

Bijlage 21 Service Level Agreement CMS

SERVICE LEVEL AGREEMENT CMS

DEFINITIES

Service Level:	Gemeten en vastgelegde prestatie voor het niveau (de kwaliteit) van de dienstverlening.
Servicetijd:	De periode dat directe ondersteuning geboden wordt in het oplossen van storingen en daarmee de beschikbaarheid van de diensten ondersteund wordt.
Onderhoudstijd:	De periode die vooraf bepaald wordt om preventief onderhoud uit te voeren dan wel wijzigingen te implementeren die zouden kunnen leiden tot verminderde beschikbaarheid.
Beschikbaarheid:	De beschikbaarheid van een dienst geeft aan in hoeverre de geboden dienst gedurende servicetijd toegankelijk is.
Melding:	Een gecommuniceerde storing, informatievraag, service- of klantverzoek.
Storing:	Een ongeplande gebeurtenis in de beheerde infrastructuur, die het niveau van de dienstverlening verlaagt, of zelf onbeschikbaar maakt.
Reactietijd:	De tijdsperiode tussen de registratie van een melding en de initiële actie om tot een oplossing of beantwoording te komen.
Oplostijd:	De tijdsperiode tussen de registratie van een melding en het herstel en beantwoording hiervan.

1. Inleiding

Ten behoeve van de kwaliteit van de dienstverlening richting gemeente Etten-Leur ten aanzien van alle data en CMS gerelateerde activiteiten, is het noodzakelijk het behoud van de functionaliteit van en bewaking van gegevens te bewaken.

Doelstelling is te komen tot ondubbelzinnige afspraken tussen Opdrachtgever en <<Opdrachtnemer>> inzake het behoud, bewaking en indien nodig het herstel van functionaliteit van de geleverde installaties.

2. Inhoud SLA

De volgende Service levels op het gebied van data en CMS maken onderdeel uit van de Opdracht:

- Preventief en Innovatief onderhoud m.b.t. software mag niet worden uitgevoerd tussen 8.00 en 20.00 uur (servicetijd);
- Voor preventief, innovatief en correctief onderhoud mag een container slechts éénmaal per jaar met een maximale duur van 48 uur buiten bedrijf zijn;
- Wijzigingen in de ICT-prestatie, waaronder begrepen Upgrades, kunnen alleen worden doorgevoerd na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever;
- Leverancier garandeert een Beschikbaarheidsniveau van 98,9 %;
- Leverancier garandeert dat storingen en Gebreken binnen 24 uur na melding zijn opgelost;
- Leverancier neemt alle benodigde maatregelen ter bescherming van de Data en ter voorkoming van Dataverlies. In geval er toch onverhoopt Dataverlies optreedt dient leverancier ervoor te zorgen dat er nimmer meer dan één dag Dataverlies optreedt.

2.1 Beveiliging

Beveiliging van systemen, services en data zijn belangrijke aspecten. Opdrachtnemer draagt zorg voor de bescherming van de systemen tegen interne en externe aanvallen. In overleg met de Opdrachtgever wordt aandacht besteed aan:

- procedure van beveiliging van systemen, services, data;
- maatregelen bij het schenden van beveiligingsprocedures;
- aanspreekpunt bij beveiligingsincidenten.

2.2 Verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en strafbepalingen

De service levels die van de Opdrachtnemer gevraagd worden vallen onder de Uitvoeringsfase, horend bij perceel 1. Overschrijding van de gestelde termijnen, zoals benoemd in dit document valt onder de boeteregeling zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad en in de Overeenkomst.

2.3 Geheimhouding, verantwoordelijkheid en concurrentiebeding

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het niet openbaar maken of aan derden beschikbaar stellen van vernomen informatie volgend uit de SLA, of uit de CMS verkregen informatie en data.

2.4 Exit-plan

Op deze SLA, is een Exit-plan (GIBIT artikel 22) van toepassing. Opdrachtnemer doet bij het, op welke grond en op welk moment dan ook, beëindigen van de Overeenkomst(en), op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een nieuwe leverancier of Opdrachtnemer zonder belemmeringen een soortgelijke ICT Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten (zulks met uitzondering van de afgifte van de broncode van de Programmatuur).

Opdrachtnemer is verplicht om uiterlijk 1 maand, op de eerste werkdag van die week, voorafgaand aan het aflopen van de contracten alle gegevens aan Opdrachtgever over te dragen. Opdrachtnemer is verplicht om uiterlijk binnen 2 weken, op de eerste dag van de week, na einde contract de resterende gegevens over de laatste maand over te dragen. De gegevens dienen aangeleverd te worden in een voor de Opdrachtgever bruikbaar format (minimaal Excel). Bij gunning wordt in het startoverleg besproken hoe en in wat voor format gegevens verstrekt zullen gaan worden.

Akkoordverklaring

Hiermee geeft ondergetekende rechtsgeldig opdracht tot levering van de in deze overeenkomst genoemde producten, diensten, levering- en onderhoudsvoorwaarden.

Voor akkoord Opdrachtgever: Gemeente Etten-Leur

Plaats, datum2019

Naam en functie

Handtekening

Voor akkoord Opdrachtnemer:

Plaats, datum2019

Naam en functie

Handtekening