

Service Level Agreement

Mendix Applicatiebeheer

Datum 01-06-2021

Versie 1.0

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----|
| Inhoudsopgave | 2 |
| 1 Introductie | 3 |
| 2 Taken en Verantwoordelijkheden | 7 |
| 3 Dienstverlening | 10 |
| 4 Communicatie | 22 |
| 5 Scope | 25 |
| 6 Appendices | 28 |

1 INTRODUCTIE

1.1 Doelstelling en Geldigheid

Dit document beschrijft de Service Level Agreement (SLA) tussen de Nederlandse Zorgautoriteit, **NZa** ("Opdrachtgever") en **[Gegunde]** ("Opdrachtnemer") voor het leveren van applicatie beheer diensten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever met betrekking tot de Mendix applicaties (hierna "het Systeem" genoemd). In deze SLA worden afspraken, in aanvulling op de Overeenkomst inzake het beheer van het Systeem bij Opdrachtgever van **[Datum]**, tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgelegd over:

- De precieze scope van de dienstverlening door de Opdrachtnemer
- Het meetbare minimum niveau waaraan deze dienstverlening moet voldoen
- De procedures rondom de dienstverlening
- De verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever
- De communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Het doel van deze afspraken is de Opdrachtgever optimaal te laten profiteren van de functionaliteiten van het systeem. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn beiden gehouden om deze doelstelling te realiseren.

Deze SLA maakt onderdeel uit van de "Overeenkomst inzake het beheer van Mendix applicaties bij Opdrachtgever" ("onderhoudsovereenkomst Opdrachtgever en Opdrachtnemer B.V."), ingegaan op **<datum>**.

Deze SLA gaat in zodra de onderhoudsovereenkomst NZa en **[Opdrachtnemer]** van kracht wordt en heeft dezelfde geldigheidsduur.

Wijzigingen in dit document

Deze SLA kan worden herzien na gezamenlijk overleg en goedkeuring door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.2 Opbouw

Dit document is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 worden de taken en verantwoordelijkheden van beide partijen vastgesteld.
- In hoofdstuk 3 wordt de specifieke dienstverlening beschreven en het service level per geleverde dienst. De diensten die Opdrachtnemer gaat leveren in het kader van deze overeenkomst zijn:

- i. Correctief Onderhoud
 - ii. Preventief Onderhoud
 - iii. Vernieuwend Onderhoud
 - iv. Adaptief Onderhoud
 - v. Ondersteuning
 - vi. Call Management
- In hoofdstuk 4 wordt de communicatie tussen betrokken partijen beschreven.
 - In hoofdstuk 5 wordt in detail beschreven welke systeem componenten wel, en welke niet, door Applicatiebeheer van Opdrachtnemer onderhouden worden. In beginsel wordt het Systeem door Opdrachtnemer onderhouden.
 - Hoofdstuk 6 is de appendix. In dit hoofdstuk wordt de contactgegevens van partijen beschreven.

1.3 Begrippen

In deze overeenkomst wordt een aantal begrippen met een Beginhoofdletter gebruikt. De definitie uit het Contract is van toepassing; als het begrip daar niet is beschreven, geldt onderstaande definitie.

1. **Acceptatie Omgeving of Acceptatie:** Apparatuur die vergelijkbaar is met de Productie Omgeving en waarop een Acceptatietest uitgevoerd wordt.
2. **Adaptief Onderhoud:** Het aanpassen van het Systeem indien de Apparatuur en/of de Systeemprogrammatuur wordt gewijzigd.
3. **Contract:** "Overeenkomst inzake het beheer van Mendix applicaties bij Opdrachtgever" ("onderhoudsovereenkomst Opdrachtgever en Opdrachtnemer B.V."), ingegaan op <datum>.
4. **Change Control Board:** Een orgaan dat wijzigingsverzoeken autoriseert en communicatie en inplanning van wijzigingen verzorgt.
5. **Correctief Onderhoud:** Het oplossen van incidenten en opsporen en herstellen van Gebreken in het Systeem en Documentatie, nadat deze door de Beheerorganisatie zijn gemeld.
6. **Derdelijns ondersteuning of Derdelijns support:** afdeling van of namens Opdrachtgever, belast met het technisch beheer van de OTAP Omgeving op het gebied van hardware, netwerk, operating system en databases, alsmede de communicatie met de daarvoor verantwoordelijke leveranciers.
7. **Dienstverlening:** Alle diensten die Opdrachtnemer uitvoert zoals beschreven in het Hoofdstuk "Dienstverlening" van dit document.

8. **Dienstverzoeken:** Alle meldingen van Kerngebruikers of andere belanghebbenden zoals Tweede of Derdelijns ondersteuning aan de Eerstelijns ondersteuning, zoals incidenten, vragen, ondersteuningsverzoeken, etc.
9. **Eerstelijns ondersteuning:** een door de Beheerorganisatie uit te voeren taak, inhoudende: a) het aannemen en registreren van meldingen van Gebreken van Gebruikers en b) een eerste onderverdeling hiervan in categorieën, evenals c) het adviseren over het gebruik en functioneren van het Systeem, d) het inschakelen van de Tweedelijns ondersteuning indien het Gebrek niet door de Eerstelijns ondersteuning kan worden opgelost en e) het bewaken van de voortgang van de afhandeling van het Gebrek.
10. **Eindgebruikers:** Gebruikers van het Systeem
11. **Incidenten:** Een incident is elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of kan veroorzaken.
12. **Incidentcoördinator:** Proceseigenaar van het proces rond correctief onderhoud van het Systeem.
13. **Kerngebruikers:** Een geselecteerd aantal speciaal opgeleide gebruikers van het Systeem, dat geautoriseerd is Dienstverzoeken in te dienen bij de Eerstelijns ondersteuning.
14. **Maintenance Window:** Een wekelijks terugkerend tijdsinterval waarbinnen het Mendix systeem niet beschikbaar is ten behoeve van onderhoud, indien nodig.
15. **Ondersteuning:** Het verlenen van telefonische assistentie aan de Beheerorganisatie, evenals het telefonisch adviseren over het gebruik en het functioneren van het Systeem .
16. **Ontwikkel Omgeving:** Apparatuur die geschikt is om ontwikkelwerkzaamheden op uit te voeren
17. **Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie (OTAP) Omgeving:** Het totaal van de 4 genoemde omgevingen.
18. **Oplostijd (Incident):** Is de tijd vanaf het versturen van een Incident per e-mail van NZa naar de Servicedesk van Opdrachtnemer tot de oplevering ter acceptatie aan NZa, deze oplevering wordt vastgelegd in de interne tool van Opdrachtnemer.
19. **Preventief Onderhoud:** Het in stand houden van het Systeem door het nemen van geëigende maatregelen en waarborgen dat het Systeem voor de duur van de overeenkomst conform de Functionele omschrijving en alle overeengekomen wijzigingen en aanvullingen daarop zal functioneren. Het preventief onderhoud omvat mede het periodiek uitvoeren van alle noodzakelijke activiteiten om de beschikbaarheid, correctheid en betrouwbaarheid van de gegevensverzameling van het Systeem te waarborgen.
20. **Probleem:** Een probleem omschrijft een ongewenste situatie die de nog onbekende oorzaak van één of meer bestaande of potentiële Incidenten aanduidt.

Een probleem kan zich alleen voordoen op bestaande en geaccepteerde functionaliteit.

21. **Productie Omgeving of Productie:** Apparatuur waarop het Systeem is geïnstalleerd en waarop de Eindgebruikers gebruik maken van het Systeem.
22. **Reactietijd (Incident):** Is de tijd vanaf het versturen van een Incident per e-mail van NZa naar de Servicedesk van Opdrachtnemer tot vastlegging in de interne tool en terugmelding van een referentienummer en/of terugkoppeling richting NZa.
23. **Service Window:** het tijdsinterval gedurende **werkdagen tussen 08:00-18:00 uur** waarbinnen de Diensten onder normale omstandigheden worden verricht.
24. **Test Omgeving:** Apparatuur die geschikt is om systeemtest en integratietest werkzaamheden op uit te voeren.
25. **Tweedelijns ondersteuning:** Het door Opdrachtnemer op aangeven van de Eerstelijns ondersteuning (telefonisch) afhandelen van doorgegeven meldingen van Gebreken van Gebruikers evenals het adviseren over het gebruik van het Systeem.
26. **Vernieuwend Onderhoud:** Het op verzoek van Opdrachtgever ter beschikking stellen van Nieuwe versies van het Systeem.
27. **Vraag:** Een Dienstverzoek in de categorie Ondersteuning die wordt aangemeld bij Opdrachtnemer waarbij om technische of functionele informatie of verduidelijking wordt verzocht.
28. **Wijziging:** Een wijziging is het aanpassen van het systeem conform een vooraf afgesproken beschrijving. Het definitief wegnemen van Problemen kan plaats vinden door middel van een wijziging.
Problemen en Wijzigingen waarvan de herkomst in een Incident ligt, worden binnen correctief onderhoud zoals beschreven in de Beheerovereenkomst afgehandeld.

1.4 Locatie

Alle beheeractiviteiten zullen voor een belangrijk deel vanaf de locaties van Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Indien de werkzaamheden dit vereisen, zullen de activiteiten op locatie van Opdrachtgever worden uitgevoerd. Ter bevordering van de samenwerking en kruisbestuiving zal een teamlid minimaal één dag per week de werkzaamheden op locatie bij NZa uitvoeren.

2 TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

2.1 Introductie

In dit hoofdstuk wordt in hoofdlijnen vastgelegd wat de taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn. In Hoofdstuk 5 wordt in detail weergegeven welke taken de Opdrachtnemer onder deze overeenkomst zal uitvoeren.

Als één van beide partijen de afspraken in dit hoofdstuk niet nakomt, is de standaard escalatie procedure van toepassing.

2.2 Taken en verantwoordelijkheden Opdrachtgever

De dienst zoals omschreven in hoofdstuk 5 valt volledig onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Als Opdrachtgever van deze dienst, is Opdrachtgever echter verantwoordelijk voor een aantal zaken van huishoudelijke aard:

- Het beschikbaar stellen van een stabiele en goed functionerende hardware, software en netwerk infrastructuur, inclusief gescheiden Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie (“OTAP”) omgevingen. In hoofdstuk 5 zullen we nader ingaan op de precieze grens tussen applicatie componenten en infrastructuur componenten;
- Het aanwijzen van een Service manager binnen de Opdrachtgever organisatie die als aanspreekpunt geldt voor alle operationele zaken rondom de in dit document beschreven dienstverlening;
- Inrichten van een Change Control Board, voor communicatie en autorisatie van incidenten en wijzigingen;
- Zorgdragen voor bemensing van Eerste en Derdelijns support organisaties, alsmede de uitvoering en kwaliteit van de diensten die binnen de scope de Eerste en Derde lijn liggen. Deze ondersteuning zal minimaal dezelfde Service Windows moeten hanteren als de Tweedelijns ondersteuning;
- De Eerstelijns ondersteuning zal voor zover mogelijk van de binnenkomende verzoeken afhandelen. Om dit te bereiken zal de Eerstelijns ondersteuning een database van veel voorkomende vragen en verzoeken aanleggen;
- Zorgdragen voor aanwijzen en opleiden van de functionele beheerders (“Kerngebruikers”) van het systeem binnen de Opdrachtgever organisatie;
- Het tijdig communiceren van ontwikkelingen binnen haar domein naar Opdrachtnemer voor zover deze van belang geacht mogen worden voor de dienstverlening;
- Zorgdragen voor contractuele afspraken met leveranciers.

2.3 Algemene taken en verantwoordelijkheden Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is end-to-end eindverantwoordelijk voor de levering van de aangeboden dienst en dienstverlening conform afspraak. Dit houdt in dat:

- Opdrachtnemer zorg draagt voor het verhelpen en oplossen van Incidenten en voor het zoveel mogelijk voorkomen van Incidenten met betrekking tot het Systeem. Waarbij Incidenten die op meerdere plaatsen voorkomen, ook worden opgelost;
- Opdrachtnemer zorg draagt voor het verhelpen, oplossen en verminderen van Problemen en voorkomt door pro actief optreden Problemen met betrekking tot het Systeem;
- Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de communicatie en coördinatie met de Mendix leverancier t.b.v. de beschikbaarheid van het Mendix platform;
- Opdrachtnemer heeft de eindverantwoordelijkheid ten opzichte van het oplossen van meldingen met betrekking tot het Systeem, ook daarin het identificeren van acties voor de onderaannemers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt geen verantwoordelijkheid voor de service levels van onderaannemers van Opdrachtgever. Indien er sprake is van het niet nakomen van afspraken, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover direct informeren. Opdrachtgever is vervolgens verantwoordelijk om actie te ondernemen richting onderaannemers;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van de betreffende Opdrachtgever afdelingen inzake (geplande) wijzigingen in de applicatie die van invloed kunnen zijn op de beschikbare infrastructuur. Het informeren zal plaatsvinden via de Eerste lijn.
- Tweedelijns support

In voorkomende gevallen waar deze SLA niet dekkend is, wordt van Opdrachtnemer een dusdanige inzet verwacht dat de continuïteit van de dienstverlening wordt voortgezet voor zover dit binnen het vermogen van Opdrachtnemer ligt. In voorkomende gevallen kunnen deze in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) vermeld worden. Opdrachtnemer wordt geacht een DAP op te stellen.

2.4 Taken en verantwoordelijkheden Opdrachtnemer ten aanzien van kwaliteitsborging

Dit houdt in dat software ontwikkeling en onderhoud volgens een hoge kwaliteitsstandaard worden uitgevoerd. Onder meer betekent dit het volgende:

- Bij alle aanpassingen aan het Systeem valideert Opdrachtnemer de oplevering door middel van peer-reviews en testen;
- Streeft na zo veel mogelijk gebruik te maken van dezelfde appstore modules, widgets en custom java (inclusief opensource libraries) voor het mendix landschap;

- Alle aanpassingen en gebruik van appstore modules, widgets en custom java (inclusief opensource libraries) voor alle mendix apps worden zorgvuldig gedocumenteerd in de programmacode;
- Voor alle componenten onder beheer bij Opdrachtnemer (software, scripts, documentatie, etc.) wordt configuratie management uitgevoerd. Dit wil zeggen dat eerdere versies van die componenten terug te halen zijn.

Opdrachtnemer stelt op eerste verzoek van Opdrachtgever uitgebreidere informatie over haar processen, kwaliteitssystemen en werkwijze beschikbaar.

3 DIENSTVERLENING

3.1 Introductie

De diensten die Opdrachtnemer levert in het kader van deze overeenkomst worden deels geïnitieerd door Dienstverzoeken. **Alle** Dienstverzoeken (Service Requests) worden via de Eerstelijns ondersteuning bij Opdrachtnemer aangemeld en Opdrachtnemer meldt voortgang ook terug aan de Eerstelijns ondersteuning.

NB Ook wijzigingen in het kader van Preventief Onderhoud worden via deze weg aangemeld. Deze verzoeken worden weliswaar geïnitieerd door Opdrachtnemer, maar ze worden altijd eerst ter goedkeuring aan de Eerstelijns ondersteuning voorgelegd. Vervolgens loopt het proces als alle andere Dienstverzoeken.

3.2 Beschikbaarheid

Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van alle individuele applicaties van het Systeem van 99% gedurende het Service Window.

Het standaard Service Window is op **Werkdagen tussen 08:00-18:00** ("5 x 10"). Werkzaamheden zullen zoveel mogelijk in dit Service Window worden verricht tenzij anders nader bepaald door de Service Managers.

Als de aard of urgentie van de verstoring dat rechtvaardigt kan door de Opdrachtgever worden verlangd dat er op "case-by-case" basis werkzaamheden buiten het Service Window (dus in avonden / weekenden) worden verricht. Zie hiervoor ook de notities bij [3.3.5 Service Levels Correctief Onderhoud](#). Dit kan ook gevraagd worden voor productieondersteuning doeleinden. Dit kan alleen worden aangevraagd bij de Opdrachtnemer Service Manager.

3.3 Correctief onderhoud

3.3.1 Scope

Het correctief onderhoud (incident- en probleem-beheer) heeft tot doel verstoringen in de beschikbaarheid van het Systeem zo snel mogelijk te verhelpen. De Opdrachtgever moet zo min mogelijk hinder van storingen ondervinden en zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door kunnen gaan.

Er kan een onderscheid gemaakt worden in:

- Incidenten en Problemen die betrekking hebben op de Mendix componenten die door Opdrachtnemer onderhouden worden.

- Incidenten en Problemen die betrekking hebben op of veroorzaakt worden door de ICT infrastructuur of software componenten die buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen.
- Incidenten en Problemen die veroorzaakt worden door derde partij software componenten waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de coördinatie met de derde partij.
- Het onderzoek naar de oorzaak van het incident, dit valt onder probleem management. Een definitieve oplossing als uitkomst van probleem management wordt als Wijziging afgehandeld. Hiermee wordt de scope van het correctief onderhoud opgesplitst in de volgende drie deelprocessen:
 - Incident afhandelen;
 - Probleem onderzoeken; en
 - Wijziging doorvoeren.

3.3.2 *Activiteiten*

Voor Incidenten en Problemen gerelateerd aan het Systeem is Opdrachtnemer verantwoordelijk, dat betekent dat zij de volgende activiteiten uitvoert:

- Registratie van de Incidenten en Problemen;
- Afhandelen van het Incident of Probleem door de verstoring te verhelpen, een work-around te definiëren of een afspraak te maken voor het doorvoeren van een wijziging;
- Afstemming en communicatie met partijen die verantwoordelijk zijn voor het beheer van relevante ICT infrastructuur componenten.

3.3.3 *Uitgangspunten*

- Incidenten bij Opdrachtnemer worden enkel door de Eerstelijns ondersteuning gemeld, eindgebruikers nemen geen contact op met Opdrachtnemer;
- De Eerstelijns ondersteuning geeft bij aanmelden de prioriteit van een incident aan. Dit houdt in dat de categorisering door Opdrachtgever wordt bepaald. Opdrachtnemer zal het incident afhandelen conform de aangegeven categorie. Indien het veelvuldig voorkomt dat incidenten onjuist gecategoriseerd zijn treden de Service Managers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. De (kern)gebruiker die de verstoring gemeld heeft wordt eventueel door de Opdrachtgever Service Manager geconsulteerd. Bij verdere onenigheid geldt de standaard escalatie procedure.
- Aan- en afmeld tijdstip bepaling:
 - Het aanmeld tijdstip is het moment van bellen, of het moment waarop de email verzonden wordt door Opdrachtgever.

- Het afmeld tijdstip is het moment waarop het Functioneel Beheer team van Opdrachtgever te horen krijgt dat de oplossing voor het incident wordt aangeboden op Gebruikers Acceptatie Test omgeving.
- In de gevallen waar incidenten of problemen door worden gezet naar de leverancier van Mendix, blijft Opdrachtnemer eindverantwoordelijk; Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor communicatie naar de Mendix leverancier en rapportage over voortgang naar de Eerstelijns ondersteuning.
- Incidenten waarvoor een oplossing is aangeboden, maar waarvoor geen goed- of afkeuring is teruggekoppeld worden na 14 dagen gesloten, met de impliciete aanname dat de geboden oplossing geaccepteerd is.

3.3.4 Verantwoordelijkheden

- Als Eerstelijns ondersteuning is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het incident management naar de eindgebruiker;
- Alle meldingen worden zo volledig mogelijk aangemeld.
- Meldingen waarin verplichte informatie, zoals aangegeven op het formulier, ontbreekt kunnen niet in behandeling worden genomen; het is dus de verantwoordelijkheid van Tweedelijns ondersteuning onvolledigheid direct terug te melden aan de Eerstelijns ondersteuning, ook al is er telefonisch contact geweest voorafgaand aan de schriftelijke melding.
- Opdrachtnemer zal het incident afhandelen conform de aangegeven categorie. Dit houdt per categorie het volgende in:
 - Categorie A incidenten:
 - De herstelwerkzaamheden zullen zo veel mogelijk ononderbroken en, na onderlinge afstemming, indien nodig en mogelijk, ook buiten de normale Werktijden en -dagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.
 - Om geen tijd te verliezen worden Categorie A incidenten altijd schriftelijk én telefonisch aangemeld.
 - Categorie B, C en D incidenten:
 - De herstelwerkzaamheden op korte termijn worden voltooid en worden uitgevoerd binnen de normale Werktijden en -dagen.
- Incidenten die hun oorzaak blijken te hebben in componenten van de technische infrastructuur worden opgelost door de Derde lijn (leverancier Mendix platform). Dit wordt door de tweedelijns ondersteuning begeleid en gemonitord.

- Als een incident bij Opdrachtnemer is aangemeld, kan Opdrachtnemer direct contact opnemen met de eindgebruiker om meer duidelijkheid rond een incident te krijgen;
- Aanmelden en afmelding moet altijd via de Eerstelijns ondersteuning verlopen.
- De service desk van Opdrachtnemer zal een ontvangstbevestiging sturen van de incidentmelding aan Opdrachtgever.
- Indien een Service Level niet gehaald dreigt te worden, zal het verantwoordelijk teamlid de Eerstelijns ondersteuning en de Opdrachtnemer Service Manager inlichten. De Opdrachtnemer Service Manager zal vervolgens de Opdrachtgever Service Manager inlichten.

3.3.5 *Service Levels*

De service levels die gehaald moeten worden voor incidenten, zijn in twee categorieën verdeeld. Een categorie betreft het terugdringen van de hoeveelheid incidenten en de tweede categorie betreft eisen aan het oplossen van incidenten.

1 - Terugdringen van het aantal incidenten in de tijd:

Om de kwaliteit van het systeem en de klanttevredenheid te verhogen dient het aantal incidenten af te nemen. Het aantal zich voordoende incidenten dient jaarlijks met 15% af te nemen voor wat betreft de categorie A en B incidenten.

2 – Oplossen van incidenten:

De oploseisen voor incidenten zijn afhankelijk van de aangegeven prioriteit. Bij het bepalen van de prioriteit van meldingen zijn de volgende factoren en service levels van belang:

| Prioriteit | Reactie tijd | Oplossings-tijd | Omschrijving type van optredend incident | Voorbeeld |
|----------------------------------|-------------------|--------------------------|--|-----------|
| Urgent: Categorie A*1 | Binnen 15 minuten | 100% binnen 2,5 uur | Door de verstoring is een belangrijke functie in het primaire proces niet beschikbaar. Er is geen work-around. | |
| Hoog: Categorie B | Binnen 8 uur | 100% binnen 3 werkdagen | Er is geen work-around, de verstoorde functie is belangrijk voor de voortgang van het primaire proces. | |
| Middel: Categorie C | Binnen 48 uur | 100% binnen 10 werkdagen | Er is een work-around, de verstoorde functie is belangrijk voor de voortgang van het primaire proces. | |
| Laag: Categorie D | Binnen 48 uur | 100% binnen een maand | Er is een work-around, of de verstoorde functie is niet essentieel voor het primaire proces. | |
| Vragen | - | - | Zie de paragraaf " Ondersteuning " voor de service levels op het gebied van vragen. | |

3.4 Preventief onderhoud

3.4.1 Scope

Met preventief onderhoud wordt bedoeld het zorgdragen dat het systeem voor minimaal de duur van de overeenkomst, optimaal bruikbaar blijft.

3.4.2 Verantwoordelijkheden

Opdrachtnemer heeft de volgende verantwoordelijkheden op het gebied van preventief onderhoud:

- Het zorgdragen voor het zoveel mogelijk voorkomen van incidenten met betrekking tot het Systeem;

- Door pro actief probleem management zorgdragen voor het voorkomen en verminderen van de problemen met betrekking tot het Systeem;
- Het up-to-date houden van de applicatie componenten op het gebied van Mendix updates en patches;
- Het adviseren van de Opdrachtgever organisatie over kosten en impact van software updates via de Eerstelijns ondersteuning;
 - o Het kan dus zijn dat de Eerstelijns ondersteuning een voorgestelde update afkeurt op basis van kosten of impact. In dit geval zal Opdrachtnemer escaleren als ze problemen voorzien met de toekomstige onderhoudbaarheid van het systeem.
- Het voorbereiden en testen van updates;
- Het aanpassen van applicatie componenten waar nodig;
- Het uitvoeren van een aantal production control taken:
 - o dagelijkse uitvoering van een aantal standaard controles om te kijken of alle onderdelen van het systeem naar behoren werken (Morning Health Checks);
 - o dagelijks controle of bepaalde geautomatiseerde processen (welke 's nachts uitgevoerd worden) succesvol afgerond zijn (BV. CTS/Management Reports)
 - o Realtime monitoring van de workflow module (geautomatiseerd): zodra er (een) workflow(s) vastlo(o)p(t)en wordt dit automatisch (via email) doorgegeven
 - o Wekelijkse controle van de schijfruimte van alle Mendix servers gecontroleerd
 - o Archivering logfiles en datacleansing

3.4.3 Activiteiten

Preventief onderhoud zal uit de volgende activiteiten bestaan:

- Opdrachtnemer zal voor het Systeem de incidenten die als probleem benoemd zijn analyseren en structureel via een wijzigingsverzoek oplossen.
- Opdrachtnemer zal door middel van pro actief probleem management er voor zorgen dat, voor zover mogelijk, mogelijk toekomstige incidenten gesignaleerd en voorkomen worden.
- Opdrachtnemer zal het aantal openstaande problemen terugdringen.
- Opdrachtnemer zal de gemiddelde tijd dat problemen openstaan omlaag brengen.
- Opdrachtnemer zal de software bulletins en nieuwsbrieven van Mendix bijhouden en updates en patches identificeren die gewenst zijn.
- Na goedkeuring door Opdrachtgever, verkregen via de Eerstelijns ondersteuning, zal Opdrachtnemer het implementeren van de updates en patches inplannen, testen en uitvoeren.

3.4.4 Service Levels

Conform de gestelde service levels zal Opdrachtnemer de problemen oplossen en in aantal doen verminderen. Doorvoering van wijzigingen vindt plaats in overleg met de Eerstelijns ondersteuning en volgens per Dienstverzoek op te stellen en overeen te komen planning.

Om de kwaliteit van het systeem en de klanttevredenheid te verhogen dient het aantal openstaande problemen en de gemiddelde tijd dat problemen openstaan jaarlijks af te nemen conform onderstaande Service Levels:

| Problemen (jaarlijkse gegevens): | Vereiste jaarlijkse afname: |
|---|------------------------------------|
| Aantal | 15% |
| Gemiddeld aantal dagen openstaand | 15% |

3.5 Vernieuwend Onderhoud

3.5.1 Scope

Onder deze Dienstverzoeken worden verzoeken verstaan die een functionele wijziging van het Systeem beogen. Deze wijzigingen zijn niet inbegrepen in de afgesproken onderhoudsprijs, en zullen per keer ingeschat, goedgekeurd en gefactureerd worden. Dit met uitzondering van kleine functionele wijzigingen (functionele wijzigingen kleiner of gelijk aan 8 uur), welke wel zijn inbegrepen in de afgesproken onderhoudsprijs, binnen redelijke grenzen.

Functionele wijzigingen die een herhalend karakter hebben worden opgenomen in een Producten en Diensten Catalogus (PDC) voor het vernieuwend onderhoud. Deze PDC zal in samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever uiterlijk 3 maanden na ondertekening van de onderhoudsovereenkomst gereed en in werking zijn. Zie voor een toelichting op de PDC voor het vernieuwend onderhoud paragraaf.

3.5.2 Verantwoordelijkheden

Om in het proces functionele wijzigingen in het Systeem geïmplementeerd te krijgen onderscheiden we de volgende verantwoordelijkheden:

- De Eerstelijns ondersteuning is verantwoordelijk voor de aanmelding, volledigheid, goedkeuring, inplannen, test en acceptatie van het verzoek.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inschatting en uitvoering van het verzoek.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het samenstellen, bijhouden en het ter goedkeuring voorleggen aan Opdrachtgever van de PDC voor het vernieuwend onderhoud.

3.5.3 *Activiteiten*

De opdrachtgever hanteert voor vernieuwend onderhoud de scrum (agile) methodiek waarbij gewerkt wordt in sprints van twee weken. Opdrachtnemer zal hierin de volgende activiteiten uitvoeren:

- Controle op volledigheid van het verzoek (user story).
- Inschatting van de benodigde inspanning voor het opleveren van de user story.
- Oplevering van de wijziging conform de omschrijving en acceptatiecriteria van de user story op de acceptatie omgeving.
- Opleveren van testscenario's en instructies ten behoeve van het testen en in gebruik name van de functionaliteit.

Opdrachtnemer zal waar nodig communicatie verzorgen met betrokken partijen, zoals Eerstelijns ondersteuning of Derdelijns ondersteuning.

Het proces van opdrachtverstrekking rond het vernieuwend onderhoud (op hoofdlijnen bovenstaande stappen) wordt in een procedure tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader vastgelegd.

3.5.4 *PDC voor het vernieuwend onderhoud*

De PDC voor het vernieuwend onderhoud is een levend document waarin de functionele wijzigingen met een herhalend karakter middels een outputbeschrijving en vaste prijs opgenomen en aangeboden worden. Hierbij is het volgende van toepassing:

- Functionele wijzigingen die door Opdrachtgever gekenmerkt zijn als herhalende verzoeken zullen in de PDC opgenomen worden. Hierbij wordt de scope, omvang en aard van de werkzaamheden, de deliverables, gedefinieerde input- en output parameters van de functionele wijziging opgenomen in de PDC.
- De prijs per functionele wijziging wordt bepaald via het gemiddelde van ervaringscijfers uit het verleden.
Voor nieuwe diensten worden eerst ervaringscijfers voor eerdere genoemde variabelen opgebouwd worden. De periode hiervoor is 3 tot 4 maanden.
- In de PDC kunnen ook terugkerende elementen (bouwstenen) van wijzigingen opgenomen worden. Deze bouwstenen zijn benoemd als Typische Functionele Componenten (TFC's). Deze meer technische elementen hebben ook een vaste omvang, beschrijving, functionaliteit, gedefinieerde input- en outputparameters. Voorbeelden zijn: schermwijzigingen en veldwijzigingen.
- 2x per jaar zal de PDC gereviewd worden op actualiteit.

3.5.5 Service Levels

Met uitzondering van de in de PDC opgenomen wijzigingen gelden onderstaande Service Levels die onderverdeeld zijn in twee categorieën; Service Levels ten behoeve van de bewaking van de:

1 – Leveringssnelheid en het budget

2 – Projectkwaliteit.

1 – Service Levels ten behoeve van de bewaking van leveringssnelheid en budget:

| Nr: | Beschrijving KPI | Beschrijving OPI (Operational Performance Indicator) | Standaard | Opmerkingen |
|-----|---------------------------|--|-----------------|---|
| 1 | Levering volgens planning | % van de te leveren diensten op tijd, binnen budget. | > 90% | Bij vaste prijs is overschrijding budget n.v.t. |
| 2 | Reactietijd | Tijdsverloop tussen formele informatieverzoeken/beoordelingen en vereiste feedback van Opdrachtnemer | Max 3 werkdagen | |

2 – Service Level ten behoeve van de bewaking van de projectkwaliteit:

| Nr. | Beschrijving KPI | Beschrijving OPI (Operational Performance Indicator) | Standaard | Opmerkingen |
|-----|------------------|---|---|--|
| 1 | Projectkwaliteit | Aantal fouten aangetroffen na deployment naar productie | nul Cat. A Incidenten / nul Cat. B Incidenten / 3 Cat. C of Cat. D Incidenten | Meting van Leverancierscapaciteit om kwaliteit te leveren. |

3.6 Adaptief Onderhoud

Voor Dienstverzoeken in de categorie Aanpassen, ofwel technische wijzigingsverzoeken gelden dezelfde afspraken als voor Dienstverzoeken in de categorie Vernieuwend Onderhoud zoals hierboven beschreven.

3.7 Ondersteuning

3.7.1 Scope

Met ondersteuning wordt bedoeld dat medewerkers van de Eerstelijns ondersteuning of Derdelijns ondersteuning verzoeken tot telefonische ondersteuning kunnen indienen. Deze Dienstverzoeken zullen als Vraag bij Opdrachtnemer geregistreerd worden.

3.7.2 Verantwoordelijkheden

Op het gebied van ondersteuning bestaan de volgende verantwoordelijkheden:

- Opdrachtnemer zal Vragen telefonisch beantwoorden.
- De Eerstelijns ondersteuning zal Vragen beantwoorden waar mogelijk. Daartoe zal de Eerstelijns ondersteuning een kennisbeheer proces inrichten, zodat Vragen die eerder door Opdrachtnemer beantwoord zijn een volgende keer door de Eerstelijns ondersteuning kunnen worden afgehandeld.

3.7.3 Activiteiten

Ondersteuning zal uit de volgende activiteiten bestaan:

- Opdrachtnemer zal contact opnemen met de aanmelder om het verzoek te bespreken.

3.7.4 Service Levels

Op Ondersteuningsverzoeken wordt binnen maximaal 4 uur gereageerd, en binnen maximaal 24 uur wordt een adequaat antwoord gegeven. De telefonische assistentie wordt verleend binnen het Service Window, op Werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur. Het antwoord kan ook betekenen dat alsnog een storing wordt gemeld.

Opdrachtnemer verplicht zich om ondersteuning zoals hier bedoeld te verlenen op iedere versie zolang Opdrachtgever dit wenst.

3.8 Call Management

3.8.1 Scope

Onder call management wordt verstaan het registratie proces van alle verzoeken die Opdrachtnemer via de Eerstelijns ondersteuning bereiken. Dit proces wordt uitgevoerd door een **Service Desk** (of anderszins een front office afdeling van de Opdrachtnemer). Opdrachtnemer zet hierbij ter ondersteuning haar eigen call management systeem in.

3.8.2 Verantwoordelijkheden

De Service Desk heeft de volgende verantwoordelijkheden:

- Het registreren van alle binnenkomende verzoeken
- Het afmelden van afgesloten verzoeken
- Communicatie met de Eerstelijns ondersteuning
- Het meten van de service levels
- Het rapporteren van service levels

3.8.3 *Activiteiten*

De Service Desk zal de volgende activiteiten uitvoeren:

- Het aannemen van de telefoon en het monitoren van de mail box
- De registratie van alle verzoeken die binnenkomen bij de Service Desk, inclusief prioriteit.
- De classificatie van alle binnenkomende verzoeken in de categorieën:
 - i. Incident (Dienstverzoek in het kader van Correctief Onderhoud)
 - ii. Onderhoudswijziging (Dienstverzoek in het kader van Preventief Onderhoud)
 - iii. Functionele Wijziging (Dienstverzoek in het kader van Vernieuwend Onderhoud)
 - iv. Technische Wijziging (Dienstverzoek in het kader van Adaptief Onderhoud)
 - v. Vraag (Dienstverzoek in het kader van Ondersteuning)
- De routing naar het Opdrachtnemer applicatiebeheer team verzorgen.
- Terugkoppeling van status naar de Eerstelijns ondersteuning
- Eens per kwartaal opstellen van Service Level Rapportage. Deze wordt in samenspraak tussen opdrachtnemer en opdrachtgever opgesteld. In de Service Level Rapportage is beschreven over minimaal welke componenten van de dienstverlening via de SLR gerapporteerd moet worden.

3.8.4 *Service Levels Call Management*

De van toepassing zijnde Service levels voor Incident afhandeling staan vermeld bij [3.3.5](#).

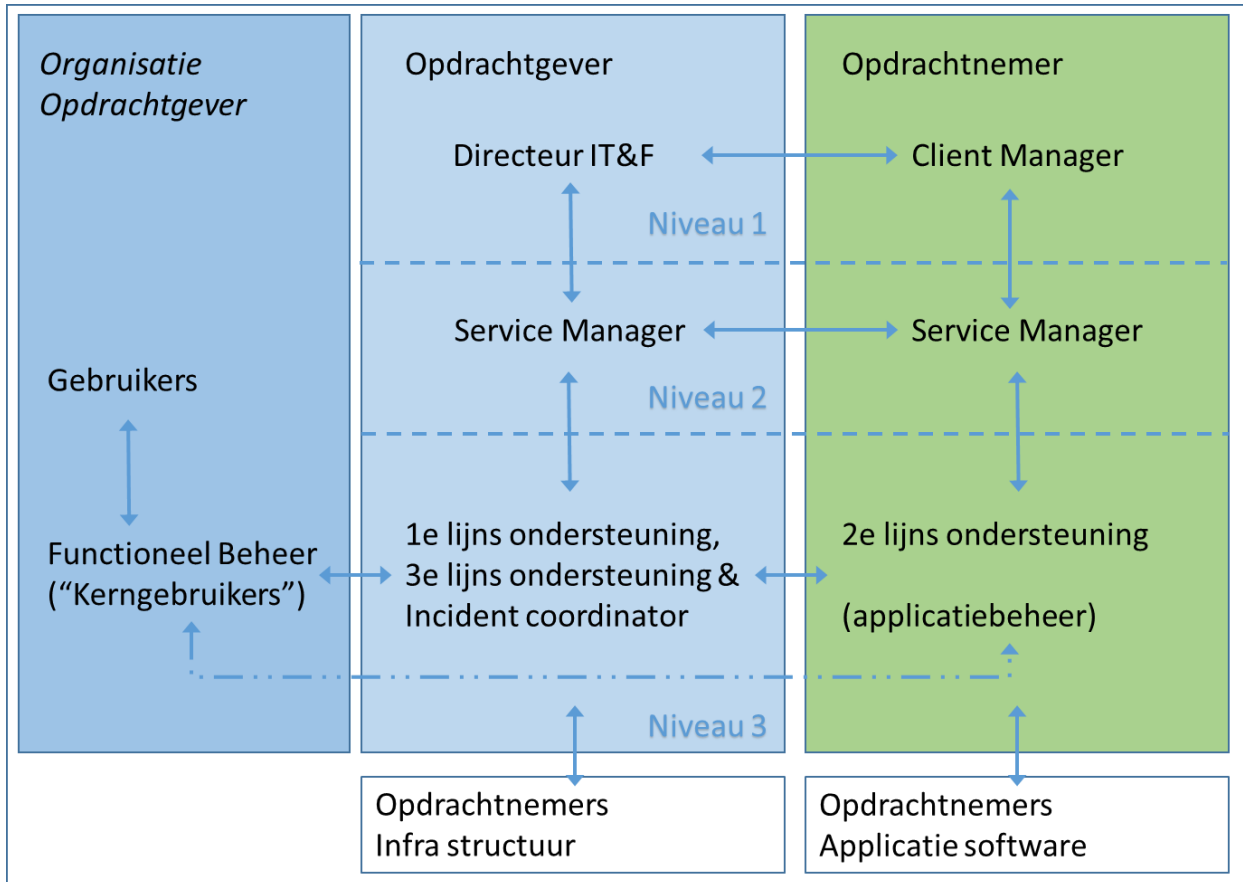
3.9 *Capaciteitsplanning*

Op het moment dat het Opdrachtnemer beheerteam beschikbaarheid heeft, zal het kleine Wijzigingen onder Vernieuwend Onderhoud van minder dan acht (8) uur in omvang in behandeling nemen als zijnde Correctief Onderhoud, deze worden in Jira vastgelegd. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de prioriteitstelling.

4 COMMUNICATIE

4.1 Introductie

In dit hoofdstuk beschrijven we alle communicatie afspraken tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en derde partijen. De communicatie paden lopen als weergegeven in onderstaand schema.



Belangrijkste uitgangspunten van de communicatie, zoals weergegeven in dit schema:

- Elk niveau communiceert met hetzelfde niveau bij de andere partij
- Escalatie vindt plaats binnen de eigen organisatie
- Communicatie met Tweedelijns ondersteuning vindt plaats via de Eerstelijns ondersteuning
- De stippellijn geeft aan dat op incidentele basis applicatiebeheer en functioneel beheer contact zullen hebben.
- De communicatie naar de eindgebruikers gebeurt via de kerngebruikers
- Correspondentie/overleg vindt plaats in de Nederlandse taal.

4.2 Service Overleg en Rapportage

Opdrachtnemer zal maandelijks, uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de periode waarover gerapporteerd wordt, beknopt rapporteren met betrekking tot de dienstverlening zoals die in deze SLA is vastgelegd (de Service Level Rapportage, SLR).

Maandelijks zal deze Service Level Rapportage worden besproken tussen alle betrokken partijen. De primaire verantwoordelijkheid ligt hiervoor bij de Opdrachtnemer Service Manager. Tijdens dit gesprek zal ook de PDC en mogelijke wijzigingen hiervan besproken worden conform hetgeen beschreven in 3.5.4.

| Onderwerp | Overleg | Frequentie | Partijen |
|---|----------------------|------------------|----------|
| Contract & Klant-tevredenheid | Contract Overleg | 1 keer per jaar | |
| Service Level Rapportage & lopende Service Management zaken | Service Overleg | 1 keer per maand | |
| Lopende technische zaken | Operationeel Overleg | Te bepalen | |
| Lopende functionele zaken | Operationeel Overleg | Te bepalen | |

Het formaat van de Service Level Rapportage zal in detail worden afgesproken tussen de Opdrachtgever Service Manager en de Opdrachtnemer Service Manager, maar zal in ieder geval per Dienst naast een overzicht van de performance ten opzichte van de bijbehorende Service Levels zoals beschreven in hoofdstuk 3 de volgende zaken bevatten:

- Management Samenvatting waarin per Dienst aangegeven wordt of er voldaan is aan de KPI's middels een Ja/Nee overzicht.
- Overzicht van de beschikbaarheid van de afgelopen periode als percentage van het totaal aantal beschikbare uren.
- In welke mate (%) de responsetijden zoals gedefinieerd in 3.3 behaald zijn.
- Overzicht per categorie van totale aantallen aan de Tweedelijns ondersteuning gerapporteerde Incidenten
- Overzicht van alle activiteiten m.b.t. preventief onderhoud inhoudend:
 - o Overzicht van de Openstaande (inclusief reden) en gesloten Problemen

- Activiteiten ten aanzien van pro actief Problem Management
- Overzicht van totale aantallen advies- en ondersteuningsverzoeken
- Overzicht Vernieuwend Onderhoud; inhoudend:
 - Overzicht van de kosten gebudgetteerd en besteed
 - Overzicht van de KPI's per Vernieuwend Onderhoudsverzoek (beide categorieën)
 - PDC overzicht: Aangevraagde aantallen per PDC dienst.
- Overzicht Adaptief Onderhoud; inhoudend:
 - Overzicht van de kosten gebudgetteerd en besteed
 - Overzicht van de KPI's per Onderhoudsverzoek (beide categorieën)

4.3 Escalatie

In geval van escalatie dienen de betrokken partijen te escaleren volgens de (hierboven weergegeven) route: Niveau 3 → Niveau 2 → Niveau 1. Betrokken partijen escaleren dus via hun eigen management lijn.

5 SCOPE

In dit hoofdstuk geven we in detail de verdeling van verantwoordelijkheden aan. Onderstaande lijst wordt halfjaarlijks (januari en juli) bijgewerkt volgens voortschrijdend inzicht. De lijst kan alleen gewijzigd worden volgens de vaste wijzigingsprocedure.

| System Component | SubComponent | Activiteit | Taken | Verantwoordelijk |
|-------------------|-----------------------------|----------------------|--|---------------------|
| Mendix Applicatie | Alle applicatie componenten | Incident oplossen | Incident analyse | Tweedelijns support |
| | | | Bugfix aanbrengen | Tweedelijns support |
| | | | Opleveren bijgewerkte documentatie | Tweedelijns support |
| | | | Opleveren bijgewerkte deployment scripts | Tweedelijns support |
| | | | Naleving contractuele afspraken met Mendix leverancier (IBM) waarborgen. | Tweedelijns support |
| | | | Oplossing installeren in Acceptatie | Tweedelijns support |
| | | | Oplossing communiceren naar Gebruiker | Eerstelijns support |
| | | | Oplossing Testen en signoff geven | Eerstelijns support |
| | | | Oplossing installeren in Productie | Derdelijns support |
| | | | | |
| Mendix Applicatie | Alle applicatie componenten | Operationeel beheer | Gebruikershandleidingen onderhouden | Eerstelijns support |
| | | | Configuratie management op software componenten | Tweedelijns support |
| | | | Stop/start applicatie in Acceptatie | Tweedelijns support |
| | | | Stop/start applicatie in Productie | Derdelijns support |
| | | | Probleem analyse en oplossing workflows | Tweedelijns support |
| | | | Stop/start workflows in Acceptatie | Eerstelijns support |
| | | | Stop/start workflows in Productie | Eerstelijns support |
| | | | Installatie handleidingen onderhouden | Tweedelijns support |
| | | | | |
| Mendix Applicatie | Deployment scripts | Deployment uitvoeren | Onderhoud uitvoeren op deployment scripts | Tweedelijns support |
| | | | Deployments uitvoeren op Acceptatie | Tweedelijns support |
| | | | Deployments uitvoeren op Productie | Tweedelijns support |

Service Level Agreement

| | | | | |
|-------------------|-----------------------------|--|--|---------------------|
| | | | Probleem analyse en oplossing bij deployment | Tweedelijns support |
| Mendix Applicatie | Alle applicatie componenten | Monitor prestaties | Monitor Mendix Performance in Productie | Tweedelijns support |
| | | | Monitor Mendix Logfiles in Productie | Tweedelijns support |
| | | | Proactieve analyse en fix van problemen | Tweedelijns support |
| Mendix Applicatie | Productie data | Dagelijks beheer, onder andere choicelist en timetable updates | Verzoek registreren | Eerstelijns support |
| | | | Operationele handleiding opleveren en bijwerken | Eerstelijns support |
| | | | Verzoek uitvoeren op Acceptatie | Eerstelijns support |
| | | | Verzoek uitvoeren op Productie volgens handleiding | Eerstelijns support |
| | | | Uitvoeren van updates op timetables op Productie. | Tweedelijns support |

| Systeem Component | SubComponent | Activiteit | Taken | Verantwoordelijk |
|-------------------|------------------|--|---|--------------------|
| Database Software | | Database Administratie (Op Acceptatie en Productie) | Performance Monitoren | Derdelijns support |
| | | | Probleem oplossen | Derdelijns support |
| | | | Tablespace toevoegen | Derdelijns support |
| | | | Start/Stop database | Derdelijns support |
| | | | Tabellen toevoegen/verwijderen | Derdelijns support |
| | | | Probleem analyse | Derdelijns support |
| | | | Naleving contractuele afspraken met Oracle en Microsoft leverancier waarborgen. | Derdelijns support |
| Systeem Software | Operating System | Systeem Administratie (Op Acceptatie en Productie) | Performance Monitoren | Derdelijns support |
| | | | Naleving contractuele afspraken met Microsoft leverancier waarborgen. | Derdelijns support |
| | | | Probleem oplossen | Derdelijns support |
| Systeem Software | Active Directory | Administratie | Performance monitoren | Derdelijns support |

Service Level Agreement

| | | | | |
|-------------------------|---|------------------------------|--|---------------------|
| | | (Op Acceptatie en Productie) | Naleving contractuele afspraken met Microsoft leverancier waarborgen. | Derdelijns support |
| | | | Administratie van content | Eerstelijns support |
| | | | | |
| Systeem Hardware | Servers, netwerk, loadbalancers | Systeem administratie | Performance monitoren | Derdelijns support |
| | | | Systeem backup & restore | Derdelijns support |
| | | | Naleving contractuele afspraken met hardware leveranciers waarborgen. | Derdelijns support |
| | | | | |
| Werkstations Gebruikers | Capture Software, Office Integration Software | Installatie en onderhoud | Installeren en configureren software en upgrades op UAT werkstations | Tweedelijns support |
| | | | Installeren en configureren software en upgrades op Productie werkstations | Derdelijns support |
| | | | Probleem analyse en oplossing software en configuratie op de UAT werkstations. | Tweedelijns support |
| | | | | |

6 APPENDICES

6.1 Onderaannemers en Contactpersonen

| Bedrijf | Contactpersoon | Telefoon | Email |
|---------|----------------|----------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

6.2 Rollen en Contactpersonen

| Rol | Naam | Contactgegevens |
|---|------|-----------------|
| Adjunct Directeur van de Opdrachtgever | | |
| Service Manager van de Opdrachtgever | | |
| Client Manager van de Opdrachtnemer | | |
| Opdrachtnemer Service Manager | | |
| Incident Manager van de Opdrachtgever | | |
| Contact Functioneel Beheer | | |
| Contact Eerstelijns support: Service Desk | | |
| Contact Eerstelijns support: Applicatief Beheer | | |
| Service Desk van de Opdrachtnemer | | |
| Contact Tweedelijns support: Service Desk | | |
| Contact Tweedelijns support: Applicatie Onderhoud | | |
| Contact Derdelijns support: Infra Support | | |
| Contact Derdelijns support: Database Support | | |
| UAT Teamlead | | |