

Service Level Agreement Organisatie G en de Shared Services Organisatie

**Afspraken tussen opdrachtgever en
opdrachtnemer over de te leveren diensten en
producten in jaar 20045**

.....

Ondertekening

Aldus overeengekomen en getekend,

d.d.

d.d.

Organisatie G
Projectdirecteur

Shared Services Organisatie
Algemeen Directeur

(Naam)

(Naam)

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	4
1.1	OPDRACHTGEVER.....	4
1.2	OPDRACHTNEMER.....	4
1.3	GEDELEGEERD.....	4
1.4	REIKWIJDTE EN DOORLOOPTIJD SLA.....	5
1.5	KADERS.....	5
1.6	WERKZAAMHEDEN.....	5
1.7	FINANCIERING.....	5
1.8	AFSTEMMING.....	5
1.9	ESCALATIE.....	6
2	DIENSTVERLENING FINANCIËLE DIENSTEN.....	7
2.1	CONTACTPERSONEN FINANCIËLE DIENSTEN.....	7
2.2	BASIS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	7
2.3	BASISPLUS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	7
3	DIENSTVERLENING ICT.....	8
3.1	CONTACTPERSONEN ICT.....	8
3.2	BASIS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	8
3.3	BASISPLUS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	9
4	DIENSTVERLENING HRM.....	10
4.1	CONTACTPERSONEN HRM.....	10
4.2	BASIS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	10
4.3	BASIS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	11
4.4	BASISPLUS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	11
5	DIENSTVERLENING FACILITAIR BEDRIJF.....	12
5.1	CONTACTPERSONEN FACILITAIR BEDRIJF.....	12
5.2	BASIS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	12
5.3	BASISPLUS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	14
6	DIENSTVERLENING ADVIES EN COÖRDINATIE CENTRUM.....	15
6.1	CONTACTPERSONEN ADVIES EN COÖRDINATIE CENTRUM.....	15
6.2	BASIS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	15
6.3	BASISPLUS PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	15

1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna te noemen: SLA) bestaat uit twee delen. In hoofdstuk 1 worden de algemene afspraken inzake de samenwerkingsrelatie beschreven. In hoofdstuk 2 tot en met 6 worden deze afspraken nader geconcretiseerd voor de taakvelden van de uitvoeringsorganisatie Shared Services Organisatie (hierna te noemen: SSO), te weten Financiële Diensten, Advies en Coördinatie Centrum, ICT, HRM en het Facilitair Bedrijf.

Deze SLA wordt op basis van het vastgestelde (BvB 27 oktober 2004) Producten en Diensten Overzicht 2005 (hierna te noemen: PDO) opgesteld. De dienstverlening van de SSO is gesplitst naar basis en basisplus producten en diensten.

De volume-afname van het basispakket wordt in hoofdstuk 2 tot en met 6 gekwantificeerd en in kaart gebracht.

Inzake het basispluspakket zijn in deze SLA eveneens per hoofdstuk de specifieke afspraken tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer vastgelegd.

1.1 Opdrachtgever

Organisatie G
(Naam)
(Adres)

1.2 Opdrachtnemer

Shared Services Organisatie
(Naam Directeur)
(Adres)

1.3 Gedelegeerd

De gedelegeerd opdrachtgevers en opdrachtnemers zijn bevoegd de noodzakelijke onderhandelingen te voeren en afstemming te plegen inzake de totstandkoming en uitvoering van deze SLA.

<i>Producten en diensten Geleverd door:</i>	<i>Gedelegeerd opdrachtgever</i>	<i>Gedelegeerd opdrachtnemer</i>
Financiële Diensten		
HRM		
ICT		
Advies en Coördinatie Centrum		
Facilitair Bedrijf		

In de hoofdstukken die zijn ingedeeld per SSO-dienst zijn de contactpersonen benoemd voor de dagelijkse afstemming.

1.4 Reikwijdte en doorlooptijd SLA

Deze overeenkomst omvat de dienstverlening voor het jaar 2005 van 1 januari 2005 tot en met 31 december 2005.

Wijziging in deze overeenkomst wordt door beide partijen schriftelijk bekrachtigd.

1.5 Kaders

De dienstverlening vindt plaats binnen de algemene vastgestelde kaders van X. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zijn op de hoogte van het bestaan, de inhoud en de status van deze kaders.

De dienstverlening vindt plaats op basis van het in het PDO beschreven kwaliteitsniveau.

1.6 Werkzaamheden

De SSO levert geen diensten die niet met de opdrachtgever zijn overeengekomen.

Voor nieuwe producten en diensten die niet in de SLA staan brengt de opdrachtnemer op schriftelijk verzoek van de opdrachtgever een offerte uit, passend binnen de gestelde kaders van de dienstverlening. Consequenties van de gewenste product- of dienstverlening worden vastgelegd.

1.7 Financiering

1.8 Afstemming

Zo vaak als wenselijk vindt er door de (contactpersonen van) opdrachtgever en opdrachtnemer tussentijdse afstemming over de dienstverlening plaatsvinden. Zowel aan de opdrachtgevende als opdrachtnemende partij is per SSO-dienst een contactpersoon benoemd. Onderwerp van gesprek zijn dan in ieder geval de

voortgang, de kwaliteit, de financiën, prognoses en resterende planning.

Tevens nemen de gedelegeerd opdrachtgever en gedelegeerde opdrachtnemer deel aan het Klantenberaad. In dit overleg wordt ingegaan op instrument-/ productontwikkelingen, kwaliteit en voortgang van de dienstverlening en resultaten van gedane kwaliteitsmetingen.

Aansluitend op het planproces stelt de opdrachtnemer in mei en september een voortgangsrapportage op.

1.9 Escalatie

Klachten en incidenten worden zoveel mogelijk in relatie tussen medewerkers en dienstverleners opgelost. Indien nodig worden klachten dan wel knelpunten in overleg tussen de contactpersonen behandeld en opgelost. Indien het oplossen van klachten majeure proceswijzigingen met zich meebrengen zal de verandering aan het Klantenberaad worden voorgelegd.

2 Dienstverlening Financiële Diensten

2.1 Contactpersonen Financiële Diensten

Contactpersoon opdrachtgever	

Contactpersoon opdrachtnemer	
	Organisatie- onderdeel

2.2 Basis producten en diensten

De basisproducten en diensten van de Financiële Diensten zijn beschreven in het Producten en Diensten Overzicht (PDO) 2005. In het PDO treft u ook de normen en prestatie indicatoren per product en/of dienst aan.

Voor alle producten in het basispakket is de financiering centraal geregeld.

Afwijkende dienstverlening of aanvullende producten worden als basisplus aangemerkt. Deze producten en diensten worden tegen kostprijs (DAR-tarief of kosten inhuur) uitgevoerd en afzonderlijk in rekening gebracht.

(Financiële) afspraken

De Financiële Diensten zullen ervoor zorgen dat facturen en declaraties die voor de uitvoer van de genoemde conversie correct ter betaling aan de Financiële Diensten zijn aangeleverd ten laste van 2005 worden betaald.

Ter ondersteuning van het financieel beheer van het Projectbureau G zal vanuit de Financiële Diensten 1fte beschikbaar worden gesteld. De kosten van deze dienstverlening zullen middels een budgetoverheveling aan de Financiële Diensten worden overgedragen. De interne controle van G maakt onderdeel uit van het IC-jaarplan van de SSO.

2.3 Basisplus producten en diensten

Niet van toepassing.

3 Dienstverlening ICT

3.1 Contactpersonen ICT

Contactpersoon opdrachtgever	
Contactpersoon opdrachtnemer	
	(Functie)

3.2 Basis producten en diensten

De basisproducten en diensten van ICT zijn beschreven in het Producten en Diensten Overzicht (PDO) 2005. In het PDO treft u ook de normen en prestatie indicatoren per product en/of dienst aan.

Voor de verrekening worden een tweetal normen gehanteerd, te weten:

- Verrekening op basis van het aantal PC's
- Verrekening op basis van het aantal uren

De in de SLA (en de bijlage daarvan) gehanteerde tarieven zijn gebaseerd op de ICT assortimentslijst 2005, die als bijlage bij het PDO is gevoegd.

In de onderstaande tabel zijn de basis producten en diensten opgenomen (incl. paginaverwijzing naar het PDO) onder vermelding van de afgenomen aantallen en bijbehorende kosten.

SSO-Dienst	Product of productgroep	Pagina PDO 2005	Afname			Kosten
			PC's	Uren		
ICT						
	Basis werkplek - desktop - laptop					
	Ondersteuning ICT					
	Multimedia: Product en design					Trekkingsrecht (2%)
	Beheer en onderhoud websites					Trekkingsrecht (2%)
	Advies en projecten Generiek					Trekkingsrecht (2%)

In bovenstaande berekening is uitgegaan van de kosten van een standaard basis werkplek zoals vermeld in het PDO. Een basis werkplek is echter uit verschillende componenten opgebouwd, die afzonderlijk worden doorbelast (**zie bijlage**). Als gevolg hiervan wijken de hier vermelde kosten af van het totaal van de in de bijlage onder basis werkplek vermelde kosten. Aansluiting tussen beide berekeningen is gevonden door de kosten van de basis werkplek zoals vermeld in de matrix, op het totaal van de kosten van werkplekvoorzieningen (basis en basis plus) uit de bijlage in mindering te brengen. Het resultaat van deze aftreksom is vervolgens in paragraaf 3.1.2. als kosten van de werkplekvoorzieningen plus opgenomen (vermeerderd met 4% opslag voor geprognosticeerde dienstspecifieke bestellingen)

Op basis van deze opzet komen de totale kosten voor het basis pakket producten en diensten voor uw dienst op €...

3.3 Basisplus producten en diensten

Niet van toepassing.

4 Dienstverlening HRM

4.1 Contactpersonen HRM

Contactpersoon opdrachtgever	

Contactpersonen opdrachtnemer	

4.2 Basis producten en diensten

De basisproducten en diensten van HRM zijn beschreven in het Producten en Diensten Overzicht (PDO) 2005. In het PDO treft u ook de normen en prestatie indicatoren per product en/of dienst aan.

Voor alle producten in het basispakket is de financiering centraal geregeld.

Afwijkende dienstverlening of aanvullende producten worden als basisplus aangemerkt. Deze producten en diensten worden tegen kostprijs (DAR-tarief of kosten inhuur) uitgevoerd en afzonderlijk in rekening gebracht.

5 Dienstverlening Facilitair Bedrijf

5.1 Contactpersonen Facilitair Bedrijf

Contactpersoon opdrachtgever	

Contactpersonen opdrachtnemer	

5.2 Basis producten en diensten

Het basispakket is omschreven in het Producten en Diensten Overzicht SSO 2005.

Voor de verrekening van deze producten zijn twee normen gehanteerd: Verrekening op basis van aantallen m² en aantal werkplekken.

Het aantal werkplekken bedraagt:

Het aantal m² bedraagt:

Bij de berekening van de tarieven is een opslag gehanteerd voor leegstand. Het aantal m² is het aantal ingetekende meters van de kantooroppervlakte (de zogenaamde vlekken).

In de volgende tabel zijn de producten en een verwijzing naar het paginanummer van het Producten en Diensten Overzicht SSO 2005 vermeld. Daarnaast is aan de hand van het aantal werkplekken en m² de kosten per product inzichtelijk gemaakt. Medio 2005 zal worden bekeken in hoeverre het aantal werkplekken en m² moet worden herzien.

5.3 Basisplus producten en diensten

De basisplus diensten zijn beschreven in het Producten en Diensten Overzicht 2005 en hebben betrekking op de volgende zaken:

Productnaam	Pagina in PDO
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

6 Dienstverlening Advies en Coördinatie Centrum

6.1 Contactpersonen Advies en Coördinatie Centrum

Contactpersoon opdrachtgever	

Contactpersoon opdrachtnemer	

6.2 Basis producten en diensten

Er is sprake van centrale financiering, tenzij vanuit het management een andere financieringswijze wordt vastgesteld.

6.3 Basisplus producten en diensten

De kosten van de basisplus diensten worden volledig (personele en materiële kosten) op basis van nacalculatie verrekend.