

Concept Service Level Agreement

**Planning & Control applicatie
HLTsamen**

Inhoud

1 Basis Service Level Agreement	3
1.1 Planning & Control applicatie	4
1.2 Evaluatie SLA	4
1.3 Looptijd SLA	4
1.4 Verantwoordelijkheden	4
1.5 Aansprakelijkheid en vrijwaring	4
1.6 Wijzigingen in deze SLA	5
1.7 Dienstverleningsovereenkomst SLA	5
2 Afspraken over de Dienstverlening	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Standaard serviceniveaus	6
2.3 Beheer	7
2.3.1 Servicedesk	7
2.3.2 Beheer van De applicatie	7
2.4 Incidentenbeheer	8
2.5 Wijzigingsbeheer	8
2.6 Informatiebeveiliging	9
2.7 Continuïteitsmaatregelen software en gegevens	9
3 Communicatie	9
3.1 Overlegstructuren	9
3.2 Escalaties	10
3.3 Operationele communicatie	11
3.4 Strategische en tactische communicatie	11
4 Rapportage	11
4.1 Prestatie indicatoren	11
5 Overige zaken	11
5.1 Audit trail	11
5.2 Autorisatie	12
5.3 Productie- en testomgeving	12
5.4 Documentatie	12
5.5 Taal	12
5.6 Invloed op ontwikkeling functionaliteiten	12

1 Basis Service Level Agreement

De ondergetekenden:

De gemeentelijke werkorganisatie HLTsamen, gevestigd te

Postcode en Vestigingsplaats:te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer, Sectorhoofd Informatisering en Beheer, hierna te noemen: "Opdrachtgever"

En

..... adres , postcode en vestigingsplaats:te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door, hierna te noemen "Opdrachtnemer" gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen 'Partijen', respectievelijk 'Partij',

Komen het volgende overeen:

1.1 Planning & Control applicatie

Deze SLA heeft betrekking op het Planning & Control applicatie, zoals vermeld in de Offerteaanvraag met de bijbehorende Bijlagen en Appendices, referentienummer Het Planning & Control applicatie, inclusief alle functies daarvan wordt in het vervolg van dit document ook aangeduid als 'De applicatie'.

1.2 Evaluatie SLA

Jaarlijks, circa vier maanden voor de maand waarop de SLA is afgesloten, wordt de SLA geëvalueerd en worden indien daar behoefte aan is aanvullende afspraken gemaakt. De SLA mag ook op aangeven van één der partijen ook andere data geëvalueerd worden met een maximum van 2 maal per jaar. Bij de evaluatie wordt gekeken naar aantallen gemelde storingen, response en oplostijden. Ook samenwerking met de diverse betrokken afdelingen en gemeenten, efficiency, escalatie, tools en technieken worden hierin betrokken.

1.3 Looptijd SLA

De Service Level Agreement (SLA) treedt in werking op <datum> en eindigt als de bovenliggende overeenkomst (waaraan de SLA is gekoppeld) tussen Partijen eindigt of als de SLA is opgezegd. De onderliggende producten, software en hardware, dienen gedurende de looptijd van deze SLA in onderhoud te zijn bij opdrachtnemer.

1.4 Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden van opdrachtgever en opdrachtnemer in deze SLA zijn als volgt verdeeld:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

1. Het oplossen van verstoringen die zijn aangemeld door opdrachtgever;
2. Het aanleveren van upgrades, updates en patches;
3. Het voeren van een servicedesk voor 2e lijns support;
4. Het technisch beheer én het technisch applicatiebeheer van De applicatie;
5. De zogenaamde hosting services: het leveren, installeren, beheren en beschikbaar stellen van benodigde fysieke systemen (servers/opslag/ besturingssystemen) en daarop werkende toepassingen.

De Team Informatiebeheer & Automatisering (I&A) van opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

1. Het beschikbaar stellen van De applicatie;
2. Gebruikersondersteuning;
3. Het leveren van aanvullende producten en diensten;
4. Het functionele beheer van De applicatie.

1.5 Aansprakelijkheid en vrijwaring

Indien er een Eigen risico is opgenomen in de verzekeringspolis, is deze voor rekening van Opdrachtnemer. Het Eigen risico wordt niet verrekend met Opdrachtgever.

Partijen zullen alle maatregelen treffen die in redelijkheid van hen verwacht mogen worden teneinde schade te voorkomen en/of te beperken. Schade en claims dienen zo spoedig mogelijk na het ontstaan dan wel na het bekend worden ervan, aan de andere partij te worden gemeld.

1.6 Wijzigingen in deze SLA

Het beheer van dit SLA (inclusief eventuele bijlagen) valt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever samen met opdrachtnemer en zal in overleg plaats vinden door een hiertoe aangewezen contractmanager van de opdrachtgever.

Wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de basis SLA kunnen door alle partijen worden ingediend bij de aangewezen contractmanager. Goedgekeurde en door beide partijen ondertekende wijzigingsvoorstellen worden in overleg door opdrachtgever en opdrachtnemer verwerkt in een nieuwe versie van de SLA.

Tot wijzigingen leidende besluiten treden pas in werking op de in nieuwe versie van de basis SLA voorgestelde datum nadat de vernieuwde SLA door beide partijen is ondertekend. Eventuele bijlagen maken onderdeel uit van de SLA.

1.7 Dienstverleningsovereenkomst SLA

Deze SLA is onderdeel van de hoofdovereenkomst 'Aanbesteding P&C Tool'.

2 Afspraken over de Dienstverlening

2.1 Inleiding

Deze SLA beschrijft het niveau van dienstverlening betreffende De applicatie voor wat betreft het beschikbaar stellen hiervan en de gebruikersondersteuning hiervoor.

Voor alle door opdrachtgever geleverde diensten geldt dat de Servicedesk van de sector IB van opdrachtgever fungeert als eerste aanspreekpunt. M.a.w. voor het aanmelden van verstoringen en andere meldingen en vragen rondom De applicatie (ook wel 1ste lijns ondersteuning genoemd) dienen eindgebruikers contact op te nemen met de Servicedesk.

De 2e lijns ondersteuning wordt verzorgd door de specialisten van opdrachtnemer. De 2e lijns ondersteuning wordt alleen aangeroepen door de functioneel beheerder of de technisch beheerder van opdrachtgever.

Enkele uitgangspunten voor de dienstverlening:

- a) De applicatie stelt zijn functies 7x24 uur beschikbaar, behoudens de periodes van gepland onderhoud.
- b) Gepland onderhoud en geplande wijzigingen vinden in overleg met Opdrachtgever plaats.
- c) Het invoeren van wijzigingen in De applicatie, in de vorm van patches, updates, nieuwe releases, upgrades of anderszins, zal de correcte werking van De applicatie niet schaden.
- d) Opdrachtnemer geeft gepland onderhoud en geplande wijzigingen in De applicatie minimaal twee weken voor de uitvoering door aan Opdrachtgever, met specificatie van datum, tijd, reden van de wijziging, aard van de wijziging, impact, betrokken functionaliteit, betrokken gebruikers, consequenties voor het beheer en eventuele andere voor Opdrachtgever relevante gegevens
- e) Opdrachtgever heeft het recht wijzigingen niet door te laten gaan of uit te laten stellen als – uitsluitend naar het oordeel van Opdrachtgever – onvoldoende zekerheid wordt gegeven over continuïteit en beschikbaarheid van De applicatie of de functionaliteiten daarvan.

2.2 Standaard serviceniveaus

Voor het serviceniveau van De applicatie worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer de volgende definities gehanteerd voor wat betreft de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en service window:

- **Beschikbaarheid** staat voor de algemene beschikbaarheid van de apparatuur en programmatuur in de periodes dat de apparatuur en programmatuur geacht wordt werkzaam te zijn. Er is geen beschikbaarheid als 10 of meer gebruikers geen gebruik kunnen maken van de applicatie en er sprake is van eenzelfde oorzaak van de verstoring. De meting van de beschikbaarheid wordt over een periode van een kwartaal gedaan en gerapporteerd.
- **Betrouwbaarheid** staat voor de mate waarin men op de werking van de aangeboden oplossing kan vertrouwen en het kunnen valideren van eerder uitgevoerde regressie- of functionaliteitstest.
- **Service window** geeft de periode aan waarbinnen opdrachtnemer ondersteuning biedt.

Opdrachtnemer zal opdrachtgever zodanig ondersteunen dat de onderstaande serviceniveaus worden gerealiseerd:

Dienst	Aspect	Tijd waarbinnen dienst wordt aangeboden	Service level
De applicatie	Beschikbaarheid	7 x 24 uur	98 %
	Betrouwbaarheid	7 x 24 uur	100%
	Service window	08u00 – 19u00	Afhankelijk van prioriteit, zie hoofdstuk 2.4

De maximale downtime bij een verstoring van het totale systeem is een aaneengesloten periode van vier (4) uren waarin de functionaliteit van De applicatie niet beschikbaar is.

De service window wordt gevormd door werkdagen met uitzondering van weekeinden en algemeen erkende feestdagen.

Bovenstaande serviceniveaus zijn alleen van toepassing op de productieomgeving. Op andere omgevingen zoals bijvoorbeeld ontwikkeling, test of acceptatie zijn de bovenstaande serviceniveaus niet van toepassing.

Opdrachtnemer levert elk kwartaal rapportages aan de contractmanager van opdrachtgever over de gerealiseerde beschikbaarheid en betrouwbaarheid met daarin per individuele storing informatie over downtimes, impact, oorzaken en oplossingen.

2.3 Beheer

2.3.1 Servicedesk

De servicedesk, technisch beheerder of functioneel beheerder van opdrachtgever zijn het eerste en het centrale aanspreekpunt voor verstoringen en ICT aanvragen. De servicedesk van opdrachtnemer is Nederlandstalig en verzorgt de 2e lijns ondersteuning. In de onderstaande tabel is de bereikbaarheid van de servicedesk van opdrachtnemer aangegeven.

Openingstijden	Medium	Adres
Werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur (kantoortijden).	Telefonisch en email	
	Online en email	
Buiten kantoortijden	Telefonisch en email	
	Online en email	

2.3.2 Beheer van De applicatie

Opdrachtgever kan zelf de werking van De applicatie beïnvloeden door zonder tussenkomst van derden parameters en instellingen te wijzigen en hiervoor is geen specialistische kennis nodig behalve kennis van de organisatie en van instellingen van De applicatie.

Opdrachtgever kan beheertaken uitvoeren terwijl gebruikers zijn ingelogd zonder dat dit consequenties heeft voor de performance van De applicatie.

Opdrachtgever kan, voor zover van toepassing, vanuit een centrale organisatie beheeractiviteiten op De applicatie uitvoeren waaronder:

- Gebruikersbeheer;

- Het beheren van gegevens;
- Het definiëren en wijzigen van velden;
- Het definiëren en wijzigen van schermen;
- Het definiëren en wijzigen van templates (sjablonen).

De applicatie geeft verklarende, naar de oorzaak toe leidende, meldingen op momenten dat uitzonderingssituaties optreden, waaronder foutmeldingen.

2.4 Incidentenbeheer

Functioneel beheer en keyusers kunnen incidenten aanmelden aan de servicedesk, technisch beheerder of functioneel beheerder van opdrachtgever. De beheerder lost, afhankelijk van de aard van het probleem, de incidentmelding op, dan wel leidt de melding na analyse verder naar de 2e lijns ondersteuning van opdrachtnemer.

De incidentmanager van opdrachtgever geeft in samenspraak met de eindgebruiker aan de hand van het onderstaande overzicht een prioriteitsniveau aan de incidentmelding, dit is in eerste instantie indicatief.

Opdrachtgever en opdrachtnemer streven er naar alle aangemelde incidenten zo snel mogelijk op te lossen.

In die gevallen dat opdrachtgever of opdrachtnemer prioriteiten moet stellen doordat capaciteit om incidenten op te lossen is bereikt, dan geeft het overzicht de beoogde maximale hersteltijd weer.

Prioriteitsbepaling tabel d.m.v. urgentie en impact			Urgentie		
			Hoog	Medium	Laag
			Kan/kunn en niet meer werken	Kan/kunn en bepaalde functies niet uitvoeren	Kan/kunn en nog werken
Impact	Hoog	Alle gebruikers	0	1	2
	Medium	Enkele gebruikers	1	2	3
	Laag	Eén gebruiker	2	2	3

Het prioriteitsniveau wordt in samenspraak met de incidentmanager van opdrachtgever bepaald. Bovenstaande tabel geldt als uitgangspunt.

Prioriteit	Omschrijving	Beoogde reactietijd	Beoogde oplostijd
0	Calamiteit	< 0,5 uur	Z.s.m.
1	Hoog	< 3 uur	Z.s.m.
2	Middel	< 1 dag	< 5 werkdag
3	Laag	< 2 dagen	< 10 werkdagen

Voor het bieden van een oplossing kan het noodzakelijk zijn dat er een software patch geïnstalleerd moet worden. De oplostijd is in dat geval afhankelijk van de leveringstijd van een patch van opdrachtnemer. Te allen tijde zal worden getracht een workaround beschikbaar te stellen bij prioriteit 0 en 1.

2.5 Wijzigingsbeheer

Via releasenotes wordt de Opdrachtgever op de hoogte gehouden van functionele uitbreidingen en wijzigingen van De applicatie.
Opdrachtgever kan zelf zonder tussenkomst van derden de instellingen van De applicatie wijzigen.
Opdrachtnemer draagt zorg voor heldere, Nederlandstalige installatiehandleidingen en levert de juiste software aan. Bij iedere update/ upgrade/ patch wordt door opdrachtnemer een Nederlandstalig document opgeleverd, waarin de wijzigingen t.o.v. de vorige geïnstalleerde versie worden vermeld alsook de systeemvereisten voor de nieuwe software.

2.6 Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de volgende eisen ten aanzien van informatiebeveiliging zoals opgenomen in de Gibit en sluit daartoe een Verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever.

2.7 Continuïteitsmaatregelen software en gegevens

Storingen in De applicatie mogen niet leiden tot verlies van gegevens.

Gebruikersinstellingen moeten bewaard blijven, ook na het afsluiten en opnieuw opstarten van de applicatie.

3 Communicatie

Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief over ontwikkelingen in de markt, geplande ontwikkelingen in de software.

3.1 Overlegstructuren

Tussen partijen is de volgende overlegstructuur overeengekomen:

Overlegstructuur	Onderwerpen	Deelnemers	Overleg frequentie
Operationeel overleg	- Vaststelling classificatie van RFC's - Bespreking van ernstige incidenten / problemen - Inhoudelijke bespreking van lopende incidenten / problemen. - Kwaliteit van de service - Verbetering in de communicatie onderling - Actiepunten	- Applicatie beheerder - Functioneel beheerder - Opdrachtnemer	Ieder kwartaal
Tactisch overleg	- SLA rapportage - Nieuwe ontwikkelingen (korte termijn)	- Functioneel beheerder - Contract-manager - Demand-manager	Iedere 6 maanden

	• Bespreken extra activiteiten • Verbetervoorstellen dienstverlening • Klant tevredenheid • Procesevaluatie • Facturatie uitgangspunten • Wijze van uitvoering van de SLA	• Service Delivery manager • Opdrachtnemer	
Strategisch overleg	• Evaluatie van samenwerking • Verbetervoorstellen samenwerking • Toekomstige ontwikkelingen (lange termijn) • Accorderen wijzigingen op de SLA / facturatie	• Teammanager I&A • Teammanager Financien • Concernmanager Bedrijfsvoering • Contract-manager • Demand-manager • Opdrachtnemer	Ieder jaar

Operationeel overleg:

In dit overleg worden de operationele zaken besproken. Operationele samenwerking, openstaande verstoringen en afhandeling van opgeloste storingen worden doorgenomen.

Tactisch overleg:

Het serviceoverleg is een tactisch overleg en vormt het bindmiddel tussen de afspraken zoals vastgelegd in deze SLA en de uitvoering, review en aanpassing van de dienstverlening. In dit overleg worden o.a. de volgende zaken besproken:

- Samenwerking;
- SLA Review;
- Belangrijke incidenten die hebben plaatsgevonden in de afgelopen periode;
- Wijzigingsvoorstellen;
- Functioneren van 1e en 2e lijn support;
- Beschikbaarheid en betrouwbaarheid;
- Klachten.

Strategisch overleg:

Minimaal 1 of indien nodig vaker per jaar vindt een strategisch overleg plaats. Hierin worden belangrijke wijzigingen in de applicatie, organisatie, gewijzigde wet en regelgeving etc., besproken. Vanuit praktisch oogpunt kunnen overleggen gecombineerd worden.

3.2 Escalaties

De afhandeling van incidenten en wijzigingen is gebonden aan de vastgestelde limieten voor reactie-, oplos- en doorlooptijden en wordt aan opdrachtgeverzijde afgehandeld door de Incidentmanager. Afhankelijk van de gedefinieerde criteria wordt de te hanteren prioriteit voor de afhandeling van incidenten c.q. wijzigingen vastgesteld. Voor afhandelingsbewaking zijn limieten gedefinieerd. In de onderstaande tabel is de escalatie weergegeven. Indien een laag onderling er niet uitkomt dan kan naar een volgende laag geëscaleerd worden.

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
0	Functioneel beheer	<xxx>
1	Contractmanager	<xxx>
2	Applicatie eigenaar	<xxx>
3	Sectorhoofd I&B	<xxx>

4	Lid Directieraad HLTsamen	Algemeen directeur Opdrachtnemer
---	------------------------------	-------------------------------------

3.3 Operationele communicatie

De operationele communicatie met betrekking tot incidenten en wijzigingen verloopt aan opdrachtgeverzijde via functioneel beheerder, servicedesk of incidentmanager en aan opdrachtnemerzijde de Servicedesk. De functioneel beheerder kan, in overleg met de gebruiker, besluiten tot een ander niveau van communicatie, dit in het geval van escalaties, spoedwijzigingen of een projectmatige aanpak van wijzigingen.

Naast de afgesproken periodieke rapportages biedt de opdrachtgever een realtime inzicht in de voortgang van de openstaande meldingen. Bijvoorbeeld door de logging beschikbaar te stellen aan de functioneel beheerder.

3.4 Strategische en tactische communicatie

De tactische en strategische communicatie met betrekking tot dienstverlening en bedrijfsvoering verloopt te allen tijde via Service Level Management (SLM). Deze kan in overleg met de klant besluiten tot een breder spectrum van communicatie wanneer dit opportuun is of lijkt.

4 Rapportage

Periodiek zal opdrachtnemer aan opdrachtgever haar klantrapportage presenteren die representatief is voor met name de kwaliteit van de dienstverlening. Uitgangspunten van deze rapportage zijn de geleverde producten en diensten en, de kwaliteit van levering.

De rapportage bevat minimaal:

1. Gemelde incidenten van de afgelopen periode met bijbehorende voortgang en status;
2. Gemelde wijzigingsverzoeken van de afgelopen periode met bijbehorende status;
3. Afwijkingen van de dienstverlening indien van toepassing.

4.1 Prestatie indicatoren

De volgende prestatie indicatoren (PI's) zullen worden bijgehouden door opdrachtnemer.

Gemeentebreed	
Functioneel beheerder	Aantal meldingen (alle contacten met opdrachtnemer Servicedesk) per kwartaal
Incidentbeheer	• Aantal incidenten en de doorlooptijd per kwartaal • Aantal incidenten en vragen dat direct door Servicedesk opdrachtnemer is opgelost

5 Overige zaken

5.1 Audit trail

Gegevens over alle handelingen in De applicatie moeten door opdrachtgever zelf achteraf, over de gehele contractperiode plus eventuele verlengingen opgevraagd kunnen worden en beschikbaar

zijn. Deze gegevens zijn niet te wijzigen en bevatten de aard van de handeling, status van gegevens of instellingen vóór en na de handeling en de personen die de handeling hebben verricht.

5.2 Autorisatie

- Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van derden autorisaties voor gebruikers in De applicatie toekennen, wijzigen en intrekken.
- Opdrachtgever kan groepen van gebruikers definiëren met gelijke autorisaties waarbij voor een groep in één keer de autorisaties toegekend, gewijzigd of ingetrokken kunnen worden.
- Handelingen in De applicatie kunnen alleen worden verricht en gegevens in De applicatie kunnen alleen worden geraadpleegd of gemuteerd, op basis van autorisaties aan gebruikers die door Opdrachtgever zelf zijn toegekend.
- De applicatie kan op basis van Single-Sign-On met het autorisatie- en authenticatiesysteem van opdrachtgever werken.

Onder gebruikers wordt in dit verband verstaan: Personen, rollen, groepen of applicaties (hardware, software).

5.3 Productie- en testomgeving

De applicatie biedt een productie- en een testomgeving.

5.4 Documentatie

- Opdrachtnemer levert beheerhandleidingen, zowel voor technisch beheer als voor applicatiebeheer, met behulp waarvan de gemeente zelf het beheer kan uitvoeren.
- Alle documentatie van De applicatie die door opdrachtgever gebruikt wordt is digitaal beschikbaar.
- Alle documentatie van De applicatie die door eindgebruikers gebruikt wordt is in de Nederlandse taal beschikbaar en alle documentatie die door beheerders gebruikt wordt is in de Nederlandse of Engelse taal beschikbaar.

5.5 Taal

- De applicatie communiceert met gebruikers (schermen, meldingen) in de Nederlandse taal.
- Opdrachtnemer communiceert met opdrachtgever in de Nederlandse taal.

5.6 Invloed op ontwikkeling functionaliteiten

Opdrachtnemer geeft opdrachtgever de gelegenheid invloed uit te oefenen op de inhoud en de planning van ontwikkeling van nieuwe releases en versies van De applicatie en op de diensten daarom heen (bijv. levermodel, onderhoud en support).

Toelichting: Veel leveranciers van softwareoplossingen geven hun klanten de gelegenheid invloed uit te oefenen op de ontwikkeling, bijvoorbeeld door middel van een gebruikersvereniging, regulier overleg of het regelmatig houden van enquêtes. Het bieden van invloed aan klanten kan verschillende vormen hebben.