

SERVICE LEVEL AGREEMENT(SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

<Opdrachtnemer>

Inzake

Managed Print Services
DF0303/2024

Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Service Level Agreement	
Datum		Juni 2024	
Versie		0.2	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.2	juni 2024	Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
0.9	Augustus 2024	Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
1.0	November 2024	Publicatie	Initiële versie aanbesteding

Distributielijst

UWV:

- Contract & leveranciers Manager
- Service Manager IO&R
- Service owner

Opdrachtnemer:

- Account Manager
- Service Manager

Beide partijen stellen de geaccordeerde SLA op basis van 'Need to know' intern ter beschikking.

Inhoudsopgave

1.	inleiding	4
1.1	Contactpersonen	4
1.2	Geldigheidsduur van de SLA	4
1.3	SLA wijzigingen	4
1.3.1.	Procedurestappen wijzigen SLA	4
1.3.2.	Incidentele afwijkingen van de SLA	5
1.3.3.	Versiebeheer en verspreiding	5
2.	Service Level Rapportage	6
3.	Services en Service Level Beheer	7
3.1	Beschikbaarheid van Diensten	7
3.2	Service Desk	7
3.3	Incidentbeheer	7
3.4	Escalatieprocedure	7
3.5	Probleembeheer	7
3.6	Capaciteitsbeheer	7
3.7	Wijzigingenbeheer	7
3.8	Relatie en samenwerking	7
3.9	Compliance & assurance	7
3.10	Continuïteitsbeheer	7
3.11	Kennismanagement	7
3.12	Klachtenbeheer	7
3.13	Service Improvement Plan	7
3.14	Life Cycle Management	7
4.	Prestatie indicatoren	8
5.	Stuurmiddelen	9
6.	Bijlagen	10

1. inleiding

De Service Level Agreement (SLA) betreft een Bijlage behorende bij de Overeenkomst "Managed Print Services" tussen (**<Opdrachtnemer>**) en UWV. Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows en beschikbaarheid ter zake van de door (**<Opdrachtnemer>**) geleverde Dienstverlening.

Naast de SLA maken ook DAP (Dossier Afspraken & Procedures) en DFA (Dossier Financiële Afspraken) onderdeel uit van de Overeenkomst "Managed Print Services" waarbij elke bijlage zijn eigen doel dient:

- SLA: De SLA is leidend voor wat betreft de prestaties die minimaal moeten worden geleverd per dienst. De SLA beschrijft onder andere de bijbehorende SLP's (Service Level Parameters) en de Key Performance Indicators (KPI). Per parameter geeft de SLA de bijbehorende wijze van berekening;
- DAP (Dossier Afspraken & Procedures): Het DAP (Dossier Afspraken & Procedures) is leidend voor het beschrijven van de tussen (**<Opdrachtnemer>**) en UWV beschreven afspraken en procedures waaronder "hoe en op welke wijze procedures en processen uitgevoerd dienen te worden, welke rapportages worden geleverd en hoe de communicatie tussen (**<Opdrachtnemer>**) en UWV verloopt";
- DFA (Dossier Financiële Afspraken): Het DFA is leidend voor wat betreft het vastleggen van de financiële afspraken tussen Opdrachtnemer en UWV.

In hoofdstuk 5 zijn stuurmiddelen benoemd die worden gehanteerd bij het niet behalen van een SLP.

1.1 Contactpersonen

Voor meer informatie over functies die betrokken zijn bij de SLA en het bespreken van de SLA wordt verwezen naar de (**Bijlage xx**) Governance Reglement en (**Bijlage xx**) Dossier Afspraken en Procedures die zullen worden gefinaliseerd tijdens de implementatiefase.

1.2 Geldigheidsduur van de SLA

De geldigheidsduur van de SLA is conform de Overeenkomst "Managed Print Services". Voor inhoudelijke wijzigingen wordt verwezen naar de wijzigingsprocedure beschreven in dit document. Voor een periodieke update en afstemming zal een frequentie vastgesteld worden voor het aanbrengen van mutaties. In deze is het versiebeheer relevant.

1.3 SLA wijzigingen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden en beheren van de SLA inclusief versiebeheer en het verwerken van aanpassingen. De SLA wordt in het Service Niveau Overleg geëvalueerd. Wijzigingen worden volgens de onderstaande procedure ingediend en bijgehouden. UWV beheert het brondocument. Aanspreekpunten voor wijzigingen zijn de Accountmanager/Servicemanager van (**<Opdrachtnemer>**) en de Contractmanager ICT Leveranciersmanagement van UWV.

1.3.1. Procedurestappen wijzigen SLA

1. De wijziging wordt geïnitieerd door een van de partijen. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
2. Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op haalbaarheid. Tevens wordt de impact van het voorstel door beide partijen onderzocht;
3. Op grond van de resultaten van het onderzoek wordt een definitieve beslissing over het voorstel genomen in de respectievelijke overleggen;
4. De voorgestelde aanpassing wordt voorgelegd aan het TLO. Indien akkoord voert UWV de afgesproken wijziging in de SLA door;
5. De gewijzigde SLA wordt verspreid, zowel binnen UWV als binnen de organisatie van (**<Opdrachtnemer>**).

1.3.2. Incidentele afwijkingen van de SLA

In overleg tussen partijen kan in incidentele gevallen worden afgeweken van het gestelde in de SLA. De afwijkende afspraak wordt vastgelegd in een wijzigingsblad dat toegevoegd wordt als bijlage aan de SLA. In een volgende wijzigingsronde worden deze wijzigingen doorgevoerd in het oorspronkelijke document.

1.3.3. Versiebeheer en verspreiding

Wanneer Opdrachtnemer de gewenste wijzigingen doorvoert voorziet Opdrachtnemer de aangepaste SLA van een nieuw versienummer en een aantekening in de versietabel onder versiebeheer. Na goedkeuring door het TLO verzorgt Opdrachtnemer voor ondertekening en verdere verspreiding van de SLA. De aangepaste SLA wordt in tweevoud ondertekend en bewaard. Eén exemplaar is voor UWV en het andere exemplaar is voor Opdrachtnemer.

2. Service Level Rapportage

In deze paragraaf wordt beschreven op welke wijze Opdrachtnemer door middel van Service Level Rapportage (SLR) dient te rapporteren over de geleverde Diensten. Uitgangspunt voor het opleveren van rapportages is dat UWV in staat wordt gesteld om de kwaliteit van de door Opdrachtnemer geleverde Diensten te beoordelen en om indien noodzakelijk stuurmiddelen in te kunnen zetten. Nadere afspraken omtrent rapportages worden besproken in het SNO en na overeenstemming tussen Partijen schriftelijk vastgelegd in het DAP en vormen een integraal onderdeel van de Overeenkomst "Managed Print Services".

3. Services en Service Level Beheer

3.1 Beschikbaarheid van Diensten

3.2 Service Desk

3.3 Incidentbeheer

3.4 Escalatieprocedure

3.5 Probleembeheer

3.6 Capaciteitsbeheer

3.7 Wijzigingenbeheer

3.8 Relatie en samenwerking

3.9 Compliance & assurance

3.10 Continuïteitsbeheer

3.11 Kennismanagement

3.12 Klachtenbeheer

3.13 Service Improvement Plan

3.14 Life Cycle Management

4. Prestatie indicatoren

Het doel van deze Service Level Agreement is het maken en bewaken van afspraken tussen UWV en Opdrachtnemer over de prestatieniveaus op de dienstverlening en over het realiseren van de afspraken. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor dat de afgesproken Service Levels gehaald worden, zoals opgenomen in dit hoofdstuk.

5. Stuurmiddelen

Een stuurmiddel is een middel dat UWV kan inzetten om een bepaald effect te bereiken in de hoeveelheid en/of kwaliteit van de Dienstverlening die UWV van Opdrachtnemer ontvangt. UWV heeft verschillende stuurmiddelen. Een stuurmiddel zal meestal worden ingezet om te leveren Managed Print Services een kwaliteitsimpuls te geven. Dit betekent niet dat UWV verplicht is deze stuurmiddelen in te zetten. Stuurmiddelen zijn bedoeld om een tekortkomende prestatie van Opdrachtnemer (en/of Onderaannemers) langdurig op het gewenste niveau te krijgen. De voortgang, levering en uitwerking van stuurmiddelen wordt besproken in de verschillende overleggen tussen Opdrachtnemer en UWV om te monitoren of de/het stuurmiddel(len) het gewenste resultaat heeft/hebben. Hieronder staat per stuurmiddel toegelicht welk stuurmiddel wanneer wordt ingezet.

6. Bijlagen

Algemene informatie over service windows en openingstijden Servicedesks.