

Bijlage 10 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op <onderwerp aanbesteding en dienstverlening> door <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van <opdrachtgever> (hierna te noemen: Opdrachtgever).

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in deze SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

1.2 Het doel van de SLA

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van de producten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

1.3 De looptijd van de SLA

De SLA is opgesteld voor de totale looptijd van de opdracht, inclusief eventuele verlengingen.

1.4 De looptijd van de Raamovereenkomst

De Raamovereenkomst treedt in werking op <datum> en wordt aangegaan voor een periode van <aantal> jaar, tot en met <einddatum initiële looptijd>.

1.5 Verlengingsopties Raamovereenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst <eenzijdig door de Opdrachtgever> <aantal> keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van <aantal> jaar.

Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.

De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € <bedrag>,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten.

Hoofdstuk 2 | Communicatie

2.1 Contactpersonen en rollen

Contactpersoon	Rol/functie	Telefoonnummer	Mailadres
Namens Opdrachtgever			
	Contractmanager		
	Projectleider		
	Uitvoerder		
	Uitvoerder		
	Uitvoerder		
	Uitvoerder		
Namens Opdrachtnemer			
	Contract-verantwoordelijke		
	Accountmanager		
	Uitvoerend Medewerker		
	Uitvoerend Medewerker		

Tabel 1: Contactpersonen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

2.2 Overlegstructuur <aanvullen vanuit programma van eisen>

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag en/of actielijst gemaakt. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg doorgestuurd naar alle aanwezigen. Dit wordt door Opdrachtgever goedgekeurd.

Operationele-, tactische- en strategische overlegstructuren

Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Inhoud overleg	Structuur/frequentie
Operationeel overleg			
• <Operationeel contactpersoon>	• <Uitvoerend medewerker(s)>	• Operationele zaken	<Maandelijks>
Tactisch overleg			
• <Projectleider>	• <Accountmanager>	• Evaluatie SLA • Klachtenafhandeling	<4x per jaar>
Strategisch overleg			
• <Projectleider> • <Contractmanager>	• <Accountmanager> • <Contract-verantwoordelijke>	• Actualiteiten omtrent dienstverlening. • Ontwikkelingen binnen beide organisaties. • Overige aandachtspunten.	<1x per jaar>

Tabel 2: Overlegstructuur operationeel, tactisch en strategisch overleg

Hoofdstuk 3 | Managementinformatie

<volledig overnemen uit programma van eisen>

Hoofdstuk 4 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

4.1 Beschrijving KPI's

De Opdrachtgever wil de performance van de Opdrachtnemer sturen op de volgende zaken:

<onderstaande lijst kopiëren en invullen voor alle KPI's bij aanbesteding>

KPI 1	<onderwerp KPI>	Toelichting
Doelstelling (gewenste service)		
Welke prestaties meten?		
Hoe meten? (middel)		
Hoe vaak meten? (frequentie)		
Wie meet?		
Gestelde norm (KPI)		
Actie niet halen norm	Zie 4.4 en 4.5 van de SLA.	

Tabel 3: KPI 1

4.2 Dienstverleningsplan

Naast de vastgelegde eisen en KPI's, heeft Opdrachtnemer ten tijde van haar inschrijving in haar Dienstverleningsplan het volgende aangeboden voor de uitvoering van de dienstverlening.

Door Opdrachtnemer aangeboden:

- <aanvullen met toezeggingen uit het dienstverleningsplan>

4.3 Plan van aanpak SROI

Naast de vastgelegde eisen heeft Opdrachtnemer ten tijde van haar inschrijving in haar Plan van aanpak SROI het volgende aangeboden in het kader van Social Return on Investment.

Door Opdrachtnemer aangeboden:

- <aanvullen met toezeggingen uit het plan van aanpak SROI>

4.4 Gevolg van tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI's. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI's, kunnen daar consequenties aan worden verbonden. In de tabel hieronder worden deze consequenties verder toegelicht.

Scenario	Oorzaak	Frequentie
----------	---------	------------

Met opmerkingen [Yd1]: Mogelijkheid tot maatwerk per aanbesteding

A	Alle KPI's, aangeboden dienstverlening en SROI voldaan	Continueren dienstverlening conform contract.
B	1 ^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan	Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen.
C	2 ^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren)	Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding vanuit Opdrachtgever in overleg over hoe te verbeteren. Opdrachtnemer schrijft binnen 2 weken na overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit voor Opdrachtgever aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Tabel 7: Scenario's (herhaaldelijk) niet voldoen KPI's

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

4.5 **Sanctie bij ontbinding Raamovereenkomst door Opdrachtgever.**

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI's), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € <bedrag> exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Met opmerkingen [Yd2]: Sanctie bij niet voldoen is maatwerk. Dit slechts als voorstel.

Hoofdstuk 5 | Prijzen, facturatie en betaling

5.1 Inschrijfprijzen

<ingevulde prijsbijlage van inschrijver overnemen – als startpunt van de gehanteerde prijzen tijdens uitvoering>

5.2 Voorwaarden

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

5.3 Indexering

<paragraaf over indexering overnemen uit programma van eisen>

5.4 Facturering

<volledig overnemen uit programma van eisen>

5.5 Betalingsvoorwaarden

<volledig overnemen uit programma van eisen>