

# Leidraad/checklist Model SLA (Service Level Agreement)

Versie 004/KG dd 20 - 01 - 2021

Deze leidraad is bedoeld om te gebruiken in aanbestedingen als bijlage door gemeente Terneuzen, waarbij aanbiedende partijen hun SLA volgens onderstaande structuur dienen op te zetten en mee te sturen met de offerte. Door deze wijze van werken kunnen SLA's vergeleken worden en kan ook onderbouwd een normering aan ingediende SLA's worden toegekend.

## 1.1 Identificatie van partijen

Beschrijving van de partijen die betrokken zijn bij de overeenkomst.

- Namen (eventueel aangevuld met afkortingen, die in de SLA gebruikt worden);
- Locaties (adressen, in geval van een groot aantal, deze opnemen in de bijlage);
- Overeenkomstnummer (met versienummer) met vermelding van vorige wijzigingen en versies van de SLA, inclusief de data waarop de verschillende versies in gebruik waren.

## 1.2 Uitgangspunten

### 1.2.1 Definities en afkortingen

Lijst met sluitende en duidelijk gedefinieerde begrippen, afkortingen, formules en meetvoorschriften, die misverstanden helpen voorkomen.

- overzicht van in de SLA gebruikte definities;
- overzicht van in de SLA gebruikte afkortingen (geen afkortingen van de namen van de deelnemende partijen);
- overzicht van in de SLA gebruikte (algemene) formules en meetvoorschriften;
- overzicht van in de SLA gebruikte (algemene) tijdstippen van aanvang en beëindiging aan de hand van meetbare parameters.

### 1.2.2 Inleiding en uitgangspunten

Plaatsing van inleidende opmerkingen (bijvoorbeeld dat een SLA is opgesteld ter verbetering van de kwaliteit van de dienst) en uitgangspunten (bijvoorbeeld het feit dat personen gerechtigd moeten zijn om de dienst te gebruiken of het niet beschikbaar stellen van diensten aan derden).

- inleidende opmerkingen met betrekking tot de doelstellingen en de inhoud;
- uitgangspunten met betrekking tot het beschikbaar stellen van de dienst.

### 1.2.3 Onderwerp van overeenkomst

Aangeven op welke dienst (of diensten) de SLA betrekking heeft.

- korte beschrijving van de diensten waar de SLA betrekking op heeft (in relatief grote SLA's) middels een zinsnede als "Het verzorgen van ....." of het verwijzen naar de juiste paragraaf in de hoofdovereenkomst
- afsluiting van deze clausule met "Het beheren, onderhouden en in standhouden van de hierboven genoemde voorzieningen tegen de in de bijbehorende overeenkomsten genoemde prestatiecriteria".

## 1.3 Randvoorwaarden

### 1.3.1 Aard en omvang van de overeenkomst

Beschrijving van de onderdelen waar de dienst betrekking op heeft, zoals de organisaties (en/of bepaalde afdelingen) die de dienst afnemen, de juridische status van de overeenkomst (bv. als onderdeel van de hoofdovereenkomst) en een verwijzing naar de geldende voorwaarden.

Wanneer de SLA onderdeel is van een hoofdovereenkomst kun je vermelden dat de voorwaarden uit de hoofdovereenkomst ook van toepassing zijn op de SLA.

- omvang (geldigheid van de SLA voor delen van de cliëntorganisatie);
- juridische status en versie van de SLA;
- De toegepaste voorwaarden (GIBIT en eventueel een aanvullende oplegger vanuit gemeente Terneuzen op de GIBIT);
- overige opmerkingen met betrekking tot de aard en de omvang van de overeenkomst.

### 1.3.2 Beschrijving van de dienst

Verwijzing per geleverde dienst naar de betreffende service level specificaties, die opgenomen zijn in de verschillende detailovereenkomsten of bijlagen.

- concrete beschrijving van diensten (verwijzing naar service level specificaties uitgewerkt per dienst);
- servicetijden (normale servicetijden, weekends, feestdagen en vakantiedagen);
- service beschikbaarheid (minimumpercentages, gemiddelde, maximaal aantal verstoringen per periode, meetperiode);
- serviceprestaties.
- performance: Welke minimale uptime wil je gegarandeerd hebben: bv 99,5% (van 365 of 220 werkdagen)
- reactietijd en hersteltijden:  
De reactietijd is de eerste reactie vanaf het moment dat de melding door de opdrachtgever bij opdrachtnemer wordt gedaan. Gemeente Terneuzen heeft ervoor gekozen incidenten in te delen in vier prioriteiten met daarbij behorende reactietijden:

Reactietijd meldingen op basis van prioriteit		
Prioriteit	Reactietijd	Prestatienorm reactietijd
1 (Kritiek)	<0,5 werkuur	95%
2 (Hoog)	<4 werkuur	95%
3 (Middel)	<9 werkuur	95%
4 (Laag)	<9 werkuur	95%

De hersteltijd is van toepassing op het classificeren, beheren en afhandelen van verstoringen op Productieomgevingen.

Gemeente Terneuzen heeft ervoor gekozen incidenten in te delen in vier prioriteiten met daarbij behorende hersteltijden. Dit zijn de bodemhersteltijden en prestatienormen. Graag vernemen we van de opdrachtnemer welke normen hij minimaal kan garanderen.

Prioriteit verstoring	KPI Hersteltijd		Prestatie-norm Hersteltijd
1 (Kritiek)	1 tot 5 werkdagen	Voor alle incidenten met deze prioriteit geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 80% zal zijn afgehandeld binnen 2 werkdagen</li> <li>• 95% zal zijn afgehandeld binnen 3 werkdagen</li> <li>• 100% zal zijn afgehandeld binnen 5 werkdagen</li> </ul>	>95%
2 (Hoog)	1 tot 10 werkdagen	Voor alle incidenten met deze prioriteit geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 80% zal zijn afgehandeld binnen 5 Werkdagen</li> <li>• 95% zal zijn afgehandeld binnen 7 werkdagen</li> <li>• 100 % zal zijn afgehandeld binnen 10 werkdagen</li> </ul>	>95%
3 (Middel)	1 tot 30 werkdagen	Voor alle incidenten met deze prioriteit geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 80% zal zijn afgehandeld binnen 10 Werkdagen</li> <li>• 95% zal zijn afgehandeld binnen 20 Werkdagen</li> <li>• 100% zal zijn afgehandeld binnen 30 werkdagen</li> </ul>	>95%
4 (Laag)	1 tot 30 werkdagen	Voor alle incidenten met deze prioriteit geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% zal zijn afgehandeld binnen 30 Werkdagen</li> </ul>	>95%

### 1.3.3. Restore procedure en de AVG

Opdrachtnemer zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst inspannen om binnen een dagdeel na de Melding door Oprachtgever van het ontstaan van dataverlies en na expliciete opdracht van de opdrachtgever te starten met de restore procedure. Het uitgangspunt hierbij is dat het dataverlies beperkt is tot maximaal 2 uur.

Aandachtspunt: Wél is het zo dat door het herstellen van de back-up ook verwijderde persoonsgegevens weer teruggezet worden. Dat is uiteraard niet de bedoeling. De leverancier moet een procedure klaar hebben liggen om eenmaal verwijderde gegevens na het herstellen van de back-up opnieuw te verwijderen.

### 1.3.3 Afbakening

Expliciete beschrijving van de grenzen van de dienstverlening, zowel met betrekking tot de te leveren diensten zelf, als ook tot de hiervoor benodigde middelen.

- afbakenen van de dienst (inclusief eventueel remote beheer en releasemanagement);
- afbakenen van de automatiseringsmiddelen.

## 1.4 Duur en beëindiging van de overeenkomst

Bepaling waarin wordt aangegeven voor welke periode de SLA geldt en hoe de standaardprocedure voor verlenging of beëindiging van de SLA luidt (of conform bepaalde in hoofdovereenkomst)

- duur van de overeenkomst (begin- en einddatum): Maak een onderscheid tussen de intiële (implementatie) periode en de periode daarna voor beheer en onderhoud en de periode na actief gebruik (de zogenaamde exit-periode) van de applicatie (bijvoorbeeld dat je een inzichtfunctie voor een bepaalde periode wilt hebben of dat er een data-dump / database dump gemaakt dient te worden voor een bepaalde datum, in een bepaald door de opdrachtgever aan te geven formaat.

- De teruglevering vindt plaats conform de richtlijnen van de Archiefregeling WJZ/178205 (8189).
- procedure voor verlenging en beëindiging;
- procedure voor teruggave;
- procedure voor vernietiging;
- bijzondere omstandigheden (eventueel met directe beëindiging als gevolg)

#### 1.4.1. Softwareonderhoud

Het onderhoud omvat (tenzij anders overeengekomen) ten minste de volgende diensten (conform GIBIT bepalingen in hoofdstuk 8): Correctief onderhoud, Preventief Onderhoud, Innovatief onderhoud en Gebruikersondersteuning.

- Leverancier is verantwoordelijk voor het tijdig en correct doorvoeren van wettelijke wijzigingen en regelgeving. Deze wijzigingen worden in de eerstvolgende release opgenomen voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.
- Wettelijke wijzigingen vallen binnen de Overeenkomst. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.
- Het onderhoud door leverancier verloopt conform ITIL processen (of aantoonbaar gelijkwaardig).
- Voor de inhoud, planning en prioritering van de releases is Leverancier verantwoordelijk.
- Opdrachtgever is gerechtigd, behoudens uitzonderingen zoals hosting door de leverancier, gerechtigd het gebruik en/of implementatie van updates en upgrades te weigeren zonder dat dit afbreuk doet aan het onderhoud door leverancier. De Opdrachtgever mag maximaal 24 maanden achterlopen in het gebruiknemen van upgrades / updates.

#### 1.4.2. Garanties

De volgende garanties zullen vastgelegd dienen te worden:

- De leverancier garandeert dat de ICT prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het overeengekomen gebruik zoals vermeld in de overeenkomst.
- De leverancier ten minste tot XX jaar na datum van acceptatie onderhoud kan plegen op de ICT prestatie. (Voorkeur om XX als gehele looptijd van de overeenkomst in te vullen).

#### 1.4.3. Vernietiging van gegevens

Nadat de data is overhandigd aan de Opdrachtgever en/of indien er niet bij opzegging een verzoek tot ter beschikking stelling van data als bedoeld in paragraaf 1.4. is ingediend, worden de operationele databases verwijderd van de server en de back-up data zal binnen 30 dagen verwijderd worden.

### 1.5 Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie

Vastleggen wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg zullen deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Tevens zal een overzicht opgenomen worden van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.

- tijdstippen of aanleidingen voor overleg;

- Bespreken van nieuwe wensen door beheerorganisatie;
- betrokken personen bij overleg;
- verantwoordelijke personen voor de onderlinge relatie;
- Invloed van opdrachtgever op versie en releasebeleid
- Snelheid van reactie op wensen
- overzicht van contactpersonen en verantwoordelijken (inclusief telefoonnummers) bij escalatie en/of calamiteiten (meestal een verwijzing naar de betreffende bijlage);
- overzicht van post- en bezoekadressen van betrokken organisaties en locaties (meestal een verwijzing naar de betreffende bijlage);
- standaardformulieren voor onderlinge correspondentie (meestal een verwijzing naar de betreffende bijlage).
- Er vindt er slaggeving plaats van elk overleg waarin op een aparte lijst de acties en besluiten worden vastgelegd. Bij aanvang van de bijeenkomst wordt een notulist benoemd.

### 1.6 Eigendom en risico

Bepaling van de eigenaar van de apparatuur en programmatuur die nodig is voor het leveren van de dienst, eventueel uitgebreid met een beschrijving van de verantwoordelijke persoon.

- eigenaar van benodigde apparatuur en programmatuur;
- noemen van organisatie bij wie het risico van tenietgaan of achteruitgang van apparatuur en/of programmatuur ligt;
- opmerkingen over achteruitgang als gevolg van opzet of bewuste onzorgvuldigheid.
- Wie is eigenaar van de data en de verrijkte data?
- Wie is eigenaar van de hardware waarop de data en de verrijkte data zich bevinden?

### 1.7 Beveiliging

Beveiliging van systemen, services en data zijn belangrijke aspecten. Deze onderdelen dienen dan ook beschermd te worden tegen interne en externe aanvallen.

- procedure van beveiliging van netwerken, systemen, services, data;
- Voldoen aan de eisen gesteld in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- Opdrachtnemer maakt gebruik van eigen datacenters op Nederlands grondgebied om data van de opdrachtgever op te slaan, met daarop van toepassing Nederlandse wet- en regelgeving. De data, inclusief kopieën en back-ups, wordt uitsluitend en aantoonbaar in Nederland opgeslagen.
- Certificering (zoals ISO 27001, ISO 9001, ISAE 3402 Type 2 – Of aantoonbaar gelijkwaardig - )
- Periodieke beveiligingsaudits
- Eventueel aanvullende testen zoals Regressietesten, gebruikerstesten, load en performance testen.
- maatregelen bij het schenden van beveiligingsprocedures;
- aanspreekpunt bij beveiligingsincidenten (w.o. datalekken). Zie hiervoor de verwerkersovereenkomst die onderdeel is van de hoofdovereenkomst.
- Op verzoek kan opdrachtnemer een certificaat aan opdrachtgever aanbieden om aan te tonen dat de opdrachtnemer de audit met goed gevolg heeft afgerond.

#### 1.7.1. Third Party Mededeling

Indien er in de aangeboden dienst gebruik wordt gemaakt van DigiD verstrekt de opdrachtnemer eens per jaar een TPM-verklaring aan de opdrachtgever.

## 1.8 Rapportage

Als opdrachtgever dient u zicht te hebben, te krijgen en te houden op alles wat te maken heeft met het informatiesysteem. Over de rapportage moeten afspraken gemaakt worden betreffende:

- inhoud van de rapportage (w.o. bij eventueel remote support welke wijzigingen doorgevoerd zijn).
- verschijningsfrequentie;
- distributie (functionarissen, afdelingen, etc.).

## 1.9 Aanpassingen van de SLA

### 1.9.1 Wijziging van de dienst

Schetsen van mogelijkheden voor het wijzigen van de dienst (zowel door de leverancier als door de afnemer) indien dit noodzakelijk of wenselijk wordt geacht. Tevens wordt beschreven hoe en wanneer wijzigingsverzoeken ingediend kunnen worden en in welke mate het wijzigen van de dienst een herziening van de SLA noodzakelijk maakt. Vast te leggen items zijn:

- wijzigingsprocedure inclusief het noemen van het meldpunt (meestal de helpdesk) en aanmeldingsperiode voor wijzigingen;
- wijze van overleg over wijzigingsverzoeken;
- impact van wijziging op de SLA (eventueel een opmerking in de trant van "wijziging van de dienst, zoals installatie van nieuwe hard- en/of software, maakt herziening van de SLA in beginsel noodzakelijk").

### 1.9.2 Herziening van de SLA

Beschrijving van de procedure voor het wijzigen van de SLA en de regeling met betrekking tot de looptijd van de SLA. Bij omvangrijke SLA's loont het tevens de moeite om te beschrijven, wanneer vorige wijzigingen aan de SLA uitgevoerd zijn en wat er destijds gewijzigd is aan de SLA, zodat op eenvoudige wijze terug te zoeken is welke versies de SLA heeft gekend. Vast te leggen items zijn:

- opsomming van zaken die leiden tot een wijziging van de SLA;
- wijzigingsprocedure (wijze, tijdstip, overleg);
- verlenging van de looptijd van de SLA, bijvoorbeeld door middel van schriftelijke berichtgeving van opdrachtgever;
- vorige wijzigingen en versies van de SLA, inclusief de data waarop de verschillende versies in gebruik waren.

## 1.10 Financiële vergoeding

### 1.10.1 Prijzen

De hoogte van de vergoeding die betaald moet worden dient te worden vastgelegd, inclusief grenzen aan stijgingen. Hierdoor krijgt de opdrachtgever zekerheid met betrekking tot de jaarlijkse kosten. Vast te leggen items zijn:

- opdrachtgever zal een vergoeding van € ..... per ..... voldoen in ..... termijnen van € ....;
- prijzen in valuta .. , inclusief of exclusief BTW;
- prijsstijgingen gemaximaliseerd tot ..% per ..... of maximale prijsstijgingen conform consumenten prijsindex cijfer van CBS. (Refererend aan artikel 9.6 van de GIBIT 2016)

### 1.10.2 Betaling

Afspraken aangaande betaling van overeengekomen vergoedingen dienen te worden vastgelegd om onduidelijkheden en/of problemen hieromtrent te voorkomen. Vast te leggen items:

- Na welk akkoord kan gefactureerd worden?
  - Door het aantoonbaar behalen van de afgesproken servicelevels (Zie artikel 8.1. GIBIT en de invulling GIBIT artikel 8.6 tm 8.14)). Het aantoonbaar maken geschied door periodieke rapportage conform artikel 8.12 en 8.13 van de GIBIT).
  - Facturatie vind niet vooraf plaats, maar altijd na het aantoonbaar behalen van servicelevels.
  - (Facturatie op later moment) Na uitvoeren van herstelwerkzaamheden wanneer een gebrek / niet halen van een afgesproken servicelevel de leverancier toe te rekenen is (artikel 8.7 van de GIBIT)
  - Ook betalen wanneer er herstelwerkzaamheden plaatsvinden door leverancier wanneer een gebrek niet aan de leverancier te wijten is (Gibit 8.8)
- Welk betalingsschema hanteren we?
- betalingstermijn 30 dagen na ontvangst factuur;
- vermelding opdrachtnummer;
- Wijze van aanleveren van facturen (mail-adres / XML-formaat).
- wat te doen indien opdrachtgever niet akkoord gaat met de factuur.

### 1.11 Verantwoordelijkheid, escalatie en reclame

#### 1.11.1 Verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en strafbepalingen

Vermelding van zowel de aansprakelijkheid voor de bij opdrachtgever opgestelde apparatuur en/of programmatuur als van de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer.

- aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor functioneren van organisatie opdrachtgever, bijvoorbeeld in geval van storingen of calamiteiten;
- gevolgen van het niet (volledig) nakomen van afspraken;
- verhalen van schade als gevolg van een onvoldoende functionerende dienst;
- beschrijving van overleg in geval van problemen (eventueel het verwijzen naar de clause over geschillen);
- boeteclausules of andere financiële strafbepalingen.

#### 1.11.2 Beperkingen, afhankelijkheden en overmacht

Vastlegging van beperkingen met betrekking tot het gebruik van de te leveren diensten, de afhankelijkheid van derde organisaties (bijvoorbeeld KPN t.b.v. communicatie) en het schetsen van situaties waarin de organisaties zich kunnen beroepen op overmacht.

- maximaal aantal gelijktijdige gebruikers van de verschillende diensten;
- maximaal aantal toegelaten gebruikers (maximaal aantal "accounts") van de verschillende diensten;
- afhankelijkheid van andere organisaties of diensten;
- regeling met betrekking tot het beroepen op overmacht, inclusief de mogelijkheid tot het buiten werking stellen van de SLA en de te ondernemen acties om zo spoedig mogelijk terug te kunnen keren naar de normale situatie;
- algemene calamiteitenprocedure, inclusief een verwijzing naar de verschillende calamiteitenplannen;

- overige beperkingen (bijvoorbeeld het maximaal aantal transacties per periode).

#### 1.11.3 Geheimhouding, verantwoordelijkheid en concurrentiebeding

Afspraken met betrekking tot het niet openbaar maken of aan derden beschikbaar stellen van vernomen informatie tijdens het opstellen van de SLA (inhoudelijke SLA-bepalingen) of het functioneren van de dienst (informatie verkregen door database-opvragingen dient als vertrouwelijk te worden aangemerkt). Tevens kunnen bepalingen worden opgenomen voor bescherming tegen het overnemen van personeel (concurrentiebeding) of het rechtstreeks onderhandelen van de cliëntorganisatie (buiten de opdrachtnemer om) met derden over de levering van (delen van) diensten.

- afspraken met betrekking tot geheime of vertrouwelijke informatie;
- concurrentiebeding, bijvoorbeeld aangaande het overnemen van personeel.

#### 1.11.4 Geschillen

Beschrijving van het feit wanneer onderling overleg plaatsvindt en wat de procedure is bij het optreden van onderlinge conflicten of geschillen qua afhandeling en het betrekken van derde partijen.

- procedure;
- onafhankelijke derde instantie of persoon;
- feit of een uitspraak van een onafhankelijke arbiter bindend is of niet.

#### 1.12 Slotbepaling en handtekeningen

Formele afsluiting van de SLA, waarin gesteld wordt dat de betrokken partijen "het bovenstaande" overeengekomen zijn ondertekend door verantwoordelijke personen uit beide organisaties.

- formele afsluiting;
- namen en handtekeningen van tekengerechtigde personen.

Toevoegen:

Begrippenlijst.