Bijlage N: concept Service Level Agreement

Service Level Agreement

<<naam Opdrachtnemer>>

inzake

<<naam Raamovereenkomst>>

Ingangsdatum	:	[startdatum SLA]
Einddatum	:	[einddatum SLA]
Einddatum na verlenging	:	[einddatum na verlenging SLA]
Vastgesteld op	:	[datum ondertekening SLA]
Versie	:	[versienummer]

Inhoud

1. Ondertekening 4
2. Algemene informatie 4
2.1 Aanvang en looptijd 5
2.2 Controle en beheersing 5
2.2.1 Procedure wijziging van het SLA 5
2.2.2 Vastlegging wijziging 5
2.2.3 Incidentele afwijkingen 5
2.2.4 Herziening 6
2.3 Gerelateerde documentatie 6
3. Korte beschrijving dienstverlening 7
4. Kritische prestatie-indicatoren 8
5. Communicatie 10
5.1 Operationeel overleg 10
5.2 Tactisch overleg 10
5.3 Strategisch overleg 10
6. Monitoring en rapportage 11

1 Ondertekening

Deze Service Level Agreement heeft niet de status van (juridische) overeenkomst, met daarin alle gebruikelijke juridische bepalingen, maar is wel bindend voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
De SLA is te documenteren, als *aanvulling* op de Raamovereenkomst <naam overeenkomst>, <referentienummer overeenkomst>.

De ondergetekenden:

<Opdrachtgever>, gevestigd aan de XXXX XX, XXXX XX te XXXXX, in deze vertegenwoordigd door de heer/mevrouw XXXXX, hierna te noemen de **"Opdrachtgever"**,

en,

<Opdrachtnemer>, gevestigd aan de XXXX XX, XXXX XX te XXXXX, in deze vertegenwoordigd door de heer/mevrouw XXXXX, hierna te noemen de **"Opdrachtnemer"**,

hierna gezamenlijk te noemen: **"Partijen"**,

Getekend op <datum> te <plaats>

Opdrachtgever	Opdrachtnemer
<Naam medewerker opdrachtgever>	<Naam medewerker opdrachtnemer>
<Functie medewerker opdrachtgever>	<Functie medewerker opdrachtnemer>

2 Algemene informatie

Iedere relatie heeft tijd nodig om te groeien. Een Service Level Agreement (SLA) vormt, ook in een bestendige relatie, een prima basis om met elkaar te beoordelen of hetgeen afgesproken is binnen de Raamovereenkomst daadwerkelijk wordt behaald. Daarnaast kan een goed opgesteld SLA bijdragen aan focus op blijvende ontwikkeling van de dienstverlening en de samenwerking. Door een Service Level Agreement niet in te zetten als 'afrekensysteem' maar als 'verbetermethodiek' krijgen Opdrachtnemer en Opdrachtgever de kans om ondernemerschap te tonen binnen de samenwerking. Daartoe dient het SLA ruimte te bieden voor initiatief, eigen verantwoordelijkheid, innovatie en mogelijkheden om te experimenteren. Enkel op die manier creëren wij met elkaar een lerende organisatie waarin dienstverlening de potentie heeft om zich te ontwikkelen, zich te verbeteren, te optimaliseren en te innoveren.

2.1 Aanvang en looptijd

Deze SLA gaat in op XX-XX-XXXX en eindigt op XX-XX-XXXX gelijk met de einddatum van de Raamovereenkomst. Indien de einddatum van de Raamovereenkomst verlengd is/wordt, wordt de duur van deze SLA automatisch verlengd tot de nieuwe einddatum van de Raamovereenkomst, tenzij anders overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

In het geval dat de Raamovereenkomst eerder wordt beëindigd dan de voor de Raamovereenkomst geldende einddatum, dan zal tevens de SLA worden beëindigd op het moment dat de Raamovereenkomst eindigt of ontbonden wordt.

2.2 Controle en beheersing

Opdrachtnemer beheert de overeengekomen dienstverlening proactief. Dat wil zeggen dat de kwaliteit van de dienstverlener door Opdrachtnemer continue wordt vergeleken met de aspecten zoals benoemd in deze SLA en afwijkingen ten aanzien van de gespecificeerde dienstverlening worden gesignaleerd en gedeeld met Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal bij normoverschrijdingen en/of afwijkingen, of zoveel eerder deze normoverschrijdingen en/of afwijkingen worden voorzien, een voorstel doen om de dienstverlening zo spoedig mogelijk (weer) in overeenstemming te brengen met de specificaties zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst en/of het Programma van Eisen. De aspecten zoals benoemd in deze SLA worden periodiek, doch minimaal eenmaal per XXX, besproken en de uitkomsten worden vastgelegd in een gezamenlijke rapportage/gespreksverslag.

2.2.1 Procedure wijziging van het SLA

Een wijziging in het SLA wordt voorgelegd in het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het periodiek overleg is een samenwerkingsverband tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ten aanzien van de dienstverlening. Een wijziging kan enkel definitief worden doorgevoerd indien beide Partijen daarmee instemmen.

2.2.2 Vastlegging wijziging

Wijzigingen in het SLA worden, vooruitlopend op de herziening van het SLA, vastgelegd op het SLA-wijzigingenblad (zie bijlage). Op het wijzigingenblad worden in ieder geval vermeld: wijzigingsdatum, ingangsdatum, (sub)paragraaf en de wijziging zelf. Het wijzigingenblad en de herziene delen van het SLA worden door beide Partijen ondertekend en maken onlosmakelijk deel uit van het SLA.

2.2.3 Incidentele afwijkingen

In onderling overleg tussen Partijen kan, in incidentele gevallen, afgeweken worden van het gestelde in deze SLA. De afwijkende afspraak wordt in het verslag van het periodiek overleg vastgelegd.

2.2.4 Herziening

Wijzigingen worden <aantal> keer per jaar verwerkt in een compleet herziene versie van het SLA. Hierin zullen ook de resultaten van de gezamenlijk uitgevoerde XXXXX evaluaties worden meegenomen, indien van toepassing.

2.3 Gerelateerde documentatie

De volgende documenten zijn gerelateerd aan deze SLA:

Document	Eigenaar	Datum	Versie

3 Korte beschrijving dienstverlening

De Raamovereenkomst voor <vul hier de aan te besteden dienst in> voorziet in de levering van:

- [Korte beschrijving van dienstverlening/producten]
- [Korte beschrijving van dienstverlening/producten]
- [Korte beschrijving van dienstverlening/producten]

Voor het behalen van het minimaal gewenste kwaliteitsniveau van de XXXX dienstverlening dienen de volgende competenties aanwezig te zijn:

- [Korte beschrijving van competenties dienstverlening]
- [Korte beschrijving van competenties dienstverlening]
- [Korte beschrijving van competenties dienstverlening]

4 Kritische prestatie-indicatoren

Het belangrijkste onderdeel van de SLA betreft de afspraken over de kwaliteitsniveaus van de te leveren prestaties door Opdrachtnemer. Zonder meer geldt dat Opdrachtnemer blijvend aan alle (tijdens de contractfase) gestelde eisen en wensen moet blijven voldoen en dat ook Opdrachtgever zich aan alle initieel gemaakte afspraken houdt. Bepaalde prestaties van de Opdrachtnemer zijn echter van groter belang dan andere te leveren prestaties. Dit zijn de voor deze overeenkomst onderscheiden 'kritische prestaties', ook wel 'key performance indicators' (KPI's) genoemd.

- [Kritische prestatie 1]
- [Kritische prestatie 2]
- [Kritische prestatie 3]
- [Kritische prestatie 4]

Per prestatie-indicator worden de volgende zaken vastgelegd:
- Kritische prestatie: omschrijving van hetgeen verstaan wordt onder de KPI;
- Norm: per KPI wordt een norm vastgesteld waaraan Opdrachtnemer moet voldoen;
- Meetmethodiek: per KPI wordt een meetmethodiek gedefinieerd;
- Meetfrequentie: omschrijving van de periodiciteit van de uit te voeren meting;
- Rapportage: omschrijving van de wijze en frequentie van rapporteren;
- Evaluatie: omschrijving van de wijze en de frequentie waarop de rapportages worden doorgesproken en in wiens aanwezigheid dit plaatsheeft.

Op halfjaarlijkse basis wordt gemeten of de gestelde KPI's zijn gehaald. De metingen worden gerapporteerd in het Service Level Report (hierna te noemen: "SLR").

KPI 1 <naam KPI>		
<omschrijving KPI>		
Norm	**Meetmethodiek**	**Meetfrequentie**
<omschrijving norm>	<omschrijving meetmethodiek>	<Omschrijving meetfrequentie>
Rapportage	**Evaluatie**	
<omschrijving norm>	<omschrijving meetmethodiek>	

KPI 2 <naam KPI>		
<omschrijving KPI>		
Norm	**Meetmethodiek**	**Meetfrequentie**
<omschrijving norm>	<omschrijving meetmethodiek>	<Omschrijving meetfrequentie>
Rapportage	**Evaluatie**	
<omschrijving norm>	<omschrijving meetmethodiek>	

KPI 3 <naam KPI>		
<omschrijving KPI>		
Norm	**Meetmethodiek**	**Meetfrequentie**
<omschrijving norm>	<omschrijving meetmethodiek>	<Omschrijving meetfrequentie>
Rapportage	**Evaluatie**	
<omschrijving norm>	<omschrijving meetmethodiek>	

KPI 4 <naam KPI>		
<omschrijving KPI>		
Norm	**Meetmethodiek**	**Meetfrequentie**
<omschrijving norm>	<omschrijving meetmethodiek>	<Omschrijving meetfrequentie>
Rapportage	**Evaluatie**	
<omschrijving norm>	<omschrijving meetmethodiek>	

5 Communicatie

Om de communicatie tussen medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever op een duidelijke wijze en met gewenste frequentie te laten verlopen is een communicatiematrix opgesteld. Voor een juiste en adequate uitvoering van de dienstverlening, is periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever van groot belang. In deze SLA zijn verschillende niveaus van overleg afgesproken. De volgende overleggen vinden plaats:

- Operationeel overleg
- Tactisch overleg
- Strategisch overleg

5.1 Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot dagelijkse/wekelijks of incidentele uitvoering van dienstverlening.

Type overleg	Frequentie	Contactpersoon opdrachtgever	Contactpersoon opdrachtnemer	Onderwerpen
Operationeel	Frequentie	• naam • functie • telefoonnummer	• naam • functie • telefoonnummer	
	Frequentie	• naam • functie • telefoonnummer	• naam • functie • telefoonnummer	

5.2 Tactisch overleg

Overleg met betrekking tot het evalueren van contractuele afspraken en het eventueel oplossen van problemen met kwaliteit, leveringen, communicatie, service, facturen, etc.

Type overleg	Frequentie	Contactpersoon opdrachtgever	Contactpersoon opdrachtnemer	Onderwerpen
Tactisch	Frequentie	• naam • functie • telefoonnummer	• naam • functie • telefoonnummer	

5.3 Strategisch overleg

Overleg met betrekking tot de meest strategische aspecten van de contractrelatie. Bijvoorbeeld over het uitbouwen van de dienstverlening, verdergaande samenwerking of innovatie(s), maar ook als hoogste escalatieniveau in het geval van wanprestaties door Opdrachtnemer.

Type overleg	Frequentie	Contactpersoon opdrachtgever	Contactpersoon opdrachtnemer	Onderwerpen
Strategisch	Frequentie	• naam • functie • telefoonnummer	• naam • functie • telefoonnummer	

6 Monitoring en rapportage

De heer/Mevrouw XX (functie) van Opdrachtgever en de heer/mevrouw XX (functie) van Opdrachtnemer zullen telkens in het XXXX overleg bespreken in welke mate de KPI's gerealiseerd zijn en daarmee in staat zijn de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren. Dit zal aan de hand van een rapportage zijn, waarin tenminste verantwoording wordt afgelegd over de KPI's.

Opdrachtnemer/Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het opstellen van deze rapportage en zal eventueel benodigde gegevens bij Opdrachtnemer/Opdrachtgever tijdig opvragen. Opdrachtnemer/Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste gegevens of informatie en zal dat tijdig doen.