

Bijlage 6B – kaderdocument Service Level Agreement

Deze bijlage beschrijft de uitgangspunten voor het opstellen van de Service Level Agreement (SLA). De SLA wordt na gunning, in gezamenlijk overleg tussen KempenKind en de Opdrachtnemer, nader uitgewerkt en vormt na vaststelling een integraal onderdeel van de overeenkomst.

Het doel van de SLA is het vastleggen van de afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening, de prestaties, responstijden, rapportages, meetmethoden, escalatieprocedures en overige serviceniveaus die gedurende de uitvoering van de overeenkomst gelden. De in deze bijlage opgenomen onderwerpen vormen de minimale inhoudelijke kaders voor het opstellen van de definitieve SLA.

1. Doel en reikwijdte

1.1 Doel

De Service Level Agreement (SLA) beschrijft de meetbare serviceniveaus, prestatie-indicatoren (KPI's), rapportageverplichtingen en kwaliteitsnormen die gedurende de looptijd van de overeenkomst van toepassing zijn op de dienstverlening van opdrachtnemer.

1.2 Relatie met overige contractdocumenten

De SLA bevat uitsluitend afspraken over prestaties, kwaliteit, beschikbaarheid en meetbaarheid van de dienstverlening.

De operationele uitwerking van processen, rollen, verantwoordelijkheden, contactpersonen, werkinstructies, overlegstructuren en procedures wordt vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

2. Meetmethodiek

2.1 Algemene uitgangspunten

De in deze SLA opgenomen KPI's worden objectief en reproduceerbaar gemeten. De leverancier rapporteert per kwartaal over de gerealiseerde prestaties.

2.2 Leidende meetbronnen

Voor de beoordeling van de KPI's gelden de volgende systemen als leidende bron:

- bestelportaal leverancier;
- leverregistraties;
- Zendesk;
- CMDB KempenKind;
- kwartaalrapportages.

2.3 Uitzonderingen

KPI-afwijkingen worden niet toegerekend aan opdrachtnemer indien:

- sprake is van aantoonbare overmacht;
- schriftelijk afwijkende afspraken zijn gemaakt;
- de afwijking wordt veroorzaakt door KempenKind of een door KempenKind ingeschakelde derde partij;
- fabrikanten of distributeurs aantoonbaar niet kunnen leveren ondanks tijdige bestelling door opdrachtnemer.

3. KPI's levering en oplevering

3.1 Leverprestaties

KPI	Norm
Tijdige orderbevestiging	≥ 98% binnen 1 werkdag
Tijdige levering standaardbestellingen	≥ 95% binnen afgesproken levertijd
Tijdige levering bulkbestellingen	≥ 95% binnen afgesproken planning
Leveringen volledig geleverd	≥ 98%
Leveringen zonder transportschade	≥ 99%

3.2 Gebruiksklaar opleveren

KPI	Norm
Correct gebruiksklaar opgeleverd	≥ 98%
Correcte registratiegegevens	100%
Correcte assetlabeling	100%
Correcte voorbereiding beheersystemen	≥ 98%
Eerste levering zonder herstelactie	≥ 97%

4. KPI's service en nazorg

4.1 Meldingen

KPI	Norm
Bevestiging melding	Binnen 1 werkdag
Eerste inhoudelijke reactie	Binnen 2 werkdagen
Statusupdate openstaande melding	Minimaal iedere 5 werkdagen

4.2 Dead On Arrival (DOA)

KPI	Norm
Bevestiging DOA-melding	Binnen 1 werkdag
Oplossing DOA	Binnen 5 werkdagen
Tijdelijke voorziening bij onderwijskritische situatie	Binnen 2 werkdagen

4.3 Garantie

KPI	Norm
Garantieclaim in behandeling genomen	Binnen 2 werkdagen
Garantieverzoek correct afgehandeld	≥ 95%
Retourafhandeling garantie	Binnen 10 werkdagen

4.4 Reparaties

KPI	Norm
Reparatie binnen garantie afgerond	≥ 90% binnen 15 werkdagen
Reparatie buiten garantie offerte uitgebracht	Binnen 5 werkdagen na diagnose
Reparatiedoorlooptijd bewaakt	100%

5. KPI's informatievoorziening

5.1 Assetinformatie

KPI	Norm
Volledige assetgegevens aangeleverd	100%
Correcte serienummers	100%
Correcte factuur- en orderkoppeling	100%

5.2 Rapportages

KPI	Norm
Kwartaalrapportage tijdig geleverd	Binnen 10 werkdagen na kwartaalafsluiting
Jaarrapportage tijdig geleverd	Binnen 20 werkdagen na kalenderjaar
KPI-rapportage volledig	100%

6. Beschikbaarheid dienstverlening

6.1 Bestelportaal

Indien leverancier een bestelportaal beschikbaar stelt, gelden onderstaande normen.

KPI	Norm
Beschikbaarheid bestelportaal	≥ 99,5%
Gepland onderhoud buiten kantooruren	100%
Aankondiging gepland onderhoud	Minimaal 5 werkdagen vooraf

6.2 Accountmanagement

KPI	Norm
Reactie operationele vraag	Binnen 1 werkdag
Reactie tactische vraag	Binnen 3 werkdagen
Reactie escalatie	Binnen 4 werkuren

7. Advies en lifecycle-ondersteuning

7.1 Proactieve signalering

KPI	Norm
Signalering EOL-producten	Binnen 10 werkdagen na bekendwording
Signalering EOS-producten	Binnen 10 werkdagen na bekendwording
Advies bij leveringsrisico's	Binnen 5 werkdagen

7.2 Kernassortiment

KPI	Norm
Beschikbaarheid kernassortiment	≥ 95%
Alternatief voorstel bij niet-beschikbaarheid	Binnen 3 werkdagen

8. Klanttevredenheid en samenwerking

8.1 Kwaliteit samenwerking

KPI	Norm
Formele klachten afgehandeld	≥ 95%
Klachten voorzien van terugkoppeling	100%
Actiepunten uit overleg tijdig opgevolgd	≥ 90%

8.2 Continue verbetering

De leverancier toont gedurende de looptijd van de overeenkomst actief aan hoe de dienstverlening wordt verbeterd op het gebied van:

- leverbetrouwbaarheid;
- duurzaamheid;
- lifecyclebeheer;
- kostenbeheersing;
- innovatie.

9. Rapportageverplichtingen

Per kwartaal rapporteert opdrachtnemer minimaal over:

- alle KPI's uit deze SLA;
- trendontwikkelingen;
- afwijkingen ten opzichte van normen;
- openstaande verbetermaatregelen;
- klachten;
- leveringsrisico's;
- lifecycle-ontwikkelingen;
- verwachte knelpunten in de komende periode.

De rapportage bevat zowel de gerealiseerde waarde als de voorgeschreven norm.

10. Verbeterregime

10.1 KPI-afwijking

Een KPI-afwijking ontstaat wanneer de overeengekomen norm in een rapportageperiode niet wordt gehaald.

10.2 Verbeterplan

Wanneer dezelfde KPI gedurende twee opeenvolgende rapportageperioden niet wordt gehaald, levert opdrachtnemer binnen één maand een verbeterplan aan.

Het verbeterplan bevat minimaal:

- oorzaak;
- impact;
- herstelmaatregelen;
- planning;
- verantwoordelijke;
- verwachte verbetering.

10.3 Structurele afwijkingen

Wanneer een KPI gedurende drie opeenvolgende rapportageperioden niet wordt gehaald, kan KempensKind de kwestie escaleren conform de overeenkomst.

11. Evaluatie SLA

KempenKind en opdrachtnemer evalueren jaarlijks:

- de KPI's;
- de meetbaarheid;
- de haalbaarheid van normen;
- gewijzigde bedrijfsbehoeften;
- innovatie- en verbeterkansen.

Aanpassingen aan KPI's, normen of meetmethodieken worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen.