Service Level Agreement

Raamovereenkomst Vakliteratuur

Tussen opdrachtgever gemeente Haarlemmermeer
En
Naam leverancier

CONCEPT

gemeente
Haarlemmermeer

Inhoudsopgave

1. Algemeen 3
1.1 Algemene bepalingen 3
1.2 Doel 3

2. Dienstverlening 4
2.1 Contactgegevens 4
2.2 Rapportages 4
2.3 Overlegstructuur : 5
2.4 Processen 5
2.5 Procedure bij klachten 5
2.6 Facturatie 5

3. Kritische prestatie indicatoren 7

4. Beoordeling 8
4.1 Methodiek 8
4.2 Normen 8

CONCEPT

1. Algemeen

1.1 Algemene bepalingen

1.1.1 Tussen partijen is een raamovereenkomst met contractnummer XXXX afgesloten, aan Partijen genoegzaam bekend. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de Partijen die zijn vastgelegd in de raamovereenkomst.

1.1.2 Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de raamovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de raamovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de raamovereenkomst.

1.1.3 Het in artikel 1.1.1 bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de raamovereenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.

1.1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere raamovereenkomsten onder de raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA elk kwartaal worden besproken en zo nodig worden aangepast.

1.1.5 De opdrachtgever en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van de opdrachtgever.

1.1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door de opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

1.2 Doel

Het doel van de SLA is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening
- Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing en klantgerichtheid
- Het vastleggen van de wijze waarop over de voortgang wordt gerapporteerd
- Het vastleggen van de facturatie frequentie en de oplevering van de financiële eindrapportage

De intentie van de Partijen is, zich te verplichten om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan. De te leveren Prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.

Indien de opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

CONCEPT

2. Dienstverlening

Voor de omschrijving van de opdracht wordt verwezen naar de aanbestedingsleidraad en het programma van eisen. Deze maken onlosmakelijk deel uit van de raamovereenkomst.

2.1 Contactgegevens

Opdrachtnemer en de opdrachtgever stellen één vast aanspreekpunt aan ten behoeve van overleg op tactisch en strategisch niveau en de evaluatie. Daarnaast is één operationeel contactpersoon beschikbaar voor de opdrachtgever.

Opdrachtnemer	**Operationeel**	**Tactisch/Strategisch**
Naam	x	x
Bereikbaarheid	x	x
Telefoonnummer	x	x
E-mailadres	x	x

De opdrachtgever	**Operationeel**	**Tactisch/Strategisch**
Naam	x	x
Bereikbaarheid	x	x
Telefoonnummer	x	x
E-mailadres	x	x

2.2 Rapportages

Hieronder staan de rapportages genoemd welke door opdrachtnemer worden verstrekt. Daarnaast kan op verzoek van de opdrachtgever aanvullend periodieke en/of incidentele rapportage aan opdrachtnemer worden gevraagd.

2.2.1 Management rapportage

De opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen na afloop van ieder kwartaal en voorafgaand aan het tactisch overleg de volgende rapportages aan:

- *Nader af te stemmen tijdens de implementatie*

2.2.3 Jaarrapportage

De jaarrapportage bevat een totaaloverzicht van de cumulatieve gegevens uit de kwartaalrapportages. De rapportageperiode is een kalenderjaar. Na beëindiging van de opdracht wordt een jaarrapportage opgeleverd van de, in het betreffende jaar, verstreken maanden.

CONCEPT

2.3 Overlegstructuur :

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen tijdens de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. De agenda van de diverse overleggen wordt door de opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer van tevoren bepaald.

Na gunning worden de verschillende overleggen nader gespecificeerd op frequentie, deelnemers, onderwerpen, doelstellingen en in deze SLA opgenomen dan wel als bijlage aan deze SLA toegevoegd.

Niveau	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Operationeel	Ad hoc	**Opdrachtgever** • IDV-FM Servicedesk **Opdrachtnemer** • Verantwoordelijke voor dienstverlening	• Operationele punten
Tactisch	Eenmaal per kwartaal	**Opdrachtgever** • Contractmanager • Senior Medewerker IDV FM-Services **Opdrachtnemer** • Accountmanager	Evaluatie van de mate van dienstverlening en afstemmen toekomstige aandachtspunten. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde: • Managementinformatie • Doorlooptijden (responstijd en levering) zoals in het PvE vastgesteld • Open en afgehandelde klachten + doorlooptijd • De punten zoals benoemd in eis 3.7 • Financiën en percentage correcte facturen • Analyse van de dienstverlening en verbeter voorstellen
Strategisch	Eenmaal per jaar (vervangt één kwartaaloverleg)	**Opdrachtgever** • Contractmanager • Senior Medewerker IDV FM-Services **Opdrachtnemer** • Accountmanager	• De punten zoals benoemd in eis 3.8 • Evaluatie contractuele afspraken • Trends in de markt • Innovatie • Klantbeleving • Verbetervoorstellen

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen tijdens de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. De agenda van de diverse overleggen wordt door de opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer van tevoren bepaald.

Na gunning worden de verschillende overleggen nader gespecificeerd op frequentie, deelnemers, onderwerpen, doelstellingen en in deze SLA opgenomen dan wel als bijlage aan deze SLA toegevoegd.

2.4 Processen

Nader in te vullen na start raamovereenkomst

2.5 Procedure bij klachten

Nader in te vullen na start raamovereenkomst

2.6 Facturatie

De facturatie geschiedt conform standaardprocedures van de opdrachtgever, zoals uitgewerkt in het programma van eisen.

Voor overige voorwaarden verwijzen we naar de algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Haarlemmermeer, artikel 18 en 31.

CONCEPT

3. Kritische prestatie indicatoren

4 maal per jaar vindt een overleg plaats over de beoordeling van de geleverde prestaties van de opdrachtnemer. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend, de wegingsmethode en consequenties staan beschreven in hoofdstuk 4. Naast de KPI's wordt ook de managementrapportage zoals beschreven in 2.2 beoordeeld. Op onderstaande KPI's wordt in managementrapportage gerapporteerd.

Onderstaande KPI's vormen de KPI-set bij aanvang van het contract. De gehele set aan verplichtingen welke voortvloeit uit de aanbesteding bevat meer KPI's en eisen. Deze worden binnen 8 weken na aanvang van het contract samen met opdrachtnemer vastgesteld.

De opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever, met name op het gebied van kwaliteit en efficiency.

Per KPI is een norm gedefinieerd. Opdrachtnemer kan boven, op of onder norm scoren.

2 = boven norm

1 = op norm of net daarboven

0 = onder norm

-2 = onder norm, er ontstaat afbreukrisico.

K1. Rapportages			
KPI	**Meetmethode**	**Norm**	**Frequentie**
Tijdige en volledige rapportages	Aantal opgeleverde rapportages volgens planning	100%	Per kwartaal
K2. Facturatie			
Factuurjuistheid	% facturen met correct inkoopordernummer en juiste formaat (PEPPOL/PDF)	≥ 98%	Per kwartaal
Tijdige melding onjuiste facturen	% afwijkingen gemeld binnen 15 werkdagen na ontvangst	100%	Per kwartaal
Tijdige credit- en correctiefactuur	Opdrachtnemer stuurt binnen 15 werkdagen een creditfactuur en een gecorrigeerde factuur;	100%	Per kwartaal
K3. Dienstverlening			
Doorlooptijden	% reactie binnen afgesproken termijn	>95%	Per kwartaal
Reactietijd op vragen/klachten	% eerste reactie binnen afgesproken termijn	⚑ ≥ 95% binnen 2 werkdagen	Per kwartaal
Voorstel die potentie meerwaarde biedt voor de dienstverlening van Opdrachtgeer	Aangeboden voorstel	100%	Per jaar

4. Beoordeling

4.1 Methodiek

Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal in de managementrapportage over de score per KPI en licht toe waarom een KPI eventueel niet is gehaald.

Opdrachtgever beoordeelt de scores en bespreekt de beoordeling in het tactisch overleg. Na het overleg ontvangt opdrachtnemer de beoordeling schriftelijk.

Wordt de norm van een KPI niet gehaald, dan dient opdrachtnemer binnen twee (2) weken na vaststelling een plan van aanpak in. Hierin staan de acties en de termijnen waarmee de norm zo snel mogelijk weer wordt gehaald.

4.2 Normen

Elke KPI krijgt een score (2, 1, 0 of -2, zie hoofdstuk 3). Met 1 punt of meer wordt de norm gehaald; 1 punt is dus het minimum per KPI.

De KPI's worden ieder kwartaal gemeten en kunnen maximaal 4 punten per kwartaal scoren.

4.2.1 Malus

Op de KPI's kan een malusregeling worden toegepast. Een malus is bedoeld om de dienstverlening te verbeteren. Partijen bespreken daarom eerst de onderprestatie en het plan van aanpak voordat een malus wordt overwogen. Scoort opdrachtnemer bij twee opeenvolgende metingen minder dan het minimum van één (1) punt voor dezelfde KPI, dan kan opdrachtgever een malus opleggen. De malus bedraagt ten hoogste 1% van de totale service fee van de maanden waarin is onderpresteerd, en in totaal ten hoogste 10%.

Of een malus wordt opgelegd en hoe hoog deze is, wordt in overleg tussen partijen in alle redelijkheid vastgesteld. Daarbij wordt rekening gehouden met onder meer de aard en omvang van de onderprestatie, de oorzaak ervan, de mate waarin opdrachtnemer hier invloed op had en de inspanningen die opdrachtnemer heeft geleverd om te verbeteren.

Leiden de acties uit het plan van aanpak en een eventuele malus niet tot verbetering en blijkt dat ook uit de eerstvolgende KPI-meting, dan bespreken partijen de vervolgstappen. Opdrachtgever kan daarna de raamovereenkomst ontbinden, met inachtneming van wat daarover in de raamovereenkomst is bepaald.

CONCEPT