



WESTFRIESLAND

Service Level Agreement voor de SaaS applicatie Beheersysteem openbare ruimte

Projectnummer: 2018-P04
Status: Concept
Datum: 1 april 2019

.

Inhoudsopgave

ONDERGETEKENDEN:	3
OPDRACHTGEVER.....	3
LEVERANCIER.....	3
OVERWEGENDE DAT.....	3
INLEIDING:.....	3
<i>Art. 1</i> <i>Introductie.....</i>	<i>4</i>
<i>Art. 2</i> <i>Geldigheidsduur</i>	<i>4</i>
<i>Art. 3</i> <i>Service overzicht</i>	<i>4</i>
<i>Art. 4</i> <i>Uitvoering onderhoud</i>	<i>4</i>
<i>Art. 5</i> <i>Escalatie procedure</i>	<i>4</i>
<i>Art. 6</i> <i>Service levels.....</i>	<i>4</i>
<i>Art. 7</i> <i>Kennisniveau Opdrachtgever.....</i>	<i>5</i>
<i>Art. 8</i> <i>Productie en testomgeving</i>	<i>5</i>
<i>Art. 9</i> <i>Helpdesk ondersteuning.....</i>	<i>5</i>
<i>Art. 10</i> <i>Prioritering.....</i>	<i>5</i>
<i>Art. 11</i> <i>Software onderhoud.....</i>	<i>6</i>
<i>Art. 12</i> <i>Boetes</i>	<i>6</i>
<i>Art. 13</i> <i>Diensten.....</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
ONDERTEKENING	6

Ondergetekenden:

Opdrachtgever

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente:

	Drechterland	Enkhuizen
KvK nummer:	37159718	37159077
Postadres:	Postbus 9, 1616 ZG, Hoogkarspel	Postbus 11, 1600 AA, Enkhuizen
Bezoekadres:	Raadhuisplein 1, Hoogkarspel	Hoogstraat 11, 1601 KT, Enkhuizen
	Hoorn	Koggenland
KvK nummer:	37159084	50582445
Postadres:	Postbus 603, 1620 AR, Hoorn	Postbus 21, 1633 ZG, Avenhorn
Bezoekadres:	Nieuwe Steen 1, 1625 HV, Hoorn	Middenhof 2, 1648 JG, De Goorn
	Medemblik	Opmeer
KvK nummer:	37159672	37159195
Postadres:	Postbus 45, 1687 ZG, Wognum	Postbus 199, 1715 ZK,
Bezoekadres:	Dick Ketlaan 21, 1687 CD, Wognum	Spanbroek
	Stede Broec	Klaproos 1, 1716 VS, Opmeer
KvK nummer:	37159550	
Postadres:	Postbus 20, 1610 AA, Bovenkarspel	
Bezoekadres:	De Middend 2, 1611 KW, Bovenkarspel	

Hierna te noemen de Opdrachtgever, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigt door de heer M.A.S. Winder, secretaris gemeente Opmeer.

Leverancier

Bedrijfsnaam: *

KvK nummer: *

Adres: *

Hierna te noemen de Leverancier, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigt door de heer Naam, functie.

Overwegende dat

- In dit document de service level afspraken met betrekking tot de levering en onderhoud van het softwarepakket wordt vastgelegd.
- Leverancier zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met deze opdracht wil bereiken.
- Wijzigingen in dit document door één van de Partijen in overleg zullen worden vastgelegd.

Inleiding:

Opdrachtgever en Leverancier zijn de dienstverlening en verplichtingen zoals opgenomen in dit SLA overeengekomen, met als doel om de dienstverlening op een hoger niveau te brengen en de dienstverlening inzichtelijk en meetbaar te maken.

Art. 1 Introductie

01. Dit Service Level Agreement (nader te noemen SLA) geeft een compleet beeld van de afgesproken diensten, service levels en leveringen alsmede een beschrijving van de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Leverancier voor het realiseren hiervan.
02. Dit SLA zal jaarlijks in het strategisch overleg worden geëvalueerd. Deze evaluatie kan leiden tot aanpassingen in de SLA.
03. Op dit SLA zijn voorwaarden van toepassing zoals vastgelegd in de overeenkomst met Opdrachtgever. Overeenkomst met *, betreffende een SaaS applicatie voor Beheersysteem openbare ruimte, verder aan te duiden als de Overeenkomst.

Art. 2 Geldigheidsduur

01. De SLA wordt afgesloten voor een periode zoals opgenomen in de Overeenkomst.
02. Opdrachtgever zet in op een langdurig partnerschap met leverancier waarbij wordt voldaan aan de veranderende behoefte van de Opdrachtgever.

Art. 3 Service overzicht

01. Leverancier zal voorzien in onderhoud en beheer van het softwarepakket conform de Overeenkomst en zal deze uitvoeren. De service zal worden uitgevoerd zoals deze in dit SLA staat beschreven.
02. Het datanetwerk en de services van de Leverancier worden 24x7 bewaakt.
03. Een storing wordt bijgehouden in het klant managementsysteem van de Leverancier.
04. Vanaf het moment dat een storing door de Opdrachtgever bij de Leverancier is gemeld worden ook de responstijd, voortgangsrapportage en de hersteltijd gemeten.

Art. 4 Uitvoering onderhoud

01. Leverancier voert werkzaamheden die impact kunnen hebben op de dienstverlening uit binnen het tijdsframe van 18:00 uur tot 07:00 uur of in het weekeinde.

Art. 5 Escalatie procedure

01. Indien door omstandigheden of de complexiteit van de storing de afgegeven hersteltijden of reparatietijden niet worden gerealiseerd treedt de escalatieprocedure in werking.
02. De tijden waarbinnen de escalatie plaatsvindt, zijn aangegeven in onderstaande tabel.

Escalatiematrix	Helpdesk	Manager helpdesk	Algemeen directeur
Service Class	Escalatie na	Escalatie na	Escalatie na
Prioriteit 1	4 uur	5 uur	6 uur
Prioriteit 2	4 uur	5 uur	6 uur

03. De Leverancier zal bij elk escalatieniveau contact opnemen met de contractbeheerder van de Opdrachtgever.

Art. 6 Service levels

01. Prioriteit 1 het systeem, de dienstverlening functioneert niet. De situatie heeft een "kritische" impact op de business operaties, processen en productiviteit van de Opdrachtgever.
02. Prioriteit 2 het systeem, de dienstverlening functioneert niet geheel. De situatie veroorzaakt op onderdelen een verstoring aan operaties, processen en/of productiviteit van Opdrachtgever.
03. Prioriteit 3 het systeem, de dienstverlening heeft een storing op niet kritische onderdelen.
04. Prioriteit 4 het systeem, de dienstverlening heeft geen storing. Dit betreft consultancy vragen, algemeen probleemoplossende activiteiten die een geringe invloed hebben op de productiviteit en processen van de Opdrachtgever.

Classificatie	Behandeling	Reparatie	Beschikbaarheid	MTBF	MTTR	Prioriteit
Prioriteit 1	24 x 7	24 x 7	99,8%	15 dagen	4 uur	Kritisch
Prioriteit 2	24 x 7	11 x 7	99,8%	10 dagen	4 uur	Groot
Prioriteit 3	11 x 7	11 x 7	99,8%	5 dagen	16 uur	Middelgroot
Prioriteit 4	K8	K8	Best effort	n.v.t.	n.v.t.	Minimaal

Beschikbaarheid= wordt gemeten over een periode van 12 maanden.

MTBF= Mean Time Between Failure: eenzelfde storing mag niet binnen een bepaalde periode nogmaals voordoen.

MTTR= Mean Time To Repair: binnen de gestelde tijd moet een werkbare oplossing worden gerealiseerd. Een oplossing kan ook een workaround betreffen, waarbij tijdelijk de dienstverlening op een andere wijze wordt gecontinueerd.

05. Prioriteit 1 en 2 hebben een responstijd van 15 minuten. Responstijd is de tijd voor het opstarten van een onderzoek naar het probleem.

06. Prioriteit 3 heeft een responstijd van 60 minuten.

Art. 7 Kennisniveau Opdrachtgever

01. Het minimale kennisniveau van de Opdrachtgever is die van een basistraining van de applicatie.
02. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de kennis van de programmatuur door middel van het bestuderen en verspreiden van de handleidingen.
03. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk bij personele mutaties dat het kennisniveau aan de minimeisen blijft voldoen.

Art. 8 Productie en testomgeving

01. Leverancier beschikt minimaal over een test en een productieomgeving.
02. Nieuwe versies zullen eerst in een testomgeving worden geplaatst.
03. Leverancier is verantwoordelijk voor het beheren van de omgevingen.
04. Na goedkeuring van de testomgeving zal de uitlevering in de productieomgeving worden geplaatst.

Art. 9 Helpdesk ondersteuning

01. De helpdesk van Leverancier zorgt ervoor dat alle meldingen in overeenstemming met artikel 5 en 6 worden behandeld.
02. De helpdesk van Leverancier richt zich op het verzamelen, registreren en monitoren van de binnenkomende meldingen.
03. Alle meldingen worden vastgelegd in een centraal meldingenregistratiesysteem, en zijn door Opdrachtgever te raadplegen.
04. Van elke melding wordt een reactietijd, oplostijd en status bijgehouden.
05. De servicedesk is bereikbaar via mailadres; **In te vullen, en telefoonnummer; in te vullen.**

Art. 10 Prioritering

01. Aan alle meldingen wordt een prioriteit toegekend.
02. De Opdrachtgever geeft bij de melding de prioriteit aan.
03. De uiteindelijke prioritering wordt door de Leverancier vastgesteld.
04. Leverancier is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en het oplossen van mogelijke storingen.

Art. 11 Software onderhoud

01. Leverancier is verantwoordelijk voor het tijdig en correct doorvoeren van wettelijke wijzigingen en regelgeving. Deze wijzigingen worden in de eerstvolgende release opgenomen voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.
02. Wettelijke wijzigingen vallen binnen de Overeenkomst. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.
03. Het onderhoud door leverancier verloopt conform ITIL processen.
04. Voor de inhoud, planning en prioritering van de releases is Leverancier verantwoordelijk.

Art. 12 Boetes

01. Boetes worden berekend naar beschikbaarheid voor de gebruiker. De beschikbaarheid wordt berekend op werkdagen (260) van 6:00 uur tot 22:00 uur.
02. Wanneer de service levels van artikel 6 niet wordt behaald en dit aan de Leverancier is aan te rekenen is de volgende boeteregeling van toepassing. De boete is direct opeisbaar.
 - 0 tot 10 uur per jaar = 0%
 - 10 tot 15 uur per jaar = 10% van het regionale jaarbedrag
 - 15 tot 20 uur per jaar = 20% van het regionale jaarbedrag
 - 20 tot 30 uur per jaar = 30% van het jaarbedrag

Ondertekening

Voor akkoord Opdrachtgever

Voor akkoord Leverancier

Datum : 1 augustus 2019

Datum : 1 augustus 2019

M.A.S. Winder

*