



Het Waterschapshuis

Service Level Agreement

Het Waterschapshuis

t.b.v.

EA-Vangstregistratie

1. Inleiding	3
1.1 Status document	3
1.2 Doel	3
1.3 Gehanteerde begrippen	3
1.4 Randvoorwaarden	4
1.5 Management en contactpersonen	4
2 Servicedefinitie	4
2.1 Inleiding	4
2.2 Scope van de dienstverlening	4
2.3 Inhoud van de dienstverlening	4
3. Normen	5
3.1 Inleiding	5
3.2 Servicedesk	5
3.3 Afhandeling Meldingen	6
3.4 Type melding	7
3.5 Service Levels Verstoring	8
3.6 Impactanalyses m.b.t. software	9
3.7 Hosting	10
3.8 Wijzigingenregistratie	11
3.9 Releaseplanning	12
3.10 Realisatie	12
3.11 Configuratiebeheer	14
3.12 Probleembeheer	14
3.13 Beleving van de dienstverlening	15
4. Rapportage	17
4.1 Toelichting	17
4.2 Service Levels	17
5. Calibratie van de Service Levels	18
Ondertekening	19

1. Inleiding

1.1 Status document

Dit document is een concept ten behoeve van de aanbesteding. Inschrijver is van harte uitgenodigd om verbeteringen en toevoegingen voor te stellen. Daar waar in dit document gesproken wordt over de DAP wordt bedoeld op een na gunning gezamenlijk op te stellen document.

1.2 Doel

Deze Service Level Agreement (SLA) is een bijlage van de Overeenkomst 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 servicelevels bewaakt en gerapporteerd. Om te bewaken dat aan de gemaakte afspraken wordt voldaan, zullen alle servicelevels periodiek gemeten worden. Om die reden zijn alle eisen vertaald naar (eenvoudig) meetbare en beheersbare servicelevels.

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 SLA is vastgelegd wat de dienstverlening met betrekking tot de applicatie (V3) inhoudt, welke servicelevels daarbij horen en hoe de servicelevels worden gemeten. Hoe de procesgang is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en wie de actoren zijn is vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Prijs/tarief afspraken en de financiële afrekening zijn vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken (DFA).

Door middel van de SLA kan Opdrachtnemer vooraf toetsen of de beoogde kwaliteit aansluit bij de verwachtingen van Opdrachtgever en de Bestrijdingsorganisaties en tijdens de looptijd van de Overeenkomst of de geleverde kwaliteit aan de afgesproken normen voldoet.

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

De gehanteerde Service Levels zijn gebaseerd op de wensen vanuit de Bestrijdingsorganisaties en Opdrachtgeverorganisatie, de ervaringen uit het verleden (wat is redelijk, wat is haalbaar) en de mogelijkheden van Opdrachtnemer.

Gedurende de looptijd van het beheer en onderhoud zullen SLA, DAP en DFA leidend zijn. In geval van strijdigheid in definities en normen zullen de in de SLA genoemde definities en normen prevaleren boven eventueel elders in de Overeenkomst gedefinieerde definities en normen.

1.3 Gehanteerde begrippen

De in deze SLA gehanteerde begrippen die met een hoofdletter worden aangeduid refereren naar de begrippenlijst uit de Raamovereenkomst.

1.4 Randvoorwaarden

Beide Partijen zijn gehouden de procedures en afspraken op te volgen die in het document "Dossier Afspraken en Procedures" zijn overeengekomen. Indien de Opdrachtgever of de Bestrijdingsorganisaties deze procedures en afspraken niet opvolgen en de Opdrachtnemer daardoor voor (een deel van) de dienstverlening niet in staat is het servicelevel te halen, wordt dat betreffende deel van de prestatie niet meegenomen in de bepaling van het gehaalde servicelevel.

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.

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

1.5 Management en contactpersonen

Zie het DAP voor management en contactpersonen.

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

2.2.1 Centrale diensten

De te beheren en onderhouden centrale dienst is voor alle Bestrijdingsorganisaties hetzelfde. Deze Dienst, hierna te noemen Vangstregistratie V3 is centraal geïnstalleerd en via internet bereikbaar voor de Bestrijdingsorganisaties. De benodigde hardware en infrastructuur en het technisch beheer hierop ("de hosting") valt ook binnen de scope van deze overeenkomst.

De Configuratie Items voor beheer, onderhoud en dienstverlening zijn door Opdrachtnemer vastgelegd in een CMDB. De Specificaties en de randvoorwaarden waaraan de hardware/configuratie moet voldoen, maken integraal onderdeel uit van de CMDB.

2.2.2 Diensten voor regionale toepassingen

Uitbreidingen van Vangstregistratie V3 die ontwikkeld worden voor regionale toepassingen vallen, tenzij anders overeengekomen, buiten de scope van deze SLA.

2.3 Inhoud van de dienstverlening

De dienstverlening bestaat uit:

- het onderhouden van de Vangstregistratie V3 zoals deze bij aanvang van de Overeenkomst is ontwikkeld en in beheer en onderhoud wordt genomen en vervolgens gedurende het onderhoud verder wordt ontwikkeld en/of aangepast. Dit omvat zowel de standaard software als de niet-standaard componenten (maatwerk) en de configuratie;

- het onderhouden van de onderliggende Configuratie Items zoals deze zijn overgedragen of ontwikkeld en/of aangepast: handleidingen, setup- en alle specificaties, zowel functioneel als non-functioneel, onder andere performance management documentatie, requirements voor hardware en configuratie, ontwerpdocumentatie;
- het verzorgen van de hosting van Vangstregistratie V3;
- het onderhouden en beheren van een Acceptatie en Productie omgeving;
- de dienstverlening daar omheen, zoals het afhandelen van Meldingen (aangeduid met de term Beheer).

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

- het hebben en openstellen van een Servicedesk;
- het registreren, analyseren en afhandelen van Meldingen, zoals Wensen, Verstoringen, Vragen, Klachten en Verzoeken;
- 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 beheren van de CMDB;
- het opsporen, analyseren en verhelpen van Problemen;
- het verzorgen van de hosting van de Programmatuur en het borgen van de continuïteit, capaciteit, beschikbaarheid en beveiliging (security) van het systeem;
- indien Opdrachtnemer een verzoek indient dat niet tot de afgesproken dienstverlening behoort, kunnen hiervoor additionele diensten worden geleverd.

3. 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:

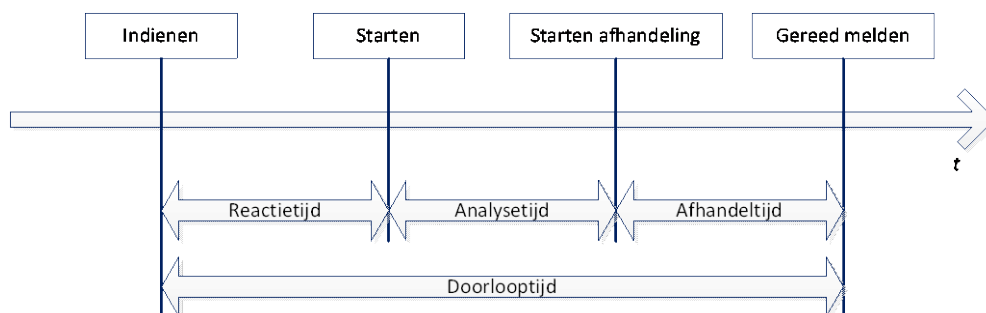
- E-mail
- Telefoon
- Online meldingenregistratietool

3.2.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Taal	Communicatie (woord en geschrift) tussen Servicedesk en vertegenwoordigers van Opdrachtgever en van Bestrijdingsorganisaties.	De Servicedesk is Nederlandstalig.
Venstertijd	Beschikbaarheid van de Servicedesk.	Op Werkdagen van 8:00 – 17:00 uur continu (ook gedurende lunchtijden e.d.).
Opname telefoon	Antwoordsnelheid door een deskundige medewerker (geen antwoordapparaat of voicemail).	In 95% van alle gevallen binnen 1 minuut.
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, Wens, Vraag, Klacht en Verzoek) 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 (hosting).

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. De Servicedesk kan hierbij ondersteunen. De Servicedesk controleert of de Melding bij meerdere gebruikers voorkomt. Indien dat het geval is, dan dient de servicedesk de impact (en indirect de prioriteit) te heroverwegen.

Omschrijving	Impact
Bij > 50% van de gebruikers van één bestrijdingsorganisatie treden problemen op.	Hoog
Bij 20% -50% van de gebruikers van één bestrijdingsorganisatie treden problemen op	Middel
Bij < 20% van de gebruikers van één bestrijdingsorganisatie treden problemen op	Laag

Tabel 2 - Bepalen Impact

Tevens bepaalt de Aanmelder volgens onderstaande tabel de Urgentie.

Omschrijving	Urgentie
Gebruikers <i>in het veld</i> kunnen structureel geen gegevens raadplegen en/of vastleggen.	Hoog
Het proces is gehinderd of het belang van de bestrijdingsorganisatie of HWH is groot.	Middel
Niet kritisch, niet verstorend in het proces/ work around beschikbaar	Laag

Tabel 3 - Bepalen Urgentie

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 3	Prioriteit 4
Laag	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Prioriteit 4

Tabel 4 - Bepalen Prioriteit

Partijen treden waar en wanneer nodig in nader overleg om type en/of Prioriteit aan te passen. Indien discussie over de Prioriteit optreedt, neemt de Service Coördinator contact op met de Functioneel beheerder. De Functioneel beheerder bepaalt in dat geval Type of Prioriteit.

Op basis van de Prioriteit en het bijbehorende Service Level (zie SLA) levert Opdrachtnemer een voorstel voor wijze van opleveren en de daaraan gekoppelde opleverdatum. In geval van een Fout-Wijzigingen kan dit bijvoorbeeld leiden tot een directe levering of een latere levering doormiddel van een Release.

3.5 Service Levels Verstoring

De servicelevels voor verstoringen als gevolg van programmafouten of ten gevolge van disfunctioneren van technisch beheer (hosting), zijn:

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, 4 of 5: 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 Verstoring	De tijd die verstrijkt tussen het indienen van de Melding en het telefonisch en/of per e-mail aanbieden van het resultaat van de afhandeling.	Prioriteit 1: 90 % binnen 1 uur; - overig: binnen 1 werkdag. Prioriteit 2: 90 % binnen 1 werkdag; - overig: binnen 3 werkdagen. Prioriteit 3: 90 % binnen 2 werkdagen; - overig: binnen 4 werkdagen. Prioriteit 4 of 5: 90 % binnen 5 werkdagen; - overig: binnen 10 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.

3.6 Impactanalyses m.b.t. software

3.6.1 Fout-Wijzigingen

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

3.6.2 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 beheerder 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.

3.6.3 Wensen

Voor Meldingen van het type Wens 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 aanbieding.	Maximaal 2 weken. Verwacht mag worden de Opdrachtnemer een intake doet op de specificatie van de vraag.
Venstertijd	Beschikbaarheid van Servicedesk	Werkdagen van 8:00 tot 17:00

Indicator	Omschrijving	Norm
	en Afhandelgroepen om een opdracht voor Impactanalyse in ontvangst en behandeling te nemen	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 ten opzichte van de realisatie : + of – 20%

3.7 Hosting

Hosting van de Programmatuur is integraal onderdeel van de reguliere dienstverlening en valt derhalve binnen de afspraken van deze SLA.

Voor het afhandelen van meldingen (Wensen, Verstoringen, Vragen, Klachten en Verzoeken) die betrekking hebben op hosting of infrastructuur gelden derhalve de in paragraaf 3.5 genoemde normen. De overige service levels zijn:

Indicator	Omschrijving	Norm
Beschikbaarheid Diensten	Beschikbaarheid van de oplossing	Beschikbaarheid 24/7, minimaal 99% van de tijd gemeten op maandbasis.
Responstijden Diensten	De tijd die het duurt om handelingen van gebruikers te verwerken.	Voor 90% van de handelingen minder dan 1 seconden, de overige binnen 5 seconden.
Verstoringen	Verstoringen met prioriteit 1, die veroorzaakt zijn door disfunctioneren van hosting/ technisch beheer dienen met spoed te worden opgelost.	90% binnen 2 uur
Continuïteit	De tijd die het duurt voordat het systeem weer beschikbaar is na een ernstige calamiteit (bv brand in serverruimte)	Binnen 3 werkdagen hersteld naar de oude situatie.
Herstelbaarheid	De mogelijkheid om terug te gaan naar een eerdere, werkende versie van de Programmatuur of data.	• Binnen 3 werk dag • Situatie tot 3 maanden terug te herstellen

Indicator	Omschrijving	Norm
Beveiliging	De wijze waarop de Programmatuur (zowel back-end als mobiele oplossing) 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 • Jaarlijks 100% score op een onafhankelijke security audit.
Backup	In het kader van de dienstverlening neemt Leverancier een back-up schema op waarin back-ups worden ingepland.	Dagelijks backups
Restore	In het kader van de dienstverlening biedt Leverancier de mogelijkheid om gedurende de Looptijd van de Overeenkomst op aangeven van de opdrachtgever op ieder moment een restore van een backup uit te voeren.	De database wordt in dat geval hersteld binnen één werkdag.

3.8 Wijzigingenregistratie

3.8.1 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.

3.8.2 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	Na elke statuswijziging (Impactanalyse, ontwerp, bouw,

Indicator	Omschrijving	Norm
	de status van openstaande en onderhanden zijnde Wijzigingen regelmatig bij te werken.	test, oplevering, bespreking) wordt de status binnen 2 uur bijgewerkt.

3.9 Releaseplanning

3.9.1 Toelichting

Verstoringen met Prioriteit 1 of 2 worden, indien software-aanpassingen noodzakelijk zijn, afgehandeld middels een Hotfix. Voor de normen: zie paragraaf 3.6

Verstoringen met een lagere Prioriteit (3, 4 ~~of 5~~) worden afgehandeld middels een Release. Eventueel worden hierin, ook Wens-Wijzigingen opgenomen.

Wens-Wijzigingen worden afgehandeld in een Release.

De releaseplanning wordt afgestemd met opdrachtgever.

3.9.2 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%

3.10 Realisatie

3.10.1 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 beheren datamodel;
- Bestrijdingsorganisaties vertegenwoordigt die het systeem gebruiken.

3.10.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Kwaliteit impact analyse	Een impact analyse bevat minimaal de volgende onderdelen: • Functionele oplossing en alternatieven: ○ Schermen ○ Input en output, functionele interfaces ○ Autorisaties ○ Niet-geautomatiseerde	Maximaal 10% van de opgeleverde impactanalyses per jaar wordt afgekeurd.

Indicator	Omschrijving	Norm
	- alternatieven - Technische oplossing en alternatieven: - Welke technische componenten worden geraakt: - Tabellen - Programmasources - Technische interfaces - overig - Welke technische constructies zijn nodig of moeten aangepast worden - Risico's en mogelijke maatregelen - Benodigde inspanning en doorlooptijd - Kostenindicatie ontwerp, realisatie en test - Advies	
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.
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 8 uur.
Afhandeltijd Testbevindingen	Het aanpassen en opnieuw testen (programmatuur- en systeemtest) van fouten na opdracht verstrekking tot foutherstel.	90% van de Testbevindingen binnen 2 werkdagen. Overige binnen 5 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

Indicator	Omschrijving	Norm
		afgesproken opleverdatum.
Juistheid Uitleveringen	Na elke Hotfix en Release worden de aangepaste objecten uitgeleverd.	100% correct en volledig.

3.11 Configuratiebeheer

3.11.1 Toelichting

Er wordt een actuele en volledige registratie bijgehouden van de juiste en actuele informatie over de huidige configuraties van de Acceptatie- en Productieomgeving, inclusief technische en functionele specificaties en de onderlinge relaties.

De Acceptatieomgeving dient een goede representatie te zijn van de Productieomgeving.

Na iedere uitgebrachte Hotfix of Release werkt Opdrachtnemer de CMDB bij. De CMDB-inhoud wordt ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.

3.11.2 Service Levels

Indicator	Omschrijving	Norm
Actualiteit en volledigheid CMDB	Alle mutaties na acceptatie van de Hotfix, en/of Release in CMDB vastgelegd. Dit betreft: Registratie, toevoeging, aanpassing en verwijdering CI's en releases	100% binnen 5 werkdagen.
Verificatie CMDB	Periodiek wordt de inhoud van de CMDB door Opdrachtnemer geverifieerd. Eventueel geconstateerde verschillen en ondernemen maatregelen worden gerapporteerd aan Opdrachtgever.	Minimaal 1x per jaar.
Ontsluiting CMDB	Opdrachtnemer verstrekt op aanvraag van de Proces Coördinator autorisatie aan vertegenwoordigers van Opdrachtgever om de CMDB te raadplegen.	100% binnen 5 werkdagen.

3.12 Probleembeheer

3.12.1 Toelichting

Er is sprake van een Probleem, indien:

- het een terugkerend Incident betreft;
- uit proactief probleembeheer de noodzaak 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 eea niet binnen de SLA zou vallen 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 openstaande en onderhanden zijnde Problemen bij te werken.	Na elke statuswijziging (analyse, oplossing, test, uitlevering, bespreking) wordt 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 de Bestrijdingsorganisaties)
- 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 en Bestrijdingsorganisaties.
- *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 de Bestrijdingsorganisaties mee te denken. En geeft opdrachtnemer blijk van voldoende kennis van de praktische uitvoering van de Muskus- en Beverrattenbestrijding.
- *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 Gebruikersoverleg. De belevingsfactoren zelf hebben de rol van 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 Bestrijdingsorganisaties.

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 halfjaarlijks 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 Bestrijdingsorganisaties 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 bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- het aantal ingediende, openstaande, afgehandelde en afgesloten Meldingen per type, per bestrijdingsorganisatie en per Module;
- 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 bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

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

Naast deze drie maandelijks rapportage wordt aan de Functioneel Beheerder 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 kwartaal stelt Opdrachtnemer een Service Level rapport op over de	Oplevering binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.

Indicator	Omschrijving	Norm
	uitgevoerde werkzaamheden van de afgelopen periode.	
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. Calibratie van de Service Levels

De Service Levels zullen onderhevig zijn aan verandering: zowel de eisen aan de zijde van Opdrachtgever en Bestrijdingsorganisaties 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.

De beheerders van de SLA zijn de projectmanager van HWH en de Service Coördinator van de Opdrachtnemer. Wijzigingsvoorstellen worden door de beheerders van de SLA ter goedkeuring voorgelegd aan de verantwoordelijke Delivery 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.

De SLA is geldig van ... tot en met....

Handtekening:

Handtekening:

Naam: drs. G.J. Smits

Naam: <Naam contactpersoon>

Functie: secretaris-directeur

Functie: Service Manager

Datum:

Datum

Namens Het Waterschapshuis

Namens Opdrachtnemer