

Bijlage 8 - Model Service Level Agreement

Behorende bij de Overeenkomst Levering Boeken - Perceel 2 (verder: de Overeenkomst)

Algemeen

Het doel van deze Model Service Level Agreement (Model SLA) is om het niveau van de door Opdrachtnemer aan Hanze te verlenen diensten binnen de scope van deze Overeenkomst vast te leggen. Partijen zullen met inachtneming van deze Model SLA een Service Level Agreement (SLA) opstellen. De SLA is onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst en wordt door partijen vastgesteld uiterlijk 1 maand na ingangsdatum van de overeenkomst. Indien er sprake is van meerdere omgevingen (productie, test en/of acceptatie), dan gelden de minimale bepalingen in ieder geval voor de productieomgeving. Voor de test- en acceptatieomgeving kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt.

Indien de SLA niet of niet tijdig tot stand komt blijft deze Model SLA tussen Partijen gelden en dient overal in het onderstaande voor 'SLA' gelezen te worden: 'Model SLA'.

Servicedefinitie

De opdrachtnemer beschrijft in de servicedefinitie:

- De afbakening van de service
- Verantwoordelijkheden leverancier en Hanze

Het incidentproces

In de SLA wordt het incidentproces volledig beschreven. Het incidentproces wordt ingericht om (dreigende) verstoringen van de overeengekomen Service Levels (verder: Incident) af te handelen. De reactie- en oplostijd worden beschreven. Incidenten hebben een ernst én een prioriteit, deze worden in overleg bepaald. Storingen worden zo spoedig mogelijk door Inschrijver aan de Opdrachtgever gecommuniceerd. Systeemonderhoud vindt bij voorkeur niet tijdens kantooruren plaats. Indien systeemonderhoud toch tijdens kantooruren plaatsvindt, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan tijdig, uiterlijk 1 week van tevoren, op de hoogte.

KPI's en Rapportage

In het PvE zijn een aantal zaken opgenomen die als KPI zijn te bestempelen. Opdrachtnemer dient minimaal deze KPI's op te nemen in de SLA. Het staat opdrachtnemer vrij om meer KPI's aan te dragen, mits deze de Hanze meer inzicht geven in de geleverde dienstverlening en de bijdrage van opdrachtnemer aan het behalen van de zaken die genoemd zijn in het PvE.

Hieronder staan de eisen uit het PvE die in ieder geval omgevormd moeten worden tot KPI:

- Inschrijver zal de bestelling aan de besteller terugkoppelen binnen 24 uur, onder vermelding van levertijd, prijs en kenmerk. Indien er een levertijden niet gehaald worden, Inschrijver de medewerker van de opdrachtgever op de hoogte per e-mail en wordt de reden en de nieuwe verwachte levertijd aangegeven.
- Inschrijver dient voor het everen van bestellingen, mits beschikbaar bij de uitgever, de volgende levertijden in werkdagen te hanteren:
 - Boeken, Nederlands – maximaal 5 dagen
 - Boeken, buitenlands – maximaal 10 dagen
 - Bladmuziek – maximaal 5 dagen
 - Overig, waaronder grijze literatuur – maximaal 10 dagen
- Op werkdagen wordt de beschikbaarheid van het systeem van minimaal 99,5% per maand gegarandeerd door opdrachtgever, uitgezonderd van gepland en gecommuniceerd onderhoud.
- Inschrijver dient actief mee te denken in het bereiken van de doelstellingen van de Hanze op het gebied van 0%-restafval. Innovaties worden door inschrijver proactief aangeboden.
- Inschrijver dient per kwartaal of op verzoek een managementrapportage digitaal aan te leveren die betrekking heeft op alle geleverde boeken aan de HG. De managementrapportage dient in overleg te worden verzonden aan de contactpersoon en dient de volgende informatie te bevatten:

- Geleverde boeken per kwartaal
- Niet leverbare boeken + reden
- Mutaties
- Klachten en hoe deze zijn opgelost
- Afname per organisatieonderdeel/kostenplaats

DAP

De gedetailleerde uitwerking in meer operationele procedures wordt in de DAP vastgesteld.

Opdrachtnemer levert een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin minimaal is opgenomen:

- Overlegstructuur (strategisch, tactisch en operationeel)
- Contactgegevens en contactstructuur (denk aan Servicedesk, Servicemanager, Accountmanager, Directeur).
- Escalatie: Er wordt gezamenlijk een escalatieproces vastgelegd. Deze procedure omvat minimaal escalatie afspraken op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
- RA(S)CI: taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van personen
- Communicatie. Hanze wenst overleg te laten plaatsvinden met Opdrachtnemer op drie niveaus:
 - Strategisch (jaarlijks): het contract/ SLA-review overleg: Hierbij zijn aanwezig de contracteigenaar en contractmanager van Hanze, evenals de contracteigenaar en contractmanager van Opdrachtnemer.
 - Tactisch (jaarlijks): het Service Review Overleg. Hierbij zijn aanwezig de proceseigenaar, functioneel beheerder en contractmanager van Hanze en de contractmanager van Opdrachtnemer.
 - Operationeel: dit betreft de dagelijkse communicatielijnen over de voortgang van de processen. Hierbij zijn aanwezig de contractbeheerders van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Ter voorbereiding wordt 14 dagen voor het overleg de agenda afgestemd en gedeeld met de contractmanager van de Hanze. Verslaglegging vindt plaats en dient binnen 5 werkdagen na het overleg door de Opdrachtnemer aangeleverd te worden bij Contractmanager van de Hanze voor het accorderen. Het initiatief voor het tijdig inplannen van de vergadering ligt bij Opdrachtnemer.

Exit plan

De Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Overeenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer. Een exit plan is van toepassing bij ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan het exit plan en stelt Opdrachtnemer een aanspreekpunt aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten aan de zijde van Opdrachtnemer die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Het aanspreekpunt van Opdrachtnemer is tijdens het overgangsproces het aanspreekpunt voor zowel de Opdrachtgever als de volgende Opdrachtnemer. Tijdens het overgangsproces is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform het Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Inschrijver en Opdrachtgever overeenstemming in te bereiken.

Het exit plan moet gedetailleerd ingaan op onderstaande onderwerpen:

- Voorwaarden en uitgangspunten;
- Overdracht kennis, mensen, middelen en contracten;
- Overdracht data;
- Plan en planning;
- Transitie organisatie en resources;
- Informatiebeveiliging en afvoeren van vertrouwelijke informatie;
- Financiële aspecten;
- Risico's
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Escalaties en klachten.

De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief metadata) uit het systeem in een bestandsformaat dat door andere systemen ingelezen kan worden, kosteloos over aan de Opdrachtgever.

Na bevestiging van overdracht worden alle data van de systemen van de Opdrachtnemer onomkeerbaar

verwijderd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van verwijdering.

Wijzigingsprocedure voor de SLA

- Eventuele wijzigingen in de inhoud van deze overeenkomst kunnen gedurende de looptijd plaatsvinden en worden definitief zodra een nieuwe versie door beide partijen is geaccordeerd.
- Zowel Opdrachtnemer als Hanze kan een wijziging van de SLA initiëren. Iedere wijziging in de SLA zal vooraf gezamenlijk worden besproken en de nieuwe SLA zal na wijziging binnen x weken review en voor akkoord worden aangeboden.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.