

Service Level Agreement

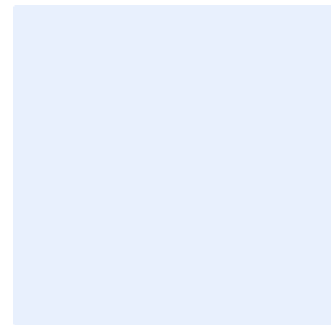
tussen

WMD Drinkwater NV

en

Naam + rechtsvorm leverancier

Mobiele Telefonie en Data



Klik of tik om een datum in te voeren.

Inhoudsopgave

Partijen	2
1. Inleiding	2
2. Scope	2
3. Dienstverlening Opdrachtnemer.....	3
4. Overeenkomst en Partijen.....	4
5. Periodieke review	4
6. Communicatie	4
7. Procedureafspraken	5
8. Exitplan	8

Partijen

WMD Drinkwater NV, gevestigd aan de Lauwers 3, 9405 BL in Assen ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 04006089, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw drs. V.E. Frankot RA, directeur-bestuurder,

Hierna te noemen: “**Opdrachtgever**”,

en

Naam + rechtsvorm leverancier gevestigd aan de **Straat en huisnummer leverancier**, **Postcode leverancier** te **Plaats leverancier**, ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer **nummer kvk** te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **Naam handtekeningbevoegde**, **functie**.

Hierna te noemen: “**Opdrachtnemer**”,

individueel en gezamenlijk aan te duiden als “**Partij**” respectievelijk als “**Partijen**”.

VERKLAREN PARTIJEN ALS VOLGT TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:

1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) is opgesteld om de minimale serviceprestatieniveaus te definiëren voor Mobiele telefonie en Data. Dit document legt de verantwoordelijkheden vast van zowel Opdrachtgever als de Opdrachtnemer met betrekking tot beschikbaarheid, prestaties, ondersteuning en rapportage met als doel het waarborgen van een betrouwbare en hoogwaardige telefonie-ervaring voor Opdrachtgever.

De SLA beschrijft de verwachtingen en verplichtingen van beide partijen, evenals de procedure voor het omgaan met eventuele verstoringen of problemen die zich kunnen voordoen tijdens het gebruik van de Mobiele telefonie en data. Door deze SLA te accepteren, erkennen en begrijpen zowel Opdrachtgever als de Opdrachtnemer de essentiële rol die de Mobiele telefonie en Data spelen in de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en verbinden zij zich ertoe samen te werken om een consistente en hoogwaardige service te leveren.

Deze SLA vormt een integraal onderdeel van het contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en zal dienen als referentiekader voor het beoordelen van de prestaties en het oplossen van eventuele onduidelijkheden die kunnen ontstaan met betrekking tot de geleverde services.

2. Scope

De scope van deze SLA omvat alle overeengekomen diensten en producten vanuit de Aanbesteding Mobiele telefonie en data.

3. Dienstverlening Opdrachtnemer

3.1 Beschikbaarheid van de producten en diensten

De Opdrachtnemer draagt zorg voor een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de overeengekomen mobiele telefonie- en datadienstverlening, zodat Opdrachtgever hier 24 uur per dag en 7 dagen per week gebruik van kan maken.

Onder beschikbaarheid wordt verstaan de mogelijkheid voor gebruikers van Opdrachtgever om gebruik te maken van de overeengekomen mobiele diensten, waaronder het tot stand brengen en ontvangen van mobiele gesprekken en het gebruik van mobiele datacommunicatie.

Indien sprake is van een storing waardoor de mobiele telefonie- en/of datadienstverlening geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is, registreert Opdrachtnemer de storing en stelt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte van de aard, omvang en verwachte duur van de storing.

Opdrachtnemer stelt zich verantwoordelijk voor het herstellen van storingen in de dienstverlening.

Voor storingen gelden de reactietijden, escalatietijden en maximale oplostijden zoals opgenomen in deze SLA.

De beschikbaarheid en de prestaties van de dienstverlening worden periodiek door Opdrachtnemer gerapporteerd. De rapportage bevat ten minste een overzicht van de geregistreeerde storingen, de duur en impact daarvan, de oorzaak voor zover bekend en de wijze waarop de storing is opgelost.

Gepland onderhoud wordt niet als storing of downtime aangemerkt, mits dit tijdig overeenkomstig artikel 3.2 van deze SLA aan Opdrachtgever is gemeld.

Beschikbaarheidsproblemen die aantoonbaar het gevolg zijn van handelen of nalaten van Opdrachtgever, schade aan apparatuur of SIM/eSIM door de gebruiker, of andere omstandigheden die redelijkerwijs niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, worden niet aangemerkt als een tekortkoming van Opdrachtnemer.

3.2 Gepland onderhoud

Gepland onderhoud zal van tevoren aan Opdrachtgever worden gecommuniceerd via een melding op het gebruikersportaal of via e-mail, met vermelding van de startdatum en tijd en de verwachte impact en duur van het onderhoud.

3.3 Ondersteuning en reactietijden

De servicedesk van de Opdrachtnemer zal beschikbaar zijn voor het oplossen van technische problemen en het bieden van ondersteuning aan gebruikers.

Bij het melden van een storing zal Opdrachtnemer o.b.v. prioriteitstelling en procesafspraken reageren.

3.4 Prestaties van de dienstverlening

Opdrachtnemer draagt zorg voor een kwalitatief goede en betrouwbare mobiele telefonie- en datadienstverlening. De gesprekskwaliteit en beschikbaarheid van de mobiele telefoniedienst dienen te voldoen aan de voor mobiele telecomdiensten gebruikelijke kwaliteits- en prestatienormen. Opdrachtnemer monitort de kwaliteit van de dienstverlening en neemt, indien sprake is van structurele of aantoonbare kwaliteitsproblemen, passende maatregelen om de dienstverlening te herstellen en verdere verstoring te voorkomen.

3.6 Rapportage

Opdrachtnemer zal maandelijkse rapporten verstrekken aan Opdrachtgever waarin het gebruik en de afhandeling van meldingen van de Mobiele telefonie en data worden gedocumenteerd.

Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment aanvullende rapportages aan te vragen over de prestaties.

Deze dienstverlening legt de verplichtingen van de Opdrachtnemer vast met betrekking tot de beschikbaarheid, gepland onderhoud, ondersteuning en reactietijden, prestaties, en rapportage van de Mobiele telefonie en data die wordt geleverd.

4. Overeenkomst en Partijen

Deze SLA is bijlage #@ van de overeenkomst #@ versie 1.0 d.d. datum #@.

5. Periodieke review

Deze overeenkomst wordt minimaal 1x per kalenderjaar geëvalueerd wat kan leiden tot bijstellen van deze SLA.

6. Communicatie

6.1 Overlegstructuur

Strategisch	Frequentie	Aanwezigen	Doel	Focus
Jaarlijks overleg	Eenmaal per jaar	<nog invullen> Relevante vertegenwoordigers van beide partijen.	Bespreking van de algehele prestaties, feedback verzamelen en strategische planning voor de komende periode.	- Kwaliteit van dienstverlening - KPI's - Incidentafhandeling - Meer-minder gebruik - Kosten en gebruik - Kostenpieken - Indexaties - Techniek en innovatie - Roadmap

Ad hoc	Frequentie	Aanwezigen	Doel	Focus
Ad hoc overleg	Op basis van behoefte, zo snel mogelijk wanneer zich een dringende kwestie voordoet.	<nog invullen> Relevante vertegenwoordigers van beide partijen, afhankelijk van de aard van het probleem.	Bespreking van urgente kwesties, problemen of wijzigingen die onmiddellijke aandacht vereisen.	Onvoorziene problemen, dringende zaken die niet kunnen wachten tot het volgende geplande overleg.

6.2 Escalatie

Escalatie wordt toegepast indien de ernst van de situatie de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt. Voorwaarde hierbij is dat de betreffende situatie niet elders in deze overeenkomst (SLA) is vastgelegd. De escalatieprocedure kan zowel vanuit Opdrachtgever als vanuit de Opdrachtnemer worden opgestart. De volgende escalatieniveaus kunnen achtereenvolgens worden doorlopen:

Opdrachtgever:

- Coördinator facilitair
- Contracteigenaar
- Manager ICT
- Sectormanager

Opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer-contactpersoon
- Servicemanager
- Manager

7. Procedureafspraken

7.1 Registratie

Alle meldingen, storingen, vragen en wijzigingsverzoeken worden door Opdrachtnemer geregistreerd in één registratiesysteem, dat leidend is voor de uitvoering en de rapportage over deze SLA.

Opdrachtgever kan een melding op twee manieren indienen:

- Rechtstreeks in de beheeromgeving van Opdrachtnemer, door een daartoe geautoriseerde beheerder van Opdrachtgever;
- Via de Servicedesk van Opdrachtnemer, na telefonisch contact of via chat. Opdrachtnemer registreert de melding in dat geval zelf in de beheeromgeving.

Beide indieningswijzen leiden tot dezelfde registratie en zijn onderworpen aan dezelfde reactie- en oplostijden; de indieningswijze heeft geen invloed op de prioriteitstelling.

Opdrachtnemer registreert per melding ten minste:

- een uniek meldingsnummer (ticketnummer);
- datum en tijdstip van ontvangst;
- naam en contactgegevens van de melder;
- omschrijving van de melding, inclusief betrokken dienst, aansluiting en/of telefoonnummer;
- de toegekende prioriteit/categorie;
- de actuele status en de doorlooptijd;
- de uitgevoerde acties, de oplossing en het tijdstip van afmelding.

Opdrachtgever ontvangt na registratie een bevestiging met het meldingsnummer.

Het tijdstip van registratie geldt als startmoment voor de in deze SLA opgenomen reactie- en oplostijden. Bij meldingen via de servicedesk geldt het tijdstip van het telefonisch of chatcontact als startmoment.

De beheeromgeving is voor de geautoriseerde beheerders van Opdrachtgever 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar en biedt ten minste inzicht in de status en de historie van alle meldingen van Opdrachtgever.

Een melding wordt uitsluitend gesloten na akkoord van de melder of van een geautoriseerde beheerder van Opdrachtgever. Blijft een reactie uit, dan mag Opdrachtnemer de melding na 10 werkdagen sluiten, onder registratie van deze reden.

Opdrachtnemer verstrekt op basis van deze registratie periodiek rapportages, zoals beschreven in paragraaf 3.6.

7.2 Prioriteitstelling en procesafspraken

Meldingen worden ingedeeld naar prioriteit op basis van de combinatie van impact (de mate waarin de bedrijfsvoering van Opdrachtgever wordt geraakt, bijvoorbeeld het aantal getroffen gebruikers of locaties) en urgentie (de mate waarin uitstel van de oplossing leidt tot aanvullende schade of verstoring).

Het onderstaande model is het uitgangspunt van Opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt geacht dit model te kunnen hanteren of een gelijkwaardig alternatief te bieden.

De definitieve prioriteitenmatrix, de bijbehorende reactie- en oplostijden en de onderliggende procesafspraken worden in samenspraak met de uiteindelijke Opdrachtnemer vastgesteld tijdens de implementatiefase. Afwijkingen ten opzichte van onderstaand model zijn alleen mogelijk met voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever en mogen niet leiden tot een lager serviceniveau.

Prioriteitenmatrix

Urgentie/impact	Hoog (H)	Gemiddeld (M)	Laag (L)
Hoog (H)	P1: Kritiek	P2: Belangrijk	P3: Normaal
Gemiddeld (M)	P2: Belangrijk	P3: Normaal	P4: Lage prioriteit
Laag (L)	P3: Normaal	P4: Lage prioriteit	P4: Lage prioriteit

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
P1 Kritiek	Incidenten met een hoge impact en urgentie die onmiddellijke aandacht vereisen vanwege hun aanzienlijke invloed op de bedrijfsvoering.	30 minuten	4 uur
P2 Belangrijk	Incidenten met een matige impact maar hoge urgentie, die snel moeten worden opgelost om verdere verstoringen te voorkomen.	2 uur	1 werkdag
P3 Normaal	Incidenten met een matige impact en gemiddelde urgentie, die binnen een redelijk tijdsbestek moeten worden opgelost.	4 uur	2 werkdagen
P4 Lage prioriteit	Incidenten met een lage impact en gemiddelde urgentie, die kunnen worden behandeld met minimale verstoringen.	1 werkdag	4 werkdagen

7.3 KPI's, Rapportage en Monitoring

Per indicator is de bijbehorende norm opgenomen. Deze normen zijn de meetbare criteria waaraan Opdrachtnemer moet voldoen om het dienstenniveau te garanderen.

De SLA en prestaties van de Opdrachtnemer zullen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst door Opdrachtgever worden opgevolgd aan de hand van de volgende KPI's:

Naam Service Level	KPI	Omschrijving
Beschikbaarheid	99,99%	Beschikbaarheid van diensten Mobiele telefonie en data
Incidenten	80%	Behalen van de response- en oplostijden conform 7.2.
Rapportages	100%	Maandelijkse rapportages o.b.v. prestaties en beschikbaarheid op de systemen die zijn opgenomen in de SLA. Uiterlijk elke 10e werkdag van de maand rapportage aangeleverd.
Facturatie	100%	Correcte maandelijkse facturatie
Periodieke review	100%	Jaarlijkse evaluatie van de dienstverlening. In afstemming met Opdrachtnemer bijstellen van de SLA.
Exitplan	100%	Het opgestelde exitplan dient gedurende de gehele contractperiode actueel te zijn.

8. Exitplan

Opdrachtnemer is verplicht volledig mee te werken aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de Diensten naar een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij, zowel bij het einde van de Overeenkomst, ongeacht of dit het gevolg is van afloop, opzegging of ontbinding, als bij gedeeltelijke beëindiging van de Overeenkomst.

Uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de Overeenkomst, dan wel onverwijld na een tussentijdse opzegging of ontbinding, stelt Opdrachtnemer in goed overleg met Opdrachtgever een exitplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Het exitplan bevat in ieder geval:

- een overzicht van de te verrichten overdrachtswerkzaamheden en het bijbehorende tijdspad;
- de wijze waarop mobiele nummers, SIM-kaarten, eSIMs en overige aansluitingen worden overgedragen aan Opdrachtgever en/of de nieuwe leverancier;
- de wijze waarop relevante gegevens, waaronder verbruiks- en rapportagegegevens, worden overgedragen in een gangbaar en uitwisselbaar formaat;
- de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de nieuwe leverancier gedurende de overgang;
- de wijze waarop de continuïteit van de mobiele telefonie- en datadienstverlening tijdens de overgang wordt gewaarborgd;
- een overzicht van eventuele op het moment van de overgang nog openstaande wijzigingen, aanvragen of andere werkzaamheden die van belang zijn voor de overdracht.

Opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van de Overeenkomst de voor een goede overdracht noodzakelijke gegevens actueel en beschikbaar. Opdrachtnemer verleent hierbij volledige medewerking aan de uitvoering van het exitplan, waaronder in ieder geval de nummerportering, de overdracht van SIM-kaarten en eSIMs en de overdracht van relevante gegevens en rapportages.

De medewerking van Opdrachtnemer aan de exitwerkzaamheden, waaronder het opstellen en uitvoeren van het exitplan, de bijdrage aan de portering van nummers en de overdracht van gegevens, vindt plaats zonder dat hiervoor aanvullende kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Deze werkzaamheden worden geacht te zijn inbegrepen in de overeengekomen vergoeding.

Het exitplan dient gedurende de gehele contractperiode actueel te zijn. Indien daartoe aanleiding bestaat, zal deze tussentijds worden aangepast.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND DOOR PARTIJEN:

Namens Opdrachtgever:

WMD Drinkwater NV

drs. V.E. Frankot RA

Directeur bestuurder

Namens Opdrachtnemer:

Naam + rechtsvorm leverancier

Naam handtekeningbevoegde
functie

.....
Assen,

Datum:

.....
Plaats:

Datum: