

Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

GEMEENTE UTRECHT

DATUM	XX-XX-XXXX
DOCUMENTNAAM	XXXXXXXXXX
VERSIE	0.2
STATUS	Concept
EIGENAAR	XXXXXXXXXX
VERTROUWELIJKHEID	Vertrouwelijk

Bijlage 09 - Gecombineerde SLA-DAP

Documentinformatie

Wijzigingshistorie

Datum	Redactie	Versie	Omschrijving

Van toepassing zijnde contractdocumenten

Documentnaam	Versie	Omschrijving

Distributie

Naam	Rol

Bijlage 09 - Gecombineerde SLA-DAP

Inhoudsopgave

1.	Algemeen m.b.t. deze Gecombineerde SLA-DAP	4
1.1.	Achtergrond	4
1.2.	Doel	4
1.3.	Looptijd	4
1.4.	Wijzigingsbeheer	4
1.5.	Wijzigingsbeheer van de Gecombineerde SLA-DAP	4
2.	Services en Servicelevels	6
2.1.	Inleiding	6
2.2.	Serviceoverdracht	6
2.3.	Onboarding nieuw Cloudplatform en/of product diensten categorie	6
2.4.	Wijzigingsbeheer - distributie van SLA-DAP updates	6
2.5.	Beschikbaarheid Cloudportalen en componenten	6
2.6.	Rollen & Verantwoordelijkheden	7
2.6.1.	Overlegstructuren	7
2.6.2.	Escalatiepad en procedure	7
2.7.	Exit plan	7
2.8.	Facturatie	7
3.	Ondertekening	8
	Bijlage 1: Contactgegevens en informatie	9

1. Algemeen m.b.t. deze Gecombineerde SLA-DAP

Dit is een concept versie welke de denkrichting weergeeft van de Opdrachtgever. Na gunning zal dit document samen met de winnende partij worden gefinaliseerd.

1.1. Achtergrond

De gemeente Utrecht heeft een raamovereenkomst gesloten met Opdrachtnemer voor verlening van diensten als cloud broker. Dit document verbijzondert de Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP) zoals van toepassing op de Raamovereenkomst. De Raamovereenkomst, en ook de daar ingestelde document rangorde, blijft in alle gevallen leidend aan dit document: Bijlage 09 - Gecombineerde SLA-DAP.

1.2. Doel

Vastlegging van afspraken met de Opdrachtnemer zodat deze **op een betrouwbare, conforme en transparante manier kan optreden, al dan niet met een ketenpartner, als tussenpartij** van de Fabrikant/ Originele Leverancier richting de Opdrachtgever — met duidelijke kaders over:

- Verantwoordelijkheden
- Escalaties
- Klantcommunicatie
- Kwaliteitsborging

1.3. Looptijd

De looptijd van de Gecombineerde SLA-DAP is in principe gelijk aan die van de Raamovereenkomst, of langer tot het moment dat de overeengekomen verplichtingen, zoals overdracht van Cloud Omgevingen/ de transitie naar een derde partij, zijn afgerond. Het gaat daarbij om werkzaamheden die tot de standaard dienstverlening behoren.

1.4. Wijzigingsbeheer

Een wijziging in de SLA die de inhoud van de al in de SLA opgenomen dienstverlening verandert, mag worden bekrachtigd door de vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zoals beschreven in tabel 1.5.

Voor een incidentele afwijking wordt het verzoek schriftelijk kenbaar gemaakt, waarna de gemeente Utrecht in onderling overleg een besluit neemt over de aard en de omvang van de afwijking. Hierbij gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van het SLA, waarbij het SLA als zodanig niet wijzigt. Incidentele afwijkingen en nadere afspraken worden ook hierin vastgelegd. Het beheer van de SLA valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

1.5. Wijzigingsbeheer van de Gecombineerde SLA-DAP

Een wijziging in de SLA mag worden bekrachtigd door onderstaande personen.

Naam	Functie	Gerechtigd tot
Vertegenwoordiger(s) gemeente Utrecht		
	Supply Manager	(Eindverantwoordelijke) Wijziging SLA goedkeuren die commerciële consequentie heeft
	Contract Manager	Wijziging SLA goedkeuren die commerciële consequentie heeft in overleg met Supply Manager.
	Service Level Manager	Wijzigingen aanpassingen SLA in overleg met CLM , PO en Supply Manager

Bijlage 09 - Gecombineerde SLA-DAP

	Directeur	Wijziging SLA goedkeuren die commerciële consequentie heeft
	Accountmanager	Wijziging SLA goedkeuren die commerciële consequentie heeft
	Manager	Wijziging SLA goedkeuren die geen commerciële consequentie heeft
	Service Delivery Manager	Aanvullen SLA.

2. Services en Servicelevels

2.1. Inleiding

Service Level Management is het proces van het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde services. Hoewel de SLA en DAP van Fabrikant/ Originele Leverancier voor het Cloudplatform of product diensten categorie leidend zullen zijn, zijn de onderstaande specifieke serviceafspraken vastgelegd met de Opdrachtnemer over diens eigen rol.

2.2. Serviceoverdracht

Verantwoordelijkheid voor een Cloudplatform of product diensten categorie SLA:

- De Fabrikant/ Originele Leverancier is juridisch verantwoordelijk voor haar SLA's;
- De Opdrachtnemer, al dan niet ondersteund door een ketenpartner, moet garanderen dat de Opdrachtgever correct geïnformeerd wordt en de juiste procedure kan volgen om van de SLA gebruik te kunnen maken;
- Opdrachtgever moet haar SLA rechten steeds voldoende kunnen (laten) uitoefenen, hiertoe moet opdrachtnemer zich tot het uiterste inspannen in gezamenlijkheid met opdrachtgever.

2.3. Onboarding nieuw Cloudplatform en/of product diensten categorie

Vanaf het moment dat de Raamovereenkomst in werking is getreden zijn alle Cloudplatformen en/of product diensten categorieën waarvoor nadere overeenkomsten onder deze Raamovereenkomst worden afgesloten en/of al bestaande overeenkomsten naar worden overgezet, als "Nieuw" gekenmerkt en zal daarvoor dus ook deze procedure doorlopen moeten worden.

Binnen 3 weken na aanvraag van een nieuw Cloudplatform of product- of diensten categorie, zal de Opdrachtnemer:

- Partner status: Duidelijk maken of zij zelf en/of via een eventuele ketenpartner aan het noodzakelijke wederverkoper accreditatie/ de noodzakelijke partner status van de Fabrikant/ Oorspronkelijke leverancier voldoen;
- De prijstransparantie afspraken verduidelijken in de specifiek op te stellen Bijlage 01b NOK - Checklist commerciële voorwaarden en Bijlage 07a - Annex A bij Prijzenblad Calculatiemethodiek;
- de SLA van de Fabrikant/ Originele Leverancier correct en volledig doorgeven aan de Opdrachtgever
- **De Cloudbroker informeert de opdrachtgever over de te volgen voorwaarden van de fabrikant/ Originele leverancier;**
- de Opdrachtgever ondersteunen in het, voor zover mogelijk, het rechtsreeks kunnen melden van incidenten conform de SLA;
- DAP in- en aanvullen voor de nieuwe cloud provider, inclusief escalatiegegevens.

2.4. Wijzigingsbeheer - distributie van SLA-DAP updates

- Indien de SLA voor het Cloudplatform of product- of diensten categorie wijzigt tijdens de looptijd van de Nadere Overeenkomst, dan zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen maximaal 30 dagen na wijziging van de SLA informeren over de aard en impact voor de Opdrachtgever van deze wijziging.

2.5. Beschikbaarheid Cloudportalen en componenten

- De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Opdrachtgever rechtstreeks toegang krijgt tot de portalen van de Fabrikant/ Originele leverancier zonder tussenkomst of afhankelijkheid van de Opdrachtnemer en/of eventuele ketenpartner;
- Daarna dient autorisatie tot de cloud platforms altijd door de administrator van de gemeente Utrecht formeel en schriftelijk te worden toegekend;
- Als de Opdrachtnemer ook eigen componenten levert (zoals extra tooling, (tussen) portalen, self-service of monitoring), moet ook daarvoor service level worden afgesproken.

2.6. Rollen & Verantwoordelijkheden

2.6.1. Overlegstructuren

Naam overleg	Onderwerp	Frequentie	Aanwezig
Tactisch overleg	- Terugblik op het afgelopen kwartaal en bespreken eventuele escalaties. - Opbouwen van een gezamenlijk beeld van de verwachte dienstverlening voor het komende kwartaal, inclusief het bespreken van wijzigingen aan het portfolio en de verwachte hoeveelheid werk	1x per kwartaal	- Contract en leveranciers Manager - Supply Manager - Product Owner

2.6.2. Escalatiepad en procedure

Een escalatie heeft tot doel het verhogen van de aandacht voor het (versneld) oplossen van een verstoring of het versneld afhandelen van een klacht.

In de volgende gevallen vindt er een escalatie plaats:

- Voor het geval hiermee de klacht niet kan worden opgelost, bestaat er de mogelijkheid te escaleren naar de Contract manager of de Contract eigenaar. Escalatie houdt in dat de servicemanagers een hoger niveau van gemeente Utrecht en Opdrachtnemer inschakelen om de klacht op te lossen. Zie hieronder escalatie piramide:

Opdrachtgever		Opdrachtnemer
Strategisch contactpersoon Supply Manager (Contracteigenaar)	<i>Strategisch</i>	Manager
Contractmanager	<i>Tactisch</i>	Accountmanager
Product Owner	<i>Operationeel</i>	Contract support

Het escalatiepad loopt van operationeel naar tactisch naar strategisch zoals hierboven beschreven.

2.7. Exit plan

Opdrachtnemer zal tijdens contractopstelling van de NOK om niet een exit plan bij opdrachtgever indienen met daarin tenminste:

- Wat gebeurt er bij de overdracht van bestaande overeenkomsten van de initiële contractpartij, en in welk tijdsbestek;
- Procedure voor overdracht bij einde samenwerking;
- Wat gebeurt er na afloop van de Raamovereenkomst en de overdracht van bestaande overeenkomsten, en in welk tijdsbestek.

2.8. Facturatie

Afspraken met betrekking tot facturatie zijn opgenomen in de raamovereenkomst.

3. Ondertekening

De hieronder genoemde partijen verklaren hierbij akkoord te gaan met deze SLA:

Gemeente Utrecht

Naam:

Functie:

Datum:

Opdrachtnemer

Naam:

Functie:

Datum:

.....

.....

Bijlage 1: Contactgegevens en informatie

In dit hoofdstuk zijn de contactgegevens van de gemeente Utrecht en Opdrachtnemer te vinden.

Contactgegevens gemeente Utrecht

Onderwerp	Waarde
Bezoekadres	Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht
Postadres	Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Factuuradres	
Telefoonnummer Contractmanager	
Email Contractmanager	
Operationeel contact(en)	
Tactisch contact(en)	
Strategisch contact(en)	

Contactgegevens Opdrachtnemer

Onderwerp	Waarde
Bezoekadres	
Postadres	
Factuuradres	
Telefoonnummer Accountmanager	
Email Accountmanager	
Operationeel contact(en)	
Tactisch contact(en)	
Strategisch contact(en)	