

Service Level Agreement (SLA)

Versie 1.0

31-5-2021

Team Datastromen

[Rick van den Berg](#)

[Rick van den Berg](#)

1. Inleiding	3
1.1 Doel	3
1.2 Gehanteerde begrippen	3
1.3 Randvoorwaarden	3
1.4 Beheer en onderhoud van de SLA	3
2 Servicedefinitie	4
2.1 Inleiding	4
2.2 Scope van de dienstverlening	4
2.3 Inhoud van de dienstverlening	4
3. Service Normen	4
3.1 Inleiding	4
3.2 Servicedesk	5
3.3 Afhandeling Meldingen	5
3.4 Type melding	6
3.5 Impactanalyses m.b.t. software	8
3.6 Impact analyses Wijzigingsverzoeken en Release	8
3.7 Wijzigingenregistratie	9
3.8 Releaseplanning	9
3.9 Realisatie	10
3.10 Configuratiebeheer	11
3.11 Hosting Zandbak/Acceptatie/2 Test-omgevingen	12
3.12 Probleembeheer	13
3.13 Beleving van de dienstverlening	14
4. Rapportage	15
4.1 Toelichting	15
4.2 Service Levels	16
5. Kalibratie van de Service Levels	16
Ondertekening	17

1. Inleiding

1.1 Doel

Deze Service Level Agreement (SLA) is een bijlage van de Overeenkomst <....DAMO-Fysiek.....>, verder de Overeenkomst genoemd, tussen Opdrachtnemer en Het Waterschapshuis (hWh).

Binnen het proces Service level management worden afspraken gemaakt en vastgelegd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het door Opdrachtnemer te leveren niveau van dienstverlening. Bovendien worden binnen dit proces de afgesproken service levels bewaakt en gerapporteerd. Om die reden zijn alle eisen vertaald naar (eenvoudig) meetbare en beheersbare service levels.

De vastgelegde normen worden gezien als het minimum niveau van de dienstverlening dat door Opdrachtnemer gegarandeerd wordt.

Voor het bepalen van de geleverde kwaliteit maken we gebruik van 'technische' en 'beleving' kwaliteitsfactoren. Technische kwaliteitsfactoren zijn concreet op basis van tellingen of metingen te bepalen grootheden. De waarde van de belevingsfactoren wordt bepaald door de gevoelens die de werkwijze van Opdrachtnemer bij Opdrachtgever oproept.

In de Overeenkomst is vastgelegd wat de dienstverlening met betrekking tot DAMO inhoudt. In de SLA is vastgelegd welke service levels daarbij horen en hoe de service levels worden gemeten. Hoe de procesgang is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en wie de actoren zijn, is vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). In geval van strijdigheid in definities en normen zullen de in de SLA genoemde definities en normen prevaleren boven de DAP.

De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

1.2 Gehanteerde begrippen

In de Overeenkomst en aanvullend in de DAP is een begrippenlijst opgenomen. De in deze SLA gehanteerde begrippen die met een hoofdletter worden aangeduid refereren naar de begrippenlijsten uit de Overeenkomst en DAP.

1.3 Randvoorwaarden

Beide Partijen zijn gehouden de procedures en afspraken op te volgen die in de DAP zijn overeengekomen. Indien de Opdrachtgever of de afnemers deze procedures en afspraken niet opvolgen en de Opdrachtnemer daardoor voor (een deel van) de dienstverlening niet in staat is het service level te halen, wordt dat betreffende deel van de prestatie niet meegenomen in de bepaling van het gehaalde service level.

De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer hebben wederzijds de verplichting elkaar tijdig te attenderen op de gemaakte afspraken en welke consequenties het niet nakomen van deze afspraken tot gevolg hebben.

1.4 Beheer en onderhoud van de SLA

Periodiek zal een evaluatie en eventuele bijstelling van de hoogte van de service levels plaatsvinden. Tegelijkertijd kan ook een uitbreiding of inkrimping van het aantal service levels of de scope van de dienstverlening plaatsvinden.

Service Level Agreement (SLA)

De beheerders van de SLA zijn de Contractmanager & Projectleider van hWh en de Service Coördinator van de Opdrachtnemer. Wijzigingsvoorstellen worden door de beheerders van de SLA ter goedkeuring voorgelegd aan Programma manager van hWh en aan de Servicemanager van de Opdrachtnemer

2 Servicedefinitie

2.1 Inleiding

De servicedefinitie geeft een high level-beschrijving van de dienstverlening. In het vervolg van deze SLA is de scope van de dienstverlening beschreven, evenals de normering. Voor de procedures en nadere afspraken wordt verwezen naar het DAP.

2.2 Scope van de dienstverlening

De scope van de dienstverlening betreft het beheer en onderhoud van DAMO-Fysiek. Dat betreft het beheer en onderhoud van het fysieke datamodel inclusief de software waarmee het fysieke datamodel geïmplementeerd wordt in een Oracle database in combinatie met ESRI software.

De Configuratie Items voor beheer, onderhoud en dienstverlening zijn door Opdrachtnemer gestructureerd vastgelegd en kunnen eenvoudig ontsloten worden.

2.3 Inhoud van de dienstverlening

De dienstverlening bestaat uit:

- Het onderhouden van programmatuur zoals deze bij aanvang van de overeenkomst in beheer en onderhoud is opgenomen en vervolgens gedurende het onderhoud verder is ontwikkeld en/of aangepast
- Het onderhouden van de registratie van de onderliggende Configuratie Items zoals deze zijn overgedragen of ontwikkeld en/of aangepast.
- Het onderhouden en beheren van de acceptatie, (twee) test- en Zandbak-omgevingen:

De volgende (beheer)diensten zijn onderdeel van de Overeenkomst:

- het hebben en openstellen van een Servicedesk.
- het registreren, analyseren en afhandelen van Meldingen, zoals Verstoring, Wijzigingsverzoek/Wens, Vraag, Klacht en Serviceverzoek;
- het herstellen van fouten in de Programmatuur en documentatie (Fout-Wijzigingen)
- het, al of niet in projectvorm, realiseren van aanpassingen in de Programmatuur en documentatie (Wens-Wijzigingen);
- het uitbrengen van releases en hotfixes.
- Penvoering en rapportage over de dienstverlening

3. Service Normen

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft in detail de diensten die onder deze SLA beschreven worden en de normen waaraan deze diensten moeten voldoen. De beschrijving van de werkafspraken wordt opgenomen in het DAP.

3.2 Servicedesk

3.2.1 Toelichting

Onderstaande Service Levels gelden alleen voor de procesmatige servicedeskactiviteiten: openstelling, registratie (en afsluiten) van alle typen Meldingen en voortgangsbewaking. De Service Levels voor de inhoudelijk afhandelen van de Meldingen zelf wordt beschreven in paragraaf 3.3 en verder.

De servicedesk is voor de indiener te bereiken per:

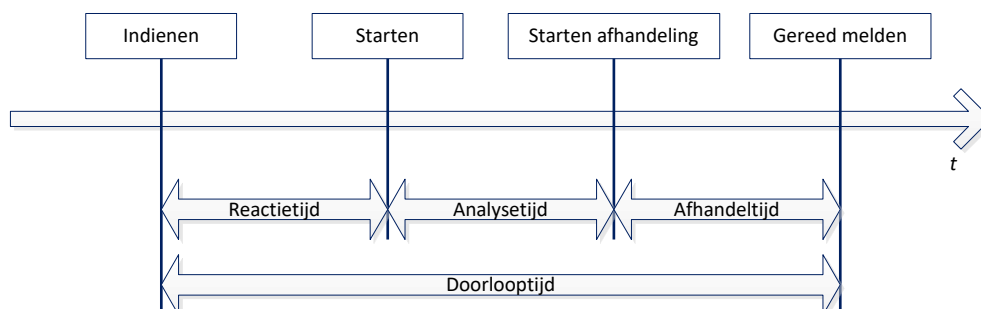
- E-mail
- Online meldingenregistratietool

3.2.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Taal	Communicatie (woord en geschrift) tussen Servicedesk en vertegenwoordigers van Opdrachtgever en van waterschappen	De Servicedesk is Nederlandstalig.
Bewaking gerouteerde Meldingen	Controle op tijdige afhandeling van alle Meldingen.	Bij (dreigende) overschrijdingen wordt dit gemeld aan de functioneel beheerder. Deze informeert de Aanmelder van de Melding.
Terugmelding	Bevestiging Melding door middel van e-mail met melding/ticketnummer en de korte omschrijving.	Direct.
Beschikbaarheid Meldingen administratie	Beschikbaarheid van de tool om een Melding vast te leggen, de status bij te houden en deze te raadplegen.	Beschikbaar 24/7, minimaal 95% van de tijd gemeten op maandbasis.
Actuele status Meldingen	De Servicedesk houdt de actuele status bij van Meldingen bij. Indien van toepassing wordt de relatie met de wijziging of een Probleem vastgelegd.	Binnen een uur na elke statuswijziging wordt via e-mail de nieuwe status gemeld aan de Aanmelder

3.3 Afhandeling Meldingen

Figuur 1 geeft de mijlpalen en gebruikte begrippen in het Meldingenproces schematisch weer.



Figuur 1 - Schematische weergave van de afhandeling van Meldingen

Toelichting:

- Analysetijd: de benodigde tijd voor het vaststellen van de opties ten aanzien van de afhandeling.
- Afhandeltijd: de periode die Opdrachtnemer nodig heeft om de Melding af te handelen (oplossing aan te bieden, antwoord te geven c.q. het gevraagde te leveren).

De Aanmelder dient zijn goedkeuring te geven aan het geboden resultaat van de afhandeling. De Aanmelder dient dit zo snel mogelijk doen, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen. De hiervoor benodigde tijd valt buiten de Afhandeltijd (en daarmee buiten de Doorlooptijd). Indien de Aanmelder het geboden resultaat om gegronde redenen afkeurt, wordt een nieuwe analyse gestart.

De tijd gedurende welke de Melding in de toestand 'wachtend op Opdrachtgever of gebruiker' ligt, telt niet mee in de Doorlooptijd.

3.4 Type melding

Het type melding (Verstoring, Wijzigingsverzoek/Wens, Vraag, Klacht en Serviceverzoek) wordt bepaald door de Service Desk. Indien het een Verstoring is, dient bepaald te worden of het een verstoring is ten gevolge van een programmafout of ten gevolge van disfunctioneren van technisch beheer.

3.4.1 Prioriteit

De Prioriteit van een Melding wordt bepaald aan de hand van de Impact en de Urgentie. De Aanmelder bepaalt volgens onderstaande tabel de Impact. In de DAP is opgenomen op welke wijze urgentie en impact wordt bepaald. De Servicedesk kan hierbij ondersteunen.

De Servicedesk bepaalt de Prioriteit van de Melding door het matchen van de Impact en de Urgentie volgens onderstaande tabel.

Urgentie	Hoog	Middel	Laag
Impact			
Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Middel	Prioriteit 2	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Laag	Prioriteit 3	Prioriteit 3	Prioriteit 3

Tabel 4 - Bepalen Prioriteit

Indien discussie over de Prioriteit optreedt, neemt de Service Coördinator contact op met de Projectleider van hWh. De Projectleider bepaalt in dat geval de Prioriteit.

Op basis van de Prioriteit en het bijbehorende afhandeltijd wordt een voorstel gedaan voor de wijze van opleveren en de daaraan gekoppelde opleverdatum. In geval van een Fout-Wijzigingen kan dit bijvoorbeeld leiden tot een directe levering door middel van een Hotfix of een latere levering in een reguliere Release.

3.4.2 Service Levels

De servicelevels voor Meldingen en Verstoringen zijn weergegeven in onderstaande tabel:

Indicator	Omschrijving	Norm
Reactietijd	De periode tussen het indienen van een Melding en het starten van de analyse, gerekend binnen Kantoortijd.	Prioriteit 1: direct. Prioriteit 2: binnen 2 uur. Prioriteit 3: binnen 4 uur.
Melding van de start van analyse	Bij de start van de analyse wordt de Aanmelder daarover geïnformeerd.	100%, direct per mail.
Doorlooptijd verstoringen als resultaat van programmafout	De tijd die verstrijkt tussen het indienen van de Melding en het ter implementatie aanreiken van een aangepaste versie van de Programmatuur aan de Afnemers	Prioriteit 1: 80% binnen 3 werkdagen in een hotfix; 20% binnen 5 werkdagen in een hotfix. Prioriteit 2: Minimaal 90% in de eerstvolgende geplande release. De rest in een latere release. Prioriteit 3: Minimaal 50% in de eerstvolgende geplande release. De rest in een latere release.
Doorlooptijd verstoringen in de hosting van de Acceptatie-, (twee) test- en Zandbakomgevingen	De tijd die verstrijkt tussen het indienen van de Melding en het oplossen van de verstoring in de omgeving	Prioriteit 1: 70 % binnen 4 uur. 30 % binnen 1 werkdag. Prioriteit 2: 80% binnen 2 werkdagen; 20% binnen 4 werkdagen. Prioriteit 3: 80% binnen 5 werkdagen; 20% binnen 7 werkdagen.
Doorlooptijd van Overige Meldingen (Meldingen die geen Verstoring betreffen)	De tijd die verstrijkt tussen het indienen van de Melding en het aanbieden van het resultaat van de afhandeling.	Prioriteit 1: 80% binnen 3 werkdagen. 20% binnen 5 werkdagen. Prioriteit 2: 80% binnen 5 werkdagen; 20% binnen 7 werkdagen. Prioriteit 3: 80 % binnen 10 werkdagen; 20% binnen 20 werkdagen.

Indicator	Omschrijving	Norm
Betrouwbaarheid	Juistheid en volledigheid van de Impactanalyse voor programmafouten	90% van impactanalyses is direct goed, zonder dat er een nieuwe Impactanalyse gedaan hoeft te worden.

3.5 Impactanalyses m.b.t. software

3.5.1 Fout-Wijzigingen

Voor gemelde fouten in de software wordt altijd, zonder nadere opdrachtverstrekking, een Impactanalyse uitgevoerd.

3.5.2 Hotfixes

Oplossingen voor Verstoringen met Prioriteit 1 en 2 waarbij geen acceptabele workaround mogelijk is komen in aanmerking voor een Hotfix. De Hotfix-procedure kent een spoedeisend karakter. In die gevallen moet zoveel mogelijk worden gedaan om zo snel mogelijk weer een werkbare situatie voor de Eindgebruikers te creëren. De Melding wordt direct geanalyseerd en er wordt zo spoedig mogelijk een Impactanalyse opgeleverd en na akkoord wordt een structurele oplossing (Hotfix) opgeleverd.

Voor de normen ten aanzien van de analyse: zie paragraaf 3.5.

Indicator	Omschrijving	Norm
Afstemming	Hotfixes worden vooraf aan de Functioneel Coördinator bekend gemaakt.	100%
Betrouwbaarheid	Juistheid en volledigheid van de eerst aangeboden oplossing.	90% van de uitgevoerde Hotfixes dient in 1 keer correct opgeleverd te worden.

3.6 Impact analyses Wijzigingsverzoeken en Release

Voor Wijzigingsverzoeken en de Release wordt, na opdrachtverstrekking, eerst een Impactanalyse uitgevoerd volgens onderstaande Service Levels.

Indicator	Omschrijving	Norm
Terugkoppeltijd	Na ontvangst van de opdracht vindt terugkoppeling plaats door de Servicedesk aangaande de start van de afhandeling. Gerekend in Kantoortijd.	100% binnen 8 uur.
Doorlooptijd	Tijd tussen het moment van aanvraag van de Impactanalyse en het moment van aanbidding.	Maximaal 4 weken, tenzij in overleg anders wordt overeengekomen. Verwacht mag worden de Opdrachtnemer een intake doet op de specificatie van de vraag.

Indicator	Omschrijving	Norm
Venstertijd	Beschikbaarheid van Servicedesk en Afhandelgroepen om een opdracht voor Impactanalyse in ontvangst en behandeling te nemen	Werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur.
Betrouwbaarheid Begroting	Één van de resultaten van de Impactanalyse is een begroting van het te besteden aantal uren aan de realisatie door Opdrachtnemer (ontwerp, bouw, test).	Impactanalyse t.o.v. werkelijke kosten : 100% betrouwbaar. De Release DIA heeft het karakter van een vaste prijs offerte.

3.7 Wijzigingenregistratie

3.7.1 Toelichting

De Functioneel beheerder kan zelf een wijzigingsverzoek vastleggen in de wijzigingenadministratie of de Servicedesk kan een Fout-Wijziging vastleggen als resultaat van de analyse van een Melding. Vertegenwoordigers van de opdrachtgever dienen de wijzigingenadministratie te kunnen raadplegen.

3.7.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Beschikbaarheid wijzigingen-administratie	Beschikbaarheid van het tool om een wijzigingsverzoek vast te leggen en te raadplegen.	Beschikbaarheid 24/7
Registratie Fout-Wijzigingen	De Servicedesk legt Fout-Wijzigingen vast in de wijzigingenadministratie. Hierbij wordt ook de relatie met de ingediende Melding vastgelegd (en eventueel gerelateerde Meldingen).	Alle Fout-Wijzigingen, direct nadat is geconstateerd dat het om een fout in de software gaat.
Actualiteit wijzigingenregistratie	De Servicedesk zorgt ervoor dat de administratie actueel is door de status van openstaande en onderhanden zijnde Wijzigingen regelmatig bij te werken.	Na elke statuswijziging (Impactanalyse, ontwerp, bouw, test, oplevering, bespreking) wordt de status binnen 2 uur bijgewerkt.

3.8 Releaseplanning

3.8.1 Toelichting

Verstoringen met Prioriteit 1 worden, indien software-aanpassingen noodzakelijk zijn, afgehandeld middels een Hotfix. Voor de normen: zie paragraaf 3.5

Verstoringen met een lagere Prioriteit (2 en 3) worden afgehandeld bij het uitbrengen van een Release. Eventueel worden hierin, ook Wens-Wijzigingen opgenomen.

Wijzigingen worden afgehandeld in een Release.

Service Level Agreement (SLA)

Releases worden projectmatig opgepakt de verwachting is dat er één projectmatige release per jaar is. Dit behoudens hotfixes.

3.8.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Actualiteit Release	Een Release bevat, naast de specifieke inhoud van de Release, ook alle uitgeleverde Hotfixes sinds de laatst uitgebrachte Release.	100%
Inhoud Oplevering	Onderdeel van de Release is de bijgewerkte (aanvullende of aangepaste) documentatie met betrekking tot de doorgevoerde wijzigingen, handleidingen, en ontwerp.	100%
Toelichting inhoud	Bij iedere Release wordt een inhoudsopgave meegeleverd. Ook wordt aangegeven wat de versies zijn van programmatuur waarvan de versie afhankelijk is.	100%

3.9 Realisatie

3.9.1 Toelichting

Realisatie vindt plaats in 3 stappen: Ontwerp, Bouw en Test. Dit zijn activiteiten van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is echter ook belanghebbend omdat Opdrachtgever:

- de eigenaar is van het te gebruiken datamodel;
- de waterschappen en afnemers vertegenwoordigt die het systeem gebruiken.

3.9.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Kwaliteit impact analyse	Een impact analyse bevat minimaal de volgende onderdelen: • Ontwerp van de oplossing • Risico's en mogelijke maatregelen • Benodigde inspanning en doorlooptijd • Kostenindicatie ontwerp, realisatie en test • Advies	Maximaal 10% van de opgeleverde impactanalyses per jaar wordt afgekeurd.
Betrouwbaarheid	Het maximale aantal toegestane fouten in een Release.	Per oplevering bevatten maximaal 10 % van de Programmawijzigingen storende fouten met een absoluut maximum van 3. Per oplevering bevatten maximaal 15 % van de Programmawijzigingen cosmetische fouten met een absoluut maximum van 5.

Indicator	Omschrijving	Norm
Tijdigheid	Het realiseren en ter acceptatie aanbieden binnen de tevoren afgesproken (of tussentijds bijgestelde) oplevertermijn.	90% volgens afspraak.
Analysetijd Testbevindingen	Het analyseren van de ingediende Testbevindingen.	Binnen 1 werkdag.
Afhandeltijd Testbevindingen	Het aanpassen en opnieuw testen (programmatuur- en systeemtest) van fouten na opdracht verstrekking tot foutherstel.	90% van de Testbevindingen binnen 4 werkdagen. Overige binnen 6 werkdagen.
Betrouwbaarheid foutherstel	De kwaliteit van het foutherstel.	90% van de uitgevoerde aanpassingen dient in één keer correct opgelost te zijn.
Betrouwbaarheid Uitleveringen	Hotfixes en Releases worden op de afgesproken tijd opgeleverd.	Er mag, binnen de looptijd van de Overeenkomst, maximaal 15% van het aantal keren worden afgeweken van de afgesproken opleverdatum.
Juistheid Uitleveringen	Na elke Hotfix en Release worden de aangepaste objecten uitgeleverd.	100% correct en volledig.

3.10 Configuratiebeheer

Toelichting

Er wordt een actuele en volledige registratie bijgehouden van de juiste en actuele informatie over de huidige beheerde configuraties items (CI).

Deze informatie wordt op aanvraag ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.

Servicelevels

Indicator	Omschrijving	Norm
Actualiteit en volledigheid van de vastlegging van configuratie-items.	Alle mutaties na acceptatie van de Hotfix, en/of Release in de centrale registratie vastgelegd. Dit betreft: Registratie, toevoeging, aanpassing en verwijdering CI's en releases	100% binnen 2 werkdagen.

3.11 Hosting Zandbak/Acceptatie/2 Test-omgevingen

Toelichting

In het kader van de overeenkomst beheert de opdrachtnemer een omgeving specifiek voor activiteiten van de Opdrachtgever.

Omgeving	Doel	Versie	Aantal	aanwezig
Zandbak/Acceptatie omgeving/ Test	Acceptatietesten nieuwe releases en hotfixes Afnemers en HWH kunnen hier de toolkit uitproberen.	Laatste	4	Permanent

Daarnaast is de opdrachtnemer zelf verantwoordelijk om omgevingen voor beheer en onderhoudsactiviteiten te onderhouden.

Servicelevels

Indicator	Omschrijving	Norm
Beschikbaarheid Zandbak/Acceptatie omgeving/ Test	Beschikbaarheid van de omgeving	Tussen 9:00 en 17:00 op werkdagen 99% Tijdens de overige uren minimaal 95%. Waarbij de performance dusdanig is dat er een goede acceptatietest of demo op uitgevoerd kan worden.
Actualiteit Zandbak/Acceptatie omgeving/ Test	Beschikbare versies	De Zandbakomgeving bevat de meest recente release en brondata. Releases en hotfixes op DAMO zijn binnen 5 werkdagen na uitlevering beschikbaar in de zandbak-omgeving. Gedurende overeengekomen acceptatietest periodes bevat de omgeving de te testen release en de relevante brondata.
Toegankelijkheid Zandbak/Acceptatieomgeving		De Zandbakomgeving is op afstand benaderbaar voor opdrachtgever en afnemers.

Beveiliging	De wijze waarop toegang tot de omgeving beveiligd is tegen lekken en intrusie.	(Beveiligings) patches op Programmatuur en overige software (b.v. Operating Systeem) zijn binnen 5 dagen geïnstalleerd Geen beveiligingsincidenten per jaar
-------------	--	--

3.12 Probleembeheer

3.12.1 Toelichting

Er is sprake van een Probleem, indien:

- het een terugkerend Incident betreft;
- uit proactief probleembeheer de noodzaak tot een oplossing blijkt;

De prioriteit van een Probleem wordt bepaald door de impact en de urgentie ervan: Impact is een classificatie die afhankelijk is van het aantal Gebruikers dat door het Probleem wordt of dreigt te worden geraakt. Hierbij wordt rekening gehouden met een eventueel beschikbare workaround;

Urgentie is een classificatie die afhankelijk is van de mate waarin het bedrijfsproces wordt of dreigt te worden verstoord. Hierbij wordt rekening gehouden met een eventueel beschikbare workaround.

Voor elk 'Probleem' wordt een oplevermoment afgesproken, wanneer het niet binnen de SLA valt wordt een indicatie van de opleverinspanning afgegeven door leverancier.

Indien Opdrachtnemer verwacht bij een specifiek Probleem het afgesproken oplevermoment niet te halen of dat de afgesproken opleverinspanning wordt overschreden, dan levert de Service Coördinator daar toelichting op aan de projectleider van de opdrachtgever.

3.12.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Beschikbaarheid probleemadministratie	Beschikbaarheid van het tool om een Probleem vast te leggen en te raadplegen.	Beschikbaarheid 24/7
Registratie Problemen	De Servicedesk legt Problemen vast in de Probleemadministratie. Indien van toepassing wordt ook de relatie met de ingediende Melding vastgelegd (en eventueel gerelateerde Meldingen)	Direct nadat er een Probleem is benoemd.
Actualiteit Probleemadministratie	De Servicedesk zorgt ervoor dat de administratie actueel is door de status van	Na elke statuswijziging (analyse, oplossing, test, uitlevering, bespreking) wordt

	openstaande en onderhanden zijnde Problemen bij te werken.	de status binnen 2 uur bijgewerkt.
--	--	------------------------------------

3.13 Beleving van de dienstverlening

3.13.1 Toelichting

Naast de concrete technische indicatoren zijn er ook minder meetbare aspecten van de dienstverlening. Het betreft onder andere:

- de opstelling door de medewerkers van Opdrachtnemer (betrokkenheid bij de dagelijkse problematiek van Opdrachtgever en waterschappen)
- mate van samenwerking;
- deskundigheid;
- kritische opstelling.

Deze belevings- en kwaliteitsfactoren vormen een belangrijk onderdeel in het vaststellen van de ervaren kwaliteit van de dienstverlening en kunnen in de reguliere overlegvormen en rapportages een plaats krijgen.

De dienstverlening van Opdrachtnemer wordt op de volgende belevingsfactoren beoordeeld:

- *Betrokkenheid*
In hoeverre denkt Opdrachtnemer met gebruikers mee in het beheersen van de dagelijkse problematiek of beperkt Opdrachtnemer zich tot het uitvoeren van opdrachten? Werkt Opdrachtnemer goed samen met Opdrachtgever en stelt Opdrachtnemer zich op als een partner van Opdrachtgever.
- *Deskundigheid*
In hoeverre is Opdrachtnemer in staat de rol van intermediair tussen materie en techniek in te vullen? Bezit Opdrachtnemer voldoende materiedeskundigheid en IT-kennis om tot een goede uitwerking van wensen te komen? Is Opdrachtnemer in staat om op een strategisch niveau met Opdrachtgevers en hWh mee te denken. En geeft opdrachtnemer blijk van voldoende kennis van de praktische uitvoering van de opdracht.
- *Kritische opstelling*
In hoeverre denkt Opdrachtnemer mee over de consequenties van wijzigingsvoorstellen in plaats van deze klakkeloos door te voeren?
- *Communicatie*
In hoeverre verloopt de communicatie in brede zin met Opdrachtnemer op prettige en open manier? Stelt de Servicedesk zich klantvriendelijk op, worden afspraken helder op papier gezet, leesbaarheid van rapportages?
- *Pro-activiteit*
In hoeverre signaleert Opdrachtnemer ongevraagd potentiële Problemen buiten de scope van deze Overeenkomsten en/of komt Opdrachtnemer met relevante verbetervoorstellen?

Ten aanzien van de belevingsindicatoren is geen duidelijke norm vast te stellen. Of voor een bepaalde belevingsindicator door Opdrachtnemer goed wordt gepresteerd dient iedere keer in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer situationeel te worden bepaald.

De Opdrachtgever inventariseert jaarlijks hoe Opdrachtnemer presteert op de belevingsfactoren en presenteert de bevindingen tijdens het Beheeroverleg. De belevingsfactoren zelf hebben de rol van

Service Level Agreement (SLA)

checklist, zodat de evaluatie steeds op dezelfde wijze plaatsvindt. Het resultaat is daardoor ook vergelijkbaar met eerdere jaargangen.

De uitkomst van de evaluatie van de hiervoor genoemde belevingsfactoren en het halen van de genormeerde Servicelevels leidt tot een overall score, deze noemen we de klantwaardering. De klantwaardering is een weergave van de ervaren kwaliteit van de dienstverlening door hWh.

Mogelijke scores:

- Onvoldoende: (meerdere) zwaarwegende verbeterpunten die onmiddellijk actie vereisen;
- Voldoende: er zijn kleine verbeterpunten;
- Goed: kwaliteit van de dienstverlening is zoals afgesproken;
- Zeer goed: kwaliteit van de dienstverlening overstijgt verwachtingen.

Tijdens het operationeel overleg wordt de klantwaardering besproken tussen de Opdrachtgever en opdrachtnemer

De klantwaardering en de eventuele toelichting zal in het Service Level Rapport worden vermeld. Door jaarlijks de klantwaardering vast te stellen ontstaat een continue kritische dialoog over de geleverde kwaliteit van de dienstverlening. De verbetervoorstellen die uit deze dialoog voortkomen worden ook in het Service Level Rapport opgenomen.

3.13.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Klant waarderings-onderzoek (KWO)	Jaarlijks onderzoek onder naar de waardering van de service.	Minimaal een Voldoende.

4. Rapportage

4.1 Toelichting

Opdrachtnemer rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden. Er is sprake van twee voortgangsrapporten: Het Service Level Rapport en het Voortgangsrapport Wijzigingen.

Het Service Level Rapport wordt maandelijks verstuurd naar Opdrachtnemer bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- het aantal ingediende, openstaande, afgehandelde en afgesloten Meldingen per type en componenten;
- per periode de totalen van Meldingen (per type en per Prioriteit) in relatie tot de normaantallen of – percentages;
- overschrijdingen normen (plus toelichting en maatregelen);
- geplande en verzonden facturen met factuurbedragen;
- bijzonderheden van afgelopen maand, zoals de getroffen correctieve en preventieve maatregelen (Probleembeheer).

Het Voortgangsrapport Wijzigingen wordt per kwartaal verstuurd naar de Opdrachtnemer en bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- het aantal ingediende, openstaande, afgehandelde en afgesloten Wens-Wijzigingen;
- overzicht Wens-Wijzigingen;

Service Level Agreement (SLA)

- status onderhanden zijnde Releases;
- bijzonderheden van afgelopen periode, zoals de getroffen preventieve maatregelen;
- het aantal uitgevoerde globale en detail analyses totaal en per component;
- Service Levels (norm vs. realisatie) op het gebied van onderhoud;
- verwachte afwijkingen ten aanzien van de planning en begroting.

Naast deze rapportages worden aan de Functioneel Coördinator en andere betrokkenen de gelegenheid geboden om inzicht te krijgen in de actuele status van de Meldingen en Wijzigingen.

4.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Service Level Rapportage	Per maand stelt Opdrachtnemer een Service Level rapport op over de uitgevoerde werkzaamheden van de afgelopen periode.	Oplevering binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
Voortgangsrapportage Wijzigingen	Per kwartaal stelt Opdrachtnemer een voortgangsrapport op over de uitgevoerde werkzaamheden van de afgelopen periode.	Oplevering binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode. En maximaal 3 dagen voorafgaand aan het beheeroverleg.
Beheer overleggen	Er vindt een beheer overleg plaats tussen vertegenwoordigers van zowel opdrachtnemen als opdrachtgever.	Dit overleg vindt iedere drie maanden plaats.
Verslag beheer overleggen	Opdrachtnemer maakt een verslag van de beheeroverleggen	Oplevering binnen 7 Werkdagen na het betreffende overleg.

5. Kalibratie van de Service Levels

De Service Levels zullen onderhevig zijn aan verandering: zowel de eisen aan de zijde van Opdrachtgever kunnen veranderen als de eisen en mogelijkheden aan de zijde van Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben samen het doel om vast te stellen in hoeverre de Service Levels redelijk en billijk zijn, of ze een afspiegeling vormen van de behoeften uit het bedrijfsproces, of ze markconform zijn en of de kosten opwegen tegen het verlangde serviceniveau. Waar en wanneer nodig zal aanpassing van de afspraken plaatsvinden.

Wijzigingsvoorstellen op de SLA worden schriftelijk ingediend en kunnen zowel van HWH als Opdrachtnemer afkomstig zijn en worden schriftelijk ingediend bij de projectleider van Opdrachtgever of bij de Service Coördinator van Opdrachtnemer.

Service Level Agreement (SLA)



De beheerders van de SLA zijn de Contractmanager & Projectleider van hWh en de Service Coördinator van de Opdrachtnemer. Wijzigingsvoorstellen worden door de beheerders van de SLA ter goedkeuring voorgelegd aan de verantwoordelijke Programma Manager van hWh en aan de Servicemanager van de Opdrachtnemer. De beheerders van de SLA zijn verantwoordelijk voor eventuele verspreiding van nieuwe ondertekende versies binnen de eigen organisatie naar een ieder die een rol speelt in of een direct belang heeft bij een of van de beschreven afspraken en procedures.

Voor verspreiding buiten dit gestelde kader is toestemming nodig van de andere partij.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend.

Deze SLA heeft dezelfde looptijd als de als de looptijd van de overeenkomst, of tot de eerstvolgende revisie als schriftelijk tussen partijen overeengekomen.

Handtekening:

Handtekening:

Naam: drs. G.J. Smits

Naam:

Functie: secretaris-directeur

Functie:

Datum:

Datum

Namens Het Waterschapshuis

Namens Opdrachtnemer