

Minimale serviceniveaus voor Opdrachtnemer in Service Level Agreement (SLA)



Inhoud

1	Minimale vereisten SLA	2
1.1	SLA.....	2
1.2	Bijeenkomsten	2
1.3	Service niveaus en tijdsblokken	3
2	Beschikbaarheid Productieomgeving en Testomgeving	5
2.1	Beschikbaarheid productieomgeving	5
2.2	Beschikbaarheid testomgeving	5
2.3	Performance & Back-up	5
2.3.1	Reactietijd	6
2.3.2	Prioriteitenmatrix.....	6
3	Rapportages	8
3.1	Reguliere SLA rapportages.....	8
3.2	Procedure bij escalatie.....	8
3.3	Back-up procedure databasegegevens.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4	Onderhoud.....	9
4.1	Correctief, preventief en adaptief onderhoud	9
4.2	Vernieuwend onderhoud en aanvullingen	9
4.3	Releases/patches en acceptatie	10

1 Minimale vereisten SLA

1.1 SLA

De SLA gaat in op het moment dat de eerste inrichting van het informatiesysteem plaats vindt. Doel van de SLA is om goede service van de gerealiseerde inrichting te kunnen waarborgen.

Indien Opdrachtnemer wijzigingen wil aanbrengen in deze SLA, dient het Opdrachtgever hiervoor te informeren en toestemming te vragen. De wijzigingen worden pas van kracht nadat veranderingen in de SLA zijn goedgekeurd door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever wijzigingen wil aanbrengen in de SLA dient het Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen.

1.2 Bijeenkomsten

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het organiseren van de volgende bijeenkomsten:

Soort overleg	Frequentie	Onderwerpen
Bijeenkomst voor bespreking operationele voortgang services	4 x per maand	▪ Open Service verzoeken en incidenten ▪ Problemen ten aanzien van de dienstverlening ▪ Bespreken mogelijke veranderingen
Service Level Management bijeenkomst	4 x keer per jaar	▪ Lange termijn afspraken ▪ Service op kwalitatief en kwantitatief niveau ▪ Toekomstige ontwikkelingen ▪ Terugkerende 'Bottlenecks' ▪ Wensen met betrekking tot service en producten ▪ Bespreken gewenste veranderingen
Strategisch overleg	1 x per jaar	▪ Evaluatie dienstverlening ▪ Bespreken planning ▪ Lange termijn ontwikkelingen

1.3 Service niveaus en tijdsblokken

De kwaliteit van de geleverde diensten door Opdrachtnemer wordt vastgesteld aan de hand van concrete normen welke periodiek zullen worden gemonitord. Benoemde tijden zijn gebaseerd op de Centrale Europese Tijden (CET: Central European Time).

Aangeboden dienst	Omschrijving Dienst met vereiste frequentie/prestatieniveaus							
Beschikbaarheid diensten								
Beschikbaarheid diensten	Het systeem dient minimaal een beschikbaarheidsratio hebben van 99.5 % (berekend over een kalenderjaar) met een maximale aan één gesloten periode van 4 uur per verstoring.							
	Dit is exclusief geplande tijden waarop het systeem niet beschikbaar is (bijvoorbeeld voor doorvoeren wijzigingen). Buiten onderstaande tijden geldt een beschikbaarheidsratio op basis van best effort.							
		Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
	Begintijd	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
	Eindtijd	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00
Beschikbaarheid %	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	
Tijdsblokken voor wijziging	Tijdsblokken voor het doorvoeren van wijzigingen							
		Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
	Begintijd	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00
	Eindtijd	6:00	6:00	6:00	6:00	6:00	24:00	24:00
	Bovenstaande betreft de tijden waarin veranderingen doorgevoerd kunnen worden door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer. Het reguliere tijdsblok waarin wijzigingen doorgevoerd moeten worden betreft het tijdsblok vrijdag tussen 18:00 en zaterdag 07:30. <i>* NB Voor het doorvoeren van wijzigingen op andere tijdsblokken dan hierboven aangegeven, dient Opdrachtnemer uitdrukkelijk toestemming te vragen van Opdrachtgever.</i> Bovenstaand schema is niet van toepassing bij wettelijke vakantiedagen.							
Specifiek ten aanzien van Opdrachtgever	Ontwikkelingen in het systeem zullen door Opdrachtnemer beschreven en gerapporteerd worden aan Opdrachtgever.							
Ondersteuning								
Ondersteuning Window	Eerste- en tweedelijns ondersteuning voor de aangeboden diensten zijn beschikbaar gedurende de onderstaande periodes:							
		Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
	Start	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	geen	Geen
	Tot en met	18:00**	18:00	18:00	18:00	18:00	geen	Geen
In vakantieperiodes zal een afwijkend tijdschema worden opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het gaat hierbij in ieder geval om de periode 25 December tot 1 Januari.								

	** Indien Opdrachtnemer een afwijking wil van bovenstaande tijdsblokken dient Opdrachtnemer hiervoor schriftelijk toestemming te verkrijgen van Opdrachtgever.
	In aanvulling tot bovenstaande zal Opdrachtnemer een 24/7 mogelijkheid moeten faciliteren voor signalering van 'Breakdowns' en problemen ten aanzien van de services.
Management Voortgang	
Management voortgang	Backup (data en OS) worden door in tijdsbestek van onderstaande frequentie gecommuniceerd door Opdrachtnemer naar Opdrachtgever: ▪ Dagelijks (tussentijdse backup) ▪ Wekelijks (volledige backup) ▪ Maandelijks (volledige backup)

2 Beschikbaarheid Productieomgeving en Testomgeving

2.1 Beschikbaarheid productieomgeving

Opdrachtnemer is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar.

Regulier onderhoud (zoals het vervangen van hardware, het plaatsen van nieuwe versies van de

Applicatie op basis van adaptief of vernieuwend onderhoud) zal niet plaatsvinden op schooldagen van 7.00 tot 22.00 uur, tenzij dit met wederzijds goedkeuring is afgesproken. Planning zo mogelijk in onderling overleg met de Opdrachtgever vaststellen.

Het uitvoeren van correctief onderhoud (probleemoplossend in geval van kritieke of urgente storingen) kan plaats vinden tijdens kantoortijden tussen 08.00 – 17.00 uur. De Opdrachtgever worden hierover van tevoren geïnformeerd.

Gepland onderhoud wat tijdens werkdagen wordt uitgevoerd (alleen indien dit noodzakelijk is), zal altijd minimaal 10 werkdagen van tevoren worden aangekondigd.

In geval van SaaS dienst:

De beschikbaarheid wordt continu gemonitord. Indien het systeem op enig moment geheel zou uitvallen, dan treedt er een sms/email alert systeem in werking waardoor de daartoe aangewezen personen van de beheerder van de SaaS gewaarschuwd wordt en direct actie kunnen ondernemen voor het herstel. Daarnaast zal een probleem binnen de kaders van servicelevels worden gemeld aan belanghebbende.

2.2 Beschikbaarheid testomgeving

De testomgeving is een schaduwomgeving waarin de Opdrachtgever nieuwe functionaliteit/patches kunnen/moeten testen, interne trainingen en opleidingen kunnen verzorgen etc. De update wordt doorgevoerd na goedkeuring van de Opdrachtgever waarbij een recente kopie van de productie-omgeving wordt gedownload, alsmede eventuele aanpassingen die zullen worden opgeleverd.

Doordat deze omgeving (mogelijk) vaker wordt aangepast dan de productie omgeving, is de beschikbaarheid ervan lager dan die van de productieomgeving. Hiervoor kunnen geen vaste percentages worden afgegeven, maar de ervaring leert dat ook de testomgeving een grote beschikbaarheid heeft.

2.3 Performance & Back-up

De responstijd van een webapplicatie is afhankelijk van een aantal zaken zoals de responstijd van de server, de kwaliteit van de internetverbinding en de rendertijd (tijd die de browser nodig heeft om de pagina op te bouwen op de computer van de gebruiker). Het maken van de dagelijkse back-up kan tot vertraging van het systeem leiden. Om deze reden zal het maken van de back-up altijd 's nachts tussen 22.00 uur en 6.00 uur plaatsvinden. De performance van de productieomgeving kan afwijken van de performance van de testomgeving.

Op verzoek van de Opdrachtgever kan een bepaalde situatie hersteld worden, doch dit is altijd maatwerk en moet alleen in noodsituaties worden aangevraagd. Het betreft hier dan niet-reguliere werkzaamheden die niet onder support of onderhoud vallen en derhalve door de Opdrachtgever betaald moeten worden. Hiervoor wordt vooraf een prijsopgave gedaan.

Indien het noodzakelijk is een back-up terug te zetten in geval van support werkzaamheden worden er geen kosten in rekening gebracht.

2.3.1 Reactietijd

Opdrachtnemer moet op binnen de onderstaande aangegeven tijd reactie geven aan Opdrachtgever.

Type	Oplostijd
Incident	Zie Prioriteitenmatrix
Probleem	Binnen 2 dagen
Verandering	Volgens overeenkomst

2.3.2 Prioriteitenmatrix

Opdrachtnemer dient voor de prioritering van storingen het onderstaande tabel (prioriteitenmatrix) te hanteren:

		Impact		
		Hoog	Gemiddeld	Laag
Urgentie niveau	Hoog	P1	P1	P1
	Gemiddeld	P2	P2	P3
	Laag	P3	P3	P3

Prioriteit	Categorie	Oplossing en tijd van oplossing
P1	Extreem hoog	Binnen 4 uur na kennisgeving
P2	Hoog	Binnen 24 uur na kennisgeving
P3	Gemiddeld	Binnen 48 uur na kennisgeving

Bovenstaande tabel dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

Urgentie niveau	Omschrijving
Hoog	Salarisverwerkingsprocessen kunnen niet uitgevoerd worden.
Gemiddeld	Er is verlies van functionaliteiten van het systeem dat belangrijk maar niet noodzakelijk is. Delen van het werk is niet meer mogelijk.
Laag	Er is maar een klein verlies van werkzaamheden waarbij de impact niet groot is.

Impact	Omschrijving
Hoog	Niemand kan de verloren functionaliteiten meer gebruiken.
Gemiddeld	Ook HR-professionals kunnen de verloren functionaliteiten meer gebruiken..

Laag	Eindgebruikers kunnen de verloren functionaliteiten meer gebruiken..
------	--

3 Rapportages

3.1 Reguliere SLA rapportages

Opdrachtnemer beschikt minimaal een keer per kwartaal de SLA rapportages beschikbaar aan Opdrachtgever. De rapportages bevatten minimaal de onderstaande onderdelen:

- Beschikbaarheid Management
- Incident Management
- Problemen Management
- Veranderingen Management
- Veiligheid Management
- Capaciteiten Management
- Bijzonderheden (vakanties, nieuwe ontwikkelingen etc.)

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- Afspraken met leveranciers
- Rapportages

3.2 Procedure bij escalatie

De procedure bij escalatie bevatten drie escalatieniveaus. Hieronder een overzicht.

Kwalificering escalatie	Contactpersoon bij Opdrachtnemer	Telefoonnummer / email adres	Escalatie persoon bij Opdrachtgever	Telefoonnummer / email adres
Hoog	N/A		Directeur HR: Adrie Michels	
Gemiddeld	N/A		Leidinggevende HR Services:	
Laag	N/A		Functioneel beheer HR: Karin Schutmaat	

4 Onderhoud

4.1 Correctief, preventief en adaptief onderhoud

Opdrachtnemer zal de applicatie actief onderhouden. Wijzigingen in de onderwijswetgeving, regels en examenbesluiten zullen binnen de termijn welke de overheid heeft aangegeven voor de inwerkingtreding van die wijziging, dan wel zo spoedig mogelijk worden geïmplementeerd.

Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever actief informeren over;

- Geconstateerde gebreken,
- Beschikbare wijzigingen,
- Releases
- Patches

Deze dient de informatie van Opdrachtnemer (verstrekt per e-mail, post of internet) actief te volgen en te zorgen dat deze op de bestemde plekken in de organisatie aankomt. De Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer direct wanneer contactpersonen en/of (e-mail)adressen wijzigen.

4.2 Vernieuwend onderhoud en aanvullingen

Opdrachtnemer draagt zorg voor het ter beschikking stellen van de gewijzigde software als gevolg van een update en/of een patch/hotfix.

Wijzigingen worden altijd eerst op de testomgeving beschikbaar gesteld. Uitzondering hierop zijn patches (correctief onderhoud) als gevolg van een blokkerende storing welke betrekking hebben op het primaire proces.

Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever tijdig op de hoogte van de consequenties verbonden aan het aanbrengen van een wijziging middels releasenotes. Wijzigingen worden getest door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. In overleg met de gebruikersvereniging Opdrachtgever zal bepaald worden wat de doorlooptijd is waarbinnen de wijzigingen ook doorgevoerd worden op de operationele omgeving.

Opdrachtgever kunnen wensen ten aanzien van de werking en functionaliteit van de programmatuur indienen bij Opdrachtnemer. In gezamenlijk overleg tussen gebruikers en Opdrachtnemer worden de wensen van de Opdrachtgever van prioriteit voorzien. Eisen van de overheid ten aanzien van wet en regelgeving hebben hierbij altijd eerste prioriteit.

Opdrachtnemer geeft inzicht aan de Opdrachtgever in de voortgang en de status van ingediende wensen.

4.3 Releases/patches en acceptatie

De gebruikers en Opdrachtnemer voeren overleg met betrekking tot de functionaliteit voor een nieuwe release. Deze agenda zal worden aangekondigd middels een releasekalender en worden afgehandeld volgens onderstaande tabel.

Opdrachtnemer voert de acceptatietesten uit op de opgeleverde software en ontwikkelt releasedocumentatie. Tevens vindt in overleg met de gebruikers het moment van beschikbaar stellen van de Applicatie plaats in het geval van grotere updates en/of patches.

Voor testen met gebruikers wordt gebruik gemaakt van Gebruikers Acceptatie Test (GAT) of op zijn Engels “User Acceptation Test” (UAT). Deze test betekent dat er ‘door de toekomstige gebruiker(s) in een zoveel mogelijk als-ware-het-productie omgeving uitgevoerde getest wordt’. Deze test moet aantonen dat het ontwikkelde systeem aan de functionele en kwalitatieve eisen voldoet (inspanningsverplichting).

Release plan:

Actie	Wie	Doorlooptijd
Aankondiging update via releasekalender of patch	Opdrachtnemer	1 week
Goedkeuring voor release op test/acceptatie omgeving	Opdrachtgever	1 week
Release test/acceptatie omgeving	Opdrachtnemer	1 week
Gebruikers Acceptatie Test (GAT)	Opdrachtgever	1 week
Oplossen eventuele restpunten	Opdrachtnemer	1 week
Gebruikers Acceptatie Test / informeren belanghebbende	Opdrachtgever	1 week
Goedkeuring voor release op productie omgeving	Opdrachtgever	1 week
Release productieomgeving	Opdrachtnemer	1 week

Eindverantwoordelijke voor goedkeuring van een nieuwe release bij de Opdrachtgever is Functioneel Beheer.