

Service Level Agreement

Bancaire dienstverlening

GBLT – [Leverancier]



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Doel en aanleiding van het SLA	3
1.2 De Opdracht	3
1.3 Definities	3
2. Communicatie	3
2. 3	
2.1 Contactpersonen en rol	3
2.2 Structuur standaardcommunicatie	3
3. Overlegstructuur	3
3.1 Operationeel	4
3.2 Tactisch/ strategisch	4
4. Rapportages	4
4.1 Maandelijks	4
4.2 Minimaal tweemaal per jaar	5
5. Evaluatie	5
5.1 KPI's	5
6. Procedure wijzigen SLA	6
7. Akkoordverklaring	6

1. Inleiding

1.1 Doel en aanleiding van het SLA

Dit Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de samenwerking tussen GBLT en [Leverancier]. en is gebaseerd op het Programma van Eisen (PvE). De SLA komt dus niet in de plaats van de PvE, maar is te beschouwen als een werkdokument.

Het doel van de SLA is de 'belangrijkste' eisen met betrekking tot levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening van het afhandelen van bezwaren samen te vatten.

1.2 De Opdracht

De Opdracht betreft het verzorgen van de Bancaire dienstverlening zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken ten behoeve van GBLT.

1.3 Definities

De begrippen zoals beschreven in de Overeenkomst, het Beschrijvend document en de Inkoopvoorwaarden gelden ook voor dit SLA.

2. Communicatie

2.1 Contactpersonen en rol

Contactpersonen GBLT		
Naam	Rol/functie	Contactgegevens

Tabel 1: Contactpersonen en rol GBLT

Contactpersonen [naam Leverancier]		
Naam	Rol/functie	Contactgegevens

Tabel 2: Contactpersonen en rol Leverancier

2.2 Structuur standaardcommunicatie

Structuur standaardcommunicatie		
GBLT		Leverancier
	↔	
	↔	
	↔	
	↔	

Tabel 3: Structuur standaardcommunicatie

3. Overlegstructuur

De datum en het tijdstip van een overleg worden in overleg met GBLT bepaald. Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door GBLT te bepalen locatie en/of door GBLT te bepalen wijze.

Voor het operationele overleg geldt dat opdrachtnemer een actielijst bijhoudt en deze binnen vijf werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan GBLT verstrekt. GBLT draagt zorg voor de verslaglegging van de tactische en strategische overleggen en verstrekt deze binnen vijf werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan opdrachtnemer.

De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door GBLT. Indien GBLT het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door GBLT verlangde aanpassingen dient er binnen tien werkdagen een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging.

3.1 Operationeel

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie
- Rol invullen - Rol invullen	- Rol invullen - Rol invullen	- Planning implementatie; - Voortgang implementatie; - Openstaande en afgeronde actiepunten; - Gebreken en andere issues; - Samenwerking en communicatie.

Tabel 4: Operationeel overleg

3.2 Tactisch/ strategisch

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de overleggen
- Rol invullen - Rol invullen	- Rol invullen - Rol invullen	- Uitkomsten managementinformatie; - Samenwerking en klanttevredenheid; - Knelpunten in de uitvoering van de Opdracht; - Ontwikkelingen in het vakgebied en relevante wet- en regelgeving; - Ontwikkelingen binnen GBLT - Ontwikkelingen binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.

Tabel 5: Tactisch overleg

Aanvullende onderwerpen kunnen door Partijen aangedragen worden. Teneinde een goede voorbereiding te bewerkstelligen dienen aanvullende onderwerpen minimaal één Werkdag voorafgaande aan het overleg bij de andere Partij te worden aangedragen.

4. Rapportages

4.1 Maandelijks

Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen vijf Werkdagen na afloop van de week (in het geval van wekelijkse rapportage) of binnen vijf Werkdagen na afloop van de Kalendermaand (in het geval van een maandelijks rapportage), een overstaprapportage in CSV-bestand (of gelijkwaardig).

De overstaprapportage bevat van alle Debiteuren van GBLT die in de voorafgaande periode gebruik hebben gemaakt van de Overstapservice tenminste de volgende gegevens:

- Machtigingsnummer (mandate-id);
- Oud IBAN;
- Oud BIC;
- Nieuw IBAN;
- Nieuw BIC.

4.2 Minimaal tweemaal per jaar

Opdrachtnemer verstrekt minimaal binnen tien Werkdagen na afloop van elke zesde Kalendermaand én binnen tien Werkdagen voor het tactisch/strategisch overleg, én op verzoek van GBLT, een managementrapportage (getotaliseerd per maand, per kwartaal, per half jaar én per jaar), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen per Bankrekening op naam van GBLT:

- Overzicht Gebruikers inclusief autorisatieniveau;
- Overzicht medewerkers die beschikken over een bankpas;
- Kostenontwikkeling per kostenpost zoals opgenomen in het prijzenblad;
- Verwerkte Betaalopdrachten van GBLT (per Betaalmethode in aantal en totaalbedrag);
- Storning (in aantal en totaalbedrag).

Toelichting op bijzonderheden, tekortkomingen en aandachtspunten ten aanzien van de bovenstaande onderwerpen.

5. Evaluatie

GBLT wil in de periodieke gesprekken in ieder geval onderstaande KPI bespreken. Indien van toepassing zullen ook andere eisen conform de PvE besproken worden.

5.1 KPI's

KPI 1	Beschikbaarheid Bankportaal	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Ongestoorde bedrijfsvoering	
Welke prestaties meten?	Beschikbaarheidspercentage	Zie eis 3.17
Hoe meten? (middel)	Via managementrapportage	Zie eis 9.14
Wanneer meten? (frequentie)	Vijf Werkdagen voorafgaand aan het tactische/strategische overleg en op verzoek van GBLT.	Zie eis 9.14
Wie meet?	Leverancier	Zie eis 9.14
Norm	99,5%	Zie eis 3.17
Actie	Op basis van de uitkomsten van een van de overleggen stelt Leverancier voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Partijen dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door	Zie eis 9.11 en 9.12

	Leverancier. Leverancier deelt dit verbeterplan met GBLT binnen tien Werkdagen.	
--	---	--

Tabel 6: KPI 1

6. Procedure wijzigen SLA

Tijdens de overleggen zal een vast onderwerp van gesprek dit SLA zijn. Indien er wensen zijn vanuit zowel GBLT als [Leverancier] tot wijziging van de afspraken hierin, dan zal dat tijdens dit overleg besproken en bekrachtigd worden. GBLT zal dan zorgdragen voor het aanbrengen van de vastgestelde wijzigingen en een nieuwe versie verstrekken in de vorm van een addendum.

7. Akkoordverklaring

Hierbij verklaren [opdrachtnemer] en GBLT 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 op [datum], vastgelegd en in ondertekend.

Namens GBLT		Namens [opdrachtnemer]	
Naam :		Naam :	
Functie :		Functie	