



Service Level Agreement

Tussen <Leverancier>(Opdrachtnemer)
en gemeente Amsterdam (Opdrachtgever)

Behorende bij de Overeenkomst

‘Scanvoorziening incl. Digitaal PostverwerkingsSysteem
gemeente Amsterdam’ met kenmerk: AICT-2018-0016

Status: Definitief
Versie: 1.0
Datum: 08-02-2019



Vertrouwelijkheidverklaring

Alle in dit document vermelde informatie is verstrekt op basis van wederzijdse vertrouwelijkheid en zal niet door enige partij geheel of gedeeltelijk worden gepubliceerd noch bekend gemaakt zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en zal op veilige wijze worden bewaard.

Documentbeheer

Auteur	Versie	Datum	Status	Commentaar
Gemeente Amsterdam	1.0	08-02-2019	Definitief	Initiële versie

Begrippenkader

Begrip	Omschrijving
BiSL	Business Information Services Library
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
DPS	Digitaal PostverwerkingsSysteem
KPI's	Key Performance Indicatoren
Overeenkomst	De Overeenkomst die naar aanleiding van deze Aanbesteding kan worden gesloten en waarvan een model bij deze Aanbestedingsleidraad als Bijlage is toegevoegd, inclusief de daarbij behorende Bijlagen waaronder de Algemene Inkoopvoorwaarden.
SMR	Service Management Rapportage
SLA	Service Level Agreement

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

Vertrouwelijkheidverklaring	1
Begrippenkader	1
1 Inleiding.....	3
2 Algemeen	3
2.1 Doel.....	3
2.2 Bereik.....	3
2.3 Relaties met andere documenten	3
2.4 Beheer en evaluatie SLA	4
2.5 Wijzigingen SLA	4
2.5.1 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtgever	4
2.5.2 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtnemer	5
2.6 Geldigheidsduur	5
3 Service Levels en KPI's	6
3.1 Inleiding.....	6
3.2 Bereikbaarheid en KPI Service Desk, 2 ^e lijn supportorganisatie	6
3.3 Incident Management.....	6
3.4 Problem Management.....	6
3.5 Availability management	7
3.6 Capacity management	8
4 Service Management Rapportage (SMR).....	9
4.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage	9
4.2 Vorm, frequentie en detailniveau.....	9
4.3 Inhoud SMR	9
4.3.1 Service Desk.....	9
4.3.2 Incident Management.....	10
4.3.3 Problem Management.....	10
4.3.4 Availability management.....	10
4.3.5 Capacity management	10
Akkoordverklaring	11



1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) maakt onderdeel uit van de Overeenkomst betreffende het leveren van een “Scanvoorziening incl. Digitaal Postverwerkingssysteem (DPS) gemeente Amsterdam”.

Deze SLA zorgt voor een gemeenschappelijk referentiekader voor de verwachtingen van de dienstverlening en vormt de normstelling voor de prestatiemetingen. De Key Performance Indicatoren (KPI's) worden beschreven in deze SLA.

De gebruikte terminologie is een afgeleide van Business Information Services Library (BiSL).

2 Algemeen

2.1 Doel

Ten behoeve van de dienstverlening volgens de overeengekomen Overeenkomst zijn Service Levels vastgesteld door Partijen. Om inzichtelijk te maken of Opdrachtnemer de dienstverlening levert zoals afgesproken volgens het afgesproken Service Level, zijn de KPI's opgenomen waarmee gemeten kan worden. Middels deze metingen waarover maandelijks¹ een Service Management Rapportage (SMR) bij de Opdrachtgever wordt aangeleverd, ontstaat inzicht in de performance over de afgelopen maand, worden trendanalyses mogelijk of kunnen mogelijke knooppunten in de dienstverlening worden herleid.

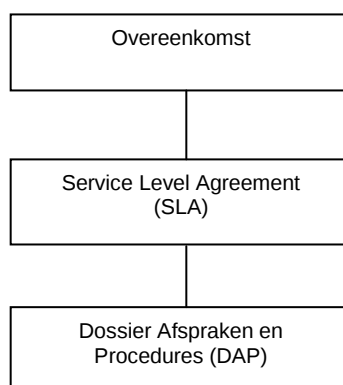
Het doel van deze SLA is het vastleggen van de tussen partijen overeengekomen afspraken over: de te leveren prestatie in relatie tot de gedefinieerde dienstverlening. Dit door de identificatie en definitie van KPI's en de daarmee geassocieerde service levels (prestatienorm).

2.2 Bereik

Deze SLA is van toepassing op alle diensten die geleverd worden op grond van deze Overeenkomst. Voor een beschrijving van de inhoud van deze dienstverlening wordt verwezen naar de Overeenkomst.

2.3 Relaties met andere documenten

De relaties en hiërarchie van de (contractuele) documenten ten aanzien van de dienstverlening voor de Scanvoorziening incl. DPS is als volgt:



Uit dit overzicht valt af te leiden dat de Overeenkomst de hoogste in de hiërarchie van documenten is. De Overeenkomst staat als het ware boven de SLA (welke gevolgd wordt door het DAP). Dit betekent

¹ Na een periode van 1 jaar zal geëvalueerd worden of een maandelijkse, danwel kwartaal rapportage gewenst is.



dat in geval van strijdigheid tussen een bepaling uit de Overeenkomst en een bepaling uit een van de onderliggende documenten de bepaling uit de Overeenkomst prevaleert. In geval van strijdigheid tussen een bepaling uit SLA en een bepaling uit het DAP geldt dat de bepaling uit de SLA, prevaleert. Aanvullende afspraken en KPI's welke niet voorkomen in de SLA, maar wel vastgelegd in het DAP, worden gezien als een aanvulling op de SLA en zijn daarom niet strijdig met de SLA.

In het overzicht zijn statische als dynamische documenten te onderscheiden.

- De statische documenten bestaan uit:
 - o De Overeenkomst;

en betreft het contractuele document dat eenmalig wordt opgesteld en getekend.

- De dynamische documenten bestaan uit:
 - o SLA;
 - o DAP.

en worden periodiek tijdens de looptijd van de Overeenkomst geëvalueerd en beoordeeld op toepasselijkheid, wijzigingen in de dienstverlening, etc.

2.4 Beheer en evaluatie SLA

De SLA wordt beheerd door Opdrachtgever. Beide partijen kunnen voorstellen doen om de SLA aan te passen. Tevens dient de SLA automatisch jaarlijks op de agenda van het Tactisch Overleg te komen (zie de DAP voor de overlegvormen). Aanpassingen op de SLA worden door Opdrachtgever verwerkt.

Tijdens deze evaluatie wordt de SLA in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in voorgaande periode, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening en de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk 2 weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden.

Onder het beheer van de SLA wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Rapportage over de bruikbaarheid van de SLA;
- Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over de SLA, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit;
- Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in de SLA.

2.5 Wijzigingen SLA

De toegewezen Contractmanager van Opdrachtgever ten behoeve van de dienstverlening "Scanvoorziening incl. Digitaal PostverwerkingsSysteem gemeente Amsterdam" is verantwoordelijk voor het actualiseren van deze SLA. Wijzigingen dienen door beide partijen te worden geaccordeerd en worden pas van kracht na ondertekening van de nieuwe versie van het gewijzigde document.

Indien bij een van de partijen de contactpersonen wijzigt zal die partij dat aan de andere partij schriftelijk meedelen.

2.5.1 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtgever

Voorstellen tot wijzigingen op deze SLA worden door de Contractmanager van Opdrachtgever aangemeld aan de Servicemanager van Opdrachtnemer. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om de SLA direct aan te passen zal de Servicemanager van Opdrachtnemer hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.



Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om de SLA aan te passen zal de Servicemanager van Opdrachtnemer het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

2.5.2 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtnemer

Voorstellen tot wijzigingen op deze SLA worden door de Servicemanager van Opdrachtnemer voorgelegd aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om de SLA direct aan te passen zal de Servicemanager van Opdrachtnemer hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.

Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om de SLA aan te passen zal de Servicemanager van Opdrachtnemer het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

2.6 Geldigheidsduur

De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van Overeenkomst.



3 Service Levels en KPI's

3.1 Inleiding

In navolgende paragrafen worden de belangrijkste onderdelen uit de Service Levels weergegeven met in de laatste kolom de normen waarop gemeten wordt.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende 'objecten':

1. Het Hoofdscanapparaat;
2. Het Back-up scanapparaat;
3. Het DPS.

3.2 Bereikbaarheid en KPI Service Desk, 2^e lijn supportorganisatie

Service onderdeel	Service Level	
Servicedesk is telefonisch bereikbaar voor service requests betreffende storingen, beheer en onderhoud tijdens Kantooruren (07.00-18.00 uur).	100%	KPI

3.3 Incident Management

Definitie prioriteit:

Prio 1	Zowel het Hoofdscanapparaat als ook het Back-upscanapparaat functioneren niet.
Prio 1	Het DPS functioneert niet.
Prio 2	Het Hoofdscanapparaat functioneert niet, het Back-upscanapparaat functioneert wel.
Prio 3	Het Hoofdscanapparaat functioneert wel, het Back-upscanapparaat functioneert niet.

Prestatienormen incidenten:

1	80% van alle service requests, niet zijnde prio 1, wordt binnen de gestelde norm opgelost of op de nieuwe, eerst telefonisch en vervolgens schriftelijk overeengekomen oplosmoment.
2	99% van alle service requests met prio 1 wordt binnen de gestelde norm opgelost. Er kan niet een nieuwe latere oplosmoment worden afgesproken.
3	100% van alle service requests hebben een Reactietijd zoals hieronder aangegeven.

Service onderdeel	Service Level	
Reactietijd Incident prio. 1	< 2 Kantooruren	KPI
Oplostijd Incident prio. 1	< 11 Kantooruren	KPI
Reactietijd Incident prio. 2	< 4 Kantooruren	KPI
Oplostijd Incident prio. 2	< 22 Kantooruren	KPI
Reactietijd Incident prio. 3	< 4 Kantooruren	KPI
Oplostijd Incident prio 3	< 5 Werkdagen	KPI

3.4 Problem Management

Voor incidenten m.b.t. de Scanapparatuur gelden de normen zoals die gesteld zijn onder paragraaf 3.3. Er is daarbij geen sprake van Problem Management.

Tijdens het gebruik van de DPS kunnen wel problems voorkomen.

Het bepalen van de prioriteit voor een problem wordt m.b.v. een aantal criteria vastgesteld:

1. Prioriteit van de gekoppelde melding(en) (type storing).
2. Workaround is wel of niet beschikbaar.
3. Het aantal gekoppelde meldingen van type storing.

Het bovenstaande leidt tot de volgende prioriteitsmatrix voor problems:



Incident	Problem	
Aantal incidenten per object	Workaround aanwezig	Prioriteit
1-5	Nee	Kritisch
1-5	Ja	Hoog
> 5	Ja/Nee	Kritisch
1-5	Nee	Hoog
1-5	Ja	Medium
> 5	Ja/Nee	Hoog
1-5	Nee	Medium
1-5	Ja	Laag
> 5	Ja/Nee	Medium
1-5	Nee	Laag
1-5	Ja	Laag
> 5	Ja/Nee	Medium

De doorlooptijd voor het afhandelen van een probleem zijn:

Prioriteit	Maximale doorlooptijd voor structurele oplossing van een probleem	KPI
Kritisch	1 maand	KPI
Hoog	3 maanden	KPI
Medium	6 maanden	KPI
Laag	1 jaar	KPI

Prestatienormen problems:

1	80% van alle problems worden binnen de gestelde norm afgehandeld of op de nieuwe, eerst telefonisch en vervolgens schriftelijk overeengekomen oplosmoment.
---	--

3.5 Availability management

Beschikbaarheidseis	Service Level	
De Hoofdscanapparatuur moet enveloppen kunnen scannen. Bij het scannen van de enveloppen mag minder dan in één op de honderd enveloppen een verstoring optreden, verstoringen ten gevolge van verkeerd handelen door de Scan-operator worden niet meegerekend. De "dubbel feed" detectie gaat niet af bij enveloppen en mag hierbij niet worden uitgezet. De Scanvoorziening voorziet in functionaliteit om verstoringen te meten.	100%	KPI
De Back-upscanapparatuur moet enveloppen kunnen scannen. Bij het scannen van de enveloppen mag minder dan in één op de honderd enveloppen een verstoring optreden, verstoringen ten gevolge van verkeerd handelen door de Scan-operator worden niet meegerekend. De "dubbel feed" detectie mag hierbij wel worden uitgezet. De Scanvoorziening voorziet in functionaliteit om verstoringen te meten.	100%	KPI
De Scanapparatuur (Hoofdscanapparatuur en Back-	100%	KPI



upscanapparatuur) moet minimaal tijdens Kantooruren voor 99% per maand operationeel zijn.		
De Hoofdscanapparatuur moet minimaal tijdens Kantooruren voor 90% per maand operationeel zijn.	100%	KPI

3.6 Capacity management

Beschikbaarheidseis	Service Level	
De Hoofdscanapparatuur plus (geïntegreerd) werkstation moet minimaal 4600 Vellen A4 per uur op 300 dpi, full colour 24 bits kunnen verwerken.	100%	KPI
De Back-upscanapparatuur plus (geïntegreerd) werkstation moet minimaal 3600 Vellen A4 per uur op 300 dpi, full colour 24 bits kunnen verwerken.	100%	KPI
De Scanvoorziening kan minimaal 4000 Pagina's per uur automatisch verwerken (Metadateren, Routeren, Notificeren).	100%	KPI



4 Service Management Rapportage (SMR)

4.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage

Uitgangspunten van de rapportage:

- De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen of de dienstverlening tegen de vastgestelde Service Levels wordt geleverd.
- Opdrachtnemer beschikt over meetmethodes waarmee voor elk service level, zoals vastgelegd in de SLA, wordt aangetoond of de vereiste waarde over de betreffende rapportageperiode gehaald is;
- Opdrachtnemer rapporteert over alle service levels in de alsmede over alle beheerprocessen zoals beschreven in het DAP;
- De meet- en registratiedata worden door Opdrachtnemer gedurende een periode van ten minste 18 maanden na de totstandkoming bewaard en zal deze op verzoek van Opdrachtgever voor een externe audit ter beschikking stellen;
- Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat een externe audit uit te laten voeren op de meetresultaten;

4.2 Vorm, frequentie en detailniveau

Iedere eerste week van de maand zal Opdrachtnemer de SMR elektronisch aanleveren aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen maand. In de SMR komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Managementsamenvatting;
- Service Desk; aantal contactmomenten uitgesplitst in informatieverzoeken, aanmelding incident, aanmelding wijziging, navraag incident of wijziging.
- Beheerprocessen:
 - o Incident Management;
 - o Problem Management;
 - o Availability Management;
 - o Capacity management
 - o Licentie Management (indien van toepassing);
- Gepland en ongepland onderhoud;
- Lopende opdrachten of projecten.

Voor het samenstellen van de SMR wordt gebruik gemaakt van de SMR template zoals in het DAP in de bijlagen bijgevoegd.

4.3 Inhoud SMR

Per beheerproces dient de Opdrachtnemer te rapporteren over de gerealiseerde KPI's. Als de KPI onder de norm valt, dient er een motivatie toegevoegd te worden. Het wel of niet voldoen aan een KPI dient met een kleur (groen= wel gehaald, rood= niet gehaald) aangegeven te worden.

4.3.1 Service Desk

Contacten met de Service Desk van Opdrachtnemer worden door Opdrachtnemer geregistreerd als Service Requests. De Service Desk paragraaf bevat de volgende informatie over de Service Requests:

- Aanvraag om informatie;
- Navraag voortgang gemeld incident;
- Navraag voortgang aangevraagde change;
- Incidentmelding welke is uitgezet bij Incident Management;
- Aanmelding change;
- Escalatieverzoek.



4.3.2 Incident Management

Deze paragraaf bevat, naast de rapportage over de betreffende KPI's, een overzicht van openstaande en afgesloten incidenten in de afgelopen maand verdeeld naar prioriteit, categorie en oplossingstijd. In de Incident Management rapportage wordt een toelichting gegeven op de incidenten met de prioriteit 1, trendanalyse en een forecast. Op operationeel niveau levert Opdrachtnemer maandelijks een overzicht met actueel openstaande incidenten aan Opdrachtgever. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 van de laatste werkdag van de week elektronisch aangeleverd.

4.3.3 Problem Management

Deze paragraaf bevat, naast de rapportage over de betreffende KPI's, een overzicht van openstaande en afgesloten problems, overzicht van het aantal problems zonder known errors, aantal wijzigingsverzoeken dat vanuit problem management is geïnitieerd. In deze paragraaf wordt tevens een toelichting gegeven op de problems met de prioriteit 'Kritisch' en een verwachte oplosdatum.

4.3.4 Availability management

Deze paragraaf bevat een overzicht van de KPI's van de afgelopen maand.

4.3.5 Capacity management

Deze paragraaf bevat een overzicht van het aantal gescande Pagina's van de afgelopen maand.



Akkoordverklaring

Middels ondertekening verklaren beide partijen deze SLA te hebben gelezen en de afspraken te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen te Amsterdam en in tweevoud ondertekend,

Opdrachtnemer		Opdrachtgever	
Datum		Datum	
Naam		Naam	
Functie		Functie	
Handtekening		Handtekening	
Opdrachtnemer		Opdrachtgever	