



Gemeente Amsterdam

Service Level Agreement

Tussen

Opdrachtgever Amsterdam

en

<<NAAM LEVERANCIER>>

Behorende bij Europese openbare aanbesteding VISI

Opdrachtgever:
Vertegenwoordigd door:
Datum:
Kenmerk:

Gemeente Amsterdam
de heer P. van Rossum, Directeur Ingenieursbureau
19 november 2020
AICT-2019-10019065

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	3
2	Definities	4
3	Algemeen	4
3.1	Doel.....	4
3.2	Beheer SLA.....	5
3.3	Looptijd	5
3.4	Contactgegevens	5
4	Dienstverlening en Service Management Rapportages	6
4.1	Inleiding.....	6
4.2	Prioriteitsniveaus storingen	6
4.3	Beschikbaarheid.....	6
4.4	Service Management Rapportage.....	7
5	Bonus Malus	9
5.1	Malus Standaard KPI's.....	9
5.2	Malus Verwerkersovereenkomst.....	9
5.3	Bonus.....	9
6	Overzicht KPI's en bonus/malusregeling	10
	Akkoordverklaring	11



1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Overeenkomst betreffende het leveren van de SaaS applicatie welke is afgesloten tussen de Opdrachtgever en Leverancier.



2 Definities

In aanvulling en/of afwijking op de definities zoals gebruikt in de Overeenkomst en de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt:

1. **Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de SaaS applicatie .
2. **Doorlooptijd:** de tijd tussen het moment waarop een verzoek tot wijziging wordt aangemeld door Opdrachtgever en het moment waarop het verzoek wordt opgepakt door Leverancier.
3. **Fatale Fout:** een Fatale Fout leidt tot uitval waardoor SaaS applicatie niet beschikbaar is.
4. **Functiehersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Leverancier een Storing heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Storing heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop de Storing is opgelost, (de Storing in) de SaaS applicatie is vervangen, of een Workaround is gecreëerd.
5. **Supportdesk:** de helpdesk van Leverancier, die Opdrachtgever onder andere kan benaderen voor vragen omtrent de SaaS applicatie en het melden van Storingen.
6. **Kantooruren:** van 8:00 uur tot en met 18:00 uur CET op kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en officiële Nederlandse feestdagen.
7. **Responstijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Storing heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Leverancier een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding.
8. **Service Level:** de gekozen mate van kwaliteit van de dienstverlening bestaande uit onder andere maar niet uitsluitend: beschikbaarheid, reactie- en hersteltijd en responstijd, zoals nader gedefinieerd in deze SLA.
9. **Service Management Rapportage:** de door Leverancier aan Opdrachtgever te verstrekken rapportage, welke als doel heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
10. **Storing:** het niet voldoen van de SaaS applicatie aan de specificaties.
11. **Tactisch Overleg:** een met regelmaat te organiseren overleg tussen Leverancier en Opdrachtgever over de voortgang van de samenwerking en de levering van de SaaS applicatie .

3 Algemeen

3.1 Doel

Ten behoeve van de SaaS applicatie volgens de overeengekomen Overeenkomst met referentie (AICT-2019-10019065), (getekend d.d.) zijn de daarmee samenhangende Service Levels vastgesteld. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen aan de hand van deze Service Levels. De dienstverlening heeft betrekking op alle onderdelen van de SaaS applicatie waaronder onder andere koppelingen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

Om inzichtelijk te maken of Leverancier ook daadwerkelijk de dienstverlening levert zoals afgesproken volgens het afgesproken Service Level, zijn in de Service Levels KPI's (Kritische prestatie indicatoren) opgenomen waarmee gemeten kan worden. Middels deze metingen waarover maandelijks een Service Management Rapportage bij Opdrachtgever wordt aangeleverd, ontstaat inzicht in de performance over de afgelopen maand, worden trendanalyses mogelijk of kunnen mogelijke knooppunten in de dienstverlening worden herleid.



Om bovenstaand mechanisme werkend te krijgen is deze SLA opgesteld. Middels deze SLA is Leverancier met Opdrachtgever om de SaaS applicatie tegen het Service Level 1 te leveren.

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is de vastlegging van de daaruit afgeleide KPI's en de wijze waarop hierover gerapporteerd wordt.

3.2 Beheer SLA

Onder het beheer van de SLA wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Rapportage over de bruikbaarheid van de SLA;
- Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over de SLA, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit;
- Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in de SLA.
- Jaarlijks zal de werking van de bonus/malusregeling geëvalueerd en beoordeeld worden door de Gemeente. Het doel van deze beoordeling is er voor te zorgen dat het niveau van dienstverlening afgestemd blijft op de eisen van de Opdrachtgever eventuele afwijkingen in het dienstverleningsniveau te verhelpen. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de toekomstige beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Wijzigingen vinden daarom plaats in overleg en zijn van kracht wanneer Leverancier en Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming bereiken over de wijzigingen en hun ingangsdatum.

3.3 Looptijd

De looptijd van de SLA komt overeen met die de looptijd van het contract. De SLA dient jaarlijks in het Tactisch Overleg geagendeerd te worden (zie het Document Afspraken en Procedures voor de overlegvormen). De SLA eindigt op het moment dat de Overeenkomst eindigt (ongeacht de reden daarvoor) en reeds vooruitbetaalde vergoedingen voor de SLA worden dan gerestitueerd.

3.4 Contactgegevens

Voor het melden van Storingen maakt Opdrachtgever gebruik van de contactgegevens zoals opgenomen in het DAP.

Buiten Kantooruren kan er altijd telefonisch contact worden opgenomen via [telefoonnummer] als er naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van een fatale fout.

Fatale fouten worden uitsluitend telefonisch gemeld via 020-2511022. Storingen kunnen zowel telefonisch als per e-mail worden gemeld via de in het DAP genoemde gegevens.

4 Dienstverlening en Service Management Rapportages

4.1 Inleiding

De kwaliteit van de uit de SaaS applicatie voortvloeiende dienstverlening, wordt middels deze Service Level Agreement vastgelegd en overeengekomen. In navolgende paragrafen worden deze weergegeven. Tevens worden de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) benoemd die het mogelijk maken de kwaliteit van de dienstverlening te toetsen aan de vastgestelde en overeengekomen normen.

4.2 Prioriteitsniveaus storingen

Storingen worden door Opdrachtgever gemeld aan Leverancier volgens het in artikel 3.5 (Contactgegevens) en het in het DAP genoemde schema. De gegevens die dienen te worden doorgegeven staan in het DAP. Storingen en beveiligingsstoringen kunnen worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Prioriteit	Criteria
1	a. Fatale Fouten: een Fatale Fout leidt tot uitval waardoor SaaS applicatie niet beschikbaar is. b. beveiligingsstoringen: - Openbaar worden van vertrouwelijke gegevens; - Aanval op de Amsterdamse infrastructuur d.m.v. virus, DDOS, of actieve hackpogingen e.d.; - Uitval of ernstige verstoring van cruciale netwerkservices zoals, firewall, virusscanners en dns services e.d.
2	a. Storingen: Storingen die ernstige of beperkte impact hebben op de dienstverlening en die leiden tot een uitval of verminderde dienstverlening voor een deel van de gebruikers. b. beveiligingsstoringen: - Manipulatie van bedrijfsvertrouwelijke gegevens of financiële informatie waardoor Opdrachtgever benadeeld wordt en/of tot onterechte besluiten komt; - In handen van derden komen van vertrouwelijke gegevens zonder dat deze openbaar worden gemaakt; - Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen in gevaar komt.

4.3 Beschikbaarheid

Leverancier garandeert dat tijdens kantooruren van 08:00 tot 18:00 uur 5 dagen per week gedurende het gehele jaar de SaaS applicatie ten minste 99,8% beschikbaar te laten zijn, aan te merken als Beschikbaarheid.

Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbindingen en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf.

Opdrachtgever



4.4 Service Management Rapportage

4.4.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage

Uitgangspunten van de Service Level Management rapportage zijn:

- De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
- In deze rapportage moeten de plaatsgevonden storingen en metingen (KPI's) zijn opgenomen.
- Leverancier beschikt over meetmethodes waarmee voor elk Service Level met bijbehorende KPI's wordt aangetoond of de vereiste norm over de betreffende rapportageperiode behaald is en welke ter goedkeuring wordt aangeboden aan de Opdrachtgever;

4.4.2 Inhoud Service Management Rapportage

De Service Management rapportage bestaat uit:

- Managementsamenvatting
- Supportdesk; aantal contactmomenten uitgesplitst in algemene vragen, aanvragen project, wijziging verzoek, melden storing.
- Beheerprocessen:
 - o Storing;
 - o Service Level Management;
 - o Security Management;
 - o Change Management

4.4.3 Vorm en Frequentie Service Management Rapportage

De Service Management Rapportage bestaat uit:

Maandelijks zal Leverancier via het beheerraamwerk de Service Management Rapportage aanleveren aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen periode. De onderstaande punten komen terug in de Service Management Rapportage.

4.4.4 Managementsamenvatting

Deze rapportage zal in gezamenlijk overleg worden samengesteld.

4.4.5 Beschikbaarheidsrapportage

De beschikbaarheid wordt per kalendermaand gerapporteerd inclusief de achterliggende berekening en bronbestanden met logging van tijden waarin de SaaS applicatie niet beschikbaar was. Leverancier rapporteert de onbeschikbaarheid en splitst dit uit naar oorzaak en of de onbeschikbaarheid aan. Leverancier is toe te rekenen of niet; dit moet toegelicht worden en van bewijs worden voorzien.



4.4.6 Storingsrapportage

De storingsrapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten storingen in de geselecteerde tijdsperiode verdeeld naar prioriteit, categorie, oorzaak en Hersteltijd. De leverancier zorgt dat, ten tijde van het aanleveren van de SRM, de online storingsrapportage van de voorbije maand volledig is bijgewerkt. In de Storing rapportage wordt een toelichting gegeven op de volgende categorieën:

- Aanvraag om informatie;
- Registratie van fatale fouten en storingen;
- Voortgang gemelde fatale fouten en storingen;
- Voortgang functieherstel/oplossing.

Opdrachtgever kan zelf op basis van zelf in te geven tijdsperiodes rapportages genereren via download functies in het beheerraamwerk.

4.4.7 Service Level Management Rapportage

De Service Level Management rapportage bevat een overzicht van de gerealiseerde beschikbaarheid en kwaliteit in de afgelopen maand voor wat betreft alle onderdelen van de dienstverlening, zoals gespecificeerd in Hoofdstuk 6.

4.4.8 Security Management Rapportage

De security management rapportage bevat een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde storingen (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossingen (zoals aangebrachte patches) voor de storingen en analyse van de oorzaak. De beveiligingsstoringen zijn verwerkt in de storingsrapportage paragraaf van de Service Management Rapportage.

4.4.9 Wijziging Management Rapportage

De Wijziging Management rapportage bevat een overzicht van alle onderhanden wijzigingsverzoeken van raamwerken, software en de in de afgelopen periode opgeleverde wijzigingen, met de status, voortgang en eventuele oorzaken van afwijkingen van de planning of het verzoek.



5 **Bonus Malus**

5.1 **Malus Standaard KPI's**

5.1.1 **Malus KPI's**

De KPI's waarop een Malus van toepassing zijn gelden per kalenderjaar. Indien Leverancier een KPI voor de derde keer per kalenderjaar niet haalt, is Leverancier een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 500,-. Verhoging van een boete vindt plaats voor elke volgende maand binnen hetzelfde kalenderjaar waarin dezelfde KPI niet wordt gehaald. Niet van belang is of het niet-halen van de KPI in twee of meer achtereenvolgende maanden plaatsvindt: het gaat sec om het aantal keer niet halen van de KPI door Leverancier. Per 1 januari van elk jaar vervalt het aantal keer dat een KPI niet is gehaald uit het vorige jaar. Onderstaand schema verduidelijkt wanneer een boete wordt opgelegd en hoe hoog de boete zal zijn.

1e keer	2e keer	3e keer	4e keer	5e keer	6e keer	Etc.
€ 0,-	€ 0,-	€ 500,-	€ 1.000,-	€ 1.500,-	€ 2.000,-	+ € 500,-

Het maken van aanspraak op de genoemde boetes doet niet af aan de overige rechten die aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst en de wet toekomen. Opdrachtgever kan naast het vorderen van de boete tevens schadevergoeding vorderen. De boete kan door Leverancier niet worden verrekend en kwalificeert niet als vervangende schadevergoeding.

5.1.2 **Opschorting onderhoudsvergoeding**

Opdrachtgever kan daarnaast besluiten indien voor de 6e maand op rij één van de KPI's niet zijn gehaald, de betaling van de maandelijkse kosten op te schorten totdat Leverancier haar processen en procedures zodanig heeft aangepast dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft dat de Leverancier de op hem rustende verplichtingen wel kan nakomen.

5.2 **Malus Verwerkersovereenkomst**

Indien Verwerker zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 4.4. van de Verwerkersovereenkomst (geheimhouding) of artikel 2.1 van het Addendum op de verwerkersovereenkomst (inschakeling (sub)verwerkers) niet nakomt, zal deze onmiddellijk, zonder dat enige verdere actie of formaliteit is vereist, jegens de verwerkingsverantwoordelijk (Opdrachtgever) een onmiddellijk opeisbare boete verbeuren ten bedrage van € 25.000,- (vijfentwintigduizend euro) voor iedere dergelijke inbreuk, zonder dat de Opdrachtgever enig verlies of schade hoeft te bewijzen en onverminderd het recht van de Opdrachtgever om aanvullende schadevergoeding te vorderen als daarvoor gronden zijn, behoudens rechterlijke matiging.

5.3 **Bonus**

Indien in een kalendermaand alle KPI's worden gehaald, dan wordt aan Leverancier een bonus uitgekeerd van €250,-.

6 Overzicht KPI's en bonus/malusregeling

KPI	Service level: Dienstverlening	Norm	Malus
1.	Bij aanvragen project maximaal binnen 4 uur in het beheerraamwerk in behandeling te nemen of te reageren.	< 4 uur	Zie malus 5.1.1. Zie bonus 5.3
2	Bij een wijzigingsverzoek maximaal binnen 4 uur in het beheerraamwerk in behandeling te nemen of te reageren	< 4 uur	Zie malus 5.1.1. Zie bonus 5.3
3	Bij een informatieverzoek maximaal binnen 8 uur in het beheerraamwerk in behandeling te nemen of te reageren.	< 4 uur	Zie malus 5.1.1. Zie bonus 5.3
	Service level: Storingen	Norm	Malus
4.	Leverancier verplicht zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 min van melding van een storing contact op te nemen met het VISI team	< 30 minuten	Zie malus 5.1.1. Zie bonus 5.3
	Service level: Informatiebeveiliging	Norm	Malus
8.	Aanmelding datalek	Binnen 24 uur	Zie malus 5.1.1.
9.	Aanleveren alle m.b.t. de verwerkersovereenkomst relevante persoonsgegevens	Per direct	Zie malus 5.1.1.
10.	Schriftelijk alle informatie verstrekken m.b.t. wetgeving	Per direct, uiterlijk 7 dagen	Zie malus 5.1.1.
11.	Rapportage opzet en werking maatregelen en procedures informatiebeveiliging	Jaarlijks	Zie malus 5.1.1.
12.	Uitvoeren pen- en hacktest	Jaarlijks	Zie malus 5.1.1.



Akkoordverklaring

Middels ondertekening verklaren beide partijen deze SLA te hebben gelezen en de afspraken te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen te <<LOCATIE>> en in tweevoud ondertekend,

Leverancier		Opdrachtgever	
Datum		Datum	
Naam		Naam:	P. van Rossum
Functie		Functie:	Directeur Ingenieursbureau
Handtekening		Handtekening	
Leverancier		Opdrachtgever	