

Versie: DEF

Datum: 20 januari 2022

Opsteller: M.E. Veenstra (Holland Tender Partners)
H. Timmermans (Tasclinx)
B.A. Geerdink (Tasclinx)

Opdrachtgever: Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR)
Lammenschansweg 144
Postbus 1141, 2302 BC Leiden

© Holland Tender Partners BV 2021
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd
en/of openbaar gemaakt door middel van druk, foto-
kopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder
voorafgaande toestemming van HTP



BIJLAGE 4: Richtlijnen SLA

Europese aanbesteding ICT-infrastructuur
'ICT-werkplek (hardware en software), hosting en dienstverlening'

Openbare Procedure

Ons kenmerk MV.BSGR.ICT.04.03.22

Richtlijnen Service Level Agreement (SLA)

Dit betreft een document met richtlijnen ten behoeve van de Leverancier voor het opstellen van een Service Level Agreement (SLA) behorend bij de ICT Prestatie voor de levering, implementatie en instandhouding van toekomstzekere werkplekken, passende hostingfaciliteiten alsmede een op de eisen en wensen van BSGR aangepaste dienstverlening.

Referentie Tended: ("TENDERED-REFERENTIE_HIER")

Vooraf

1. Dit document bevat de opsomming van de punten, die door de Leverancier minimaal moeten worden uitgewerkt en/of waar minimaal aan moet worden voldaan in een concept SLA. Het opstellen van een concept SLA is een opdracht aan de Inschrijver.
2. Wij stellen het op prijs wanneer u de hier aangereikte indeling gebruikt, maar het staat u vrij om daarin aanpassingen door te voeren wanneer u dat nodig acht.
3. Alle vermelde normen, tijden, prestaties dienen smart te zijn geformuleerd en dienen onafhankelijk van de partij, die de meting/rapportage doet, objectief verifieerbaar te zijn.
4. Ondertekenende partijen bepalen in de SLA welke key performance indicatoren (KPI) worden gebruikt.

Ondergetekenden

- Het Openbaar lichaam Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw drs. E.T.M. van Kesteren, directeur, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";

en

- ("ORGANISATIE_HIER") met Kamer van Koophandel nummer ("KVK_HIER") gevestigd en kantoorhoudende te ("PLAATS_HIER") aan de ("ADRES_HIER") ("POSTCODE_HIER"), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door ("NAAM_HIER"), ("FUNCTIE_HIER"), hierna te noemen "**Leverancier**";

tezamen hierna verder aan te duiden als "partijen" dan wel afzonderlijk als "partij",

komen het volgende overeen:

1. Algemeen

1.1. Doel en inleiding

Dit Service Level Agreement (hierna aan te duiden als SLA) beschrijft de door de Leverancier geleverde producten en diensten zoals overeengekomen in de hoofdovereenkomst.

Het doel van de SLA is om de kwaliteit en de uitvoering van de dienstverlening door de Leverancier aan Opdrachtgever te monitoren en waar nodig te verbeteren. De SLA bevat de bindende kwalitatieve en kwantitatieve afspraken over de kwaliteitsparameters voor het te realiseren dienstenniveau en over de rapportage daarvan.

1.2. Scope en afbakening

De SLA maakt deel uit van de volgende overeenkomsten:

- Algemene overeenkomst inzake levering, installatie en implementatie van de ICT-Infrastructuur t.b.v. BSGR.
- Verwerkersovereenkomst in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbeveiliging (AVG).

De volgende producten en diensten vallen binnen de scope van deze SLA:

ICT Infrastructuur BSGR				
Standaard werkplek		Werkplek diensten		Netwerk(verbindingen)
Hardware Operating system Servicedesk		Desktop Service User Service Mail service File service Print Service Ontsluiting clouddiensten Storage & Backup Remote Access		Internettoegang Local Area Network WiFi netwerk Telefonie

1.3. Begrippen en definities

Begrip	Toelichting
Hardware	Alle hardware componenten die tot een werkplek kunnen worden gerekend
Operating system	Het Operating System van de werkplek inclusief daarmee verband houdende updates en upgrades
Service desk	De door de Leverancier onderhouden dienst waar gebruikers en lokale beheerder terecht kunnen met vragen, meldingen en verzoeken.
Desktop service	Alle diensten die dienen voor de realisatie en instandhouding van werkplekken.

Begrip	Toelichting
User service	Ondersteuning gericht op specifieke (groepen) gebruikers.
Mail service	Ondersteuning van ontvangen, verzenden, rubriceren, beveiligen, opslaan , verwijderen van e-mail berichten.
File service	Ondersteuning van opslag, beveiliging, verwijderen van bestanden.
Print service	Werkplek printer driver/MFP management Beheer printqueues van lokale printers/MFP (kantoorlocatie) Inbedding printers/MFP in LAN-omgeving (kantoorlocatie)
Ontsluiting clouddiensten	Identity en Access Management Autorisatie toegang/gebruik per clouddienst
Internettoegang	Levering van internettoegang op basis van beschikbare netwerk-infrastructuur BSGR
Local Area Network (LAN)	Ondersteuning LAN op basis van reeds aanwezig bekabeling, levering, installatie en ondersteuning van noodzakelijke netwerk componenten
WiFi netwerk	Ondersteuning WiFi-netwerk met inbegrip van govroom op basis van overeengekomen inrichting met inbegrip van levering, installatie van de noodzakelijke WiFi-netwerk componenten
Remote Access	Het verkrijgen van toegang tot een systeem of netwerk met gebruikmaking van een ander dan het direct met het betreffende netwerk verbonden device
Telefonie	Ondersteuning van de noodzakelijke voorzieningen t.b.v. softphone gebruik

1.4. Overwegingen (facultatief)

Werking en toepassing van de SLA

1.5. Ingangsdatum

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

1.6. Duur

1.7. Beëindiging

1.8. Aanpassing/wijziging inhoud

1.9. ICT-prestatie die door de SLA wordt gedekt

Organisatie

1.10. Taak en rol verdeling

- Leverancier
- Opdrachtgever
- Type activiteiten

1.11. Overlegvormen en -frequentie

1.12. Monitoring, rapportage en evaluatie werking

- Tenminste vier keer per jaar levert Leverancier een rapportage over geleverde prestaties.

Overzicht dienstverlening**1.13. Uitgangspunten en aannames****1.14. Beschrijving te realiseren dienstverlening****1.15. Voorwaarden**

Beschrijving van voorwaarden waaraan de dienstverlening is gebonden

1.16. Uptime

Minimale vereisten

- Tijdens kantooruren Opdrachtgever (ma-vr 7:00u – 19:00u CET) een uptime van 99,90%
- Regulier onderhoud, updates en patches buiten de kantooruren van Opdrachtgever.

1.17. Backup

Toelichting:

- Recovery Point Objective (RPO): hoeveel data gaat er verloren
- Recovery Time Objective (RTO): hoe lang duurt het voor de omgeving weer functioneert

Minimale vereisten

- RPO Productieomgeving: 1 uur
- RTO Productieomgeving: 4 uur
- RPO Testomgeving: 1 dag
- RTO Testomgeving: 2 dagen

1.18. Definitie meer- en minderwerk**1.19. Definitie maatwerk en projecten****1.20. Ondersteuning bij verbeteracties**

2. Service en reactietijden

2.1. Overzicht service en reactietijden

Onderstaand de gegevens/eisen waar in ieder geval aan voldaan moet worden:

Niveau dienstverlening	Norm	Opmerking
Meetinterval	Lopend kwartaal	Dit is het interval waarover het behaalde niveau van de dienst wordt gemeten.
Ondersteuningsvenster	5 x 12	Beschikbaarheid van de service desk voor afhandelen van calls. De specifieke tijden dat een geautoriseerde gebruiker een incident, change, vraag, etc. kan melden is afhankelijk van het bij de dienst behorende specifieke service level.
Voiceresponse beschikbaarheid	99,90%	De beschikbaarheid van de telefonische helpdesk gedurende het betreffende ondersteuningsvenster.
Incident afhandelingsvenster		Zie de betreffende niveaus van dienstverlening voor de betreffende dienst
Vraag (Query) afhandelingsvenster	5 x 12	Het tijdsvenster waarin Leverancier vragen van gebruikers afhandelt.
Klachten (Complaint) afhandelingsvenster	5 x 12	Het tijdsvenster waarin Leverancier klachten afhandelt. Reacties op een klacht dienen binnen 1 werkdag plaats te vinden.
Change afhandelingsvenster	5 x 12	Voor changes die voortkomen uit een prioriteit 1 incident worden changes gedurende het gehele overeenkomstige afhandelingsvenster in behandeling genomen.
Time to answer	80% binnen 20 seconden	Tijd voordat de service desk reageert op de (telefonische) oproep.
Time to answer e-mail/self service portal	90% binnen 30 minuten	Tijd voordat de servicedesk een aanvraag behandelt, die wordt ingediend via een e-mail of de selfservice portal.
Abandoning rate	<5%	Het maximale aantal calls dat niet wordt beantwoord voordat de gebruiker het gesprek beëindigt.

Niveau dienstverlening	Norm	Opmerking
Dispatch tijd - niet in scope diensten	< 5 min	De dispatch tijd voor call die niet in scope van de dienstverlening van Leverancier liggen en naar een andere service desk moeten worden doorgezet
Dispatch tijd - prioriteit 1 incidenten	< 2 min	De maximale tijd voordat een bij de service desk gemeld incident met een prioriteit 1 is doorgezet naar de bij de betreffende dienst behorende 2e lijns oplosgroep.
Dispatch tijd - overige prioriteiten	< 30 min	De maximale tijd voordat de service desk voor alle niet prioriteit 1 incidenten het incident doorzet naar de bij de betreffende dienst behorende 2e lijns oplosgroep.
Oplostijden	Binnen het van toepassing zijnde dienstenservice level	De maximale tijd dat het mag kosten voor een dienst na niet-beschikbaarheid weer beschikbaar is.
1st call resolution rate	70%	Percentage calls waarin Leverancier het incident met behulp van de eerste lijn kan oplossen.

2.2. Normering werkzaamheden

Normering werkzaamheden in het kader van de SLA inclusief de wijze waarop deze normen worden gehandhaafd en indien aan de orde gesanctioneerd.

2.3. Key Performance Indicatoren (KPI)

Algemeen

- Opdrachtgever hecht aan een kosteneffectieve en tegelijk zo adequaat mogelijke ondersteuning op basis van de SLA. In de uitwerking van de reactietijden dient u dit aspect tot uitdrukking te brengen.
- Bij de beoordeling zal vooral waarde worden toegekend aan de wijze waarop u de combinatie van kosteneffectiviteit en adequaatheid tot uitdrukking brengt. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het tijdig plannen van voorzienbare piekmomenten (bijv. belangrijke ko-hierruns) in combinatie met het op die momenten beschikbaar houden van ondersteunend personeel en het beperken van de ondersteuningscapaciteit op rustiger momenten.
- Wanneer u uw uitwerking op basis van de voorgaande punten formuleert, geef dan ook aan hoe u de afstemming en coördinatie tussen u en Opdrachtgever gaat regelen.

Incident management

Zwaarte / prioriteit	Reactietijd	KPI	Oplostijd	KPI
1	< 1 minuut	95%	4 werkuren	95%
2	< 0,5 werkuur	95%	8 werkuren	95%
3	< 4 werkuur	95%	16 werkuren	95%
4	< 8 werkuur	95%	16 werkuren	95%
5	Best effort	N.v.t.	Best effort	N.v.t.

Normering zwaarte/prioriteit

- Prioriteit 1
Impact op meer dan 10 gebruikers en/of werkplekken, een volledig kantoor, verbinding naar de businessapplicaties en een missie kritische of bedrijfskritische applicatie. De complete applicatie/KA-omgeving kan niet worden gebruikt.
- Prioriteit 2
Impact op meer dan 10 gebruikers en/of werkplekken of een volledig kantoor. De KA-omgeving is verstoord en kan deels niet worden gebruikt.
- Prioriteit 3
Eén of meerdere gebruikers kunnen niet werken en/of een of meerdere werkplekken functioneren niet meer.
- Prioriteit 4
Eén gebruiker of werkplek, een applicatie die belangrijk of ondersteunend is voor de productiviteit, is verstoord en bepaalde delen van de applicatie functioneren verminderd.

Toelichting

- Incidenten die worden gemeld als Prioriteit 1 dienen altijd telefonisch te worden aangemeld bij de servicedesk
- Incidenten vanuit de monitoring kunnen een prioriteit 5 krijgen.
- Oplostijd en Reactietijd van Incidenten worden gemeten binnen het Servicevenster dat is gekoppeld aan het Serviceniveau van het item dat het Incident heeft veroorzaakt.
- De Oplostijd van Incidenten start op het moment dat de registratie bij de Servicedesk is gestart en stopt op het moment dat Servicedesk aangeeft dat het Incident is opgelost (status: Resolved).

2.4. Veiligheid en beveiliging van gegevens

2.5. Update en upgrade Operating System (Windows 10 → 11)

2.6. Update en upgrade Microsoft 365

2.7. Exit regeling

2.8. Continuïteit

Art 30 GIBIT is van toepassing

2.9. Kostenbeheersing

2.10. Overzichten documenten en procedures (DAP)

Eventueel in aparte bijlage