

Service Level Agreement (SLA) gecombineerd met Price Level Agreement (PLA)

De Provincie Overijssel streeft naar een hoogwaardige en continu geborgde dienstverlening. Daarom wordt een **Service Level Agreement (SLA)** als verplicht onderdeel opgenomen in de Raamovereenkomst.

De SLA richt zich op de **kwantitatieve prestaties** van de Opdrachtnemer, met als doel het waarborgen van de **operationele beschikbaarheid ("uptime") van het wagenpark** van de Provincie Overijssel. Hierbij worden de zogeheten "**Moments of Truth**" (MOT's) als uitgangspunt genomen.

Specifiek

- De SLA bevat concrete afspraken over beschikbaarheid, responstijden, onderhoud, communicatie en rapportage.
- De inhoud van de SLA wordt mede gebaseerd op de inschrijvingsdocumenten waarop de gunning is gebaseerd en waaraan de Opdrachtnemer zich heeft gecommitteerd.

Meetbaar

- KPI's worden vastgesteld, zoals:
 - **Minimale uptime van het wagenpark: 98% per kwartaal**
 - **Maximale responstijd bij storingen: 4 uur**
 - **Oplostijd kritieke incidenten: binnen 24 uur**
- Evaluaties vinden plaats op basis van de overeengekomen KPI's.

Acceptabel

- De definitieve SLA wordt opgesteld in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, direct na definitieve gunning.
- Beide partijen stemmen in met de inhoud en ondertekenen de SLA rechtsgeldig.

Realistisch

- De afspraken sluiten aan bij de capaciteit en expertise van de Opdrachtnemer.
- Verbeterpunten worden vastgelegd in een **Actielijst**, inclusief:
 - Te ondernemen actie
 - Verwacht resultaat
 - Deadline (plandatum)
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bijhouden en opvolgen van de Actielijst

Tijdgebonden

- De eerste definitieve versie van de SLA wordt door Opdrachtnemer opgesteld **binnen 2 weken na definitieve gunning**.
- Evaluatie van de SLA vindt plaats **elke 3 maanden**, op initiatief van de Opdrachtnemer.
- Jaarlijks vindt een overleg plaats met een lid van de statutair directie van de Opdrachtnemer. (Doel van dit overleg is enerzijds om de dienstverlening te borgen en deze directie op de hoogte te houden van de kwaliteit van haar organisatie vanuit perspectief van Opdrachtgever, anderzijds om Opdrachtgever op de hoogte brengen van nieuwe, voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen.)

⇒ Wij vragen inschrijver op max 1 A4 een voorstel te doen voor een SLA opgebouwd uit 15 meetpunten, aangevuld met de boeteclausule zoals hieronder beschreven bij Price Level Agreement (PLA).

Price Level Agreement (PLA)

Om naleving van de SLA te stimuleren, vragen we de inschrijver om per meetpunt (15) een voorstel te doen van de boete van niet naleving van de SLA afspraak.