



# Service Level Agreement

Tussen

**Gemeente Amsterdam**

en

**<<NAAM LEVERANCIER>>**

Opdrachtgever:  
Vertegenwoordigd door:

Gemeente Amsterdam  
Mevr. L. Brasz, Directeur Financiële Dienstverlening,  
<<NAAM CONTRACTEIGENAAR>>

Datum:  
Versie:  
Kenmerk:

AICT2020-0009

# INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Definities</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Algemeen</b> .....	<b>6</b>
3.1	Doel .....	6
3.2	Bereik.....	6
3.3	Beheer SLA.....	7
3.4	Looptijd.....	7
3.5	Overlegstructuur .....	7
<b>4</b>	<b>Contactgegevens</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Prioriteitsniveaus</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Service Levels en KPI's</b> .....	<b>9</b>
6.1	Inleiding .....	9
6.2	Bereikbaarheid dienstverlening .....	9
6.3	Incident management .....	9
6.4	Escalaties .....	10
6.5	Backup/restore – nader in te vullen .....	10
6.6	Gepland Onderhoud en Upgrades.....	11
6.7	Informatiebeveiliging (AVG).....	11
<b>7</b>	<b>Beschikbaarheid</b> .....	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>Bewaking van beschikbaarheid</b> .....	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>Responstijd – nader in te vullen in overleg met de Leverancier</b> .....	<b>12</b>
<b>10</b>	<b>Onderhoud, Updates en Upgrades</b> .....	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>Ondersteuning door Leverancier</b> .....	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>Capaciteit en (secundaire) locaties</b> .....	<b>13</b>
<b>13</b>	<b>Service Management Rapportage</b> .....	<b>14</b>
13.1	Uitgangspunten en meetcriteria rapportage.....	14
13.2	Vorm, frequentie en detailniveau .....	14
13.3	Inhoud Service Management Rapportage .....	14
13.3.1	Managementsamenvatting .....	15
13.3.2	Service Desk .....	15
13.3.3	Incident Management.....	15
13.3.4	Change Management .....	15
13.3.5	Service Level Management .....	15
13.3.6	Security Management .....	15
13.3.7	Licentie(-gebruik) Management.....	16
13.3.8	Release Management .....	16
13.3.9	Gepland en ongepland Onderhoud.....	16
<b>14</b>	<b>Boetes</b> .....	<b>16</b>
<b>15</b>	<b>Contactgegevens</b> .....	<b>17</b>

**Akkoordverklaring ..... 18**



## 1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) is een onderdeel van de Overeenkomst betreffende het leveren van de ICT Prestatie welke is afgesloten tussen de Opdrachtgever en Leverancier.

De ICT Prestatie betreft het leveren van de Software, Hardware en Dienstverlening die een integrale oplossing t.b.v. de gemeente Amsterdam, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumentatie, mogelijk maakt. Daarmee zijn alle onderdelen uit de scope van de aanbesteding voor het leveren van een oplossing automatisch onderdeel geworden van deze SLA.

Voor het realiseren van de oplossing is een goede inrichting- en beheer van deze inrichting, van de geboden ICT Prestatie vereist. De gemeente Amsterdam stelt een System Integrator aan om deze realisatie mogelijk te maken. Daarmee heeft de aangestelde System Integrator binnen deze SLA de rol van gedelegeerd Opdracht gever en wordt in dit document bij elke vermelding van 'Opdrachtgever' ook de 'gedelegeerd Opdrachtgever' bedoeld.



## 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. **Change:** een overeengekomen wijziging op de geleverde ICT Prestatie.
2. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie.
3. **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.
4. **Functionaliteit:** specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de ICT Prestatie mogelijk maken.
5. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Leverancier te leveren mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie.
6. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Leverancier een Incident heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop het Incident is opgelost, (het Incident in) de ICT Prestatie is vervangen, of een Workaround is gecreëerd.
7. **ICT prestatie:** Het leveren en beheren van de contractueel afgesproken Software, Hardware en Diensten die het realiseren de aangeboden oplossing mogelijk maakt.
8. **Incident:** het niet voldoen van de ICT Prestatie aan de specificaties en aanvullende afspraken.
9. **Service Window (bereikbaarheidstijden)** van **07:00 uur tot en met 22:00 uur CET** op kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en officiële Nederlandse feestdagen.
10. **Ondersteuning:** het geven van adviezen (mondeling, telefonisch, schriftelijk of anderszins) met betrekking tot het gebruik en de werking van de ICT Prestatie.
11. **Opdrachtgever:** De gemeente Amsterdam of de System Integrator die door de gemeente Amsterdam is aangewezen als de gedelegeerde Opdrachtgever.
12. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Leverancier een niet-geautomatiseerde reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding.
13. **Back-up:** een kopie van de gegevens die zich op een gegevensdrager of binnen een applicatie bevinden om deze te kunnen herstellen mochten ze beschadigd raken of om een andere reden teruggezet moeten worden.
14. **Recovery Point Objective:** de tijd die maximaal verstrijkt tussen het maken van twee back-ups en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden welke data, configuraties en/of software er verloren kunnen gaan bij het terugzetten van de back-up.
15. **Recovery Time Objective:** de tijd die nodig is om een back-up (al dan niet gedeeltelijk) terug te zetten en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden hoe lang het kan duren voordat de ICT Prestatie na een Incident weer beschikbaar is.
16. **Responstijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop er vanaf een apparaat dat géén onderdeel is van de ICT Prestatie een verzoek wordt gedaan aan de ICT Prestatie en het moment waarop de reactie op dat verzoek volledig op het betreffende apparaat is ontvangen.
17. **Service Desk:** de helpdesk van Leverancier, die Opdrachtgever onder andere kan benaderen voor vragen omtrent de ICT Prestatie en het melden van Incidenten.
18. **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.
19. **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.



20. **Tactisch Overleg:** een met regelmaat te organiseren overleg tussen Leverancier en Opdrachtgever over de voortgang van de samenwerking en de levering van de ICT Prestatie.
21. **Workaround:** een overeengekomen, al dan niet tijdelijke, oplossing om het Incident te omzeilen of te verhelpen.

### 3 Algemeen

#### 3.1 Doel

Ten behoeve van de ICT Prestatie, volgens de overeengekomen Overeenkomst met referentie (nummer) (getekend d.d.), zijn de daarmee samenhangende en overeengekomen Service Levels vastgesteld en weergegeven in dit document. Deze 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 ICT prestatie. 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 (Key Performance Indicators) opgenomen waarlangs gemeten wordt. 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 overeengekomen om de ICT Prestatie conform de SLA te leveren.

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

#### 3.2 Bereik

Deze SLA is van toepassing op alle producten en diensten die geleverd worden op grond van de Overeenkomst <naam en referentie contract>. Deze producten en diensten (of dienstverlening) bestaan op hoofdlijnen uit de volgende componenten:

- levering functionaliteit conform scope financieel;
- levering functionaliteit conform scope inkoop;
- beschikbaarstelling SaaS-, integratie- en maatwerkplatforms in de Cloud;
- overige dienstverlening conform contract.

Deze SLA betreft onder andere maar niet uitsluitend op de volgende ondersteunende dienstverlening van Leverancier welke worden gecoördineerd door de Opdrachtgever of aangewezen Systemintegrator:

- het plegen van (periodiek) Onderhoud;
- het herstellen van Incidenten;
- het doorvoeren van wijzigingen;
- het bewaken van Gewenste Beschikbaarheid;
- het leveren van Ondersteuning t.a.v. de inrichting en gebruik van de ICT prestatie;
- het volledig ondersteunen van Opdrachtgever of Systemintegrator;
- het periodiek beschikbaar stellen van marktconforme nieuwe ontwikkelingen.



Naast deze supportwerkzaamheden kan Leverancier andere werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden zullen alleen apart in rekening worden gebracht als Leverancier vooraf opgaaf van kosten heeft overgelegd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever deze kosten schriftelijk heeft geaccordeerd.

### 3.3 Beheer SLA

Onder het beheer van de SLA wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Rapportage over de bruikbaarheid van de SLA;
- Organiseren en uitvoeren 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 tot verbeteringen c.q. wijzigingen in de SLA.

### 3.4 Looptijd

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

### 3.5 Overlegstructuur

De agendering en inrichting van het periodieke tactisch en strategisch wordt op een later tijdstip ingevuld in overleg met de nog te benoemen gedelegeerd opdrachtgever, de System Integrator.

## 4 Contactgegevens

Buiten het **Service Window** kan er altijd telefonisch contact met de Leverancier worden opgenomen via het telefoonnummer zoals in de DAP beschreven is als er naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van een Incident zoals omschreven bij prioriteitsniveau 1.

Incidenten met prioriteit 1 worden ten minste telefonisch gemeld via het telefoonnummer zoals in de DAP is opgenomen en per e-mail bevestigd. Incidenten met prioriteit 2 kunnen zowel telefonisch als per e-mail worden gemeld via de in het DAP genoemde gegevens. Incidenten met prioriteit 3 kunnen uitsluitend per e-mail worden gemeld. Indien de leverancier gebruik maakt van een digitaal incident meldingssysteem, dan vervangt dat de e-mail-melding.

## 5 Prioriteitsniveaus

Incidenten en Changes worden door Opdrachtgever gemeld aan Leverancier volgens het in artikel 4 (Contactgegevens) en het in het DAP genoemde schema. De gegevens die dienen te worden



doorgegeven staan in het DAP. Incidenten, beveiligingsincidenten en (urgente) Changes worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

De aangemelde incidenten worden door de Opdrachtgever ingedeeld in een van de volgende categorieën:

1. Incidenten,
2. Beveiligingsincidenten,
3. (urgente) Changes

Daarbij wordt door de Opdrachtgever ook per gecategoriseerd incident het betreffende prioriteitsniveau bepaald.

Prioriteit	Criteria
1	<p><b>Incidenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Incidenten die leiden tot volledige uitval van één of meer bedrijf kritische producten of diensten binnen de geleverde oplossing. Deze Incidenten komen in de Service Management rapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheidspercentage.</li></ul> <p><b>beveiligingsincidenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Openbaar worden van bedrijfsvertrouwelijke en privacygegevens;</li><li>- Aanval op de Amsterdamse infrastructuur d.m.v. virus, ddos, of actieve hackpogingen e.d.;</li><li>- Uitval of ernstige verstoring van cruciale netwerkservices zoals, firewall, virusscanners en dns services e.d.</li></ul> <p><b>Changes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Urgente Changes: inzet is zo spoedig mogelijk vereist om een ernstige verstoring of een direct dreigend gevaar m.b.t. de continuïteit van de ICT prestatie te verhelpen of af te wenden.</li><li>- Niet standaard Changes (die niet urgent zijn), maar die zeer complex en omvangrijk zijn en/of een (hoge) impact voor gebruikers hebben.</li></ul>
2	<p><b>Incidenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Incidenten die een ernstige impact hebben op de dienstverlening en die (kunnen) leiden tot een uitval of verminderde dienstverlening voor een groot deel van de gebruikers.</li></ul> <p><b>beveiligingsincidenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Manipulatie van bedrijfsvertrouwelijke gegevens of financiële informatie waardoor Opdrachtgever benadeeld wordt en/of tot onterechte besluiten komt;</li><li>- In handen van derden komen van vertrouwelijke gegevens zonder dat deze openbaar worden gemaakt;</li><li>- Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen in gevaar komt.</li></ul> <p><b>Changes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Niet-standaard Changes die complex en omvangrijk zijn en een (beperkte) impact hebben op de gebruikers.</li></ul>
3	<p><b>Incidenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Incidenten die een beperkte impact hebben, die slechts voor enkele gebruikers merkbaar zijn, uitval van niet-bedrijf kritische applicatie.</li></ul> <p><b>Beveiligingsincidenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- In handen van derden komen van bedrijfsvertrouwelijke en privacygegevens zonder dat derden hiervan kennis kunnen nemen (versleuteld);</li><li>- Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen niet direct gevaar komt.</li></ul> <p><b>Changes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Standaard Changes;</li><li>- Relatief eenvoudige Changes van weinig omvang, die geen impact hebben op de gebruikers.</li></ul>

## 6 Service Levels en KPI's

In het dit artikel wordt de garantie van Leverancier weergegeven bij onder andere het omgaan met Incidenten en wijzigingsverzoeken, per prioriteitsniveau.

### 6.1 Inleiding

De kwaliteit van de uit de ICT prestatie 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.

### 6.2 Bereikbaarheid dienstverlening

Service onderdeel	Norm	
Binnen het Service Window	99 %	KPI
Buiten Service Window	xx %	KPI
Bereikbaarheid bij incidenten	xx %	
Bereikbaarheid bij ondersteuningsvragen	xx %	
Reactie c.q. maximale tijd opnemen telefoon	xx seconden	KPI
Maximale duur afhandeling call	xx minuten	KPI

### 6.3 Incident management

Service onderdeel	Norm *)	
Reactietijd Incident prio. 1	1 uur 1 uur	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Hersteltijd Incident prio. 1	4 uur 4 uur	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Initiële oplossingspercentage prio. 1	100 % 100 %	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Eerste update	1 uur 1 uur	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Update frequentie	1 uur	
Reactietijd Incident prio. 2	2 uur 2 uur	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Hersteltijd Incident prio. 2	1 week 1 week	KPI binnen <b>Service Window</b>

		KPI buiten <b>Service Window</b>
Initiële oplossingspercentage prio. 2	98 % 98%	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Eerste update	8 uur 8 uur	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Update frequentie	8 uur	
Reactietijd Incident prio. 3	4 uur 4 uur	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Hersteltijd Incident prio. 3	4 weken 4 weken	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Initiële oplossingspercentage prio. 3	90 % 90%	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Eerste update	1 week 1 week	KPI binnen <b>Service Window</b> KPI buiten <b>Service Window</b>
Update frequentie	1 week	

\*) uren/weken betreffen werkuren en -weken o.b.v. de in hoofdstuk 2 gedefinieerde **Service Window**

In ieder geval zal de medewerker van Leverancier de contactpersoon bij Opdrachtgever van het specifieke Incident binnen de Hersteltijd per e-mail berichten over:

- het prioriteitsniveau van de Incident; en, indien deze reeds bekend zijn,;
- de oorzaak en de oplossing van de Incident.

#### 6.4 Escalaties

Service onderdeel o.b.v. P1	Norm	
Reactietijd escalatie	1 uur	KPI
Duur opzet Escalatie Team	1 uur	KPI
Tijd opschakelen Escalatie	2 uur	
Doorlooptijd Escalatie	Duur van de P1 tot het moment dat de probleemanalyse gereed is en de uitvoering start	

#### 6.5 Backup/restore – nader in te vullen

Service onderdeel	Norm	
Backup window		
Backup frequentie		KPI

Backup bewaartermijn		
Backup opslagmedium		
Backup beschikbaarheid (Online/Off-line)		
Recovery Point Objective		Maximale duur (in uren):
Recovery Time Objective		Maximale duur (in uren):
Soort Backup (volledig system of incremental)		
Inhoud Backup (volledig system of alleen data c.q. files)		
Doorlooptijd recovery (recovery time objective )		KPI
Soort Restore (volledig system of alleen data c.q. files)		
Restore omgeving (Productie, Acceptatie, Test of Ontwikkeling)		
Frequentie Backup/Restore test		KPI

## 6.6 Gepland Onderhoud en Upgrades

Service onderdeel	Norm	
Onderhouds window	Tussen 24:00 en 06:00 of in het weekend	
Aanmelding Onderhoud	Minimaal 5 dagen vantevoren	KPI
Maximale doorlooptijd Onderhoud (i.v.m. onbeschikbaarheid)	Maximaal 2 uur	
Percentage geslaagd Onderhoud	Minimaal 98%	KPI
Percentage herplannen Onderhoud	Maximaal 2%	KPI

## 6.7 Informatiebeveiliging (AVG)

Service onderdeel	Norm	
Aanmelding datalek	8 uur	KPI
Aanleveren alle m.b.t. de verwerkersovereenkomst relevante persoonsgegevens	Per direct	
Schriftelijk alle informatie verstrekken m.b.t. wetgeving	Per direct, uiterlijk binnen 7 dagen	KPI
Rapportage opzet en werking maatregelen en procedures informatiebeveiliging	Jaarlijks	KPI
Uitvoeren pen- en hacktest	Jaarlijks	

## 7 Beschikbaarheid

Leverancier garandeert om vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar in de ICT Prestatie ten minste 99,7 % van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.

Beschikbaar wil zeggen dat de ICT Prestatie door Opdrachtgever benaderd en gebruikt kunnen worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbindingen en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf. De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks door Leverancier als volgt berekend:



$$DB = \frac{GB - G}{GB} * 100\%$$

"DB" = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;

"GB" = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;

"G" = Het aantal minuten dat de dienst niet beschikbaar is.

Niet-beschikbaarheid ontstaan door overmacht of gepland Onderhoud wordt niet aangemerkt als G in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, ziekte van personeel, stakingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van de ICT-infrastructuur of programmatuur, DDoS-aanvallen, toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daden van toeleveranciers of door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.

## 8 Bewaking van beschikbaarheid

Leverancier zal ten behoeve van het vaststellen of de in artikel 7 (Beschikbaarheid) toegezegde Gewenste Beschikbaarheid nageleefd worden elke **X** minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis van deze samples wordt een gemiddelde berekend. Dit gemiddelde bepaalt of de gestelde normen worden overschreden.

Indien geen sample kan worden genomen, wordt automatisch een melding aan Leverancier verzonden. Bij geconstateerde niet-beschikbaarheid zal Leverancier hiervan direct na constatering melding doen aan Opdrachtgever.

Op verzoek van Opdrachtgever over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een melding over niet-beschikbaarheid van een ICT Prestatie en na bovenstaande automatisch melding van niet-beschikbaarheid, zal Leverancier reageren conform de Reactietijden als genoemd in artikel 6.3 (Incident management).

Service onderdeel	Norm
Maximale hersteltijd voor het opheffen van een niet-beschikbaarheid	8 uur

## 9 Responstijd – nader in te vullen in overleg met de Leverancier

De Leverancier garandeert voor alle Functionaliteiten dat responstijden van het systeem bij het regulier gebruik ervan door de gemeente Amsterdam, ongeacht het aantal gelijktijdige gebruikers van het systeem en mogelijke andere, als gebruiksvriendelijk en acceptabel door de gebruikers wordt ervaren.

## 10 Onderhoud, Updates en Upgrades

Leverancier staat het vrij om innovaties, updates of upgrades aan de ICT prestatie door te



voeren zolang de kwaliteit en continuïteit van overeengekomen functionaliteiten gewaarborgd blijft. Leverancier zal de Opdrachtgever tijdig informeren over innovaties, updates of upgrades van in relatie tot de ICT prestatie middels (online) release notes, als deze innovaties, updates of upgrades. Het vervangen van functionaliteiten die mogelijk inspanning van Opdrachtgever vergen, worden minimaal drie (3) maanden van tevoren aangekondigd.

Leverancier stelt tijdig de informatie en middelen beschikbaar waarmee de Opdrachtgever een mogelijke impact kan testen zonder dat deze tests gevolgen hebben voor het operationele gebruik.

Leverancier is verantwoordelijk dat Opdrachtgever altijd de beschikking heeft over de meest actuele versie van de ICT Prestatie.

Conform en in aanvulling op artikel 8 (Onderhoud en ondersteuning) van de Algemene Inkoopvoorwaarden omvat Onderhoud de volgende diensten:

- i) Correctief Onderhoud;
- ii) Preventief Onderhoud;
- iii) Innovatief Onderhoud;
- iv) Perfectief Onderhoud;
- v) Gebruikersondersteuning;
- vi) Ondersteuning van Opdrachtgever, c.q. Systemintegrator

Het moment van het verrichten van Onderhoud wordt in onderling overleg bepaald. Uitgangspunt is daarbij is dat Onderhoud op zodanige wijze plaatsvindt dat dit minst verstoring is voor Opdrachtgever. Leverancier zal een dergelijke buitengebruikstelling voor Onderhoud buiten het Service Window (bereikbaarheidstijden) uitvoeren. Leverancier zal Opdrachtgever minimaal vijf (5) werkdagen van tevoren op de hoogte stellen van zulk Onderhoud. Onderhoud zal de verplichtingen uit artikel 5, 6 en 7 niet aantasten.

Noodzakelijk of spoed Onderhoud is te allen tijde toegestaan en zal niet ten koste gaan van de berekening van de beschikbaarheid zoals bedoeld in artikel 7 (Beschikbaarheid).

## **11 Ondersteuning door Leverancier**

Leverancier zal een hoog niveau van eerstelijns ondersteuning bieden aan Opdrachtgever met betrekking tot (1) het beheer en gebruik van de ICT Prestatie, en (2) technische en praktische vragen over de ICT Prestatie. Deze ondersteuning bestaat uit proactief advies t.b.v. het toepassen van de ICT Prestatie en werkzaamheden die naar het oordeel van Opdrachtgever ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.

De contactgegevens van de Service Desk van Leverancier zijn opgenomen in Artikel 4.

## **12 Capaciteit en (secundaire) locaties**

De ICT Prestatie dient geschikt te zijn voor het gebruik door minimaal het overeengekomen aantal gebruikers en de, in het PvE genoemde, kengetallen. Leverancier biedt voldoende mogelijkheden voor uitbreiding van de capaciteit als dat nodig is om wijzigingen in de mate van gebruik te ondervangen. Dit houdt onder meer in dat Leverancier voldoende technische hulpmiddelen paraat houdt om de huidige en gewenste ICT Prestatie op orde te houden dan wel uit te breiden. Hierbij geldt dat kwaliteit van de



dienstverlening nooit minder zal worden dan wat in de overeenkomst en in dit document is vastgelegd. Leverancier werkt mee aan Performance Monitoring.

## **13 Service Management Rapportage**

### **13.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage**

Uitgangspunten van de rapportage:

- De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
- 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;
- Leverancier rapporteert maandelijks over Service Levels en beheerprocessen zoals beschreven in het Document Afspraken en Procedures (DAP);
- De meet- en registratiedata worden door Leverancier gedurende een periode van ten minste 18 maanden na de totstandkoming bewaard en zal deze op verzoek van Opdrachtgever voor een externe audit ter beschikking stellen;

### **13.2 Vorm, frequentie en detailniveau**

Maandelijks zal Leverancier de benodigde informatie t.b.v. de door de system integrator periodiek op te leveren Service Management Rapportage aanleveren aan System Integrator. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen periode. In de Service Management Rapportage komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Managementsamenvatting;
- Service Desk; aantal contactmomenten uitgesplitst in informatieverzoeken, aanmelding Incident, aanmelding wijziging, navraag Incident of wijziging.
- Beheerprocessen:
  - o <Incident Management;>
  - o <Change Management;>
  - o <Service Level Management;>
  - o <Security Management>
  - o <Licentie(-gebruik) Management;>
  - o <Release Management.>
- Gepland en ongepland Onderhoud;
- Lopende opdrachten of projecten.

<Voor het samenstellen van de Service Management Rapportage wordt gebruik gemaakt van de Service Management Rapportage template zoals in het DAP in de bijlagen bijgevoegd.>

### **13.3 Inhoud Service Management Rapportage**

<Onderdelen opnemen indien van toepassing.>

<Root Cause Analysis van de incidenten>



### **13.3.1 Managementsamenvatting**

De samenvatting bevat een kort overzicht van de uitkomsten van de verschillende Management rapportages.

### **13.3.2 Service Desk**

Contacten met de Service Desk worden geregistreerd als Incidenten. De Service Desk rapportage is daarom verwerkt in de Incident rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Service Desk rapportage is te herkennen middels incidenten welke de volgende categorieën bevatten:

- Aanvraag om informatie;
- Navraag voortgang gemeld Incident;
- Navraag voortgang aangevraagde Change;
- Incidentmelding welke is uitgezet bij Incident management;
- Aanmelding Change;
- Escalatieverzoek.

### **13.3.3 Incident Management**

De Incident Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten Incidenten in de afgelopen maand verdeeld naar prioriteit, categorie en Hersteltijd. In de Incident Management rapportage wordt een toelichting gegeven op de Incidenten met de prioriteit 1, trendanalyse en een forecast. Op operationeel niveau levert Leverancier wekelijks een overzicht met actueel openstaande Incidenten aan Directie Service Desk. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 uur van de laatste werkdag van de week elektronisch aangeleverd.

### **13.3.4 Change Management**

De Change Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten Changes in de afgelopen maand, inclusief doorlooptijd en status in relatie tot de Service Levels. Dit overzicht bevat tevens een orderrapportage van uitgevoerde orders, lopende orders en de status hiervan.

De Change Management rapportage is verwerkt in de Service Management Rapportage welke maandelijks door Leverancier aangeleverd wordt. Op operationeel niveau levert Leverancier een overzicht met actueel openstaande Changes aan Service Desk.

### **13.3.5 Service Level Management**

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.

Onderdeel van Service Level Management is financial management. De financial management rapportage bevat een overzicht van de kosten en het gebruik van de dienstverlening op zodanige wijze dat doorbelasting op verschillende niveaus aan de deelnemers van de dienstverlening van Opdrachtgever mogelijk is.

De financial management rapportage wordt maandelijks separaat van de Service Management Rapportage door Leverancier opgesteld en elektronisch aangeleverd aan Opdrachtgever.

### **13.3.6 Security Management**

De security management rapportage bevat een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde Incidenten of problems (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossing voor de Incidenten of problems en analyse van de oorzaak. De beveiligingsincidenten zijn verwerkt in de incident management rapportage paragraaf van de Service Management Rapportage en zijn te herkennen middels Incidenten welke de categorieën security bevatten.



### 13.3.7 Licentie(-gebruik) Management

De licentie management rapportage bevat een overzicht van alle in gebruik zijnde licenties welke door Leverancier ten behoeve van de dienstverlening die aan Opdrachtgever geleverd wordt en bij welk CI deze behoort. In dit overzicht wordt expliciet aangegeven welke licenties in eigendom van Leveranciers zijn en welke van Opdrachtgever. De licentie management rapportage is verwerkt in de configuration management rapportage paragraaf van de Service Management Rapportage.

### 13.3.8 Release Management

Releases worden geregistreerd als niet-standaard Changes. De release management rapportage is daarom verwerkt in de Change management rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De release management rapportage is te herkennen doordat deze Changes zijn geclassificeerd als release.

### 13.3.9 Gepland en ongepland Onderhoud

Gepland Onderhoud wordt geregistreerd als niet-standaard Changes. De gepland Onderhoud rapportage is daarom verwerkt in de Change management rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Onderhoud rapportage is te herkennen doordat deze Changes zijn geclassificeerd als gepland Onderhoud.

Ongepland Onderhoud wordt geregistreerd als niet-standaard Changes. De Ongepland Onderhoud rapportage is daarom verwerkt in de change management rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Onderhoud rapportage is te herkennen doordat deze Changes zijn geclassificeerd als urgente Changes.

## 14 Boetes

Leverancier is verplicht de door Opdrachtgever gestelde Service Levels in de SLA te halen uit artikel 6, 7, 8 en 9 van deze SLA. Indien Leverancier een Service Level voor de derde keer niet haalt, is Leverancier een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 1.000,-. Verhoging van een boete vindt plaats indien eenzelfde Service Level drie (3) maanden niet wordt gehaald. Niet van belang is of het niet-halen van de Service Level in twee of meer achtereenvolgende maanden plaatsvindt: het gaat sec om het aantal keer niet halen van de service level door Leverancier. Onderstaand schema zal dit verduidelijken en toont aan wanneer een boete wordt opgelegd en hoe hoog de boete zal zijn.

1e keer	2e keer	3e keer	4e keer	5e keer	6e keer
€ 0,-	€ 0,-	€ 1.000,-	€ 2.500,-	€ 4.000,-	€ 5.500,-

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. Opdrachtgever kan daarnaast besluiten indien voor de 6e maand op rij één van de Service Levels 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.

## **15 Contactgegevens**

De contactgegevens worden in afstemming met de leverancier en systemintegrator beschreven en beheerd in de DAP.



### 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	
Functie		Functie	
Handtekening		Handtekening	
Leverancier		Opdrachtgever	