

Concept SLA Hosting en TAB SPOT

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Betrokkenen

Colofon

GVB

ICT Vernieuwing

Contactpersoon Gerbrand Peeck
Contractmanager ICT

Doorkiesnummer 06-20030215

Inhoudsopgave

1	Algemeen	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Ingangsdatum en geldigheidsduur	4
1.3	Documentstructuur	4
2	Dienstverlening en scope	5
2.1	Service management	5
2.2	Voortgangsbesprekingen	5
2.3	Voortgangsrapportages	5
3	Hosting en Technisch Beheer	7
3.1	Hosting	7
3.2	Technisch Applicatiebeheer	7
3.3	Informatiebeveiliging	8
3.4	Lifecycle Management (LCM)	8

1 Algemeen

1.1 Inleiding

GVB Exploitatie BV (GVB) heeft [OPDRACHTNEMER] opdracht gegeven om werkzaamheden uit te voeren ten aanzien van het beheer en onderhoud van SPOT. Met behulp van SPOT wordt alle reisinformatie van GVB via één systeem verspreid – een *Single Point Of Truth* – zodat reizigers eenduidig worden geïnformeerd. (Single Point of Truth).

Doel van het SLA is het op heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen tussen GVB en [OPDRACHTNEMER] over het te realiseren Service Level. Op basis hiervan wordt de kwaliteit en levering van de diensten gemonitord en indien nodig verbeterd.

1.2 Ingangsdatum en geldigheidsduur

Deze SLA heeft als ingangsdatum [15 feb 2022] en een looptijd van drie jaar. Na deze periode is vijfmaal een verlenging met een jaar mogelijk. Er vindt na een half jaar een review plaats dat kan leiden tot aanpassing van deze SLA.

1.3 Documentstructuur

Deze SLA is onderdeel van een documentstructuur. Alle documenten in de documentstructuur tezamen beschrijven de dienstverlening en hebben hun eigen doel en functie. In de SLA is op een aantal punten wel verwijzingen opgenomen naar de andere documenten zodat het zoeken wordt vergemakkelijkt.

Overeenkomst

De Overeenkomst is het contract waarin de rechten, plichten en verantwoordelijkheden tussen GVB en [OPDRACHTNEMER] worden vastgelegd.

Service Level Agreement (SLA)

Het Service Level Agreement beschrijft de te leveren diensten en/of producten, de rechten en plichten van zowel GVB als [OPDRACHTNEMER] ten aanzien van het overeengekomen kwaliteitsniveau (vastgelegd in KPI's) van de te leveren diensten en/of producten.

DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES (DAP)

Het Dossier Afspraken en Procedures beschrijft de praktische afspraken en procedures aansluitend op het SLA, en zal indien nodig tijdens de transitie worden opgesteld.

2 Dienstverlening en scope

[OPDRACHTNEMER] levert de onderstaande diensten:

Service	Beschrijving
Hosting en technisch beheer	Het hosten en operationeel houden van het platform en de applicaties die daarop draaien
Servicemanagement	Het ontvangen, registreren en bewaken van wijzigingsaanvragen, ondersteuningsverzoeken en incidentmeldingen.

2.1 Servicemanagement

Als onderdeel van de dienst richt [OPDRACHTNEMER] een servicedesk in. Deze servicedesk is het single point of contact voor het indienen van wijzigingsaanvragen, het indienen van verzoeken om ondersteuning en het melden van incidenten.

Via de volgende kanalen kan GVB gebruik maken van het meldpunt van [OPDRACHTNEMER]:

Telefoon	
E-mail	
Portal (facultatief)	

De Servicedesk is 24/7 telefonisch bereikbaar. Buiten kantoor tijden is de servicedesk enkel bereikbaar voor P1 incidenten. Overige meldingen kunnen per e-mail of in de portal worden gemeld. Deze incidenten worden tijdens kantoor tijden behandeld.

Onder servicemanagement valt verder het besturen van de dagelijkse gang van zaken van de beheeractiviteiten en het overleg over die dagelijkse gang van zaken met GVB.

2.2 Voortgangsbesprekingen

De overleg structuur zal in overleg worden vastgesteld. GVB verwacht in ieder geval tweewekelijks operationeel overleg, en een voortgangsoverleg dat naar behoefte per maand of per kwartaal zal plaats vinden.

2.3 Voortgangsrapportages

[OPDRACHTNEMER] brengt steeds binnen tien werkdagen na afloop van een kalendermaand een voortgangsrapport uit aan GVB over de in die maand geleverde prestaties en de voor de uitvoering van opdrachten gefactureerde bedragen.

Het inhoudelijke deel van de voortgangsrapportage bevat de volgende informatie:

- Een samenvatting van de in die maand verrichte werkzaamheden in het kader van de basisondersteuning en het beschikbaar stellen van faciliteiten;
- Een overzicht van de in die maand geleverde producten en diensten in het kader van wijzigingenbeheer, ondersteuning en incidentbeheer.

Het financiële deel van de voortgangsrapportage bevat de volgende informatie:

- per maand: factuurnummer, factuurdatum, bedrag, wijze van verrekening (vaste prijs of nacalculatie), opdracht nummer en opdrachtomschrijving;

- per contractperiode: opdrachtnummer, opdrachtomschrijving, budget, tot en met de rapportagem maand gefactureerd bedrag en resterend budget.

Steeds binnen drie werkdagen na afloop van een periode van twee weken verstrekt [OPDRACHTNEMER] een operationeel overzicht waarin de status van het onderhanden werk wordt aangegeven.

Dit overzicht levert de volgende informatie:

- per maand: status, opleverdatum en accordeerdatum van de uitgebrachte voortgangsrapporten;
- per release van SPOT: identificatie (versienummer), status, (geplande) opleverdatum en (geplande) datum in productie name;
- per nacalculatie opdracht en maand: geleverde aantal uren en per nacalculatie opdracht: het totaal aantal geleverde uren;

per vaste prijs opdracht: release-identificatie (indien van toepassing), incident- en/of wijzigingsidentificatie, omschrijving, (geplande) opleverdatum, status, datum aanvraag, datum offerte uitgebracht, bedrag offerte, datum offerte akkoord, inkoopopdracht gegeven (ja/nee), opdracht gereed (ja/nee) en SAP-nr GVB.

3 Hosting en Technisch Beheer

3.1 Hosting

GVB neemt SPOT af als PAAS (Platform as a Service). Dit betekent dat de verantwoordelijkheid voor het operationeel houden van het platform en de applicaties bij [OPDRACHTNEMER] ligt. Gezien de kritieke rol die SPOT speelt in de Reisinformatieketen moet SPOT een functionele beschikbaarheid hebben van 99,5%, gemeten per maand op basis van een beschikbaarheidsvenster van 24/7.

[OPDRACHTNEMER] heeft monitoring ingericht om deze beschikbaarheid mogelijk te maken. Onbeschikbaarheid als gevolg van gepland onderhoud wordt niet meegeteld. Gepland onderhoud wordt altijd in gezamenlijk overleg gepland en dient te geschieden tussen 01:00 en 05:00 uur als het effect op de beschikbaarheid heeft van het platform/ de applicatie.

3.2 Technisch Applicatiebeheer

Technisch applicatiebeheer heeft tot doel de beschikbaarheid van de applicatie (minimaal) op het vereiste niveau te houden, hieronder wordt ook verstaan Lifecycle Management (LCM).

Het systeem moet zodanig ingericht zijn dat een beschikbaarheid van 99,5% behaald wordt. Incidenten worden door GVB geclassificeerd volgens onderstaande prioriteitentabel, met de daarbij genoemde respons en oplostijden:

Prioriteit	Impact	Toelichting
Hoog	bedrijfskritisch	heeft direct (en veel) invloed op de reisinformatie
Middel	niet direct kritisch	heeft minder (of pas binnenkort) invloed op de reisinformatie
Laag	niet kritisch	heeft weinig of geen invloed op de reisinformatie

Prioriteit	Aanmelden	Responstijd	Oplostijd	Eerste terugkoppeling
Hoog (P1)	telefonisch (direct)	< 0,5 uur	< 4 uur	max. 2 uur na aanvang van de werkzaamheden
Middel (P2)	telefonisch (kantoor tijd) en/of per e-mail	< 4 uur	2 werkdagen	max. 8 uur na aanvang van de werkzaamheden
Laag (P3)	per e-mail en/of telefonisch (kantoor tijd)	< 2 werkdagen	5 werkdagen	max. 2 werkdagen na aanvang van de werkzaamheden

De genoemde oplostijden hebben betrekking op functieherstel, dit kan bereikt worden door een definitieve oplossing of een tijdelijke (workaround).

[OPDRACHTNEMER] is er voor verantwoordelijk 24/7 specialisten met voldoende kennis, gegevens en middelen ter beschikking te hebben om functieherstel binnen de genoemde grenzen mogelijk te maken.

Het initiatief voor functieherstel kan bij GVB of [OPDRACHTNEMER] liggen.

Incidenten dienen geregistreerd te worden in een incidentmanagement systeem. Dit systeem moet het voor GVB mogelijk maken inzicht te krijgen in het niveau van dienstverlening dat door [OPDRACHTNEMER] geleverd is.

3.3 Informatiebeveiliging

[OPDRACHTNEMER] is verantwoordelijk blijvend passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om een adequaat en op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. [OPDR|ACHTNEMER] dient dit aan te tonen door middel van een actuele TPM-verklaring op basis van gestandaardiseerde informatieveiligheidsnormen (zoals ISO-27001, ISO-27701, NEN-7510, ISAE 3000 / 3402 type II, assuranceverklaring van een NOREA-auditor). (Mogelijke) Beveiligingsincidenten worden beschouwd als een P1 incident en dient na constatering door [OPDRACHTNEMER] direct aan Opdrachtgever gemeld te worden.

3.4 Lifecycle Management (LCM)

[OPDRACHTGEVER] is verantwoordelijk alle OS- en Middleware software blijvend actueel te houden. De toegestane versie van OS- en Middleware-software is laatste versie -1.