

Bijlage 8 Service Level Agreement

In de SLA dienen de definities van de te hanteren begrippen opgenomen te worden.

Alle genoemde tijden zijn gesteld in CET (Central European Time).

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de overeen te komen servicelevels:

Toegankelijkheid van de SaaS oplossing	
Toegankelijkheid	Maandag t/m zondag van 0.00 tot 24.00 uur met uitzondering van geplande en afgestemde reguliere onderhoudswerkzaamheden en reguliere back-up tijden.
Beschikbaarheid	99,0%, gemeten over één kwartaal.
Reparatietijd	<ul style="list-style-type: none">• Prioriteit Hoog: binnen 8 uur;• Prioriteit Normaal: binnen 16 werkuren;• Prioriteit Laag: binnen 40 werkuren.

Changemanagement	
Regulier onderhoud	Onderhoud door Leverancier wordt uitsluitend uitgevoerd tijdens elk weekend tussen vrijdag 22 uur en zaterdag 7 uur
Uitzonderingen onderhoud	Tijdens examenweken en andere tijdig vooraf door de opdrachtgever kenbaar gemaakte periodes zal er geen regulier onderhoud uitgevoerd worden. Ook examenweken worden door Opdrachtgever aangegeven. Een release kalender wordt in onderling overleg samengesteld en goedgekeurd.
Ongepland onderhoud	Changes buiten het regulier onderhoud om dienen op werkdagen na 22:00 en binnen maximaal 8 uur uitgevoerd te worden. Dit ongeplande onderhoud vermindert de beschikbaarheid.

Ten behoeve van de Service desk

Service Window		
Beschikbaarheid	Op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur voor reguliere ondersteuning. Van 17:00 tot 08:00 uur en tijdens weekend- en feestdagen telefonische bereikbaarheid voor meldingen prioriteit Hoog.	
Reactietijden		
Prioriteit	Behandeling 1e lijn	Behandeling door 2e lijn
Hoog	100%, maximaal 0,5 uur	100% binnen een uur
Normaal	98% binnen 2 uur.	98% binnen 4 uur.

Laag	95% binnen 8 uur.	95% binnen 16 uur.
Prioriteit	Analysetijd	Status update naar klant
Hoog	99% < 2 uur	Iedere 2 uur
Normaal	99% < 4 werkuren	Iedere 4 uur
Laag	Periodiek	5 werkdagen
Prioriteit	Reparatietijd	
Hoog	100% binnen 8 uur.	
Normaal	98% binnen 16 werkuren.	
Laag	Binnen 40 werkuren of periodiek (na afstemming).	
Prioriteit		
Hoog	Ernstige hinder. Volledige uitval en/of één of meerdere kritische bedrijfsprocessen worden niet meer door het systeem ondersteund of kunnen niet meer door de gebruikers uitgevoerd worden.	
Normaal	Hinder. Een aantal van de aansluitingen op één vestiging is uitgevallen. Een deel (niet zijnde kritisch) van de functionaliteit is niet beschikbaar.	
Laag	Beperkte hinder, lastig. Gebruikers ondervinden beperkte hinder van de storingen, oplossing niet direct noodzakelijk.	
	Afhandeling	Escalatietijd
Prioriteit	Service window	Escaleren naar volgend escalatieniveau na:
Hoog	Tijdens en buiten kantoortijd	In alle gevallen is escalatie naar een hoger niveau na 1 uur vereist
Normaal	Tijdens kantoortijd	Escalatie hoger niveau na 2 werkuren
Laag	Tijdens kantoortijd	Escalatie hoger niveau na 5 werkdagen

(Proactieve) bewaking van de dienstverlening

De Leverancier informeert de Opdrachtgever direct als er zich problemen voordoen op het systeem.
Actuele storingen worden zichtbaar op een site gemeld van de Leverancier.

Data recovery (incident Hoog)

Het maximale dataverlies (RPO) op de database dat mag optreden is 1 uur

Het maximale dataverlies (RPO) op de applicatie dat mag optreden is 24 uur

De maximale hersteltijd (RTO) op de database in geval van een restore is 8 uur

De maximale hersteltijd (RTO) op de applicatie in geval van een restore is 8 uur

Er wordt doorlopend tenminste 1x per dag een backup gemaakt van alle data over de laatste 7 dagen. Per uur wordt een backup gemaakt van de database logbestanden om op database niveau herstel te kunnen uitvoeren.

Onderschrijding beschikbaarheid

Meting en berekening vindt plaats per kwartaal.

De berekening vindt plaats op basis van de beschikbare weekgegevens en weekrapportages.

De minimale beschikbaarheid per kwartaal is 2184 uur.

Het beschikbaarheidpercentage wordt als volgt berekend:

$((2184-S)/2184)*100\%$.

S is het aantal uren in de van toepassing zijnde periode van 13 weken (Q1, Q2, Q3 of Q4), waarin het softwarepakket niet-beschikbaar is. Voor de berekening van S wordt het softwarepakket geacht operationeel ter beschikking van Opdrachtgever te zijn:

- Voor zover Opdrachtnemer vooraf gepland onderhoud verricht.
- Gedurende de tijd dat Opdrachtgever nog geen kennis heeft gegeven van een Gebrek aan Opdrachtnemer.
- Voor zover het ERP-systeem een Gebrek vertoont dat niet daadwerkelijk het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaak.
- Voor zover een Gebrek Opdrachtgever niet betekenisvol in het gebruik van het ERP-systeem heeft gehinderd, dit naar het oordeel van Opdrachtgever (categorie normaal en laag).

Bij onderschrijding van de beschikbaarheid dient binnen 10 werkdagen door opdrachtnemer een verbeterplan aangeleverd te worden op basis waarvan onderschrijding van de beschikbaarheid voor de toekomst voorkomen zal worden.

Verzuimt opdrachtnemer het verbeterplan binnen 10 werkdagen aan te leveren, dan zal een door opdrachtgever geselecteerde expert ingeschakeld worden, die op kosten en medewerking van opdrachtnemer, een onderzoek uitvoert naar de oorzaken van de onderschrijding en zijn bevindingen in een verbeterplan aanlevert. Opdrachtnemer verplicht zich tot uitvoering van de zelf opgestelde of door de expert aangereikte verbeteringen.

Mocht opdrachtnemer niet binnen 30 werkdagen de betreffende verbeteringen tot uitvoering gebracht hebben, dan kan door opdrachtgever tot ontbinding van het contract worden overgegaan. De retransitiekosten die voortvloeien uit deze ontbinding, zijn daarbij voor rekening van de opdrachtnemer.

"De leverancier is accountable voor de (beschikbaarheid van) de gehele keten van de onderwijsinstelling tot en met het datacenter van de clouddienst en geeft daarbij richting de onderwijsinstelling de randvoorwaarden aan. Hierbij neemt de leverancier adequate maatregelen voor bescherming tegen, maar niet beperkt tot, DDoS aanvallen en stroomuitval. Deze worden niet uitgesloten in een overmacht clause. Indien de beschikbaarheid in de keten onvoldoende is neemt de leverancier het voortouw om maatregelen te nemen danwel de onderwijsinstelling te adviseren in vervolgstappen. Voor wat betreft de kosten van het oplossen van het probleem (in de keten) is leverancier, tenzij de oorzaak te verwijten is, niet aansprakelijk."

Re-transitieplan/afspraken

- Door de opdrachtnemer is een re-transitieplan opgesteld en beschikbaar gesteld.
- De kosten voor eventuele re-transitie zijn onderdeel van de overeengekomen dienstverlening.
- De maximale doorlooptijd van een re-transitie bedraagt 6 maanden.

Informatiebeveiliging en privacy

- De opdrachtgever levert een standaard bewerkersovereenkomst aan die breed wordt gedragen door het mbo die door opdrachtnemer wordt ondertekend.
- De opdrachtnemer voldoet aan het informatiebeveiligings- en privacybeleid, zoals dit door de opdrachtgever is opgesteld. Verder dient er aantoonbaar (geldig certificaat) voldaan te worden aan volgende norm of vergelijkbaar: ISO 27001/2. Tevens dient er een geldige assurance verklaring in de vorm van ESAE 3402 type II of vergelijkbaar overlegd te kunnen worden.

Klanttevredenheid

- Opdrachtnemer meet continu (minimaal eenmaal per jaar) de klanttevredenheid en koppelt periodiek (minimaal eenmaal per jaar) het resultaat hiervan transparant terug naar de opdrachtgever.
- Op basis van de klanttevredenheidsresultaten verbetert opdrachtnemer de eigen dienstverlening en rapporteert hierover transparant naar opdrachtgever.

Performance

- Laadtijd pagina's/responsetijd: gemiddeld 1,5 seconden voor 95% van de aanvragen waarbij snelheid benodigd is, zoals bij data-entry-schermen. Overige schermen mogen ten hoogste 5 seconden laadtijd/responsetijd geven.

Rapportage-aanvragen vormen hierop een uitzondering en moeten specifiek worden benoemd.

Escalatieniveaus

Niveau	Escalatieniveau Opdrachtnemer	Escalatieniveau Opdrachtgever
1	Servicedesk1	Melder incident1 (functioneel beheerder)
2	Service Manager1	Coördinator functioneel beheer
3	Accountmanager1	Hoofd ICT-services
4	Business Unit Director1	Directeur ICT
5	Algemeen Directeur1	CvB lid met ICT in portefeuille1

Functionarissen Opdrachtgever

Functionaris	Verantwoordelijkheid	Vervanger
--------------	----------------------	-----------

¹ Nog nader te benoemen door Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Functietitel kan daarbij wijzigen.

Lid CvB	<ul style="list-style-type: none"> • Hiërarchisch algemeen verantwoordelijk 	Directeur ICT
Directeur ICT	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel verantwoordelijk • Budgetbewaking 	Manager ICT
Manager ICT	<ul style="list-style-type: none"> • Technisch verantwoordelijk; 	Beleidsmedewerker ICT & -Beheer
Informatiemanager	<ul style="list-style-type: none"> • Functioneel ontwerp • Technisch ontwerp • Beleidsvorming WAN 	Coördinator functioneel beheer
Coördinator functioneel beheer	<ul style="list-style-type: none"> • Service manager • Organisatorisch verantwoordelijk 	Functioneel beheerder
Systeem-netwerkbeheerders Afdeling Automatisering	<ul style="list-style-type: none"> • Melders en bewakers storingen 	n.v.t.

Functionarissen Opdrachtnemer		
Functionaris	Verantwoordelijkheid	Vervanger
Algemeen directeur ²	<ul style="list-style-type: none"> • Hiërarchisch algemeen verantwoordelijk 	Business Unit Director ²
Accountmanager ²	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel verantwoordelijk • Budgetbewaking • Organisatorisch verantwoordelijk 	Business Unit Director ²
Technisch specialist ²	<ul style="list-style-type: none"> • Technisch verantwoordelijk; 	Assistent technisch specialist ²
Technisch specialist ²	<ul style="list-style-type: none"> • Technisch ontwerp • Functioneel ontwerp 	Assistent technisch specialist ²
Servicemanager ²	<ul style="list-style-type: none"> • Service manager 	Accountmanager ²

Overlegstructuur		
Overleg	Onderwerpen	Frequentie
I. Service management rapportage	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie servicedesk Opdrachtnemer/Opdrachtgever • SLA rapportage • Evaluatie escalaties • Bespreking periodiek onderhoud • Trendanalyse dienstverlening en daaruit volgende advisering • Roadmap en geplande releases 	Drie maandelijks
II. Algemene voortgang	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie contact Opdrachtnemer/Opdrachtgever • Financiële controle • Bespreking veranderingen organisatie Opdrachtnemer/Opdrachtgever (indien van toepassing) • Roadmap 	Jaarlijks
III. Technisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie huidige technische situatie • Toekomstvisie fabrikanten hardware • Technische trendanalyse en daaruit 	Jaarlijks

² Nader te benoemen door Opdrachtnemer. Functietitel kan daarbij wijzigen.

	volgende advisering verbetering techniek	
--	--	--

Overlegstructuur		
Overleg	Leden Opdrachtnemer	Leden Opdrachtgever
I. Service management rapportage	<ul style="list-style-type: none"> • Servicemanager³ • Accountmanager³ 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofd ICT-Services³ • Coördinator functioneel beheer³
II. Algemene voortgang	<ul style="list-style-type: none"> • Accountmanager³ • Business Unit manager³ 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur ICT ³ • Hoofd ICT³ • Coördinator functioneel beheer³
III. Technisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> • Accountmanager³ • Technisch specialist³ 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofd ICT-Services³ • Beleidsmedewerker ICT & Beheer³

Behalve de bovengestelde minimeisen dienen de volgende onderwerpen tenminste benoemd te worden in het SLA:

1. Beschrijving van de dienstverlening en bijbehorende verantwoordelijkheden van Leverancier en Opdrachtgever.
2. Vastlegging definities voor meldingen en changes (standaard, niet standaard)
3. Afspraken over afwijkingen op de SLA
4. Afspraken over wijzigingen van de SLA
5. Afspraken over wijzigingen in de infrastructuur
wijze van indienen, wijze van behandelen (reactievorm, tijd, kosten, etc)

De nummering zoals hierboven gehanteerd zien wij graag terug in de SLA die door u wordt opgeleverd bij uw voorstel. Op die manier kunnen wij zien hoe onze punten terug komen in uw template.

³ Nog nader te benoemen door Opdrachtnemer en opdrachtgever. Functietitel kan daarbij wijzigen.