

# Basis Service Level Agreement Dienstverlening



Alle producten, diensten en dienstverlening

Spinam

[www.spinam.nl](http://www.spinam.nl)

Voor meer informatie:

[info@spinam.nl](mailto:info@spinam.nl)

085-303 4659

Opgesteld door D.J. Doorn, eigenaar Spinam in mei 2012

Bijgesteld in april 2019

Status: Leidend vanaf mei 2019

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond Service Level Agreement

Spinam biedt verschillende producten, diensten en dienstverlening aan verschillende klanten. Om de verwachtingen van de klant goed te laten aansluiten op het ambitieniveau van Spinam is deze basis SLA opgesteld. Spinam heeft voor de uitvoering de dienstverlening een inspanningsverplichting ten aanzien van de dienstenniveaus genoemd in deze SLA.

## 1.2 Doel van de SLA

In deze SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken, met betrekking tot de dienstverlening van Spinam vastgelegd.

Op basis van de hier afgesproken dienstenniveaus vindt door ons monitoring plaats van het geleverde in relatie met het afgesproken niveau. Hiermee legt Spinam zichzelf verplichtingen en verantwoordelijkheden op met betrekking tot de dienstverlening. Uitgangspunt hierbij is dat optimaal invulling wordt gegeven aan de inzet, continuïteit en toekomstige invulling aan behoeften van u, als klant, en ons.

Spinam garandeert met betrekking tot de dienstverlening dat:

1. Kennis en kunde gewaarborgd zijn in de organisatie;
2. Voldoende inzet van mensen en middelen is geboden;
3. Optimale kwaliteit is geboden;
4. Zodra duidelijk is dat meldingen niet binnen de gestelde dienstenniveaus gehaald kunnen worden, zetten we extra capaciteit in om het probleem zo snel mogelijk op te lossen;
5. Spinam houdt u op de hoogte van de ontwikkelingen tijdens het oplossen van problemen.

## 1.3 Gerelateerde documenten

Indien deze SLA in tegenstelling is met separaat overeengekomen contracten heeft het contract prioriteit. Spinam heeft voor de uitvoering de dienstverlening een inspanningsverplichting ten aanzien van dienstenniveaus genoemd in deze SLA.

Elk contract bij Spinam bestaat uit drie delen:

1. Contract (of getekende offerte);
2. Aanvullende afspraken;
3. Service Level Agreement;
4. Algemene voorwaarden.

Let er op dat bij een betalingsachterstand de overeengekomen afspraken uit (1) en (2) kunnen komen te vervallen.

## **1.4 Goedkeuring en beheer SLA**

Deze SLA heeft een indicatief karakter en het staat Spinam vrij deze SLA te wijzigen. Elke wijziging van de SLA zal doorgegeven worden aan de betrokken klanten.

Deze SLA is online te raadplegen via [www.spinam.nl](http://www.spinam.nl).

Indien u, als klant, bezwaar wilt maken tegen een wijziging, dan kunt u dat doen via ons contactformulier via onze website.

Spinam is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

## 2 Scope van de dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd. Spinam stelt capaciteit beschikbaar voor de dienstverlening, zoals beschreven op [www.spinam.nl/dienstverlening/](http://www.spinam.nl/dienstverlening/)

In het Dossier Afspraken en Procedures is een overeengekomen lijst met de te beheren objecten per (cluster van) diensten opgenomen.

Om de opdrachten uit te voeren worden de volgende, door Spinam te leveren, diensten gedefinieerd:

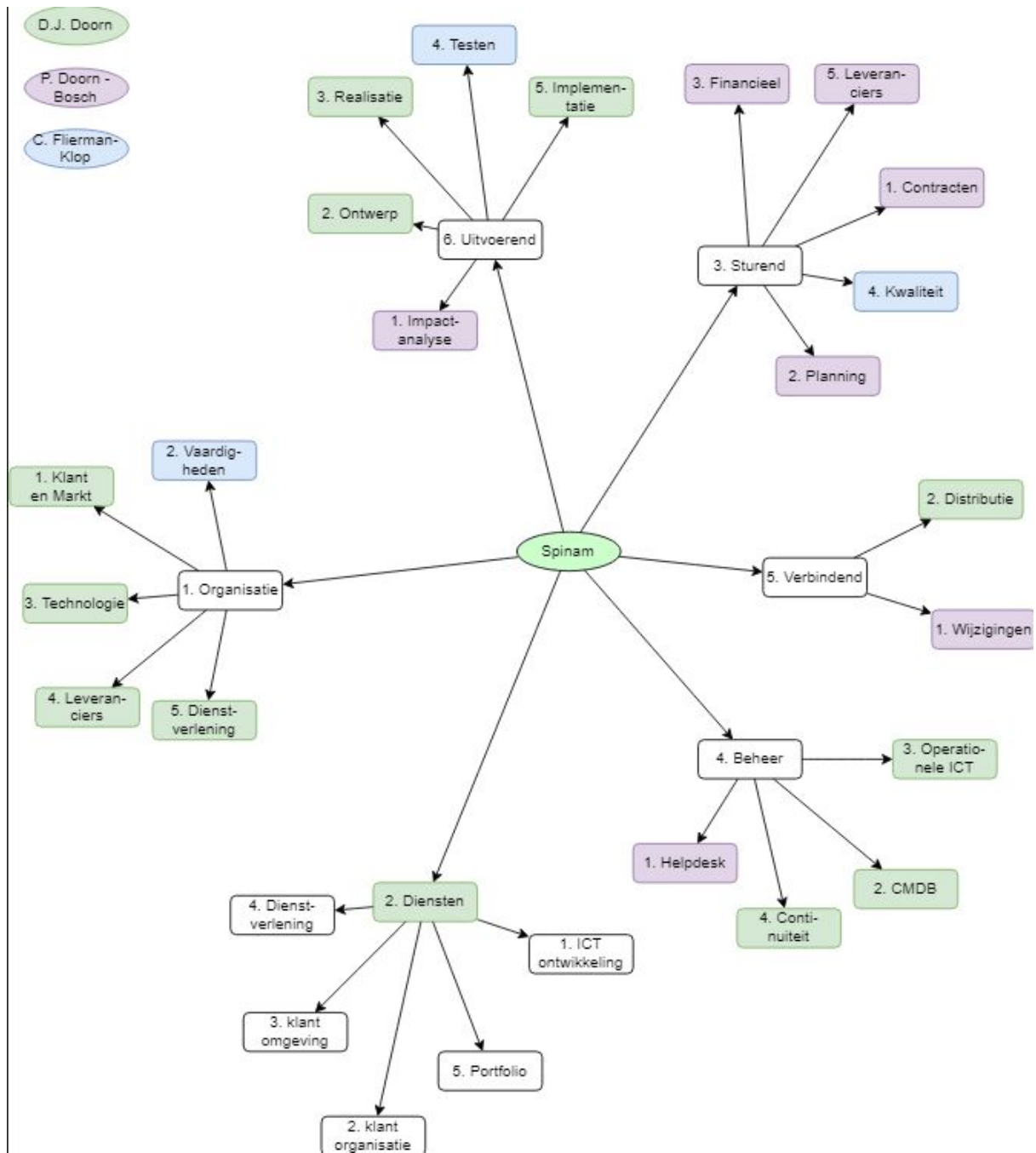
Te leveren diensten	Omschrijving
Gebruikersondersteuning	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het afhandelen van klachten;</li><li>• Het beantwoorden van vragen.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het registreren, beheren en verhelpen van meldingen. Elke melding wordt elektronisch vastgelegd</li><li>• Het analyseren van meldingen.</li><li>• Het vastleggen en volgen van bekende verstoringen;</li><li>• Het vastleggen en helpen indienen van wijzigingen;</li><li>• Pro actief informeren van de klant over opgetreden verstoringen</li></ul>
Winkeldiensten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Directe en indirecte verkopen van Spinam</li></ul>
Stand-by werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spinam kent op dit moment geen standby dienstverlening.</li></ul>
Uitvoerende diensten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het uitvoeren, besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde diensten.</li></ul>

Spinam werkt voor zijn interne bedrijfsvoering met het ASL framework. Het werken binnen een bekend framework heeft een goede uitwerking op de kwaliteit van werken en de effectiviteit van het werk. Spinam heeft jarenlange ervaring met ASL opgebouwd.

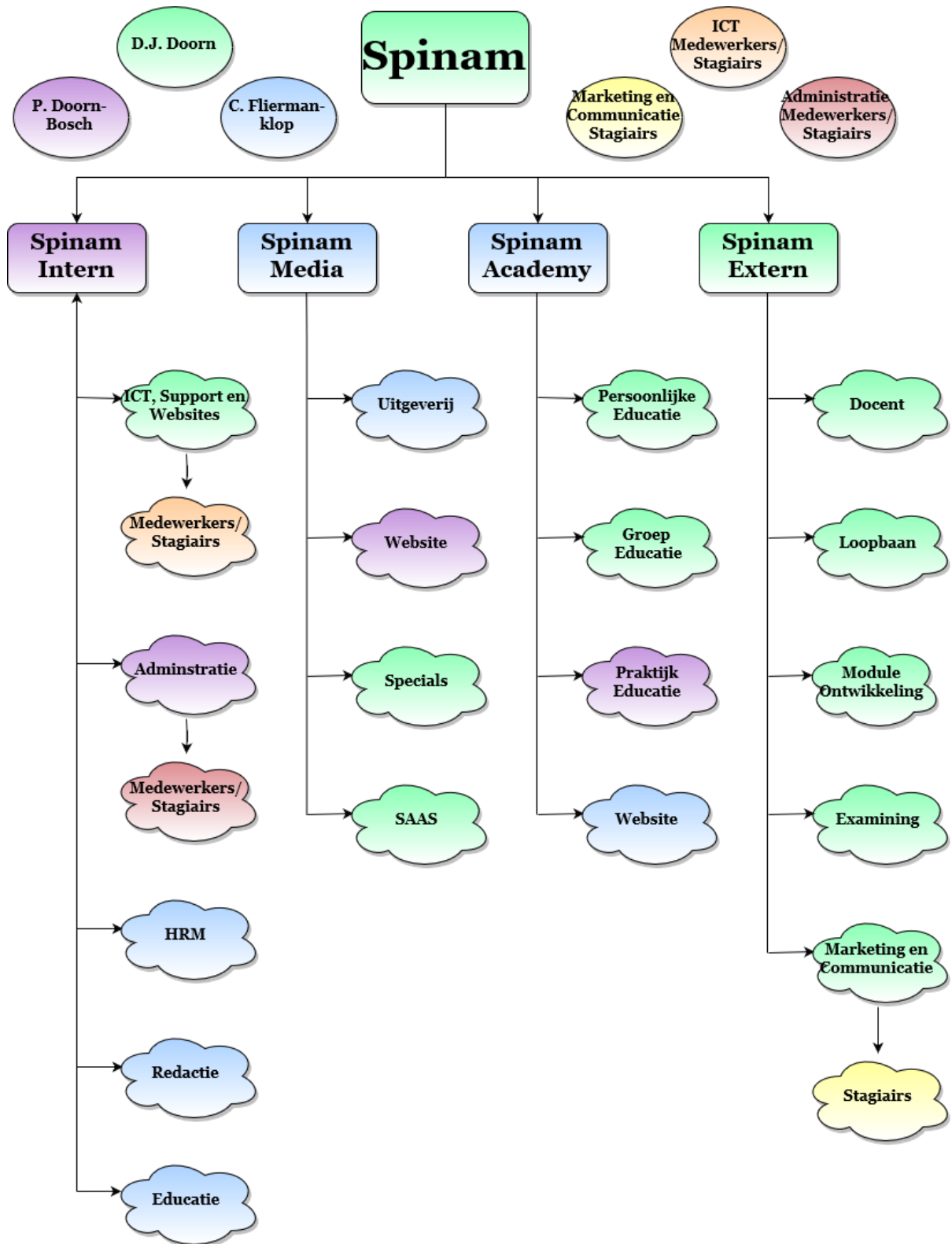
De verantwoordelijkheden zijn binnen Spinam verdeeld tussen:

- Daniël Doorn ([daniel.doorn@spinam.nl](mailto:daniel.doorn@spinam.nl))
- Patricia Doorn-Bosch ([patricia.bosch@spinam.nl](mailto:patricia.bosch@spinam.nl))
- Corinne Flierman-Klop ([conrinne.flierman@spinam.nl](mailto:conrinne.flierman@spinam.nl))

In het volgende schema zijn de eindverantwoordelijken (accountable) voor de verschillende processen aangegeven.



De externe dienstverlening kent een structuur die rondom de dienstverlening van Spinam is opgebouwd. In dit schema wordt duidelijk welke afdelingen er betrokken zijn bij de uitvoering van de hierboven genoemde processen. Spinam is georganiseerd via een matrixorganisatie tussen de processen en dienstverlening.



## 3 Dienstenniveaus

Spinam werkt met dienstenniveaus voor zichzelf, maar ook voor de klant. Hiermee worden de werkzaamheden voorspelbaar en planbaar voor Spinam en de klant.

De genoemde normen zijn indicatief. Van een reactietijd van drie werkdagen is het niet verplicht dat deze drie dagen duurt. Het kan en zal in voorkomende gevallen tussen de nul en drie dagen duren voordat u terugkoppeling krijgt. Dit is afhankelijk van de bezetting en planning binnen Spinam.

### 3.1 Gebruikersondersteuning

Wanneer en hoe u contact kunt opnemen met Spinam.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Openingstijden	Venstertijden	Op werkdagen van 9.00 tot 17:00	Spinam	Nee
	Elektronische melding	7x24	Spinam	Nee

N.B. U mag buiten kantoortijden contact opnemen van Spinam. Let er dan wel op dat de afhandeling van uw melding pas op de eerste werkdag na uw melding plaats gaan vinden.

### 3.2 Meldingen aanmelden

Het registreren en terugmelden aan de gebruikers van meldingen.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Tijdigheid	Spinam kan garanderen dat het proces van melden, classificeren en terugmelden tijdig wordt uitgevoerd, zodat dit niet vertragend werkt in de totale oplostijd van meldingen.	zie 3.3	klant	Nee
Aanmeldtijd	De klant zorgt ervoor dat uit te voeren wijzigingen op tijd aangekondigd worden op een goede planning te kunnen maken.	minimaal drie dagen, liever een week.	klant	Nee

Aantallen	Wijzigingsverzoeken dienen door Spinam ingepland te kunnen worden. Ook wil Spinam een voorspelbare hoeveelheid werk.	In projectfase: onbeperkt aantal meldingen  In uitvoeringsfase: één wijziging per week.	klant	Nee
-----------	--	---	-------	-----

### 3.3 Meldingen afhandelen

Het classificeren, beheren en afhandelen van meldingen.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Reactietijd	Binnenkomst incident bij helpdesk Spinam tot en met de terugmelding bij de klant.	3 werkdagen	Spinam	Nee
Afhandeltijd	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het gereed melden van de helpdesk Spinam aan de klant.	5 werkdagen	Spinam	Nee
Afhandelvenster	De periode waarin Spinam actief kan werken aan het afhandelen van meldingen	Alleen op werkdagen	Spinam	Nee



## 4. Aanvullende diensten en/of dienstenniveaus

Indien gewenst kunt u tijdelijk of permanent een hoger dienstenniveau afnemen. Hieraan zijn kosten verbonden die erg afhankelijk zijn van uw vraag en de planning binnen Spinam.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Eenheid	Verantwoordelijke	Kosten
standby	Een medewerker aanwezig op locatie Spinam om snel en meteen een melding te kunnen oppakken.	per dagdeel	Spinam	€ 80,-
Reactietijd versnellen	Een dag van de reactietijd afhalen.	per maand	Spinam	€ 100,-
	Dezelfde dag een reactie op uw melding.	per maand	Spinam	€ 300,-
Oplostijd versnellen	Een dag van de oplostijd afhalen.	per maand	Spinam	€ 200,-
	Twee dagen van de oplostijd afhalen.	per maand	Spinam	€ 400,-
klantondersteuning	Een medewerker van Spinam op de locatie van de klant.	per dagdeel	Spinam	€ 100,-

Als uw wens of verzoek hier niet bij staat, neem dan gerust contact met ons op voor een prijsindicatie.