



EINDHOVEN

# SLA gemeente Eindhoven en <leverancier>

Service Level Agreement (SLA)

gemeente Eindhoven  
Informatisering en Beheer, Inkoop  
September 2021

## **Colofon**

### **Uitgave**

Gemeente Eindhoven  
Informatisering en Beheer, Inkoop

### **Datum**

Maart 2021

## Inhoudsopgave

	<b>Colofon</b>	<b>2</b>
	<b>Inhoudsopgave</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Doelstelling	4
1.2	SLA	4
1.3	Leeswijzer	4
<b>2</b>	<b>Algemene services en diensten</b>	<b>5</b>
2.1	Beschikbaarheidsvenster (service window)	5
2.2	Key performance indicatoren (KPI's) en rapportage	5
2.3	Overlegstructuur	6
2.4	Escalatiemodel	8
<b>3</b>	<b>Proces management</b>	<b>9</b>
3.1	Producten en diensten	9
3.2	Incident management	10
3.3	Problem management	10
3.4	Change -en release management	10
<b>4</b>	<b>Definities</b>	<b>11</b>
	<b>Ondertekening:</b>	<b>13</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Doelstelling

Dit service level agreement (SLA) definieert het niveau van de door <leverancier> aangeboden dienstverlening met betrekking tot <naam Overeenkomst> bij de gemeente Eindhoven.

Het SLA beschrijft de te hanteren servicelevels en condities m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening. Op een aantal van deze servicelevels vindt expliciete monitoring plaats (via zgn. key performance indicatoren (KPI'S)), zodat kan worden vastgesteld of gedurende de looptijd van de dienstverlening het vereiste kwaliteitsniveau daadwerkelijk wordt gehaald en gehandhaafd blijft.

## 1.2 SLA

Dit SLA is de concrete invulling van de service afspraken tussen <leverancier> en gemeente Eindhoven. Het SLA is gebaseerd op <naam Overeenkomst>.

Daarnaast zal door <leverancier> in samenwerking met de gemeente Eindhoven een zogenaamd dossier afspraken en procedures (DAP) worden opgesteld waarin procedures in de procesgang tussen <leverancier> en gemeente Eindhoven nader worden vastgelegd.

Het SLA zal vervolgens op jaarbasis gezamenlijk worden gecontroleerd op actualiteit en waar nodig door <leverancier> worden aangepast. Na akkoord van de gemeente Eindhoven geldt dan de aangepaste versie. Aanpassing vindt plaats op basis van overleg tussen de Demand manager / contractmanager van gemeente Eindhoven en <leverancier>. Dit vindt plaats in het tactisch overleg.

## 1.3 Leeswijzer

Het SLA volgt zoveel mogelijk de structuur van ITIL, zodat de voorwaarden zijn gegroepeerd rondom de verschillende ITIL processen.

Elk hoofdstuk bevat vervolgens aanvullende eisen en evt. randvoorwaarden waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen. Daar waar onduidelijkheid is betreffende de uitleg van benoemde definities in dit document hanteert de aanbestedende dienst de processen / definities zoals in de laatste versie van ITIL beschreven.

## 2 Algemene services en diensten

### 2.1 Beschikbaarheidsvenster (service window)

Het service window van <leverancier> is conform het venster kantoor tijden en beschikbaarheid, uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen: <Maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 18:00 uur> voor de geautoriseerde gebruikers.

Een lijst van geautoriseerde gebruikers wordt uitgewerkt in het DAP.

### 2.2 Key performance indicatoren (KPI's) en rapportage

Na een initiële periode van drie (3) maanden, na aanvang van de dienstverlening, vindt een gezamenlijke evaluatie plaats van de scope van de dienstverlening en de wederzijds afgesproken service levels.

Naar aanleiding van deze evaluatie is het mogelijk dat de frequentie, scope en / of de KPI's in onderling overleg worden aangepast.

<Leverancier> zal de volgende rapportages verzorgen en voldoen aan de gestelde KPI:

Onderwerp	KPI	Omschrijving / scope	Frequentie
Opleveren rapportage	≤10 <sup>e</sup> werkdag van de maand	Rapportage over het voorgaande maand	Per maand
Service desk <leverancier>	Reactietijd <10 min.	Telefonisch bereikbaar tijdens service window	Per maand
Incidenten prio-1	Reactietijd <15 min. ≥90% opgelost ≥ volgende werkdag  100% opgelost <5 werkdagen	Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand  Het product of de dienst is niet te gebruiken en betreft een kritische impact op de productie omgeving.  Situatie vereist onmiddellijke oplossing	Per maand
Incidenten prio-2	Reactietijd <30 min. ≥90% opgelost < 5 werkdagen  100% opgelost <10 werkdagen	Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand  Het product of de dienst is operationeel door gebruik van een work around, maar onder ernstige beperkingen. Situatie vereist spoedige oplossing	Per maand
Incidenten prio-3	Reactietijd <30 min. ≥90% opgelost <10 werkdagen  100% opgelost <15 werkdagen	Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand  Er zijn onvolkomenheden geconstateerd, of er zijn vragen. Het product of de dienst zijn operationeel	Per maand
Problem management	Reactietijd <30 min.	Aangemaakte, openstaand aan het einde van de	Per maand

Onderwerp	KPI	Omschrijving / scope	Frequentie
	Openstaande problems (duur) < 100 dagen	maand, opgeloste problems (incl. workaround en/of oplossing)	
Wijzigingen	Reactietijd <30 min.	Status van aangemaakte, openstaande, opgeloste (projectmatige) wijzigingen. In overeenstemming met gemeente Eindhoven wordt eerst de scope, uitvoering en planning afgestemd	Per maand
Telefonische bereikbaarheid	100% binnen werkdagen tussen 08.00 uur en 18:00 uur		Per maand
Verbetervoorstellen	n.v.t	In relatie tot KPI's worden verbetervoorstellen gerapporteerd	Per maand
Beschikbaarheid producten en diensten	>99%  100% x [1 - (aantal minuten uitval / totaal aantal minuten per maand)]	De algemene beschikbaarheid van de producten en diensten tijdens het servicewindow, zodat de gebruikers van de producten en diensten deze functioneel kunnen gebruiken	Per maand

### 2.3 Overlegstructuur

Ten behoeve van de instandhouding van de dienstverlening zullen <leverancier> en gemeente Eindhoven een overlegstructuur voeren op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Communicatie tussen <leverancier> en gemeente Eindhoven zal in het Nederlands plaatsvinden, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.

<Leverancier> levert een vast contactpersoon (en vervanger) voor alle communicatie tussen de gemeente Eindhoven en <leverancier> tijdens de uitvoer van de Overeenkomst. Deze overlegstructuur kent in concept de volgende:

Overleg	Frequentie	Participanten (=bevoegden)	Agenda / Doel
<b>Operationeel</b>	1 x per maand	<u>Gemeente Eindhoven</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demandmanager / Functioneel Beheerder / key user</li> </ul> <u>Leverancier</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operationeel manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bespreken rapportage;</li> <li>Operationele day-to-day issues;</li> <li>Updates van werkafspraken;</li> <li>Eventueel extra activiteiten;</li> <li>Preventief onderhoudsplan</li> <li>Kwaliteit van de services;</li> <li>Verbetervoorstellen inbrengen in het tactisch overleg;</li> <li>Verbetering in de communicatie.</li> </ul>
<b>Tactisch</b>	1x per kwartaal	<u>Gemeente Eindhoven</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demandmanager / key user;</li> <li>Contractmanager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan;</li> <li>Status van verbeterprojecten;</li> <li>Klant tevredenheid;</li> <li>Escalaties;</li> </ul>

<b>Overleg</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Participanten (=bevoegden)</b>	<b>Agenda / Doel</b>
		<u>Leverancier</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service manager / contract manager</li> <li>• Evt. andere functionarissen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proces evaluatie;</li> <li>• Facturatie;</li> <li>• Wijzigingen op SLA/DAP.</li> </ul>
<b>Strategisch</b>	1x per jaar	Personen op basis van de agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentatie jaar van samenwerking;</li> <li>• Doorgevoerde wijzigingen op SLA/DAP;</li> <li>• Innovatie;</li> <li>• Toekomst.</li> </ul>

Alle overleggen tussen de gemeente Eindhoven en <leverancier> vinden plaats in een van de kantoren van de gemeente Eindhoven, tenzij onderling anders overeengekomen. Verslaglegging en voortgangsbewaking worden gedaan door <leverancier>.

## 2.4 Escalatiemodel

Indien de overeengekomen dienstverlening en / of te hanteren processen niet worden nagekomen, is bijgaand escalatie model in concept beschreven en wordt indien van toepassing nader uitgewerkt in het DAP:

Niveau	Gemeente Eindhoven	<Leverancier>
1	Functioneel Beheerder / Key user	Account manager
2	Demand manager / contractmanager	Contract manager
3	Afdelingshoofd / sectorhoofd	Algemeen directeur

### 3 Proces management

#### 3.1 Producten en diensten

<Leverancier> is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor

- het ter beschikking stellen van een ICT oplossing voor klantgeleiding (voor 100.000-120.000 bezoekers per jaar) in een test- en productie-omgeving met bijbehorende dienstverlening uitgaande van de gestelde eisen / wensen zoals deze in dit aanbestedingsdocument inclusief bijlagen zijn vastgelegd.

- Het ter beschikking stellen van randapparatuur te weten
  - Hardware oplossingen voor aanmelding (bijvoorbeeld zuilen) waarvan er minimaal één toegankelijk is voor minder valide personen. In de huidige situatie staan er drie zuilen. Deze hardware oplossingen zijn voorzien van (geïntegreerde) ticketprinters.
  - Losse ticketprinters voor bij de receptie. In de huidige situatie zijn er twee.

N.B. Er hangen Tv schermen waarop onder andere de volgnummers en bijbehorende balie worden getoond. De Tv-schermen zelf vallen buiten scope van deze opdracht.

De leverancier dient, om bovenstaande te realiseren, de volgende prestatie te leveren:

- eenmalig: het verzorgen van de implementatie (installatie en inrichting en opleiding conform aan te leveren implementatieplan, en demo inclusief de benodigde koppelingen) van een klantgeleidingssysteem;
- jaarlijks: Onderhoud en ondersteuning, conform SLA, hieronder wordt conform GIBIT (volgens GIBIT artikel 8.3 en 8.10), bestaande uit:
  - Correctief onderhoud;
  - Preventief onderhoud;
  - Innovatief onderhoud;
  - Gebruikersondersteuning;

In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud garandeert Leverancier ten minste:

- dat de ICT Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving;
- dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen;
- dat de ICT Prestatie door middel van het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades steeds tijdig zal blijven voldoen aan nieuwe versies van normen die in de Overeenkomst als vereiste normen zijn gespecificeerd;
- dat bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van de ICT Prestatie ten minste gelijk blijft en dat de ICT Prestatie blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.

De details van de te leveren producten en diensten worden indien van toepassing verder uitgewerkt in de DAP.

## 3.2 Incident management

Incidenten die betrekking hebben op de producten en diensten die <leverancier> levert conform de Overeenkomst, worden aangemeld bij de <leverancier> via <telefoon, e-mail, of web portaal>. <Leverancier> fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor de geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven.

Terugkoppeling door <leverancier> vindt altijd plaats met het referentie nummer van <leverancier> en het referentie nummer van gemeente Eindhoven.

Alle meldingen worden bijgehouden in een service management tool van <leverancier> dat conform ITIL standaarden werkt. <Leverancier> servicedesk houdt zicht en controle op alle uitstaande meldingen. Geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven hebben toegang tot de aangemelde tickets.

## 3.3 Problem management

Terugkerende incidenten dienen als problem te worden geclassificeerd op basis van de volgende regels:

- Als een geautoriseerde gebruiker van gemeente Eindhoven een incident als problem classificeert;
- Als eenzelfde type incident vijf (5) keer per jaar voorkomt.

<Leverancier> levert binnen een week een verbeterplan aan en laat dit accorderen door gemeente Eindhoven. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (onderzoekperiode, mensen, middelen en resultaten) genoemd.

Indien zich in het ICT-landschap van de gemeente Eindhoven een problem voordoet dat niet direct is te herleiden tot de dienstverlening van <leverancier> maar daar mogelijkwel mee in verband staat, dan verklaart <leverancier> zich bereid om de gemeente Eindhoven te ondersteunen bij de diagnose van het probleem.

## 3.4 Change -en release management

Alle wijzigingen uitgevoerd door <leverancier> binnen én buiten het service window worden minimaal 10 werkdagen van tevoren gemeld bij gemeente Eindhoven.

Wijzigingen op de productie omgeving worden uitgevoerd buiten het beschikbaarheidsvenster (service window).

Deze worden eerst beschikbaar gesteld in een test omgeving, zodat deze door geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven getest kunnen worden.

Indien akkoord mogen de wijzigingen doorgevoerd worden op de productie omgeving

Werkzaamheden die van tevoren niet gemeld worden en die leiden tot uitval tijdens het service window worden meegerekend in de maandelijkse non-beschikbaarheid van de dienstverlening.

De door <leverancier> gepland onderhoud, wordt jaarlijks vastgesteld en de non-beschikbaarheid valt buiten de metingen in dit SLA

## 4 Definities

Overeenkomst	<naam Overeenkomst>
Beschikbaarheid	De algemene beschikbaarheid van de producten en diensten tijdens het servicewindow, zodat de gebruikers van de producten en diensten deze functioneel kunnen gebruiken.
Correctief onderhoud	Na constatering van een issue in de te leveren producten of diensten verhelpt <leverancier> op basis van de aan het geconstateerde issue toegekende prioriteit het issue. Dit gebeurt in overeenstemming met de gemeente Eindhoven.
Preventief onderhoud	<p>Gemeente Eindhoven verwacht van &lt;leverancier&gt; wijzigingsvoorstellen om te borgen dat de te leveren producten en diensten ook in de toekomst blijft functioneren en presteren conform de overeenkomst.</p> <p>&lt;Leverancier&gt; geeft aan welk Preventief onderhoud gedaan zou moeten worden en met welke frequentie, in afstemming met gemeente Eindhoven. Het Preventief onderhoud, waarbij de te leveren producten en / of diensten onbeschikbaar is, dient minimaal <b>10 werkdagen</b> vooraf aangekondigd te worden. De datum van uitvoering is in overleg met gemeente Eindhoven.</p> <p>&lt;Leverancier&gt; voert Preventief onderhoud uit aan de hand van een Preventief onderhoudsplan, waarin te hanteren criteria, checklists en meetmethoden zijn opgenomen. Dit onderhoudsplan wordt periodiek met gemeente Eindhoven in het operationeel overleg besproken.</p>
Adaptief onderhoud	<p>Het releasematig doorvoeren van verbeteringen en / of uitbreiding van de functionaliteit van de te leveren producten en diensten. De inhoud van een release wordt in overleg vastgesteld en in de release notes beschreven.</p> <p>Zodra een nieuwe release is goedgekeurd door gemeente Eindhoven kan deze worden geïmplementeerd in de productieomgeving.</p>
Innovatief onderhoud	<p>Verbeteren van de te leveren producten en diensten is van belang voor de toekomstbestendigheid van niet alleen de functionaliteiten, maar ook de effectiviteit en inzetbaarheid.</p> <p>Wederpartij dient <b>per jaar</b> een roadmap voor Innovatief onderhoud op te leveren met een tijdspanne van 12 maanden vooruit.</p>

	<p>De toekomstvisie van de &lt;leverancier&gt; met betrekking tot de te leveren producten en diensten incl. de samenwerking wordt jaarlijks besproken en vastgelegd in het strategische overleg.</p>
--	--

## Ondertekening:

Gemeente Eindhoven

---

Naam:

Functie: Leadbuyer / Sectorhoofd\*

Organisatie: Gemeente Eindhoven

Datum:

Handtekening:

<Leverancier>

---

Naam:

Functie:

Organisatie: <leverancier>

Datum:

Handtekening:

\* Doorhalen wat niet van toepassing is

Paraaf gemeente Eindhoven:

Paraaf <leverancier>: