

Service Level Agreement (SLA)

Mobiliteitsvoorzieningen woon- werkverkeer en zakelijke reizen

CONCEPT



Afdeling: Inkoop
Datum: 13 november 2024
Auteur: Ghazal Soltani
Versie: concept



Wijzigingshistorie

VERSIE	DATUM	AUTEUR	OMSCHRIJVING	VERZONDEN AAN	STATUS
001	12-09-2024	Ghazal Soltani			Concept
002	11-11-2024	Ghazal Soltani			Concept

Goedkeuringshistorie

VERSIE	DATUM	AUTORISATIE	J/N	TOELICHTING

CONCEPT

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Doel van deze SLA	4
2.1.	Relatie met de raamovereenkomst	4
2.2.	Kwaliteit van de dienstverlening	4
3.	Randvoorwaarden	5
4.	Kritieke Prestatie Indicatoren	6
5.	Contact- en escalatietraject gegevens van het CAK	8
6.	Contact- en escalatietraject gegevens van de partner	9
7.	Ondertekening	10

CONCEPT

1. Inleiding

Voor u ligt een Service Level Agreement (SLA) met daarin de kwaliteitsmeters voor de dienstverlening van het CAK voor onderhavig project en contract: Europese aanbesteding Mobiliteitsvoorzieningen woon-werkverkeer en zakelijke reizen. Deze SLA is een schriftelijke afspraak tussen het CAK en de inschrijver over de leveranciersperformance, de beschikbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening.

Onderdeel van deze SLA zijn de zogenaamde KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren). Een KPI meet een kritische doelstelling en wordt uitgedrukt in een getal en is meestal gerelateerd aan een norm.

2. Doel van deze SLA

Het gebruik van deze SLA draagt bij aan een groter resultaat van de organisatie en / of de desbetreffende afdeling en is vaak een doorvertaling van de ambitie van de organisatie. In dit document is getracht om wellig taalgebruik zoveel mogelijk te vermijden en is rekening gehouden met de vertaalslag van de theorie naar de toepasbaarheid in de praktijk.

In deze SLA zijn de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de dienstverlening vastgelegd. Dit document creëert de voorwaarden, zodat de inschrijver voldoet aan het vastgestelde minimale kwaliteitsniveau van de dienstverlening. In deze SLA is onder andere opgenomen:

- KPI's gekoppeld aan de norm;
- Een communicatiematrix en een escalatietraject tussen het CAK en de inschrijver.

2.1. Relatie met de raamovereenkomst

Deze SLA maakt als separate bijlage onlosmakelijk integraal onderdeel uit van de (Raam)overeenkomst.

2.2. Kwaliteit van de dienstverlening

De dienstverlening wordt bepaald en gemeten in kwaliteit, beschikbaarheid, oplostijd, frequentie van het aanleveren van de managementinformatie aan het CAK door de inschrijver.

3. Randvoorwaarden

- Zowel het CAK en de inschrijver zijn in het kader van de uitvoering van deze opdracht en de SLA verplicht om medewerking te verlenen.
- Indien één der partijen vindt dat de andere partij tekort schiet in het niveau van de dienstverlening, dan zullen partijen elkaar hierop aanspreken en worden passende maatregelen getroffen.
- Van de inschrijver wordt gedurende de contractperiode een proactieve houding verwacht richting het CAK. Klantempathie en meedenken zijn de succesfactor voor een constructieve samenwerking.
- Bij kritische en reguliere bedrijfsfunctionaliteiten wordt gedurende kantoortijden (ma 09.00 – vr 17.00) ondersteuning verwacht van de inschrijver.

CONCEPT

4. Kritieke Prestatie Indicatoren

KPI 1: Beschikbaarheid helpdesk

De helpdesk van de inschrijver is tijdens kantoortijden (ma t/m vr van 9:00 17:00 uur) beschikbaar, zowel per mail als telefonisch.	Ja 100%	Nee <100%
Vragen die telefonisch worden gesteld aan de helpdesk van de inschrijver worden binnen 1 werkdag (ma-vrij) beantwoord.	<24 uur	>24 uur
Vragen die per e-mail worden gesteld aan de helpdesk van de inschrijver worden binnen 3 werkdagen (ma-vr) beantwoord.	<3 werkdagen	>3 werkdagen

KPI 2: Afhandeltijd (digitale) mobiliteitskaart

Inschrijver zorgt dat de kaart van de medewerker binnen maximaal 10 werkdagen vanaf het moment van de aanvragen van de kaart melding diefstal of verlies is opgestuurd naar het huisadres van de medewerker.	=<10 werkdagen	>10 werkdagen
Inschrijver maakt binnen een maand de gemiste uitcheck per mail kenbaar aan de medewerker en verzoekt deze te corrigeren.	Ja 100%	Nee <100%

KPI 3: Incident oplostijd

Alle storingen op het portaal, de app of (digitale) kaart die binnen de dienstverlening van de opdrachtgever vallen, worden door de. De inschrijver levert na de gunning een prioriteitenmatrix/storingschema aan. Deze wordt opgenomen in deze SLA.	Ja 100%	Nee <100%
--	---------	-----------

KPI 4: Beheer, onderhoud en aanpassingen (digitale)mobiliteitskaart en/of systemen

Aanpassingen (updates, upgrades en releases) en regulier of gepland onderhoud die buiten de reguliere vaste onderhoud slots van de inschrijver plaatsvinden en die invloed hebben op opdrachtgever en dienst medewerkers worden 5 werkdagen van te voren gemeld aan het CAK.	Ja 100%	Nee <100%
--	---------	-----------

KPI 5: Storingsanalyse rapport

Aanleveren van een storingsanalyserapport per jaar op het totaal aantal (herhaal)incidenten (lees: storingen in de app en het webportaal) die bij het CAK hebben plaatsgevonden inclusief een verbetervoorstel om het aantal (herhaal)incidenten te reduceren.	Ja 100%	Nee <100%
--	---------	-----------

KPI 6: Management informatie

Management informatie HR De inschrijver stelt een portaal beschikbaar waarin Opdrachtgever, binnen 15 dagen na afloop van de maand, de maandelijkse rapportages van de declaraties in csv bestanden kan ophalen Management informatie FA en SA De inschrijver stelt een portaal beschikbaar waarin Opdrachtgever, binnen 1 dag na afloop van de maand, de maandelijkse rapportages van de declaraties in csv bestanden kan ophalen	Ja 100%	Nee <100%
Management informatie HR De inschrijver levert maandelijks binnen 15 dagen na afloop van de maand managementrapportages van HR op, conform de eisen uit het Programma van Eisen (PVE): 57 t/m 64. Management informatie FA en SA De Inschrijver levert maandelijks binnen één dag na afloop van de maand de managementrapportages van FA en SA op, conform de eisen uit de Programma van Eisen (PVE): 65 t/m 67.	Ja 100%	Nee <100%

De Inschrijver stelt jaarlijks (in het kader van de WPM), uiterlijk eind januari (van het jaar waarin de rapportage moet worden ingediend bij de RvO), aan Opdrachtgever een anonieme rapportage beschikbaar van het totaal aantal kilometers dat medewerkers in een kalenderjaar hebben afgelegd (voor woonwerk- en zakelijkverkeer) per voertuigtype en brandstoftype. De rapportage wordt door Inschrijver opgesteld op basis van de ingediende declaraties en ov-reizen	Ja 100%	Nee <100%
---	----------------	---------------------

KPI 6: Verbeterplan

Aanleveren van een jaarlijks verbeterplan, ter goedkeuring door de afdeling inkoop / contractmanagement, aan het CAK op basis van: ▪ Visie (SMART beschreven) op minder milieubelasting ▪ Advies en ondersteuning bij het aanpassen van het vervoersbeleid i.v.m veranderde omstandigheden, denkend aan thema's als duurzaamheid, vergroening en aantrekkelijk werkgeverschap; ▪ Hoe kan het CAK dit nog beter inbedden in haar organisatie Wat zijn innovatieve ontwikkelingen die u in de markt ziet en passen bij de koers van het CAK, daarbij passende tips en producten, met daarbij de meerkosten en diensten gedifferentieerd ☐ Maximaal 2 A4, enkelzijdig	Ja 100%	Nee <100%
--	----------------	---------------------

5. Contact- en escalatietraject gegevens van het CAK

Bezoekadres
Prinses Beatrixlaan 7 2595 AK Den Haag Routebeschrijving 088 7114000

Postadres

CAK
Postbus 84030
2508 AA Den Haag

Contactgegevens afdeling inkoop en contractmanagement

Prinses Beatrixlaan 7
2595 AK Den Haag
13^e verdieping
inkoop@hetcak.nl

Communicatiematrix

	Doel	Manier van overleggen	Frequentie	Deelnemers
Operationeel				
Tactisch/Strategisch	Bespreken managementrapportages	Fysiek	1x per jaar	Opdrachtgever: N.t.b. CAK: Servicemanager Contractmanager

6. Contact- en escalatietraject gegevens van de partner

Bezoekadres

Postadres

Contactgegevens betreffende afdelingen

7. Ondertekening

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend;

Het CAK

<de te contracteren partner>

.....

.....

Functie:.....

Functie:.....

Datum:.....

Datum:.....