

<concept> Bijlage C07
Service Level Agreement
“Vernieuwing en beheer website TNO”

Opdrachtgever:
Opdrachtnemer:
Referentienummer:

TNO
<xxx>
2019 FPL/INK 220

Inhoudsopgave

1.	Contract Management	2
	Doelstelling contract management	2
	Service Overleg	2
	Overleg & Notulen	2
	Performance	2
2.	KPI's	3
	KPI-1 Snelheid en stabiliteit van de geleverde dienst	3
	KPI-2 Beschikbaarheid van de geleverde dienst	3
	KPI-3 Beschikbaarheid en accuratesse van de Servicedesk en Back-office	4
	KPI-4 Overleggen, rapportages en notulen	5
	KPI-5 Kwaliteit en snelheid van offertes voor additioneel werk	5

Algemeen

In deze SLA worden een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in Annex 1 van de Overeenkomst.

1. Contract management

TNO streeft naar een lange opdrachtnemersrelatie 'tenzij'. Dit betekent dat deze SLA nauwgezet en actief wordt beheerd en, indien nodig, TNO de malusregeling hanteert. Opdrachtnemer dient zich hiervan te allen tijde bewust te zijn. TNO heeft voor de besturing van de dienstverlening (regie) van Opdrachtnemer een besturingsmodel in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgenomen. Opdrachtnemer realiseert zich dat voor een succesvolle uitvoering van de opdracht, samenwerking tussen TNO en Opdrachtnemer op alle niveaus van groot belang is en contract management dus essentieel is.

De communicatie tussen Opdrachtnemer en TNO dient conform het DAP plaats te vinden. TNO neemt het initiatief voor het maken van afspraken. Nadrukkelijk wordt vermeld dat TNO van Opdrachtnemer een proactieve houding verwacht. Om de door Opdrachtnemer geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen beoordelen, dient TNO over de juiste managementinformatie te beschikken. Tijdens periodieke overleggen wordt deze managementinformatie besproken. Het meten van de overeengekomen SLA zal gaan plaats vinden vanaf de Beheerfase.

Doelstelling contract management

Het organiseren van efficiënt en effectief beheer van de Overeenkomst, met maximale inbreng van expertise en operationele kennis, op basis van een kritisch-gezonde samenwerking tussen Opdrachtnemer en TNO.

Uitgangspunten bij contractmanagement zijn:

- a) correcte, complete en tijdige managementinformatie als basis voor beheer;
- b) efficiënt beheer in een combinatie met optimale benutting en kostenbewustzijn;
- c) merkbare verbeteringen realiseren als resultaat van samenwerking met Opdrachtnemer;
- d) heldere processen en rollen, zowel in- als extern; en
- e) efficiënte, maar vooral ook effectieve communicatie- en overlegstructuur.

Service Overleg

Tijdens het service overleg vormt de maandelijkse service level rapportage de leidraad. Indien nodig, zullen de onderwerpen uit het tactisch overleg verder besproken worden. Tevens worden trends, ontwikkelingen en door te voeren innovaties periodiek door Opdrachtnemer aan TNO gepresenteerd. TNO wenst innovatie niet te beperken. Administratieve processen, communicatie, netwerkapplicaties en hulpmiddelen kunnen eveneens onder de noemer "innovatie" worden geplaatst.

Overleg & notulen

TNO verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding bij het initiëren van vergaderingen ten behoeve van voortgangsgesprekken aan de hand van de aangeleverde service level rapportage. Tevens dient na afloop van het overleg de notulen door Opdrachtnemer aan TNO ter beschikking worden gesteld.

Performance

Verwachtingen van TNO m.b.t. de vernieuwing en het beheer van de TNO-website worden vertaald naar een minimum performance, waar de Opdrachtnemer aan dient te voldoen.

De kritische prestatie indicatoren (KPI's) vormen een onderdeel waarop de Opdrachtnemer beoordeeld zal worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en zullen dienen als basis voor een eventuele contractverlenging, opleggen van een eventuele malus, dan wel het (tussentijdse) beëindigen van de Overeenkomst.

2. KPI's

Middels de opgeleverde beschikbaar gestelde service level rapportage worden de vastgestelde behaalde servicelevel resultaten gepubliceerd, voorzien van de bijbehorende KPI-normen. In de volgende paragrafen worden de overeengekomen KPI's uitgewerkt.

Wanneer de KPI's niet voldoen aan de overeengekomen normen wordt er gebruik gemaakt van de malusregeling die in het Dossier Financiële Afspraken (DFA) staat beschreven.

KPI-1 Snelheid en stabiliteit van de geleverde dienst

De gemiddelde laadtijd van een TNO-website. Voor het bepalen van KPI-1 worden de volgende uitgangspunten genomen: De laadtijd van de websitepagina is gemiddeld < 1000 ms (1 seconde). Deze norm geldt voor alle TNO-pagina's gedurende een aaneengesloten maand.

- De laadtijd wordt structureel gemeten en het gemiddelde per maand wordt in de service level rapportage gepubliceerd;
- De totale laadtijd van een TNO-website pagina is gemiddeld < 1000 ms;
- Het dient mogelijk te zijn dat Opdrachtnemer de website continu ontwikkelt, optimaliseert en aanpast zonder dat daarbij de continuïteit, beschikbaarheid en laadtijd van de TNO-website servicelevels in het geding raakt;
- Wanneer er updates en upgrades worden voorgesteld zal dit onder begeleiding van de beschikbare release-notes worden verricht.
- Eventuele aanpassingen worden op een dusdanige wijze getest dat de stabiliteit van de productie omgeving niet in het geding is; en
- De website zal moeten voldoen aan het servicelevel aangaande de gestelde beschikbaarheid zodat deze volgens de overeengekomen norm benaderbaar en functioneel is.

KPI-2 Beschikbaarheid van de geleverde dienst

De KPI wordt 13 maal per contractjaar beoordeeld: maandelijks en jaarlijks.

Op jaarbasis wordt de KPI als behaald beschouwd als aan beide onderstaande jaarnormen voldaan wordt:

- de site is 99,8% van de tijd beschikbaar (exclusief onderhoud), gemeten en gerapporteerd op maandbasis, beoordeeld op (contract)jaarbasis;
- het CMS is 99,8% van de tijd beschikbaar (exclusief onderhoud), gemeten en gerapporteerd op maandbasis, beoordeeld op (contract)jaarbasis;

Op maandbasis wordt de KPI als behaald beschouwd als aan alle onderstaande maandnormen voldaan is:

- RTO (recovery time objective): binnen 1 kalenderdag is in geval van calamiteiten de functionaliteit van website en CMS hersteld
- RPO (recovery point objective): er is maximaal 24 uur dataverlies bij calamiteiten
- dagelijks wordt een geslaagde back-up gemaakt: een back-up slaagt als het back-up proces zonder fouten verloopt, een back-up die niet slaagt, wordt opnieuw gemaakt. Op alle dagen (100%) dient een geslaagde back-up gemaakt te zijn;
- back-ups worden voor een periode van minimaal 6 maanden bewaard;
- eenmaal per jaar en bij wijziging van het back-up mechanisme zal, in overleg, het recovery proces op basis van een back-up getest worden;
- onderhoud wordt zoveel mogelijk uitgevoerd buiten kantoortijden van TNO, zodat er zo min mogelijk hinder wordt ondervonden van het onderhoud; en
- er is monitoring ingericht om proactief te kunnen sturen op de prestaties van de website. Dit advies wordt in het service overleg besproken met TNO.

KPI-3 Beschikbaarheid en accuratesse van de servicedesk en back-office

De servicedesk van de Opdrachtnemer is op werkdagen te allen tijde telefonisch bereikbaar tussen 08.30 – 17.00 uur. De servicedesk is tijdens het service window telefonisch gratis bereikbaar of tegen lokaal tarief. Er is altijd een consultant beschikbaar die op de hoogte is van de infrastructuur, applicaties, modules en de versies die betrekking hebben op het TNO-landschap.

Voor de prioriteitstelling en reactietijden van een incident gelden de volgende definities:

Prioriteitstelling en reactietijden

Urgentie Impact	Hoog	Medium	Laag
Hoog	Prio 0	Prio 1	Prio 2
Medium	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Laag	Prio 2	Prio 3	Prio 4

Impactbepaling

Impact:	
Hoog	De geleverde dienst of kritische onderdelen zijn niet beschikbaar.
Medium	De dienstverlening verloopt gebrekkig en/of belangrijke onderdelen zijn niet beschikbaar
Laag	Minder belangrijke functionaliteiten zijn niet beschikbaar.

Urgentiebepaling

Urgentie:	
Hoog	Gebruiker kan geen kritische taken meer uitvoeren, hiervoor is ook geen work-around.
Medium	Gebruiker kan een niet kritische taak niet meer uitvoeren, hiervoor is ook geen work-around.
Laag	Gebruiker kan taken alleen uitvoeren met een work-around.

Reactie- en oplostijden

De responsetijd is de tijd die nodig is om een incident vast te leggen en te kwalificeren. Zie onderstaande tabel voor de geldende reactie-, diagnose- en oplostijden.

Prioriteit	Responsetijd	Oplostijden	Escalatie
Prio 0 incident	Direct	2 daguren	2 daguren
Prio 1 incident	Direct	2 werkdagen	1 werkdag
Prio 2 incident	2 uur	1 werkweek	3 werkdagen
Prio 3 incident	4 uur	2 werkweken	7 werkdagen
Prio 4 incident	1 werkdag	In overleg.	Niet nodig

90% van de incidenten dienen binnen bovenstaande richtlijnen te worden afgehandeld.

Uitgangspunten

- prio 0 incidenten betreffen incidenten waar de website onbeschikbaar is gedurende de piekuren van gebruik (8:00 – 22:00).
- wanneer er een incident met prioriteit 0 of 1 zich voordoet zal men verder werken naar de oplossing van het incident, ook na kantoortijden mits de inschatting is dat het incident binnen een redelijke tijdspanne kan worden opgelost.
- wanneer een incident met lagere prioriteit zich voordoet wordt er aan deze incidenten gewerkt tijdens kantoortijden.

- de oplostijd is de tijd tussen het moment van melding van een incident bij Opdrachtnemer en het moment waarop het incident is verholpen. Niet inbegrepen is de tijd die benodigd is voor het testen en goedkeuren van de geboden oplossing door Opdrachtgever.
- Voorbeeld: wanneer een prioriteit 2 melding op vrijdagmiddag om 16:00 wordt gemeld, dient deze uiterlijk op de daaropvolgende vrijdagmiddag om 16:00, opgelost te zijn.

KPI-4 Overleggen, rapportages en notulen

TNO verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding bij het initiëren van het tactisch overleg en het service overleg. Voor het bepalen van KPI-4 worden de volgende uitgangspunten genomen:

- **Opdrachtnemer neemt deel, levert agendapunten aan, heeft kennis van en bewaakt de lopende zaken en is actief als deelnemer in de overleggen;**
- Opdrachtnemer levert voor de 10^e werkdag van de opvolgende maand de complete service level rapportage **aan** aan de service manager van TNO. Deze rapportage is voorzien van de gemeten service levels en KPI-normen zoals deze zijn vastgelegd in deze SLA.
- de Opdrachtnemer levert na afloop van elk Service Overleg de notulen met actiepunten, zoals overeengekomen in het Service Overleg, binnen 10 werkdagen op.
- de maandelijkse service level rapportage dient een helder en logisch overzicht te geven van de behaalde service level resultaten voorzien van de KPI-normen. Deze worden elk kwartaal in het service overleg besproken .
- deze service level rapportage dient ten minste de onderstaande service levels met KPI's te rapporteren:
 - de gemiddelde laadtijd van een TNO-website pagina;
 - beschikbaarheidspercentage van de TNO-website;
 - beschikbaarheidspercentage van het CMS;
 - overzicht van de incidenten: aantal, omschrijving, status (open / gesloten), prioriteit per incident, oplospercentage van het binnen de SLA-normen behaalde incidenten;
 - een overzicht van uitgevoerde back-ups die voldoen aan de norm van 100%;
 - aangevraagde en opgeleverde offertes aangevuld met de doorlooptijden van deze offertes; en changes: aantal, omschrijving, status (open / gesloten), uren besteed, planning en prioriteit per change.

KPI-5 Kwaliteit en snelheid van offertes voor additioneel werk

TNO verwacht van Opdrachtnemer een snelle, heldere, deskundige en proactieve houding bij het opleveren van gewenste aanpassingen. Deze oplossingen worden beschreven en financieel onderbouwd in een offerte:

- Opdrachtnemer zal offerte-aanvragen binnen **5** werkdagen afhandelen. In ad hoc situaties is het mogelijk dat de doorlooptijd, afhankelijk van de omvang, aard en complexiteit van de aanvraag, na akkoord van TNO langer duurt;
- Het tijdig aanleveren van de offertes (inclusief advies en bijlagen) wordt bepaald, waarbij geldt op offerteniveau:
 - De service manager van TNO bepaalt of de offerte tijdig is aangeleverd;
 - De service manager van TNO meldt geconstateerde afwijking(en) via e-mail met de omschrijving van de afwijking en achterliggende historie;
 - Opdrachtnemer zal per kwartaal de geconstateerde afwijkingen inventariseren en de doorgevoerde procesverbeteringen bij Opdrachtnemer "SMART" uitwerken in het tactisch overleg en het service overleg.