

Bijlage G Leidraad SLA (Service level agreement)

Behorende bij aanbesteding VTH applicatie RUD Utrecht

1.1 Identificatie van partijen

Beschrijving van de Partijen die betrokken zijn bij de Overeenkomst.

- Namen (eventueel aangevuld met afkortingen, die in de SLA gebruikt worden);
- Locaties (adressen, in geval van een groot aantal, deze opnemen in de bijlage);
- Overeenkomstnummer (met versienummer).

1.2 Uitgangspunten

1.2.1 Definities en afkortingen

Lijst met sluitende en duidelijk gedefinieerde begrippen, afkortingen, formules en meetvoorschriften, die misverstanden helpen voorkomen.

- overzicht van in de SLA gebruikte definities;
- overzicht van in de SLA gebruikte afkortingen (geen afkortingen van de namen van de deelnemende partijen);
- overzicht van in de SLA gebruikte (algemene) formules en meetvoorschriften;
- overzicht van in de SLA gebruikte (algemene) tijdstippen van aanvang en beëindiging aan de hand van meetbare parameters.

1.2.2 Inleiding en uitgangspunten

Betreft inleidende opmerkingen (bijvoorbeeld dat een SLA is opgesteld ter verbetering van de kwaliteit van de dienst) en uitgangspunten (bijvoorbeeld het feit dat personen gerechtigd moeten zijn om de dienst te gebruiken of het niet beschikbaar stellen van diensten aan derden).

- inleidende opmerkingen met betrekking tot de doelstellingen en de inhoud;
- uitgangspunten met betrekking tot het beschikbaar stellen van de dienst.

1.2.3 Onderwerp van overeenkomst

Aangeven op welke dienst (of diensten) de SLA betrekking heeft.

- korte beschrijving van de diensten waar de SLA betrekking op heeft middels een zinsnede als "Het verzorgen van";
- afsluiting van deze clausule met "Het beheren, onderhouden en in standhouden van de hierboven genoemde voorzieningen tegen de in de bijbehorende Overeenkomst genoemde prestatiecriteria".

1.3 Randvoorwaarden

1.3.1 Aard en omvang van de Overeenkomst

Beschrijving van de onderdelen waar de dienst betrekking op heeft, zoals de organisatie (en/of bepaalde afdelingen) die de dienst afneemt, de juridische status van de Overeenkomst (bv. als onderdeel van de hoofdovereenkomst) en een verwijzing naar algemeen geldende voorwaarden.

De SLA is onderdeel van de hoofdovereenkomst. Vermeld dat de voorwaarden uit de hoofdovereenkomst ook van toepassing zijn op de SLA.

- omvang (geldigheid van de SLA voor);
- juridische status en versie van de SLA;
- algemene voorwaarden;
- overige opmerkingen met betrekking tot de aard en de omvang van de Overeenkomst.

1.3.2 Beschrijving van de dienst

Verwijzing per geleverde dienst naar de betreffende service level specificaties, die opgenomen zijn in de verschillende detailovereenkomsten of bijlagen.

- concrete beschrijving van diensten (verwijzing naar service level specificaties uitgewerkt per dienst);
- servicetijden (normale servicetijden, weekends, feestdagen en vakantiedagen);
- service beschikbaarheid (minimumpercentages, gemiddelde, maximaal aantal verstoringen per periode, meetperiode);
- serviceprestaties.
- respons en hersteltijden.
- releasementen

1.3.2.1 Eis: Support

- De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning.
- De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.
- De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via een webportaal.
- De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur.
- Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
- Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.

1.3.2.2 Eis : Beschikbaarheid en performance

- De Opdrachtgever heeft realtime inzicht in de beschikbaarheid van de aangeboden oplossing dan wel de performance. Dit beslaat minimaal uit de uptime/beschikbaarheid en performance van de Oplossing.
- Op werkdagen van 07.00 - 20.00 uur wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 98,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van

een beschikbaarheid van de verbinding vanuit Opdrachtgever van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen.

- Hiernaast wordt gegarandeerd dat binnen de genoemde vensters niet meer dan 4, respectievelijk 6 onvoorziene storingen in beschikbaarheid per maand optreden. Als de beschikbaarheid niet gehaald wordt treedt een boeteclausule in werking.
- Voor de Oplossing wordt een acceptabele performance voor circa 200 concurrent gebruikers gegarandeerd.
- Hiertoe hanteert Opdrachtnemer een baseline van reactietijden en responsetijden van alle dagelijkse handelingen, waarbij deze in de productie nooit meer dan 150% mogen worden overschreden. Een uitzondering hierop vormt het uploaden of tonen van een bestanden groter dan 10MB en de vertraging binnen de technische infrastructuur van Opdrachtgever.
- De baseline voor responstijden van alle onderstaande handelingen bij de RUD Utrecht is maximaal 3 seconden:
 - Het starten van de oplossing (na inlogscherf)
 - Het starten, tonen en afronden van een zaak
 - Het tonen van de werkvoorraad
 - Het tonen en toevoegen van een document
 - Het aanmaken, tonen en opslaan van een object
 - Het tonen en laden van een kaart

Indien het systeem niet voldoet aan één of meerdere bovenstaande performance-eisen wordt deze periode gedefinieerd als zijnde niet beschikbaar en telt mee voor de beschikbaarheidsgarantie. Opdrachtnemer monitort dit en neemt resultaten hiervan op in de rapportage.

1.3.2.3. Eis : Releasementen

- Indien er geen structurele release kalender is, worden de releasementen minimaal 4 weken van te voren bekend gemaakt.
- De releasementen worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes worden opgeleverd.
- De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijf kritische processen.
- Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever.

1.3.3 Afbakening

Expliciete beschrijving van de grenzen van de dienstverlening, zowel met betrekking tot de te leveren diensten zelf, als ook tot de hiervoor benodigde middelen.

- afbakenen van de dienst;
- afbakenen van de automatiseringsmiddelen.

1.4 Duur en beëindiging van de overeenkomst

Bepaling waarin wordt aangegeven voor welke periode de SLA geldt en hoe de standaardprocedure voor verlenging of beëindiging van de SLA luidt (of conform de hoofdovereenkomst)

- duur van de overeenkomst (begin- en einddatum);
- procedure voor verlenging en beëindiging;
- bijzondere omstandigheden (eventueel met directe beëindiging als gevolg)

1.5 Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie

Vastleggen wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg zullen deelnemen en wie bij beide Partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Tevens zal een overzicht opgenomen worden van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.

- overlegstructuur;
- bespreken van nieuwe wensen door beheerorganisatie;
- betrokken personen bij overleg;
- verantwoordelijke personen voor de onderlinge relatie;
- overzicht van contactpersonen en verantwoordelijken (inclusief telefoonnummers) bij escalatie en/of calamiteiten
- overzicht van post- en bezoekadressen van betrokken organisaties en locaties

1.6 Eigendom en risico

Bepaling van de eigenaar van de apparatuur en programmatuur die nodig is voor het leveren van de dienst, eventueel uitgebreid met een beschrijving van de verantwoordelijke persoon.

- eigenaar van benodigde apparatuur en programmatuur;
- noemen van organisatie bij wie het risico van tenietgaan of achteruitgang van apparatuur en/of programmatuur ligt;
- opmerkingen over achteruitgang als gevolg van opzet of bewuste onzorgvuldigheid.

1.7 Beveiliging

Beveiliging van systemen, services en data zijn belangrijke aspecten. Deze onderdelen dienen dan ook beschermd te worden tegen interne en externe aanvallen.

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

1.8 Rapportage

Als Opdrachtgever dient u zicht te hebben, te krijgen en te houden op alles wat te maken heeft met het informatiesysteem. Over de rapportage moeten afspraken gemaakt worden betreffende:

- inhoud van de rapportage;
- verschijningsfrequentie;
- distributie (functionarissen, afdelingen, etc.).

1.8.1 Eis: Rapportage

- De Opdrachtnemer levert 1 keer per maand een rapportage aan m.b.t. de beschikbaarheid van de applicatie.
- De Opdrachtnemer levert 1 keer per maand een rapportage van meldingen en calls met de doorlooptijden van de afhandeling hiervan.

1.9 Aanpassingen van de SLA

1.9.1 Wijziging van de dienst

Schetsen van mogelijkheden voor het wijzigen van de dienst. Tevens wordt beschreven hoe en wanneer wijzigingsverzoeken ingediend kunnen worden en in welke mate het wijzigen van de dienst een herziening van de SLA noodzakelijk maakt. Vast te leggen items zijn:

- wijzigingsprocedure inclusief het noemen van het meldpunt (meestal de helpdesk) en aanmeldingsperiode voor wijzigingen;
- wijze van overleg over wijzigingsverzoeken;
- impact van wijziging op de SLA (eventueel een opmerking in de trant van "wijziging van de dienst, zoals installatie van nieuwe hard- en/of software, maakt herziening van de SLA in beginsel noodzakelijk").

1.9.1.1 Eis: Wijzigingsvoorstellen

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen.
- Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.

1.9.2 Herziening van de SLA

Beschrijving van de procedure voor het wijzigen van de SLA en de regeling met betrekking tot de looptijd van de SLA. Bij omvangrijke SLA's loont het tevens om te beschrijven, wanneer vorige wijzigingen aan de SLA uitgevoerd zijn en wat er destijds gewijzigd is aan de SLA, zodat op eenvoudige wijze terug te zoeken is welke versies de SLA heeft gekend. Vast te leggen items zijn:

- opsomming van zaken die leiden tot een wijziging van de SLA;
- wijzigingsprocedure (wijze, tijdstip, overleg);

- verlenging van de looptijd van de SLA, bijvoorbeeld door middel van schriftelijke berichtgeving van opdrachtgever;
- vorige wijzigingen en versies van de SLA, inclusief de data waarop de verschillende versies in gebruik waren.

1.10 Financiële vergoeding

1.10.1 Prijzen

De hoogte van de Vergoeding dient te worden vastgelegd, inclusief grenzen aan stijgingen. Hierdoor krijgt de Opdrachtgever zekerheid met betrekking tot de jaarlijkse kosten. Vast te leggen items zijn:

- opdrachtgever zal een vergoeding van € per voldoen in termijnen van €;
- prijzen in valuta .. , inclusief of exclusief BTW;
- prijsstijgingen gemaximaliseerd tot ..% per of maximale prijsstijgingen conform consumenten prijsindex cijfer van CBS.

1.10.2 Betaling

Afspraken aangaande betaling van overeengekomen vergoedingen dienen te worden vastgelegd om onduidelijkheden en/of problemen hieromtrent te voorkomen. Vast te leggen items:

- betalingstermijn 30 dagen na ontvangst factuur;
- vermelding opdrachtnummer;
- wat te doen indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de factuur.

1.11 Verantwoordelijkheid, escalatie en reclame

1.11.1 Verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en strafbepalingen

- Vermelding van de aansprakelijkheid voor zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever voor opgestelde apparatuur en/of programmatuur.aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor functioneren van organisatie Opdrachtgever, bijvoorbeeld in geval van storingen of calamiteiten;
- gevolgen van het niet (volledig) nakomen van afspraken;
- verhalen van schade als gevolg van een onvoldoende functionerende dienst;
- beschrijving van overleg in geval van problemen (eventueel het verwijzen naar de clause over geschillen);
- boeteclausules of andere financiële strafbepalingen.

1.11.2 Beperkingen, afhankelijkheden en overmacht

Vastlegging van beperkingen met betrekking tot het gebruik van de te leveren diensten, de afhankelijkheid van derde organisaties (bijvoorbeeld KPN t.b.v. communicatie) en het schetsen van situaties waarin de organisaties zich kunnen beroepen op overmacht.

- maximaal aantal gelijktijdige gebruikers van de verschillende diensten;

- maximaal aantal toegelaten gebruikers (maximaal aantal "accounts") van de verschillende diensten;
- afhankelijkheid van andere organisaties of diensten;
- regeling met betrekking tot het beroepen op overmacht, inclusief de mogelijkheid tot het buiten werking stellen van de SLA en de te ondernemen acties om zo spoedig mogelijk terug te kunnen keren naar de normale situatie;
- algemene calamiteitenprocedure, inclusief een verwijzing naar de verschillende calamiteitenplannen;
- overige beperkingen (bijvoorbeeld het maximaal aantal transacties per periode).

1.11.3 Geheimhouding, verantwoordelijkheid en concurrentiebeding

Afspraken met betrekking tot het niet openbaar maken of aan derden beschikbaar stellen van vernomen informatie tijdens het opstellen van de SLA (inhoudelijke SLA-bepalingen) of het functioneren van de dienst (informatie verkregen door database-opvragingen dient als vertrouwelijk te worden aangemerkt). Tevens kunnen bepalingen worden opgenomen voor bescherming tegen het overnemen van personeel (concurrentiebeding) of het rechtstreeks onderhandelen van de cliëntorganisatie (buiten de opdrachtnemer om) met derden over de levering van (delen van) diensten.

- afspraken met betrekking tot geheime of vertrouwelijke informatie;
- concurrentiebeding, bijvoorbeeld aangaande het overnemen van personeel.

1.11.4 Geschillen

Beschrijving van het feit wanneer onderling overleg plaatsvindt en wat de procedure is bij het optreden van onderlinge conflicten of geschillen qua afhandeling en het betrekken van derde partijen.

- procedure;
- onafhankelijke derde instantie of persoon;
- feit of een uitspraak van een onafhankelijke arbiter bindend is of niet.

1.12 Slotbepaling en handtekeningen

Formele afsluiting van de SLA, waarin gesteld wordt dat de betrokken partijen "het bovenstaande" overeengekomen zijn ondertekend door verantwoordelijke personen uit beide organisaties.

- formele afsluiting;
- namen en handtekeningen van tekengerechtigde personen.