

Bijlage C: Service level Agreement (SLA)

In deze SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken met betrekking tot de Dienstverlening en het daarvoor benodigde applicatiebeheer en –onderhoud van applicaties, vastgelegd.

De SLA is een integraal onderdeel van de Overeenkomst van Opdracht die Opdrachtgever en Opdrachtnemer aangaan voor het inrichten en in standhouden van de digitale Bezoekersregeling.

De SLA omvat de volgende elementen.

Onderwerp	Weging
1. Rapportage Opdrachtnemer rapporteert eens per drie maanden in gestandaardiseerde vorm de in de SLA overeengekomen service levels. De rapportage is juist volledig en tijdig (=binnen 10 werkdagen na einde rapportageperiode).	20%
2. Het behalen van de eisen t.a.v. beschikbaarheid (programma van eisen item Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.)	20%
3. Het uitvoeren van periodieke audits door gecertificeerde organisaties waaruit blijkt dat de software die voor de Dienstverlening wordt gebruikt voldoet aan de Overeenkomst. In het bijzonder: Uptime, beveiliging, integriteit. De frequentie van de audit wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald en is ten minste eens per 12 maanden.	20%
4. De prestatie van de servicedesk (item Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.)	10%
5. Het resultaat van de periodieke toetsing op registratie in de PrDb (item xx) waaruit blijkt dat de toets conform heeft plaatsgevonden met de juiste frequentie.	10%
6. De telefonische bereikbaarheid en afhandeling van gesprekken (Gebruikers Bezoekers-app;).	10%
7. Het tijdig, juist en volledig afwikkelen van adaptief onderhoud (items paragraaf Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.)	10%
1.	

De uitwerking van de SLA is een onderdeel van de verificatie. Inschrijver levert een gedetailleerd voorstel voor de SLA dat voldoet aan het hiervoor vermelde en waarmee het scoringspercentage per onderdeel berekend wordt.

In een later stadium kan vervolgens blijken dat niet alle rapportage waarde toevoegt, of dat voor bepaalde service indicatoren beter alleen over de uitzonderingen gerapporteerd kan worden. Dit

kan vervolgens leiden tot een bijstelling van deze rapportagestructuur. Ook veranderingen in de servicelevels zelf kunnen leiden tot aanpassing van de in dit document vastgestelde structuur van rapporteren en servicelevels. Veranderingen in de SLA worden na overeenstemming hierover tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in een addendum op de Overeenkomst van Opdracht vastgelegd.

Eens per jaar (periode van 12 maanden gerekend vanaf aanvang opdracht) vindt binnen 2 maanden na afloop van de periode een formele evaluatie plaats. In dit kader maakt Opdrachtgever de score van de SLA op.

Totaalscore:

>98,0 %	geen boete
97,01 % - 98,0 %	2% van de jaarlijkse vergoeding (op basis van inschrijfsom)
96,01 % - 97,0 %	3% van de jaarlijkse vergoeding (op basis van inschrijfsom)
95,01% - 96,0%	4% van de jaarlijkse vergoeding (op basis van inschrijfsom)
94,01% - 95,0%	6% van de jaarlijkse vergoeding (op basis van inschrijfsom)
< 94,0%	9% van de jaarlijkse vergoeding (op basis van inschrijfsom)

Bij een score van minder dan 94% beschouwt de Opdrachtgever dit als wanprestatie en zal dienaangaande conform het bepaalde in de Overeenkomst van Opdracht worden gehandeld.