



Bijlage 11

SLA parameters

ICT Werkomgeving Rijk

IWR2021 | SMS-Gateway

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 202006120

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Servicedesk.....	4
2.1. Incidenten	4
2.2. Vragen en verzoeken	5
2.3. Steekproefprocedure.....	6
3. Incidentafhandeling.....	7
3.1. Prioriteit Incidenten	7
3.2. Behandeling repeterende Incidenten	9
3.3. Beveiligingsincidenten	9
4. Bestellen.....	10
4.1. Bestelproces	10
4.2. Offerteproces	11
5. Levering.....	12
6. Beschikbaarheid.....	13
7. Migratie	15

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

1. Inleiding

In deze Bijlage SLA paramaters zijn de SLA paramaters opgenomen waaraan de Prestatie dient te voldoen. De SLA paramaters zijn gebaseerd op de eisen zoals opgenomen in Bijlage 02-Specificatie van de Prestatie.

De SLA paramaters zijn per onderwerp opgenomen in aparte tabellen.

Elk SLA parametertabel kent de volgende indeling:

- **Norm**
De waarden waarbinnen de Prestatie geleverd dient te worden.
- **Service credit**
In deze kolom staat, waar van toepassing, de Service credit aangegeven, die aan de Opdrachtnemer wordt opgelegd, indien de norm in de betreffende regel wordt overschreden.

Type Service credits

In onderstaande tabel staan zes door Deelnemer toe te passen Service credit maatregelen.

Service credits	
Code	Omschrijving Service credit
B1	Een kortingspercentage per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum.
B2	Niet in gebruik
B3	Een kortingspercentage op het gefactureerde Tarief per Product of Dienst over de kalendermaand waarin de norm is overschreden, tot het moment waarop is voldaan aan de norm.
B4	Niet in gebruik
B5	De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat in na ontvangst van de correcte factuur.
B6	De Deelnemer is gerechtigd het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, niet te betalen zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.

Tabel 1 Service credit maatregelen

De normen worden gemeten over de betreffende rapportageperiodes. De rapportageperiodes zijn vastgelegd in Bijlage 10 – Standaardrapportages. Indien een norm is overschreden, stuurt de Opdrachtnemer binnen een maand na het constateren van de overschrijding van de norm een creditfactuur met het Service credit bedrag naar de Deelnemer. Indien meerdere normen tegelijk worden overschreden, zijn er meerdere Service credits tegelijkertijd van toepassing. Deze Service credits dienen bij elkaar opgeteld te worden. Indien een Service credit wordt toegekend, dienen deze op de eerst komende factuur verrekend te worden.

2. Servicedesk

In volgende hoofdstukken is verder gespecificeerd welke openingstijden van toepassing zijn, de prioriteit van een Incident en de wijze waarop contact wordt opgenomen. In onderstaande tabellen zijn de normen opgenomen.

2.1. Incidenten

De Servicedesk is telefonisch 24 uur per dag en 7 dagen per week en alle dagen van het jaar bereikbaar voor het aannemen van incidenten met status Hoog.

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op Servicedesk van toepassing zijn, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de Servicedesk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service credit van toepassing is indien niet aan de norm wordt voldaan.

Het melden van Incidenten met de prioriteit Hoog dient in elk geval per telefoon te verlopen.

Het melden van Incidenten met de prioriteit Midden en Laag dient zowel telefonisch, per e-mail als via het online portaal mogelijk te zijn.

Incidenten			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service credit
7 * 24 uur alle dagen van het jaar	telefonisch	D1 (*): De Deelnemer dient in 95% van de gevallen binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen. Incidenten worden gedurende openingstijden binnen 30 minuten in behandeling genomen, waarbij binnen deze tijd de melder ook terugkoppeling krijgt.	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per Deelnemer over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
08:00 – 18:00 uur op Werkdagen	per e-mail	D2 (*): De verstuurde Meldingen dienen in 90% van de gevallen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 30 minuten in behandeling te worden genomen en er dient binnen 4 Werkuren een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per Deelnemer over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
	via online portaal		

Tabel 2 SLA paramaters Incident meldingen

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

(*) Indien Deelnemer structureel een overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 2.3 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

2.2. Vragen en verzoeken

Alle gestelde vragen dienen binnen 1 Werkdag beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer dient binnen 1 Werkdag aan te geven wanneer de vraag kan worden beantwoord.

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op Servicedesk van toepassing zijn, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de Servicedesk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service credit van toepassing is, indien niet aan de norm wordt voldaan.

Vragen en verzoeken			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service credit
08:00 – 18:00 uur op Werkdagen	per e-mail	D2 (*): Meldingen die telefonisch, per e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Minimaal 99,5% van de Meldingen met hoge prioriteit worden door Opdrachtnemer binnen 8 uur beantwoord Minimaal 99,5% van de Meldingen met lage prioriteit worden door Opdrachtnemer binnen 3 Werkdagen beantwoord. De overige 0,5% wordt binnen 10 Werkdagen beantwoord.	B1(**): Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per Deelnemer over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
	via online portaal		
	telefonisch		

Tabel 3 SLA-parameters vragen en verzoeken

(*) Indien Deelnemer structureel een overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 2.3 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

(**) Indien CCM een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan CCM dit meenemen in de beslissing voor continuering van de Overeenkomst

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

2.3. Steekproefprocedure

Indien een Deelnemer signaleert dat Opdrachtnemer structureel de norm overschrijdt, wordt de Deelnemer geacht de data en de tijdstippen van de overschrijding vast te hebben gelegd.

Op basis van de geconstateerde overschrijdingen kan de Deelnemer schriftelijk escaleren bij Opdrachtnemer en binnen 20 Werkdagen een evaluatie en verbeterplan eisen en ontvangen. Indien binnen 60 Werkdagen na het schriftelijk melden de overschrijding van de norm de Deelnemer wederom 2 overschrijdingen van de norm constateert en vastlegt is de bijbehorende Service credit van toepassing.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

3. Incidentafhandeling

De Opdrachtnemer dient in staat te zijn een Incident op verschillende wijzen te signaleren en de incidentafhandeling te starten.

De Oplostijd van een Incident start op het moment dat de opdrachtnemer het Incident constateert, een Incident wordt gemeld door een persoon bij de Servicedesk of een beheersysteem het Incident signaleert.

3.1. Prioriteit Incidenten

De prioriteiten op basis waarvan Incidenten door de Opdrachtnemer dienen te worden afgehandeld, zijn gebaseerd op de impact en de urgentie van Incidenten (zie: ITIL Servicedesk Incident Classificatie matrix).

Onder impact wordt de hoeveelheid getroffen Actieve Ontvangers verstaan.

Onder urgentie wordt verstaan de mate waarin de oplossing van een Incident uitstel kan verdragen.

De Opdrachtnemer dient op basis van de prioriteit en de daarbij behorende Oplostijd mensen en middelen beschikbaar te stellen om de gestelde service levels te realiseren.

		Urgentie		
		Hoog	Midden	Laag
Impact	Hoog	Hoog	Hoog	Midden
	Midden	Hoog	Midden	Laag
	Laag	Midden	Laag	Laag

Tabel 4 ITIL Incident classificatie

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Als voorbeeld:

Prioriteiten Incidenten	
Prioriteit	Omschrijving
Hoog	Een koppelvlak (inclusief monitoringsapplicatie) is niet meer beschikbaar.
	Eén of meerdere functionaliteiten van de Diensten zijn niet beschikbaar en dat heeft invloed op de aflevering of afleversnelheid van SMS tekstberichten.
	Het aantal Actieve ontvangers dat getroffen wordt door het Incident bedraagt meer dan 100.
Midden	Eén of meerdere functionaliteiten van de Diensten zijn niet beschikbaar, maar dit heeft nog geen invloed op het aflevering of afleversnelheid van SMS berichten.
	Eén of meerdere functionaliteiten van de monitoringsapplicatie is niet meer beschikbaar.
	Het aantal Actieve ontvangers dat getroffen wordt door het Incident bedraagt meer dan 50 maar minder dan 100.
Laag	Diensten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificatie en slechts een beperkt aantal individuen is getroffen.

Tabel 2 Prioriteiten Incidenten

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschiedt in eerste instantie door de Servicedesk van de Opdrachtnemer op basis van de in hierboven gegeven kaders.

In geval van een meningsverschil over welke prioriteit van toepassing is op een Incident hebben daartoe geautoriseerde functionarissen bij de Deelnemer of aangewezen derde partij (bijv. een System Integrator) de beslissende stem in het vaststellen van de prioriteit van een Incident.

Afhankelijk van de prioriteit gelden andere openingstijden en Oplostijden.

In onderstaande tabel zijn de Oplostijden per Incident prioriteit vastgelegd.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Oplostijden					
Prioriteit	Openingstijden	Norm			Service credit
		90% van de Incidenten opgelost binnen	100% van de Incidenten opgelost binnen	Status updates	
Hoog	7 * 24 uur alle dagen van het jaar	4 uur	8 uur	elk uur	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven per Deelnemer over de kalendermaand, waarin de Norm is overschreden.
Midden	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	8 uur	8 uur	Een keer per twee uur	
Laag	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	16 uur	16 uur	Een keer per dag op Werkdagen	

Tabel 3 Oplostijden per prioriteit

3.2. Behandeling repeterende Incidenten

Incidenten die meermaals per periode van 12 maanden voorkomen, worden aangemerkt als repeterende incidenten en dienen als probleem te worden geclassificeerd op basis van de volgende tabel:

Probleemclassificatie	
Incident Prioriteit	Vanaf aantal keren dat een incident zich voordoet en daarmee een probleem is
Hoog	2x per periode van 12 maanden
Midden	4x per periode 12 maanden
Laag	8x per periode 12 maanden

Tabel 4 Probleemclassificatie

De Opdrachtnemer dient binnen een week nadat de classificatie heeft plaatsgevonden een verbeterplan op te stellen en te laten accorderen door de Deelnemer. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (mensen en middelen) genoemd.

3.3. Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten (inclusief NCSC Hoog/Hoog meldingen) worden standaard als prioriteit Hoog incident geclassificeerd. Zodra is vastgesteld dat Opdrachtnemer niet kwetsbaar is voor het beveiligingsincident, kan de incidentmelding worden afgesloten.

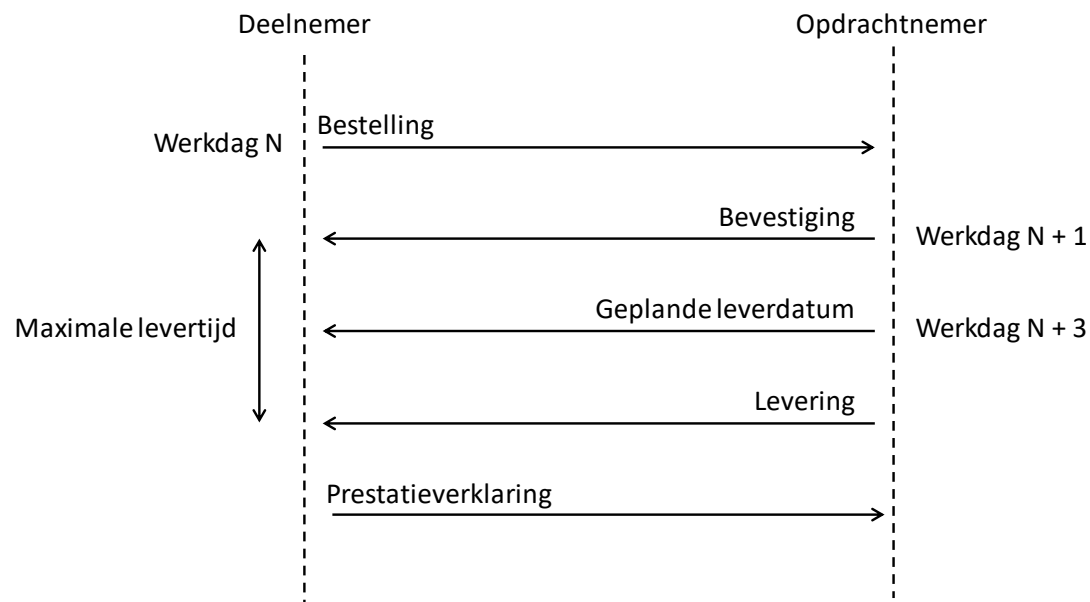
Paraaf Opdrachtgever:

4. Bestellen

4.1. Bestelproces

Voor het in opdracht geven van (bestelling) Diensten dient de Opdrachtnemer binnen één Werkdag te bevestigen dat de opdracht van de Deelnemer in behandeling is genomen. Indien de bestelling niet correct of onduidelijk is, dient de Opdrachtnemer binnen deze ene Werkdag na bestelling, de bestelling af te wijzen met onderbouwing op welke onderdelen de bestelling niet correct is of verduidelijking behoeft. De Deelnemer kan daarna opnieuw een correcte bestelling aanbieden. Indien Opdrachtnemer verzuimt een bestelbevestiging aan de Deelnemer te verstrekken, geldt als startdatum voor levertijd de datum waarop de Deelnemer initieel de bestelling heeft aangeboden bij Opdrachtnemer.

Binnen twee Werkdagen na de bevestiging van de bestelling dient de Opdrachtnemer een geplande leverdatum van de bestelde Diensten door te geven aan de Deelnemer. Voorts geldt dat de uiteindelijke levering dient plaats te vinden binnen de maximale levertijd die van kracht is op het type bestelling dat is gedaan. Dit bestelproces is weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur 1 Overzicht van bestelproces

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

4.2. Offerteproces

In het geval van een offerteaanvraag van de in Bijlage 3 beschreven Producten en Diensten brengt Opdrachtnemer binnen drie Werkdagen een offerte uit. In overige gevallen brengt Opdrachtnemer binnen tien Werkdagen een offerte uit. Offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal 60 Kalenderdagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Overeenkomst.

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

5. Levering

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Prestatie is de leveringsbetrouwbaarheid. Op de levering van de Producten en Diensten zijn maximale levertijden van toepassing. Het meten van de levertijd start na de bevestiging van de Opdrachtnemer dat de opdracht in behandeling is genomen.

Tabel 9 Levertijden bevat de levertijden die van toepassing zijn. De kolom "80% volledig geleverd binnen" behelst de door Opdrachtnemer gegarandeerde levertijd in geval van 80% van de leveringen. In de kolom "100% volledig geleverd binnen" staat de maximale levertijd waarbinnen 100% van de leveringen geleverd dienen te zijn.

Indien Producten en Diensten niet geleverd worden binnen de normen voor Levertijden is een Service credit van toepassing.

Levertijden			
Type Bestelling	Norm		Service credit
	Maximale levertijd		
	80% volledig geleverd binnen	100% volledig geleverd binnen	
Product en/of Dienst	Levertijd op basis van Tabel 9 Bepaling 100% Oplos- en levertijden.	Levertijd op basis van Tabel 9 Bepaling 100% Oplos- en levertijden.	1% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 25% korting per Product en/of Dienst.

Tabel 8 Levertijden

Bepaling 100% Oplos- en levertijden	
Opgegeven Oplos- of levertijd 80% volledig geleverd binnen	100% volledig opgelost of geleverd binnen
1 t/m 4 Werkdagen	Opgegeven levertijd + 2 Werkdagen
5 t/m 7 Werkdagen	Opgegeven levertijd + 3 Werkdagen
8 t/m 9 Werkdagen	Opgegeven levertijd + 4 Werkdagen
10 Werkdagen en hoger	Opgegeven levertijd + 5 Werkdagen

Tabel 9 Bepaling 100% Oplos- en levertijden

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

6. Beschikbaarheid

Op de in deze paragraaf opgenomen Diensten is een beschikbaarheidsniveau van toepassing. Indien de Diensten niet gelijk of hoger dan het overeengekomen beschikbaarheidsniveau geleverd zijn - en het niet halen van het beschikbaarheidsniveau is verwijtbaar aan de Opdrachtnemer - dan is een Service Credit van toepassing.

De Opdrachtnemer rapporteert per Dienst waar een beschikbaarheidsnorm is gesteld per kalendermaand over het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage (in tabel 2 en 3). De beschikbaarheidspercentages betreffen beschikbare minuten per maand. Voor berekening van het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage van een Dienst wordt de onderstaande formule gebruikt:

Beschikbaarheidsformule	
Beschikbaarheidspercentage (<i>B</i>):	$B = \frac{TM - S}{TM} \times 100\%$
waarbij: <i>TM</i> = het totaal aantal minuten in de betreffende kalendermaand (tijdseenheid omgerekend naar tijdseenheid van de storingstijd). <i>S</i> = totale storingstijd in minuten van de Dienst. De tijdsduur van vooraf afgesproken onderhoudsperiode wordt niet meegerekend in de vaststelling van de totale storingstijd.	
Een koppelvlak dat gebruikt wordt voor het verzenden van SMS berichten is onbeschikbaar wanneer een aan het koppelvlak aangeboden SMS bericht (dan wel gesimuleerd SMS bericht) niet door het koppelvlak verwerkt wordt. De monitorapplicatie is niet beschikbaar wanneer er niet ingelogd kan (of zou kunnen) worden.	

Tabel 8 Beschikbaarheidsformule

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

Beschikbaarbaarheid		
<i>Diensten</i>	<i>Norm</i>	<i>Service Credit</i>
Beschikbaarheid per koppelvlak	99,98%	B3: Een korting van 2,5% op het factuurbedrag betreffende de op het koppelvlak aangeboden SMS berichten van die maand per Deelnemer waarin de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,98% en hoger is dan of gelijk is aan 99,88%. Of: B3: Een korting van 5% op het factuurbedrag betreffende de op het koppelvlak aangeboden SMS berichten van die maand per Deelnemer waarin de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,88% en hoger is dan of gelijk is aan 99,78%. Of: B3: Een korting van 10% over op het factuurbedrag betreffende de op het koppelvlak aangeboden SMS berichten van die maand per Deelnemer waarin de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,78% is.
Beschikbaarheid monitorapplicatie	99,8%	B3: Een korting van 1% over het totale factuurbedrag per Deelnemer van de maand waarin de norm is overschreden.

Tabel 9 Beschikbaarheid

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer:

7. Migratie

De Opdrachtnemer dient uiterlijk 16 juli 2021 alle Deelnemers en alle Diensten gemigreerd te hebben. Bij het niet halen van deze parameter, verwijtbaar aan Opdrachtnemer, zullen alle daaruit voortvloeiende directe en indirecte kosten van de Deelnemers, voor rekening van de Opdrachtnemer zijn. Overige SLA parameters

De volgende overige parameters zijn ook van toepassing:

Dienst	Norm	Service credit
Aanleveren Factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties (zie: e-Facturatie).	B5: De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat in na ontvangst van de correcte factuur.
Aanleveren Rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties.	B6: De Deelnemer is gerechtigd het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, niet te betalen zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.

Tabel 9 Overige SLA paramaters

Paraaf Opdrachtgever:

Paraaf Opdrachtnemer: