

Datum
XX

Bijlage C04 - Concept SLA en DAP

Inhoud

1.	Service Level Agreement.....	2
1.1.	Contract Management	2
1.2.	Performance	2
2.	Dossier van Afspraken en Procedures	3
2.1.	Doel	3
2.2.	Communicatie escalatie matrix	3
2.3.	Klachtenproces.....	4
2.4.	Garantieproces	4
2.5.	Inrichting bestel-proces	4
2.6.	Inrichting RMA-proces	4
2.7.	Inrichting afleverproces	4
2.8.	Beheer webshop/portal/e-cat.....	4

1. Service Level Agreement

1.1. Contract Management

De communicatie tussen Opdrachtnemer en TNO dient conform de communicatiematrix plaats te vinden. TNO neemt in deze het initiatief voor het maken van afspraken. Nadrukkelijk wordt vermeld dat TNO van Opdrachtnemer een proactieve houding verwacht.

Om de door Opdrachtnemer geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen beoordelen, dient TNO over de juiste managementinformatie te beschikken. Tijdens periodieke overleggen wordt deze managementinformatie besproken. Het meten van de overeengekomen SLA zal gaan plaats vinden vanaf de datum dat het project geaccepteerd wordt door de beheerafdeling van de leverancier.

TNO streeft naar een lange leveranciersrelatie ‘tenzij’. Dit betekent dat deze overeenkomst nauwgezet en actief wordt beheerd en, indien nodig en aanwezig. Opdrachtnemer realiseert zich dat voor een succesvolle uitvoering van de Opdracht, samenwerking tussen TNO en Opdrachtnemer op alle niveaus van groot belang is en contractmanagement dus essentieel is.

Doelstelling contractmanagement

Het organiseren van efficiënt en effectief beheer van het TNO-contract, met maximale inbreng van expertise en operationele kennis, op basis van een kritisch-gezonde samenwerking tussen Opdrachtnemer en TNO.

Uitgangspunten bij contractmanagement zijn:

- a) Correcte, complete en tijdige managementinformatie als basis voor beheer;
- b) Efficiënt beheer in een combinatie met optimale benutting en kostenbewustzijn;
- c) Merkbare verbeteringen realiseren als resultaat van samenwerking met Opdrachtnemer;
- d) Heldere processen en rollen, zowel in- als extern;
- e) Efficiënte, maar vooral ook effectieve communicatie- en overlegstructuur.

1.2. Performance

Verwachtingen van TNO m.b.t. de dienstverlening worden vertaald naar een minimum performance van Opdrachtnemer waaraan deze dient te voldoen.

De kritische prestatie indicatoren (KPI's) zijn onderdelen waarop de Opdrachtnemer beoordeeld zal worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zullen dienen als basis voor de eventuele contractverlenging, dan wel (tussentijdse) contractbeëindiging.

De volgende KPIs en meetwijzen gelden:

KPI 1: Alle rapportages worden uiterlijk de 10e werkdag volgend op desbetreffende rapportageperiode opgeleverd. (zie Eis 8.6.7). Meetwijze: Service Manager TNO stelt vast op de 10e werkdag volgend op een rapportageperiode of de rapportages allemaal zijn opgeleverd.

KPI 2: Leverbetrouwbaarheid Mobile Devices: De levering van Mobile Devices uit voorraad bedraagt maximaal 2 werkdagen, gerekend vanaf de eerstvolgende werkdag nadat de bestelling definitief is gemaakt. (zie Eis 8.2.1). KPI is dat 99% van de leveringen aan deze levertijd voldoet. Meetwijze: In het

rapportage overleg wordt vastgesteld hoeveel leveringen er waren en hoeveel aan de levertijd van 2 werkdagen voldoen.

KPI 3: Catalogusprijs conform netto-inkoopprijs en mark-up: De gefactureerde inkooporders dienen op verzoek van TNO te worden onderbouwd. Deze onderbouwing moet in alle gevallen binnen 2 werkdagen ontvangen zijn door TNO. In het rapportage overleg wordt vastgesteld hoeveel leveringen er waren en hoeveel aan de levertijd van 2 werkdagen voldoen (bijvoorbeeld door de Excel formule NETWORKDAYS(besteldatum ; leverdatum)<=2) .

KPI 4: Aantal klachten per rapportageperiode is 0. Meetwijze: de service manager TNO meldt hoeveel klachten hij heeft ingediend.

KPI 5: Snelheid mutaties elektronische bestelportal: Aanvragen vanuit TNO met betrekking tot mutaties zoals plaatsen/verplaatsen/verwijderen van artikelen en/of categorieën in het elektronische bestelportal worden in alle gevallen op dezelfde of eerstvolgende werkdag afgehandeld. (zie Eis 8.4.4)
Meetwijze: de service manager TNO stelt vast op basis van ingediende verzoeken en de terugkoppeling erop, hoe lang de mutaties hebben geduurd.

2. Dossier van Afspraken en Procedures

2.1. Doel

Het doel van het Dossier Afspraken en Procedures (hierna te noemen DAP) is op operationeel niveau de afspraken tussen TNO en Opdrachtnemer vast te leggen. Daarbij geldt als uitgangspunt: ‘solve first, settle later’. Dat wil zeggen dat TNO en Opdrachtnemer als partners optreden en zich beiden maximaal zullen inspannen om de dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Tactisch Overleg Deelnemers

aanvullen

TNO	*inschrijver*

Operationeel Overleg Deelnemers

aanvullen

TNO	*inschrijver*

2.2. Communicatie escalatie matrix

aanvullen

2.3. Klachtenproces

Doel Klachtenproces

- Duidelijkheid te scheppen over de indiening, afhandeling en beheer van Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer.
- Voorkomen van herhaling van de Klacht en tevredenstelling van TNO.

Context (relatie met andere processen)

- Het klachtenproces heeft een relatie met alle operationele processen.

aanvullen

2.4. Garantieproces

aanvullen

2.5. Inrichting bestel-proces

aanvullen

2.6. Inrichting RMA-proces

aanvullen

2.7. Inrichting afleverproces

aanvullen

2.8. Beheer webshop/portal/e-cat

aanvullen