

Concept Service level agreement (SLA)

Ten behoeve van Leveringen - Raamovereenkomst

IT-hardware

tussen

Omgevingsdienst IJsselLand & **Opdrachtnemer**

Referentienummer: IM4530-082025

Inhoudsopgave

1. Algemene bepalingen	3
2. Doel	4
3. Dienstverlening	4
4. Contactgegevens	5
5. Contactgegevens opdrachtnemer	5
6. Overlegstructuur	6
7. Escalatieladder	7
8. Processen en afspraken	7
9. Bereikbaarheid & beschikbaarheid	7
10. Terugkoppeling en rapportages	7
11. Resultaatindicatoren – Key Performance Indicators (KPI's)	8
Akkoordverklaring	10

1. Algemene bepalingen

- 1.1 Tussen [naam opdrachtnemer] en de Omgevingsdienst IJsselland (hierna partijen) is de raamovereenkomst 'IT-Hardware', met referentienummer IM4530-082025 afgesloten, bij partijen bekend.
- 1.2 Deze SLA geeft een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in deze raamovereenkomst. Deze SLA heeft dus specifiek betrekking op de dienst van het leveren van IT-Hardware.
- 1.3 Indien er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de raamovereenkomst en in deze SLA is, dan prevaleert de formulering in de SLA. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de raamovereenkomst.
- 1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere opdrachten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste nadere opdracht onder de raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal tweemaal per jaar worden besproken en zo nodig worden aangepast, tijdens het operationeel of tactisch overleg zoals is omschreven onder "Overlegstructuur".
- 1.5 Opdrachtgever en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van opdrachtgever.
- 1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg, zoals is omschreven onder "Overlegstructuur". Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.
- 1.7 Afwijkingen van de werkzaamheden en procedures zoals omschreven in deze SLA mogen slechts onderbouwd en met voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever plaatsvinden. Mogelijk hieruit volgend meer- of minderwerk kan door de opdrachtnemer bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

2. Doel

Het doel van dit *Service Level Agreement (SLA)* is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de verplichtingen die voortkomen uit de levering van dienstverlening van [naam opdrachtnemer] aan opdrachtgever.

- De intentie van de partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.
- Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.
- Indien opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

3. Dienstverlening

Binnen de scope van de raamovereenkomst valt de levering van de volgende IT-hardware, bedoeld voor zakelijke toepassing:

- Laptops (persoonsgebonden hardware)
- Mobiele telefoons (persoonsgebonden hardware)
- Tablets (persoonsgebonden hardware)
- Beeldschermen (werkplek hardware)
- Dockingstations (werkplek hardware)

Naast bovenstaande hardware is er ook behoefte aan accessoires. Het gaat om de volgende accessoires, waarbij eveneens onderscheid is gemaakt in persoonsgebonden en werkplek accessoires:

Persoonsgebonden accessoires:

- Rugtas
- Muis
- Backcover telefoon
- Flipcover tablet

Werkplekaccessoires:

- Muis
- Toetsenbord

De volgende onderdelen vallen niet binnen de scope van deze opdracht:

- Routers
- Servers
- Presentatieschermen
- Bekabeling (HDMI/SUB)
- Software voor op hardware inclusief onderhoud van software
- Gebruikerssupport voor gebruik software dat is geïnstalleerd op betreffende hardware

4. Contactgegevens

Contactgegevens contactpersoon opdrachtgever operationeel niveau

Functie	Functioneel Beheerder
Telefoonnummer	06-2132 7904
E-mailadres	v.koekkoek@odijsselland.nl
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon opdrachtgever tactisch niveau:

Functie	Coördinator Informatiemanagement (IM)
Telefoonnummer	06-2577 1926
E-mailadres	d.houtveen@odijsselland.nl
Rol	Verantwoordelijk voor contractuele zaken

Contactgegevens contactpersoon opdrachtgever strategisch niveau:

Functie	Manager Bedrijfsvoering
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	d.colon@odijsselland.nl
Rol	Eindverantwoordelijk Aanspreekpunt bij escalaties

5. Contactgegevens opdrachtnemer

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer operationeel niveau

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer tactisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Verantwoordelijk voor contractuele zaken

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer strategisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Aanspreekpunt bij escalaties

6. Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen de partijen. Opgevraagde rapportages worden opgesteld door de opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan opdrachtgever. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen van opdrachtnemer	Betrokkenen van opdrachtgever	Frequentie
Operationeel	[Invullen]	Vincent Koekkoek	Naar behoefte
Tactisch	[Invullen]	Denise Houtveen	2x per jaar
Strategisch	[Invullen]	Damy Colon	1 x per jaar

Op **strategisch** (1 x per jaar) en **tactisch** (2 x per jaar) niveau vindt op initiatief van de opdrachtgever een gesprek met de opdrachtnemer plaats. Het doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en de doelstellingen voor de volgende periode.

Bespreekpunten zijn ten minste:

1. evaluatie van de raamovereenkomst;
2. klachten en verbeterpunten;
3. resultaten KPI;
4. indexering en prijsontwikkeling;
5. jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
6. wijzigingen in de dienstverlening;
7. ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van opdrachtnemer;
8. ontwikkelingen opdrachtgever, bespreken van plannen opdrachtgever met eventuele consequenties voor de dienstverlening;
9. innovatievoorstellen.

Op **operationeel niveau** vinden naar behoefte gesprekken plaats. Mogelijke bespreekpunten zijn:

1. voortgang *forecasts* en beschikbaarheid;
2. klachten en verbeterpunten.

Op operationeel niveau is er geen regulier in te plannen overleg nodig. Het contact vindt voornamelijk plaats aangaande bestellingen en reparatieverzoeken.

7. Escalatieladder

In het geval er tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een geschil ontstaat, zal in eerste instantie in goed onderling overleg naar een oplossing gezocht worden. Wanneer de ernst van de situatie echter de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt, zal een escalatieprocedure worden opgestart.

Niveau	Functionaris opdrachtgever	Functionaris opdrachtnemer
1	Functioneel Beheerder	n.t.b.
2	Coördinator IM	n.t.b.
3	Manager Bedrijfsvoering	n.t.b.
4	Secretaris-directeur	n.t.b.

8. Processen en afspraken

Werkprocessen

Opdrachtnemer accepteert uitsluitend nadere opdrachten voor het leveren van IT-Hardware binnen de scope van deze overeenkomst en handelt deze opdrachten volgens de overeengekomen wijze af.

Advisering op het gebied van *life cycle management* en in het bijzonder ten aanzien van de punten zoals overeengekomen in het Programma van Eisen, kan zowel op locatie als op afstand via Microsoft Teams plaatsvinden. Uitwerkingen zoals (onderzoeks-)rapportages worden op digitale wijze aangeboden.

9. Bereikbaarheid & beschikbaarheid

De opdrachtnemer is van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur, met uitzondering van wettelijke en in Nederland erkende feestdagen, beschikbaar voor bestellingen, service en voor vragen die technisch, functioneel en/of procesmatig van aard zijn. De contactpersonen van de opdrachtnemer beheersen de Nederlandse óf Engelse taal in woord en geschrift volgens het communicatieniveau C1. Communicatie geschiedt telefonisch dan wel op digitale wijze en in goed overleg, vindt dit plaats op locatie.

10. Terugkoppeling en rapportages

Partijen zijn overeengekomen om inzicht en overzicht te faciliteren aan de hand van het onderstaande:

Managementinformatie

De inschrijver rapporteert twee weken voorafgaand aan het tactisch overleg managementinformatie in digitale vorm per half jaar. De managementinformatie bevat minimaal het overzicht van de aanvragen c.q. bestellingen in relatie tot de KPI.

De rapportages worden zonder meerkosten gegenereerd en beschikbaar gesteld.

Rapportage dataverwijdering bij afvoer

Van alle afgevoerde hardware moet data verwijderd worden. Opdrachtgever ontvangt van opdrachtnemer halfjaarlijks een overzicht van met de afgevoerde hardware waarin staat aangegeven of data van betreffende hardware is verwijderd. Daarnaast deelt opdrachtnemer met opdrachtgever de certificaten van alle afgevoerde hardware met daarop het type informatiedrager en de datum van dataverwijdering conform de DIN 66399 (ISO/ IEC 21964) norm, beschermgraad 2 (vertrouwelijk).

11. Resultaatindicatoren – Key Performance Indicators (KPI's)

Partijen zijn de volgende twee (2) KPI's overeengekomen:

#	Naam	KPI	Hoe te meten	Maatregel/Sanctie
KPI 1	Levertijd van bestellingen	80% van de bestellingen wordt binnen de overeengekomen tijd geleverd.	(Het aantal op tijd geleverde bestellingen/het totaal aantal bestellingen)*100% Per half jaar wordt de balans opgemaakt o.b.v. bovenstaande methode.	Bij het eerste half jaar waarin blijkt dat de KPI niet behaald wordt, wordt van opdrachtnemer een toelichting gevraagd en verbetermaatregelen. Na de eerste overtreding, wordt bij de tweede overtreding van opdrachtnemer gevraagd om een verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan dient te worden goedgekeurd door opdrachtgever. De opdrachtnemer communiceert gedurende een half jaar over de voortgang van de verbeteracties. Indien dit niet leidt tot verbetering en de derde overtreding vindt plaats, dan verstuurt opdrachtnemer aan opdrachtgever een creditnota van 2% van de waarde van de bestellingen gedurende dat half jaar. dan verstuurt

				opdrachtnemer aan opdrachtgever een creditnota van 5% van de waarde van de bestelling die voor de derde keer te laat wordt geleverd binnen dat half jaar.
KPI 2	Reparatieafhandeling (reparatie van product dan wel afvoer van defect product)	80% van de reparatieafhandelingen wordt binnen de overeengekomen tijd geretourneerd aan de opdrachtgever	(Het aantal tijdig afgeronde reparatieafhandelingen /het totaal aantal reparatieafhandelingen)*100% Per half jaar wordt de balans opgemaakt o.b.v. bovenstaande methode.	<p>Bij het eerste half jaar waarin blijkt dat de KPI niet behaald wordt, wordt van opdrachtnemer een toelichting gevraagd en verbetermaatregelen.</p> <p>Na de eerste overtreding, wordt bij de tweede overtreding van opdrachtnemer gevraagd om een verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan dient te worden goedgekeurd door opdrachtgever. De opdrachtnemer communiceert gedurende een half jaar over de voortgang van de verbeteracties.</p> <p>Indien dit niet leidt tot verbetering en de derde overtreding vindt plaats voor reparaties, dan stuurt de opdrachtnemer een creditnota ter waarde van 2% van de nieuwwaarde van alle ter reparatie aangeboden artikelen gedurende dat half jaar. plaats, dan verstuurt opdrachtnemer aan opdrachtgever een creditnota van 5% van de waarde van de producten die voor de derde keer te laat wordt gerepareerd binnen dat half jaar.</p>

Akkoordverklaring

Hierbij verklaren opdrachtgever en opdrachtnemer kennis te hebben genomen van het voorgaande in dit Service Level Agreement en, door middel van de ondertekening hieronder, akkoord te gaan met het hierin gestelde.

Aldus overeengekomen en vastgelegd op negen (9) pagina's tekst (exclusief voorblad en inhoudsopgave) en in tweevoud ondertekend.

Namens opdrachtgever		Namens opdrachtnemer	
Handtekening		Handtekening	
Naam		Naam	
Functie		Functie	
Datum		Datum	