overleggen verder vastgelegd.

Rapportage

- Inschrijver verstrekt, uit eigen beweging, per kwartaal uiterlijk 30 dagen na afloop van het betreffende kwartaal, een overzicht van de te verwachte directe of indirecte financiële tegemoetkomingen aan De Gemeente.
- Inschrijver levert uiterlijk 2 weken voor het kwartaaloverleg de rapportage van het afgelopen kwartaal aan De Gemeente.
- Inschrijver levert uiterlijk drie weken na eindiging van het contractjaar een jaarrapportage.

Klanttevredenheid

- Inschrijver verricht minimaal eenmaal per jaar een onderzoek naar de tevredenheid van klanten omtrent de uitvoering van onderhavige Opdracht en stelt de resultaten kosteloos aan De Gemeente beschikbaar.

Klachtenafhandeling

- Een snelle en correcte afhandeling houdt in dat incidentele klachten binnen uiterlijk twee werkdagen worden opgelost. De overige klachten worden binnen twee weken opgelost.
- De Gemeente ontvangt één keer per half jaar een totaalrapportage van alle klachten.

4.3 Escalatie

In voorkomende gevallen zijn bepaalde issues niet op te lossen op het betreffende organisatieniveau. In dat geval kan het issue tijdig geëscaleerd worden naar een hoger liggend organisatieniveau,

In de communicatie- en escalatieprocedure (zie bijlage I) staat een overzicht van de betrokkenen bij escalatie.

5 Ondertekening

Partijen verklaren hierbij akkoord te gaan met dit SLA.

Namens Opdrachtgever,	**Namens Opdrachtnemer,**
_____ (naam & functie)	_____ (naam & functie)
_____ (plaats)	_____ (plaats)
___ / ___ / _____ (datum)	_____ / _____ / _____ (datum)
_____ (handtekening)	_____ (handtekening)

6 Bijlage I

COMMUNICATIE- EN ESCALATIEPROCEDURE

1. Het doel van de communicatie- en escalatiematrix is:

a. Regelmatig overleg en afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de geleverde producten en dienstverlening van Opdrachtnemer, waardoor de afstemming tussen behoefte en aanbod beter wordt;

b. De diverse managementniveaus bij partijen te informeren over de geleverde producten en/of diensten of over dreigende of zich reeds voordoende uitzonderlijke situaties;

c. Snelle besluitvorming te realiseren;

d. Communicatie tussen de partijen zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen.

2. Uitgangspunten

a. De communicatiematrix is van toepassing op het reguliere overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;

b. De escalatiematrix is van toepassing op elk geschil tussen partijen. Dit betreft zowel geschillen met betrekking tot contractuele afspraken, geschillen van operationele aard als geschillen binnen projecten;

c. In geval van een geschil, zullen partijen zich houden aan de volgende algemene uitgangspunten:
   - Partijen zullen zich inspannen om het geschil op te lossen via de escalatieprocedure;
   - Partijen zullen elkaar zo vaak als nodig is ontmoeten en alle noodzakelijke informatie verschaffen welk gerelateerd is aan het geschil;
   - Partijen zullen ernaar streven om het geschil op te lossen op een zo laag mogelijk niveau van de escalatieladder;

d. Gedurende de escalatieprocedure kan iedere partij met goedkeuring van de andere partij assistentie bij experts zoeken (bijvoorbeeld technisch of juridisch) om het geschil op te lossen. Het is elke expert toegestaan om de bijeenkomsten tussen de partijen bij te wonen indien beide partijen hiervoor toestemming verlenen. De partij die een expert uitnodigt zal bewerkstelligen dat de expert, indien nodig, een schriftelijke verklaring van geheimhouding tekent;

e. Gedurende de escalatieprocedure wordt een verslag bijgehouden door Opdrachtgever van alle relevante informatie en uitgewisselde communicatie tussen partijen.
   Dit verslag wordt tweewekelijks ter goedkeuring aan de Opdrachtnemer voorgelegd.

3. Termijnen

Wanneer de escalatieprocedure inwerking treedt worden de volgende termijnen in acht genomen:

a. De bijeenkomst tussen de contactpersonen op het eerste escalatieniveau zal plaatsvinden binnen vijf werkdagen nadat het verzoek tot overleg door een der partijen bij de andere partij is ingediend *(*)*;

b. Indien partijen niet binnen 15 werkdagen na deze bijeenkomst tot een oplossing van het geschil komen, zal het geschil worden verwezen naar het tweede escalatieniveau;

d. Indien partijen op het tweede niveau er niet binnen 15 werkdagen in slagen het geschil op te lossen, zal het geschil worden verwezen naar het hoogste escalatieniveau;

e. Indien partijen op het hoogste overlegniveau er niet binnen tien werkdagen in slagen het geschil op te lossen, zal dit escalatieniveau binnen tien werkdagen nadat deze constatering schriftelijk is vastgelegd een plan (laten) maken met betrekking tot het vervolg. Onderdeel van dit plan kan zijn het inroepen van advies van experts (derden);

f. Indien partijen binnen de termijn van tien werkdagen geen overeenstemming bereiken over het plan of op basis van het plan er niet in slagen een voor beide partijen acceptabele oplossing te formuleren voor het geschil, wordt het geschil voorgelegd aan de rechterlijke macht conform Nederlands recht, tenzij partijen alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen.

(*) Bij bovenstaande stappen geldt dat telefonisch overleg mogelijk is indien beide partijen daarmee akkoord gaan.

4. Communicatiematrix (regulier overleg)

	Opdrachtgever		Opdrachtnemer	
	Functie	***Naam***	***Functie***	***Naam***
Commercieel contact	*Functie*		*Accountmanager*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	
Frequentie	*Ad hoc*			
Kwartaal overleg	*Functie*		*Functie*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	
Frequentie	*1x per half jaar*			
Ondersteuning	*Servicedesk*		*Servicedesk*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	
	Applicatiebeheerder 1			
	Telefoon			
	E-mail			
	Applicatiebeheerder 2			
	Telefoon			
	E-mail			
Frequentie	*Ad hoc*			

5. Escalatiematrix

Partijen komen de volgende hiërarchische niveaus (van laag naar hoog) in de escalatiematrix overeen:

	Opdrachtgever		**Opdrachtnemer**	
	Functie	***Naam***	***Functie***	***Naam***
Eerste escalatieniveau	*Contractmanager*		*Functie*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	
Tweede escalatieniveau	*Afdelingshoofd*		*Functie*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	
Hoogste escalatieniveau	*Algemeen directeur*		*Functie*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	