



Service Level Agreement

Tussen

Gemeente Amsterdam

en

<<NAAM LEVERANCIER >>

Opdrachtgever:	Gemeente Amsterdam
Vertegenwoordigd door:	Mevr. L. Brasz, Directeur Financiële Dienstverlening, <<NAAM CONTRACTEIGENAAR>>
Datum:	
Versie:	
Kenmerk:	AICT2020-0009

Versiebeheer

Document management

Document identificatie	SLA FMIS IBP
Auteur(s)	Ernst Boertje
Afdeling / cluster	Informatievoorziening Interne Dienstverlening
Versie	1.0
Datum	12-04-2022
Print datum	12-04-2022
Bestandsnaam	SLA FMIS IBP v1.0.docx

Versie historie

Versie	Datum	Auteur	Wijziging
0.1	10-12-2021	E. Boertje	Eerste concept
0.2	11-01-2022	E. Boertje	Met review M. Vermeulen
0.3	25-01-2022	E. Boertje	Versie 0.2 aangevuld met het eerste deel van de discussie met Michiel Vermeulen en Hans Schuurman en reactie Jeroen Verhoeven
0.4	28-01-2022	E. Boertje	Versie 0.3 aangevuld met nieuwe review Hans
0.5	31-01-2022	E. Boertje	Diverse aanpassingen t.b.v. consistentie
0.51	06-04-2022	E. Boertje	Diverse aanpassing n.a.v. Leidraad en concept Overeenkomst toegevoegd
0.9	06-04-2022	E. Boertje	Versie 0.51 ongewijzigd doorgezet naar 0.9
1.0	12-04-2022	E. Boertje	Versie 0.9 ongewijzigd doorgezet naar 1.0

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
2	Definities.....	5
3	Algemeen	7
3.1	Doel	7
3.2	Bereik.....	8
3.2.1	Meldingenbeheer	9
3.2.2	Incidentbeheer	9
3.2.3	Vragenbeheer.....	10
3.2.4	Klachtenbeheer	10
3.2.5	Probleembeheer.....	10
3.2.6	Wijzigingenbeheer.....	11
3.2.7	Releasebeheer	12
3.2.8	Beschikbaarheidsbeheer	13
3.3	Beheer SLA	14
3.4	Looptijd	14
3.5	Overlegstructuur.....	14
4	Contactgegevens	14
5	Prioriteitsniveaus.....	14
6	Service Levels en KPI's	16
6.1	Inleiding	16
6.2	Bereikbaarheid dienstverlening ICT Prestatie	16
6.3	Incidentbeheer	16
6.4	Escalaties	17
6.5	Gepland Onderhoud Integratieplatform, Maatwerk en Koppelingen.....	17
6.6	Privacy/AVG	17
7	Beschikbaarheid	18
8	Bewaking van beschikbaarheid.....	18
9	Responstijd – nader in te vullen in overleg met de Leverancier	19
10	Onderhoud, Releases en Upgrades	19
10.1	Algemeen	20
10.2	Correctief onderhoud	20
10.2.1	Definitie	20
10.2.2	Wijze van uitvoering	20
10.3	Preventief onderhoud.....	20
10.3.1	Definitie	20
10.3.2	Wijze van uitvoering	21
10.4	Innovatief onderhoud	21
10.4.1	Definitie	21
10.4.2	Wijze van uitvoering	21
11	Ondersteuning door Leverancier	21
12	Capaciteit	21

13	Service Management Rapportage.....	22
13.1	Uitgangspunten en meetcriteria rapportage.....	22
13.2	Vorm, frequentie en detailniveau.....	22
13.3	Inhoud Service Management Rapportage.....	23
13.3.1	Managementsamenvatting.....	23
13.3.2	Service Desk.....	23
13.3.3	Incidentbeheer.....	23
13.3.4	Vragenbeheer.....	23
13.3.5	Klachtenbeheer.....	24
13.3.6	Wijzigingenbeheer.....	24
13.3.7	Service Level Management.....	24
13.3.8	Security Management.....	24
13.3.9	Licentie(-gebruik) Management.....	24
13.3.10	Release Management.....	24
13.3.11	Gepland en ongepland onderhoud.....	25
13.3.12	Lopende opdrachten en projecten.....	25
14	Boetes.....	25
	Akkoordverklaring	26
	Bijlage 1: Standaard Wijzigingen.....	27



1 Inleiding

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

De ICT Prestatie betreft het leveren van de contractueel afgesproken Producten en Diensten die het gebruik van de gehele SAAS prestatie geleverd door de leverancier van de SAAS-oplossing mogelijk maakt. Daarmee zijn alle onderdelen uit de scope van de aanbesteding automatisch onderdeel geworden van deze SLA.

Leverancier heeft verschillende verantwoordelijkheden ten aanzien van de eigen contractueel afgesproken Producten en Diensten (verder te noemen ICT Prestatie) en de Producten en Diensten van de SAAS leverancier iQibt (verder te noemen SAAS prestatie). In deze SLA wordt dit onderscheid zo nauwkeurig mogelijk uitgewerkt. Daar waar dit niet staat aangegeven betreft het de ICT Prestatie. Deze SLA is opgesteld voor de operationele fase van het gebruik van de ICT Prestatie en de SAAS prestatie. In onderling overleg tussen Leverancier en Opdrachtgever zullen onderdelen hieruit al wel worden gebruikt tijdens de implementatiefase. Voorbeelden zijn het Releasebeheer en het Wijzigingenbeheer. Afspraken hierover worden uitgewerkt in het implementatieplan.

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: zie Wijziging.**
2. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie, oftewel van de door de IBP te leveren Producten en Diensten die het gebruik van de SAAS prestatie mogelijk maakt.
3. **Doorlooptijd:** een variabele die in dit document op verschillende manieren wordt gebruikt en het verschil tussen de start en het einde van een gebeurtenis weergeeft. Bijvoorbeeld de tijd tussen het moment waarop een melding wordt aangemeld door Opdrachtgever en het moment waarop de melding wordt opgepakt door Leverancier.
4. **Escalatie:** doorgeven van informatie en/of een verzoek om maatregelen naar aanleiding van een Incident, Vraag, Klacht, Probleem of Wijziging aan hogere medewerkers (hiërarchische escalatie) of overige specialisten (functionele escalatie).
5. **FMIS:** Financieel Management Inkoop Systeem = werknaam voor de totaaloplossing van de door de gemeente Amsterdam gekozen SAAS-oplossing voor Financiën en Inkoop van SAAS leverancier iQibt plus de ICT Prestatie.
6. **Functionaliteit:** specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de ICT Prestatie mogelijk maken.
7. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Leverancier te leveren mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie.
8. **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.
9. **ICT Prestatie:** het leveren van de contractueel afgesproken producten en diensten die voorwerp zijn van de Overeenkomst, zoals op hoofdlijnen beschreven in artikel 2 van de Overeenkomst en



- zoals deze in detail blijkt uit de documenten en bijlagen die onderdeel uitmaken van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst.
10. **Incident:** het niet voldoen van de ICT Prestatie, alsmede de SAAS prestatie, aan de specificaties en aanvullende afspraken.
 11. **Integratieplatform:** een (online) platform waarin ontwikkelaars gebruik kunnen maken van services en tools om applicaties te koppelen, in casu met FMIS.
 12. **Klacht:** een Melding waarbij Opdrachtgever expliciet aangeeft niet tevreden te zijn over de Dienstverlening van Opdrachtnemer of SAAS leverancier.
 13. **Koppeling:** de uitwisseling (velden) tussen 2 systemen.
 14. **Koppelvlak:** de technische Koppeling tussen 2 systemen op basis van een transportmechanisme (bijv. SFTP, al dan niet via het integratieplatform).
 15. **Leverancier:** zie Opdrachtnemer.
 16. **Maatwerk:** de functionele aanvullingen die nodig zijn om aan de behoefte van de gebruiker te voldoen en die niet binnen de SAAS-oplossing kunnen worden vormgegeven, waarbij de SAAS-oplossing gebruiker in het gebruik niet merkt dat het maatwerk betreft. RICFW (Reports, Interface, Conversion, Forms and Workflow) elementen vallen niet onder maatwerk. Maatwerk is geen onderdeel van de periodieke upgrades van de SAAS-oplossing. Het maatwerk kan wel geraakt worden door de upgrade en zal soms ook tegelijk met de periodieke upgrade uitgevoerd moeten worden.
 17. **Melding:** een registratie van een Incident, Vraag of Klacht.
 18. **Ondersteuning:** het pro- en reactief geven van adviezen (mondeling, telefonisch, schriftelijk of anderszins) met betrekking tot het gebruik en de werking van de SAAS prestatie en van de ICT Prestatie.
 19. **Opdrachtgever:** de publiekrechtelijke rechtspersoon, de gemeente Amsterdam, die de onderhavige aanbesteding als aanbestedende dienst uitvoert en met Leverancier de Overeenkomst zal aangaan die hieruit voortvloeit.
 20. **Opdrachtnemer:** <<NAAM LEVERANCIER>> = de leverancier van de ICT Prestatie.
 21. **Overeenkomst:** het door Partijen rechtsgeldig ondertekende document, waarin de ICT Prestatie alsmede de voorwaarden zijn vastgelegd waartegen de ICT Prestatie wordt uitgevoerd, inclusief alle daarbij behorende bijlagen waaronder de door Leverancier uitgebrachte Inschrijving/Offerte die door Opdrachtgever door het sluiten van de Overeenkomst is aanvaard.
 22. **Performance:** de prestaties van Leverancier gedurende een bepaalde periode.
 23. **Programmatuur:** De SAAS-oplossing programmatuur, het eventuele maatwerk en de Koppelingen, met bijbehorende Documentatie.
 24. **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.
 25. **Release:** nieuwe uitgave van een versie van de Programmatuur. Een release betreft beperkte modificaties van de programmatuur.
 26. **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.
 27. **SAAS leverancier:** de leverancier van de SAAS prestatie.
 28. **SAAS prestatie / SAAS-oplossing:** De SAAS-dienst die voorwerp is van de overeenkomst met de SAAS leverancier iQibt, zoals op hoofdlijnen beschreven in artikel 2 van de betreffende overeenkomst en zoals deze in detail blijkt uit de documenten en bijlagen die onderdeel uitmaken van de tussen Opdrachtgever en iQibt gesloten Overeenkomst.
 29. **Service Desk:** de helpdesk van Leverancier, die Opdrachtgever onder andere kan benaderen voor vragen omtrent de ICT Prestatie en het doen van Meldingen.



30. **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.
31. **Service Management Rapportage:** de door Leverancier aan Opdrachtgever te verstrekken rapportage, welke als doel heeft aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
32. **Service Window (bereikbaarheidstijden):** algemeen uitgangspunt: 1) Nederlandstalige support op kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en officiële Nederlandse feestdagen; 2) support op prio 1 meldingen 24x7 (mag ook Engelstalig) en 3) bereikbaarheid support portaal 24x7.
33. **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.
34. **Uitvoertijd:** De tijd noodzakelijk voor het uitvoeren van Serviceverzoeken en Wijzigingen inclusief de administratieve afhandelingen en communicatie hierover. Gemeten vanaf terugkoppeling aanvraag tot moment afmelding.
35. **Vraag:** een Melding waarbij de melder een vraag stelt over de ICT Prestatie of de SAAS prestatie, geen verstoring meldt en geen Klacht indient.
36. **Wijziging:** een overeengekomen wijziging op de geleverde ICT Prestatie, als onderdeel van de geleverde ICT Prestatie.
37. **Upgrade:** een opvolgende (hoofd)versie van de Programmatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteit, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
38. **Workaround:** een overeengekomen, al dan niet tijdelijke, oplossing om het Incident te omzeilen of te verhelpen.

3 Algemeen

3.1 Doel

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.

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.



3.2 Bereik

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

- levering functionaliteit conform scope maatwerk;
- applicatiebeheer voor de SAAS prestatie;
- applicatiebeheer voor het ingezette Integratieplatform;
- applicatiebeheer voor de Koppelvlakken en de Koppelingen;
- ondersteuning van het functioneel beheer van Opdrachtgever voor (inrichting en gebruik) FMIS;
- overige dienstverlening conform contract.

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

- Meldingssysteem: Opdrachtnemer levert een Meldingssysteem voor het vastleggen van Meldingen (Incidenten, Vragen, Klachten, Problemen en Wijzigingen);
- Meldingenbeheer: het registreren (tenzij reeds vastgelegd door Functioneel Beheer) en gestructureerd afhandelen van Meldingen (Incidenten, Vragen, Klachten, Problemen en Wijzigingen);
- Incidentbeheer: het herstellen van Incidenten op het Integratieplatform, het Maatwerk en de Koppelingen;
- Vragenbeheer: alle vragen van Opdrachtgever die verband houden met de ICT Prestatie of de SAAS prestatie;
- Klachtenbeheer: het afhandelen klachten waarbij Opdrachtgever expliciet aangeeft niet tevreden te zijn over de Dienstverlening van Opdrachtnemer;
- Probleembeheer: het (i) structureel oplossen van de oorzaak van Incidenten en (ii) het voorkomen van Incidenten.;
- Wijzigingenbeheer: het plegen van (periodiek) onderhoud middels het doorvoeren van wijzigingen op het Integratieplatform, het Maatwerk en de Koppelingen;
- Releasebeheer: het leveren aan Opdrachtgever van een impactanalyse van nieuwe Releases van de SAAS prestatie (waaronder de impact op inrichting, processen, koppelingen en maatwerk). Onderdeel van de standaard dienstverlening is het in lijn brengen van het maatwerk en de koppelingen om deze te laten aansluiten op de laatste release van de SAAS prestatie;
- Beschikbaarheidsbeheer: het bewaken van de Gewenste Beschikbaarheid van FMIS;
- Het leveren van Ondersteuning t.a.v. de inrichting en het gebruik van de ICT Prestatie én van de SAAS prestatie;
- Het volledig ondersteunen van Opdrachtgever bij de inrichting van FMIS;
- Het ondersteunen van Opdrachtgever bij het – waar nodig - (laten) uitvoeren van pen- en hacktesten en testen op de responstijden van de SAAS prestatie;
- Het ondersteunen van functioneel beheer FMIS als 2^e-lijns helpdesk.

De supportrol van Opdrachtnemer als 2^e-lijns helpdesk, geplaatst binnen de volgende indeling:

- 1e lijn -> Functioneel Beheer Financiën
(dedicated functioneel beheerders vanuit de vakgroep Functioneel Beheer)
- 2e lijn -> Opdrachtnemer
- 3e lijn -> SAAS leverancier

Opdrachtnemer voert op uitvoerend niveau de regie over alle Meldingen (en daarmee over de Incidenten, Vragen, Klachten, Problemen en Wijzigingen), waarbij Functioneel Beheer de overkoepelende regie voert waarbij de oplossingsrichting wordt bepaald.



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 (fixed price of inschatting uren x tarief) en Opdrachtgever deze kosten schriftelijk heeft geaccordeerd.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Het volledig ondersteunen van Opdrachtgever bij de inrichting van nieuw in gebruik te nemen functionaliteit.
- Het maken/inrichten van een nieuw koppelveld of een nieuwe koppeling
- Het verzorgen van (specifieke) opleidingen voor nieuwe functioneel beheerders of key users (kerngebruikers).

3.2.1 Meldingenbeheer

Definitie

In dit document wordt de algemene term Melding gebruikt voor de registratie van een Incident, Vraag, Klacht, Probleem en/of Wijziging.

Van Opdrachtgever ontvangen Meldingen worden door Opdrachtnemer vastgelegd in het registratiesysteem van Opdrachtnemer. Het beheer van een vastgelegde Melding begint met het interpreteren van de Melding en gaat door gedurende het oplossingsproces tot Opdrachtgever zich ermee akkoord verklaart de Melding af te sluiten. Hierbij kunnen Meldingen de volgende status hebben: geregistreerd, in behandeling, opgelost, geaccepteerd, gesloten, geweigerd.

Het Meldingenbeheer is ondersteunend aan het Incidentbeheer, Vragenbeheer en Klachtenbeheer.

Taken en verantwoordelijkheden

Opdrachtnemer voorziet in een servicedesk functie, die fungeert als het contactpunt voor Opdrachtgever, om alle Meldingen aan te nemen, te registreren, te communiceren, toe te wijzen, te analyseren en af te handelen c.q. op te lossen. Meldingen kunnen alleen door Functioneel Beheer van Opdrachtgever worden gedaan. Functioneel Beheer krijgt daarvoor toegang tot het Meldingssysteem (voor toevoegen en monitoring voortgang).

Opdrachtnemer handelt alle Meldingen af die betrekking hebben op de SAAS prestatie en de ICT Prestatie, waaronder de koppelingen met de SAAS prestatie en het eventuele maatwerk. Voor de prioriteitsniveaus en de Servicelevels en KPI's wordt verwezen naar hoofdstuk 5 resp. hoofdstuk 6. Opdrachtnemer voert de regie over de dienstverlening van de SAAS leverancier en zet Meldingen aangaande de dienstverlening van de SAAS leverancier door naar de servicedesk van de SAAS leverancier. Opdrachtnemer bewaakt de afhandeling van deze meldingen in overeenstemming met de dienstenniveaus zoals overeengekomen door Opdrachtgever met de SAAS leverancier. Opdrachtnemer is verplicht zijn volledige medewerking te verlenen aan de SAAS leverancier bij de afhandeling van Meldingen.

3.2.2 Incidentbeheer

Definitie

Incidenten worden gemeld bij Opdrachtnemer d.m.v. een Melding.

Het Incidentbeheer betreft het verwerken en oplossen/afhandelen van Incidenten van Opdrachtgever. Incidenten kunnen betrekking hebben op de ICT Prestatie, maar ook op de SAAS prestatie.

Taken en verantwoordelijkheden



Opdrachtnemer beoordeelt Incidenten en bepaalt of deze betrekking hebben op de ICT Prestatie of de SAAS prestatie.

Incidenten worden geregistreerd, gecommuniceerd, toegewezen en geanalyseerd. Incidenten m.b.t. de ICT Prestatie worden vervolgens afgehandeld c.q. opgelost

Opdrachtnemer voert op uitvoerend niveau de regie over de dienstverlening van de SAAS leverancier en zet Incidenten aangaande de dienstverlening van SAAS leverancier door naar de servicedesk van SAAS leverancier. Opdrachtnemer bewaakt de afhandeling van deze Meldingen in overeenstemming met de dienstenniveaus zoals overeengekomen door Opdrachtgever met SAAS leverancier. Opdrachtnemer is verplicht zijn volledige medewerking te verlenen aan SAAS leverancier bij de afhandeling van Incidenten.

3.2.3 Vragenbeheer

Definitie

Het Vragenbeheer betreft alle vragen van Opdrachtgever die verband houden met de ICT Prestatie of de SAAS prestatie.

Vragen worden gemeld bij Opdrachtnemer d.m.v. een Melding.

Taken en verantwoordelijkheden

Opdrachtnemer voorziet in antwoorden op de gestelde Vragen. Indien Opdrachtnemer derden (waaronder SAAS leverancier) in moet schakelen om tot een antwoord te kunnen komen, dan is dat geheel voor eigen rekening en risico.

3.2.4 Klachtenbeheer

Definitie

Een Klacht is een Melding waarbij Opdrachtgever expliciet aangeeft niet tevreden te zijn over de Dienstverlening van Opdrachtnemer.

Wijze van uitvoering

Bij ontevredenheid over de Dienstverlening van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever besluiten een Klacht in te dienen bij Opdrachtnemer. Hiervoor wordt een klachtenformulier gebruikt waarin wordt beschreven waar de ontevredenheid uit bestaat, wat de gevolgen van de ontevredenheid zijn en wie de Klacht heeft ingediend. Klachten worden gemeld bij Opdrachtnemer d.m.v. een Melding. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij adequaat op een Klacht reageert en de Klacht analyseert, mogelijke oorzaken en verbeteringen onderzoekt en een formeel overleg plant met Opdrachtgever waarin de Klacht wordt besproken en afspraken worden gemaakt om de Klacht te verhelpen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat Klachten en de bijbehorende afspraken met de juiste professionaliteit en (management) attentie worden afgehandeld en dat wordt bewaakt dat de gemaakte afspraken worden uitgevoerd. Indien de oorzaak van een Klacht (mede) te wijten is aan (de samenhang met) de SAAS prestatie en/of dienst van de SAAS leverancier dan zal Opdrachtnemer de coördinatie op zich nemen voor het verhelpen van de betreffende Klacht.

3.2.5 Probleembeheer

Doel

Het doel van probleembeheer is (i) het structureel oplossen van de oorzaak van Incidenten en (ii) het voorkomen van Incidenten.

Om dit doel te bereiken kent probleembeheer zowel proactieve als reactieve activiteiten. Reactief probleembeheer zoekt naar de oorzaak van reeds voorgekomen Incidenten, definiëring van het Probleem en initieert vervolgens voorstellen om de oorzaak weg te nemen of te corrigeren. Proactief



probleembeheer probeert Incidenten te voorkomen voordat ze voor het eerst optreden, door zwakke plekken in de ICT Prestatie én in de SAAS prestatie te identificeren als (potentieel) Probleem en om ze weg te nemen. Problemen worden geregistreerd bij Opdrachtnemer in het Meldingssysteem. Indien de oorzaak van een Probleem (mede) te wijten is aan (de samenhang met) de SAAS prestatie en/of dienst van de SAAS leverancier dan zal Opdrachtnemer de coördinatie op zich nemen voor het oplossen van het betreffende Probleem.

Wijze van uitvoering

Opdrachtnemer voert proactief probleembeheer uit door het analyseren van de Dienstverlening en/of het uitvoeren van een trendanalyse op Incidenten. Als Opdrachtnemer Problemen ontdekt die van invloed zijn op de Dienstverlening, dan worden die Problemen door Opdrachtnemer geregistreerd in het Meldingssysteem en moeten die gemeld worden aan Opdrachtgever.

Als een Probleem is ontdekt classificeert Opdrachtnemer het Probleem vergelijkbaar met de classificatie van Incidenten om de categorie, urgentie en prioriteit vast te stellen. Opdrachtgever komt met Opdrachtnemer voor elk Probleem een oplostermijn overeen.

Voor de voorgestelde oplossing van een Probleem wordt een Wijzigingsverzoek opgesteld door Opdrachtnemer (zie paragraaf 3.2.6 Wijzigingenbeheer) en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.

3.2.6 Wijzigingenbeheer

Doel

Het doel van Wijzigingenbeheer is: het planmatig en gecontroleerd, via gestandaardiseerde methoden, doorvoeren van tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen wijzigingen op de ICT Prestatie, op een zodanige manier dat aan wijzigingen gerelateerde Incidenten voorkomen of aan de wens voor nieuwe/aangepaste functionaliteit wordt voldaan.

Wijzigingen worden onderverdeeld in: standaard wijzigingen, niet standaard wijzigingen en spoed wijzigingen.

Wijzigingen worden geregistreerd bij Opdrachtnemer in het Meldingssysteem.

Standaard wijzigingen

Bij standaard wijzigingen zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verkorte wijzigingsprocedure overeengekomen. Standaard wijzigingen hebben een vaste Uitvoer- en Doorlooptijd waarbij de wijziging zelf alsmede een eventuele overschrijding van de Uitvoertijd onderdeel is van de standaard dienstverlening en derhalve niet aan Opdrachtgever kan worden doorbelast.

Een overzicht van de overeengekomen standaard wijzigingen bevindt zich in Bijlage 1.

Nieuwe standaard wijzigingen worden door Partijen in het tactisch overleg besproken en opgenomen in Bijlage 1.

De wijze van (elektronische) communicatie aangaande indienen, uitvoeren en rapporteren over standaard wijzigingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is beschreven in het DAP.

Niet standaard wijzigingen

Niet standaard wijzigingen zijn wijzigingen die niet kunnen worden ondergebracht in één van de categorieën van de standaard wijzigingen en kennen een langere besluitvormingsprocedure dan standaard wijzigingen.

Niet standaard wijzigingen hebben betrekking op wijziging en/of uitbreiding van de functionaliteit van de ICT Prestatie als gevolg van wensen die worden ingediend door Opdrachtgever, als gevolg van veranderde wet- en regelgeving of als gevolg van een of meerdere incidenten.

Niet standaard wijzigingen kunnen ook door Opdrachtnemer, op initiatief van c.q. in overleg met de leverancier van de SAAS prestatie iQibt, worden ingediend als gevolg van technisch noodzakelijke aanpassingen (b.v. patches op Integratieplatform) aan de ICT Prestatie en/of de SAAS prestatie.



Ten aanzien van de (gebruikers)rolbeveiliging heeft Opdrachtnemer een ondersteunende en adviserende rol en is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de uitvoering. Indien Opdrachtgever besluit om een wijziging in de (gebruikers)rolbeveiliging uit te laten voeren door Opdrachtnemer, dan wordt dit verzoek behandeld als een niet standaard Wijziging en krijgt deze als kenmerk mee dat het een wijziging in de (gebruikers)rolbeveiliging betreft.

Niet standaard wijzigingen worden ingediend door middel van Wijzigingsverzoeken (Change Request formulier) en zijn altijd onderwerp van goedkeuring door Opdrachtgever.

Alle Wijzigingsverzoeken worden door Opdrachtnemer geregistreerd in het Meldingssysteem.

In geval van een niet standaard wijziging zal Opdrachtnemer, op basis van het Wijzigingsverzoek, een offerte opstellen, met daarin ten minste de volgende onderwerpen:

- Impactanalyse (functioneel en indien relevant ook technisch);
- Risico's/aandachtsgebieden t.o.v. van andere Wijzigingsverzoeken en Releases van FMIS;
- Beveiligingsmaatregelen;
- Beschrijving van de uit te voeren activiteiten door Opdrachtnemer;
- Bevestiging Wijzigingsverzoek prioriteit;
- Planning en begroting gebaseerd op marktconforme tarieven;
- Financiële paragraaf.

Het formulier voor het indienen van niet standaard wijzigingen is opgenomen in het DAP.

Na het indienen van het Wijzigingsverzoek zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg overeenkomen op welke datum de offerte door Opdrachtnemer wordt opgeleverd aan Opdrachtgever.

Functioneel Beheer bepaalt (in overleg met Opdrachtnemer) hoe de opdracht zal worden uitgevoerd: op nacalculatie gebaseerd op de contractueel afgesproken tarieven of op basis van fixed-price.

De geldigheid van de door Opdrachtnemer verstrekte offertes bedraagt minimaal 2 maanden en bevat een vaste Uitvoertijd waarbij extra inzet als gevolg van een eventuele overschrijding niet aan Opdrachtgever kan worden doorbelast.

Door Opdrachtgever goedgekeurde (functionele) Wijzigingsverzoeken worden per Wijzigingsverzoek opgeleverd, dan wel in overeenstemming met het door Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgestelde releaseplan opgenomen in een nieuwe Release.

Opdrachtnemer verstrekt voor iedere oplevering (een enkel Wijzigingsverzoek of een release met meerdere Wijzigingsverzoeken) een „Release specificatie” bestaande uit:

- aangepast functioneel ontwerp (use case model, user interface ontwerp);
- datamodel;
- aangepaste/nieuwe functionele specificaties;
- aangepaste/nieuwe niet-functionele specificaties;
- acceptatiecriteria;
- afspraken over tijdbesteding en kostenverantwoording.

Spoed wijzigingen

Naast standaard en niet standaard wijzigingen zijn er ook spoed wijzigingen. Dit zijn wijzigingen die nodig zijn om een ernstige verstoring van de Dienstverlening te verhelpen of om een direct dreigend gevaar af te wenden.

Spoed wijzigingen hebben altijd prioriteit hoog en volgen een verkorte goedkeuring- en realisatieprocedure met “verantwoording en bewijsvoering” achteraf tijdens de evaluatie van de uitgevoerde spoed wijziging.

Spoed wijzigingen worden na uitvoering en evaluatie indien nodig opgevoerd als Probleem en ingebracht in het probleembeheer (zie paragraaf 3.2.3).

Spoed wijzigingen worden geregistreerd bij Opdrachtnemer in het Meldingssysteem.

3.2.7 Releasebeheer

Doel



Het doel van releasebeheer is: het gestructureerd en gecontroleerd volgens een geformaliseerd proces in productie nemen van nieuwe Releases van FMIS, oftewel van de ICT Prestatie en/of de SAAS prestatie. Nieuwe releases zijn het gevolg van de Releaseplanning van de SAAS leverancier of van initiatieven van Opdrachtgever op basis van goedgekeurde wijzigingsverzoeken vanuit wijzigingenbeheer (zie paragraaf 3.2.2) en kunnen gecombineerd worden met initiatieven van Opdrachtnemer met nieuwe en/of verbeterde functionaliteit en/of noodzakelijke technische aanpassingen.

Wijze van uitvoering

Opdrachtgever stelt (minimaal jaarlijks) in samenspraak met Opdrachtnemer een releasekalender FMIS op.

Vertrekpunt voor een geplande nieuwe Release is de Releaseplanning van de SAAS leverancier. Releases van Wijzigingsverzoeken worden toegevoegd aan deze planning. Het uiteindelijk besluit voor de in productie name (na acceptatie) van (een combinatie van) Wijzigingsverzoeken ligt altijd bij de Opdrachtgever.

Een nieuwe Release van SAAS prestatie wordt altijd eerst beoordeeld door Opdrachtnemer op de impact ten aanzien van:

- Eventueel maatwerk;
- Koppelingen;
- De inrichting en het gebruik van FMIS.

Opdrachtnemer stelt hiervan een rapport op en bespreekt dit met een delegatie van Opdrachtgever, bestaande uit Functioneel Beheer + een vertegenwoordiging van de Gebruikers.

Na de implementatie van de Release doet Opdrachtnemer een evaluatie en stelt hiervan een rapport op dat naar de Opdrachtgever wordt gestuurd. Implementaties van de betreffende Release die leidde tot een „roll back” dienen onderdeel van de rapportage te zijn.

3.2.8 Beschikbaarheidsbeheer

Doel

Het doel van beschikbaarheidsbeheer is het garanderen van een vastgesteld niveau van Beschikbaarheid van de Dienstverlening waarmee Opdrachtgever in staat wordt gesteld om haar doelstellingen te realiseren.

Beschikbaarheid wordt beïnvloed door verschillende factoren. De belangrijkste is de uitval van de Dienstverlening. Daarbij zijn drie verschillende soorten uitval relevant:

- Geplande onbeschikbaarheid tijdens het Onderhoudsvenster;
- Geplande onbeschikbaarheid buiten het Onderhoudsvenster;
- Ongeplande onbeschikbaarheid.

Wijze van uitvoering

Een optimale Beschikbaarheid wordt gewaarborgd op twee aspecten:

Reactieve activiteiten op het Systeem:

- het (evt. door de SAAS Leverancier laten) monitoren, meten en analyseren van en het rapporteren over de Beschikbaarheid;
- het analyseren van en rapporteren over momenten van onbeschikbaarheid.

Proactieve activiteiten op het Systeem:

- het gebruik van modellen om het ontwerp van de Beschikbaarheid te testen;
- het uitvoeren van risico analyses en risico management;
- het continu evalueren en verbeteren van de Beschikbaarheid van de Dienstverlening.



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 zijn 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 overleg wordt tijdens de implementatie ingevuld.

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 en 3 kunnen uitsluitend via het Meldingssysteem worden gemeld.

5 Prioriteitsniveaus

Incidenten en Wijzigingen 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) Wijzigingen worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

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

1. Incidenten,
2. Beveiligingsincidenten,
3. (urgente) Wijzigingen,
4. Vragen en klachten.

Daarbij wordt door de Opdrachtgever ook per gecategoriseerde melding het betreffende prioriteitsniveau bepaald.

Prioriteit	Criteria
1	Incidenten: - 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. Beveiligingsincidenten: - Openbaar worden van bedrijfsvertrouwelijke en privacygegevens; - Aanval op de Amsterdamse infrastructuur d.m.v. virus, ddos, of actieve hackpogingen e.d.; - Uitval of ernstige verstoring van cruciale netwerkservices zoals firewall, virusscanners, dns services, e.d. Wijzigingen: - Urgente Wijzigingen: inzet is zo spoedig mogelijk vereist om een ernstige verstoring of een direct dreigend gevaar m.b.t. de continuïteit van de ICT Prestatie of de SAAS prestatie te verhelpen of af te wenden.
2	Incidenten: - 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. Beveiligingsincidenten: - Manipulatie van bedrijfsvertrouwelijke gegevens of financiële informatie waardoor Opdrachtgever benadeeld wordt en/of tot onterechte besluiten komt; - In handen van derden komen van vertrouwelijke gegevens zonder dat deze openbaar worden gemaakt; - Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen in gevaar komt. Wijzigingen: - Niet standaard Wijzigingen (die niet urgent zijn), maar die zeer complex en omvangrijk zijn en/of een (hoge) impact voor gebruikers hebben.
3	Incidenten: - Incidenten die een beperkte impact hebben, die slechts voor enkele gebruikers merkbaar zijn, uitval van niet-bedrijf kritische applicatie. Beveiligingsincidenten: - In handen van derden komen van bedrijfsvertrouwelijke en privacygegevens zonder dat derden hiervan kennis kunnen nemen (versleuteld); - Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen niet direct gevaar komt. Wijzigingen: - Standaard Wijzigingen; - Niet standaard Wijzigingen die complex en omvangrijk zijn en een (beperkte) impact hebben op de gebruikers. - Relatief eenvoudige Wijzigingen van weinig omvang, die geen impact hebben op de gebruikers. Vragen en Klachten: - Vragen en klachten die niet te kwalificeren zijn als Incident, beveiligingsincident of Wijzigingen.

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 ICT Prestatie

Service onderdeel	Norm	
Service Window	09:00 uur tot en met 17:00 uur CET	
Binnen het Service Window	99 %	KPI
Buiten Service Window t.b.v prio 1	99 %	KPI
Bereikbaarheid bij incidenten	xx %	
Bereikbaarheid bij ondersteuningsvragen	xx %	

NB: voor de beschikbaarheid van de componenten Integratieplatform, Maatwerk en Koppelingen geldt een eigen percentage voor de Daadwerkelijke Beschikbaarheid. Zie daarvoor hoofdstuk 7.

6.3 Incidentbeheer

Service onderdeel	Norm *)	
Prioriteit 1	Reactietijd Incident prio. 1	1 uur 1 uur KPI binnen Service Window KPI buiten Service Window
	Hersteltijd Incident prio. 1	4 uur 4 uur KPI binnen Service Window KPI buiten Service Window
	Initiële oplossingspercentage prio. 1	100 % 100 % KPI binnen Service Window KPI buiten Service Window
	Eerste update	1 uur 1 uur KPI binnen Service Window KPI buiten Service Window
	Update frequentie	1 uur
Prioriteit 2	Reactietijd Incident prio. 2	2 uur 2 uur KPI binnen Service Window KPI buiten Service Window
	Hersteltijd Incident prio. 2	1 week 1 week KPI binnen Service Window KPI buiten Service Window
	Initiële oplossingspercentage prio. 2	98 % 98 % KPI binnen Service Window KPI buiten Service Window
	Eerste update	8 uur 8 uur KPI binnen Service Window KPI buiten Service Window
	Update frequentie	8 uur
Prioriteit	Reactietijd Incident prio. 3	4 uur 4 uur KPI binnen Service Window KPI buiten Service Window
	Hersteltijd Incident prio. 3	Conform release-planning KPI

Initiële oplossingspercentage prio. 3	90 %	KPI
Eerste update	1 maand	KPI
Update frequentie	1 maand	

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

NB: De genoemde reactie- en oplostijden voor meldingen buiten het gestelde servicewindow gaan in met de start van het eerstvolgende service window.

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

- het prioriteitsniveau van het 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 Gepland Onderhoud Integratieplatform, Maatwerk en Koppelingen

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

6.6 Privacy/AVG

Service onderdeel	Norm	
Aanmelding datalek	24 uur	KPI
Aanleveren alle m.b.t. de verwerkers-overeenkomst 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, conform hetgeen uitgewerkt in de verwerkers-overeenkomst	Jaarlijks	KPI
Uitvoeren pen- en hacktest	Jaarlijks	



7 Beschikbaarheid

Leverancier garandeert zelf voor de 'eigen' componenten Integratieplatform, Maatwerk en Koppelingen om vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar de ICT Prestatie ten minste 99,5% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid van de ICT Prestatie.

Leverancier bewaakt de garantie van de SAAS leverancier om vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar de SAAS prestatie ten minste 99,5% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid van de SAAS prestatie.

Beschikbaar wil zeggen dat de ICT Prestatie door Opdrachtgever benaderd en gebruikt kan worden. Niet ingegrepen zijn storingen aan de verbindingen en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf.

De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks door Leverancier als volgt berekend:

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

"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.

Het is aan de SAAS leverancier om invulling te geven aan de wijze waarop wordt voldaan aan het minimaliseren van de benodigde tijd om de dienstverlening (FMIS) te herstellen en om het eventuele dataverlies te minimaliseren. Leverancier ziet toe op de uitvoering en informeert Opdrachtgever indien wijzigingen bij de SAAS leverancier kunnen leiden tot achteruitgang voor Opdrachtgever. De berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid van de SAAS prestatie kan volgens een andere dan bovenstaande formule berekend worden en zal worden opgenomen in de SLA met de SAAS leverancier.

8 Bewaking van beschikbaarheid

Leverancier zal ten behoeve van het vaststellen of de in artikel 7 (Beschikbaarheid) toegezegde Gewenste Beschikbaarheid nageleefd worden elke 5 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 de SAAS leverancier en aan Opdrachtgever.

Op verzoek van Opdrachtgever over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een melding over niet-beschikbaarheid van FMIS (ICT Prestatie en/of SAAS prestatie) en na bovenstaande automatische melding van niet-beschikbaarheid, zal Leverancier reageren conform de Reactietijden voor een prioriteit 1 incident als genoemd in artikel 6.3 (Incidentbeheer).

Service onderdeel	Norm
Maximale hersteltijd voor het opheffen van een niet-beschikbaarheid	4 uur

Dit hoofdstuk zal nader worden ingevuld o.b.v. de contractuele afspraken met de SAAS leverancier.

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

De Leverancier garandeert voor alle Functionaliteit 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. Op verzoek van Opdrachtgever kan een derde partij worden ingeschakeld om de responstijden te meten. Leverancier werkt mee aan deze testen.

10 Onderhoud, Releases en Upgrades

Leverancier staat het vrij om innovaties, Releases of upgrades aan de ICT Prestatie door te voeren zolang de kwaliteit en continuïteit van overeengekomen functionaliteit gewaarborgd blijft. Leverancier zal de Opdrachtgever tijdig informeren over innovaties, Releases of upgrades in relatie tot de ICT Prestatie middels (online) Release notes. Het vervangen van functionaliteit die mogelijk inspanning van Opdrachtgever vergt, wordt 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) Gebruikersondersteuning – niet van toepassing;
- v) Ondersteunen van Functioneel Beheer als 2^e-lijns helpdesk.

De diensten hebben betrekking op zowel de producten (o.a. Integratieplatform, Maatwerk en Koppelingen) als op de Dienstverlening (gebruik support portaal, ondersteuning Opdrachtgever

waaronder Functioneel Beheer). Voor de ondersteuning van Functioneel Beheer wordt verwezen naar hoofdstuk 11.

Het moment van het verrichten van Onderhoud wordt in onderling overleg bepaald. Uitgangspunt daarbij is dat Onderhoud op zodanige wijze plaatsvindt dat dit het minst verstorend is voor Opdrachtgever. Leverancier zal een dergelijke buitengebruikstelling voor Onderhoud buiten het Service Window (bereikbaarheidstijden) uitvoeren. Leverancier zal Opdrachtgever minimaal drie (3) 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).

10.1 Algemeen

Opdrachtnemer levert voor elke nieuwe Release van de Programmatuur onderstaande bijbehorende producten aan Opdrachtgever:

- bijgewerkt functioneel en technisch ontwerp;
- gebruikershandleiding;
- release notes met beschrijving van verholpen Gebreken (bugs), gewijzigde en/of nieuwe functionaliteit, Documentatie, openstaande issues en gewijzigde en/of nieuwe inrichting;
- implementatie richtlijnen bij gewijzigde of nieuwe functionaliteit;
- analyse waar de gewijzigde of nieuwe functionaliteit andere bij Opdrachtgever in gebruik zijnde functionaliteit dan wel de financiële- en/of ICT-processen raakt.

10.2 Correctief onderhoud

10.2.1 Definitie

Correctief onderhoud: het opsporen en herstellen door Leverancier van Gebreken die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Leverancier anderszins bekend zijn geworden.

10.2.2 Wijze van uitvoering

Na constatering van een Gebrek in Programmatuur en/of Documentatie zal Opdrachtnemer op basis van de aan het geconstateerde Gebrek toegekende prioriteit het Gebrek verhelpen, in overeenstemming met de Serviceniveaus die zijn afgesproken voor Incidentbeheer (zie paragraaf 6.3). Indien blijkt dat het Gebrek de standaard SAAS-programmatuur betreft, dan meldt Leverancier het Gebrek onverwijld bij de SAAS leverancier en bewaakt de voortgang van de afhandeling.

Over de voortgang van niet-opgeloste Gebreken wordt in iedere Service Management Rapportage gerapporteerd.

Gebreken worden geregistreerd bij Opdrachtnemer in het Meldingssysteem.

10.3 Preventief onderhoud

10.3.1 Definitie

Preventief onderhoud: het treffen van maatregelen door Leverancier ter voorkoming van Gebreken en andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.



10.3.2 Wijze van uitvoering

Opdrachtnemer voert onderstaande activiteiten zelfstandig uit:

- het waarborgen dat de Programmatuur voor de duur van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal functioneren en presteren volgens de specificaties van de Programmatuur;
- het actueel houden van Documentatie;
- het bij elke nieuwe Release leveren van de paragraaf 10.1 genoemde producten;
- het bij Opdrachtgever indienen van Wijzigingsvoorstellen die voortkomen uit mogelijke of benodigde verbeteringen.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer Wijzigingsvoorstellen om te borgen dat de Applicatie ook in de toekomst blijft functioneren en presteren conform de specificaties en afgesproken Serviceniveaus. Prestatie indicatoren zijn niet van toepassing voor dit serviceonderdeel.

10.4 Innovatief onderhoud

10.4.1 Definitie

Innovatief onderhoud: het beschikbaar stellen door Leverancier aan Opdrachtgever van Releases en/of Upgrades van FMIS (ICT Prestatie en/of SAAS prestatie).

10.4.2 Wijze van uitvoering

Nieuwe releases zijn het gevolg van de Releaseplanning van de SAAS leverancier of van initiatieven van Opdrachtgever op basis van goedgekeurde wijzigingsverzoeken vanuit wijzigingenbeheer (zie paragraaf 3.2.2) en kunnen gecombineerd worden met initiatieven van Opdrachtnemer met nieuwe en/of verbeterde functionaliteit en/of noodzakelijke technische aanpassingen.

Omdat genoemde activiteiten altijd plaatsvinden via Wijziging- en Releasebeheer (paragraaf 3.2.4 respectievelijk 3.2.5) worden de prestatie indicatoren van deze processen gebruikt.

11 Ondersteuning door Leverancier

Leverancier zal tweedelijns ondersteuning bieden aan Opdrachtgever met betrekking tot (1) het beheer en gebruik van de ICT Prestatie en van de SAAS prestatie, en (2) technische en praktische vragen over de ICT Prestatie en over de SAAS prestatie. Deze ondersteuning bestaat uit proactief advies t.b.v. het toepassen van de ICT Prestatie en van de SAAS 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

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 (al dan niet via de SAAS leverancier) 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 bewaakt de beschikbare capaciteit van de SAAS prestatie en ziet er op toe dat de SAAS leverancier voldoende mogelijkheden biedt voor uitbreiding van de capaciteit als dat nodig is om wijzigingen in de mate van gebruik te ondervangen. Leverancier maakt hiervoor gebruik van de rapportages van SAAS leverancier.

Ten aanzien van het gebruik van het door iQibt geleverde Integratieplatform zal Leverancier de monitoring uitvoeren om de beschikbare capaciteit te bewaken.

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 12 maanden voor detailinformatie en tenminste 18 maanden voor geaggregeerde informatie 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 levert Leverancier de Service Management Rapportage. 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 aanmelding Incidenten, Vragen, Klachten en Wijzigingen en navraag per categorie.
- Beheerprocessen:
 - o <Incidentbeheer>;
 - o <Vragenbeheer>;
 - o <Klachtenbeheer>;
 - o <Wijzigingenbeheer>;
 - o <Service Level Management>;
 - o <Security Management>;
 - o <Licentie(-gebruik) Management>;
 - o <Release Management>;
- Gepland en ongepland onderhoud;



- Lopende opdrachten en 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 Meldingen. De Service Desk rapportage is daarom verwerkt als paragraaf in de Service Management Rapportage. De Service Desk rapportage wordt uitgesplitst naar de volgende categorieën:

- Vragen;
- Aanmelding Incident;
- Aanmelding Klacht;
- Aanmelding verzoek om Wijziging;
- Navraag voortgang van een gestelde Vraag;
- Navraag voortgang gemeld Incident;
- Navraag voortgang gemelde Klacht;
- Navraag voortgang aangevraagde Wijziging;
- Incidentmelding welke is uitgezet bij SAAS leverancier;
- Escalatieverzoek.

13.3.3 Incidentbeheer

De Incidentbeheer rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten Incidenten in de afgelopen maand verdeeld naar prioriteit, categorie en Hersteltijd. In de Incidentbeheer 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 Functioneel Beheer. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 uur van de laatste werkdag van de week elektronisch aangeleverd.

13.3.4 Vragenbeheer

De Vragenbeheer rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten Vragen in de afgelopen maand. Op operationeel niveau levert Leverancier wekelijks een overzicht met actueel openstaande Vragen aan Functioneel Beheer. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 uur van de laatste werkdag van de week elektronisch aangeleverd.



13.3.5 Klachtenbeheer

De Klachtenbeheer rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten Klachten in de afgelopen maand. Op operationeel niveau levert Leverancier wekelijks een overzicht met actueel openstaande Klachten aan Functioneel Beheer. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 uur van de laatste werkdag van de week elektronisch aangeleverd.

13.3.6 Wijzigingenbeheer

De Wijzigingenbeheer rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten Wijzigingen 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 Wijzigingenbeheer rapportage is verwerkt in de Service Management Rapportage welke door Leverancier aangeleverd wordt. Op operationeel niveau levert Leverancier een overzicht met actueel openstaande Wijzigingen die uitstaan bij de Service Desk.

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

13.3.8 Security Management

De security management rapportage bevat een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde Incidenten of problemen (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossing voor de Incidenten of problemen en analyse van de oorzaak gesplitst naar de ICT Prestatie en de SAAS prestatie. De beveiligingsincidenten zijn verwerkt in de Incidentbeheer rapportage paragraaf van de Service Management Rapportage en zijn te herkennen middels Incidenten welke de categorie 'security' bevatten.

13.3.9 Licentie(-gebruik) Management

De licentie management rapportage bevat – indien van toepassing - een overzicht van alle in gebruik zijnde licenties welke door Leverancier ten behoeve van de dienstverlening die aan Opdrachtgever geleverd wordt. In dit overzicht wordt expliciet aangegeven welke licenties in eigendom van Leverancier(s) zijn en welke van Opdrachtgever. De licentie management rapportage is verwerkt in de Licentie(-gebruik) Management paragraaf van de Service Management Rapportage.

13.3.10 Release Management

Releases worden geregistreerd als standaard Wijzigingen. De release management rapportage is verwerkt in de Wijzigingenbeheer rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De release management rapportage is te herkennen doordat deze Wijzigingen zijn geclassificeerd als Release.

13.3.11 Gepland en ongepland onderhoud

Gepland onderhoud wordt geregistreerd als niet standaard Wijziging. De gepland onderhoud rapportage is daarom verwerkt in de Wijzigingenbeheer rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De onderhoud rapportage is te herkennen doordat deze Wijzigingen zijn geclassificeerd als gepland onderhoud.

Ongepland onderhoud wordt geregistreerd als niet standaard Wijziging. De ongepland onderhoud rapportage is daarom verwerkt in de Wijzigingenbeheer rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De onderhoud rapportage is te herkennen doordat deze Wijzigingen zijn geclassificeerd als urgente Wijzigingen.

13.3.12 Lopende opdrachten en projecten

In deze paragraaf van de Service Management Rapportage wordt een overzicht gegeven van alle lopende opdrachten en projecten voorzien van de voortgang.

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.

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	

**Bijlage 1: Standaard Wijzigingen**

Nummer	Omschrijving	Inspanning	Doorlooptijd	Volume Per jaar *)
SW-01	Alle wijzigingen met een maximale inzet van 50 uur	< 50 uur	< 75 uur	X
SW-02		4 uur	8 uur	X
SW-03				
SW-04				
SW-05				

*) indicatief