

Service Level Agreement



Bijlage III bij de Overeenkomst tot levering van Voorziening E-Publicatie
door <leverancier> aan UWV

Levering van Voorziening E-Publicatie

Ten behoeve van UWV

Datum: <datum> concept versie : <nummer>

Inhoudsopgave

Algemeen	3
Achtergrond van de SLA	3
Doelstelling van de SLA	3
Uitgangspunten.....	4
Beheerprocedure SLA	5
Ingangsdatum en looptijd	5
Samenwerking	5
Beschrijving van de levering	6
Beschikbaarheid	6
Release beleid.....	7
Service Desk	8
Gebruiksrecht Service Desk	8
Service Windows	8
Openingstijden en bereikbaarheid Service Desk	8
Typering Calls.....	9
Prestatieafspraken aanmelding Calls	9
Support level codes	9
Oplostijden Incidenten	11
Coördinatoren bij UWV	12
Rapportages	12
Verplichtingen UWV.....	13

Algemeen

Wijzigingenblad

Versie	Datum	Wijziging	Auteur
0.1	17 mei 2021	Input verwerkt van werkgroep	Rajesh Lachman Ewoud Huisman

Achtergrond van de SLA

Op datum van opdrachtverstrekking zijn UWV en <leveranciersnaam> (hierna te noemen: <verkorte leveranciersnaam>) overeengekomen om de afspraken rondom de levering vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Met deze SLA is UWV in staat de levering van <verkorte leveranciersnaam> te monitoren en daarmee grip te houden op de uitbestede processen. Deze SLA vormt een integraal onderdeel van de (Raam)overeenkomst tussen UWV en <verkorte leveranciersnaam>.

Doelstelling van de SLA

- Deze SLA heeft primair als doel het in kaart brengen van afspraken over de Levering door <verkorte leveranciersnaam> aan UWV. Deze SLA geeft UWV inzicht in de levering van <verkorte leveranciersnaam> en stelt beide partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de levering als het kostenniveau in relatie tot de inhoud van deze levering. De concrete afspraken die over de aard, omvang en kwaliteit van de levering worden gemaakt zijn vastgelegd in deze SLA.

Uitgangspunten

Bij de uitvoering van deze SLA gelden de onderstaande uitgangspunten:

<verkorte leveranciersnaam> levert primair een Standaard software en daarnaast ondersteunende levering ten behoeve van Voorziening E-Publicatie van UWV, één en ander conform de uitvraag van de Uitnodiging tot Inschrijving (Utl), Openbare Europese Aanbesteding Voorziening E-Publicatie UWV 2021 (Utl EA Voorziening E-Publicatie)

De afspraken in deze SLA vormen een inspanningsverplichting voor <verkorte leveranciersnaam> tenzij in de tekst anders is vermeld. Deze inspanningsverplichting betreft zowel de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten als de genoemde termijnen.

Voor alle afspraken geldt: indien UWV constateert dat <verkorte leveranciersnaam> de overeengekomen normen niet haalt, dan zal UWV in eerste instantie contact opnemen met de Service Desk van <verkorte leveranciersnaam>. Indien UWV een incident constateert dan verplicht UWV zich om het incident te melden via het reguliere proces bij de Service Desk <verkorte leveranciersnaam>. Indien er Calls zijn en het Incident is in de betreffende periode niet door <verkorte leveranciersnaam> opgelost binnen de daarvoor gestelde termijn en er is ook geen workaround door <verkorte leveranciersnaam> voorgesteld om het Incident tijdelijk op te lossen, dan heeft <verkorte leveranciersnaam> de norm niet gehaald. In dit geval dient contact te worden opgenomen met de <Clientmanager> en zal in overleg een verbeterplan worden opgesteld.

De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd gaan uit van de standaard software van <verkorte leveranciersnaam> aan UWV op het gebied van Voorziening E-Publicatie.

Om de normen te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door UWV of derden conform de in het Dossier Afspraken en Procedure (DAP) overeengekomen wijze van aanleveren van deze gegevens aan <verkorte leveranciersnaam>. UWV en <verkorte leveranciersnaam> hebben afgestemd gebruik te maken van de overleggen zoals beschreven in de Governance. Vastgelegd zal worden wie op welk moment aanwezig is. Vanuit <verkorte leveranciersnaam> zal dat de <Service Desk Manager>, <Productmanager> en Directie zijn.

Bij escalatie zal worden ingeschakeld:

- 3/4: Supportmedewerker/Service Desk Manager.
- 2: Service Desk Manager/ Productmanager.
- 1: Service Desk manager/CTO/Directie.

Beheerprocedure SLA

De SLA is voor aanvang van de levering tussen partijen overeengekomen. Partijen zullen in overleg treden met betrekking tot eventuele wijzigingen die gevolgen hebben voor de door UWV uitgevraagde levering. Wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure zoals opgenomen in het DAP worden overeengekomen en uitgevoerd.

Ingangsdatum en looptijd

Deze SLA gaat in op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en heeft een looptijd die minimaal gelijk is aan de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien om wat voor reden dan ook de Raamovereenkomst eindigt maar opdrachten verstrekt onder de Raamovereenkomst nog doorlopen dan zal de SLA van rechtswege pas aflopen indien alle opdrachten zijn beëindigd.

Samenwerking

Om een goede samenwerking tussen UWV en <verkorte leveranciersnaam> te borgen vindt de samenwerking plaats op basis van een besturingsmodel. In het Governance is dit besturingsmodel nader uitgewerkt.

Beschrijving van de levering

Ondersteuning processen

Voorziening E-Publicatie

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid

Component	Beschrijving
<product>	Beschikbaarheid van de <product> service voor UWV.
Serviceniveau	99,9% beschikbaarheid per jaar 24/7.
Audittrail	Mag geen performance verliezen veroorzaken in de productie omgeving.
Back-up	Mag geen performance verliezen veroorzaken in de productie omgeving.

Ondersteuning/incident-responstijd

Component	Beschrijving
Responsetijd	De tijd die <verkorte leveranciersnaam> kan nemen voordat een melding wordt verwerkt, 1 werkuren.
Serviceniveau	Minimaal 80% van het totale aantal gemelde incidenten per kalendermaand moet zijn beoordeeld, geprioriteerd en gepland.
Meting	De reactietijd begint vanaf het moment dat de melding wordt ingediend volgens de beschreven procedure. De responstijd wordt gemeten op basis van werkuren.

Ondersteuning/incident-resolutietijd

Component	Beschrijving
Resolutietijd	De termijn waarbinnen <verkorte leveranciersnaam> met het oplossen van storingen moet beginnen, 4 werkuren.
Serviceniveau	80% van het totale aantal incidenten per kalendermaand of meer moet worden opgelost voor of in de volgende release van <verkorte leveranciersnaam>.
Meting	De resolutietijd begint vanaf het moment dat de melding wordt ingediend in overeenstemming met de beschreven procedure. De responstijd wordt gemeten op basis van werkuren.

Release beleid

<verkorte leveranciersnaam> hanteert relevante normenkader voor de IT beheersprocessen, waaronder het release beleid zit. Het software ontwikkelproces (release) maakt daar deel van uit. Het ontwikkelproces is opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem van <verkorte leveranciersnaam> en wordt jaarlijks getoetst op opzet, bestaan en werking. UWV verwacht van de <verkorte leveranciersnaam> dat zij mee denken in nieuwe functionaliteiten voor de toekomst, dit allen ten behoeve van strategisch business partner.

Het ontwikkelproces start na:

- A. Een ontwikkelopdracht voor nieuwe functionaliteiten of onderhoudswerkzaamheden
- B. Gewijzigde wetgeving
- C. Geconstateerde softwarefouten

Invloed op release

UWV kan invloed uitoefenen op de inhoud van de release middels overlegstructuren, klankbordgroepen of de Service Desk. Nieuwe wensen kan UWV te allen tijde aanbrengen via de gebruikersgroepen, projectleider, Service Desk of haar accountmanager. Wanneer hier voor beide partijen genoeg draagvlak bestaat wordt de functionaliteit vervolgens ontwikkeld en wordt deze functionaliteit aangeboden als generieke levering.

Wat wordt er van UWV verwacht?

Inzake de borging van de releases wordt van de betrokkenen, functioneel beheer, van UWV verwacht dat de gepubliceerde release notes worden gelezen en vervolgens met eventueel andere betrokkenen binnen de eigen organisatie worden geborgd. In geval van onduidelijkheden kan te alle tijden aanvullende informatie worden verkregen bij de Service Desk, consultant of accountmanager.

Wat wordt er van <verkorte leveranciersnaam> verwacht?

De <verkorte leveranciersnaam> hanteert een releasebeleid waaronder zaken als patches, updates en upgrades (minor- en major releases) zijn beschreven. De communicatie verloopt volgens het Governance document.

Service Desk

Om UWV goed en tijdig antwoord te kunnen geven op vragen en meldingen over diensten en producten, beschikt <verkorte leveranciersnaam> over een Service Desk. De Service Desk is het aanspreekpunt voor alle vragen, wensen en eventuele klachten en problemen die UWV heeft met door <verkorte leveranciersnaam> geleverde producten en diensten.

Gebruiksrecht Service Desk

Indien UWV een Storing wil melden of gebruik wil maken van de deskundigheid van de Service Desk voor andere zaken dan kan UWV zonder meer contact opnemen met de Service Desk.

Service Windows

De Service Windows van de levering zijn als volgt:

Soort	Beschikbaarheid
Dienst/levering	Kalenderdagen van 07:00u – 20:00u
Service Desk: Applicatie inhoudelijke en technische support voor UWV contactpersoon	Werkdagen op ma-vrij van 07:00u - 20:00u
Support met betrekking tot de technische beschikbaarheid van systemen en applicaties. Bereikbaar via reguliere Service Desk contactgegevens.	Werkdagen op ma-vrij per week 07:00u – 20:00u
Noodzakelijk extra onderhoud gedurende Service Windows waarvoor geen uitstel mogelijk is, bijvoorbeeld als gevolg van een beveiligingsrisico (Calamiteitenonderhoud)	Niet gepland, zo minimaal mogelijk

Openingstijden en bereikbaarheid Service Desk

Voor de Service Desk gelden onderstaande openingstijden en communicatiewegen:

Telefoon	+31 <telefoonnummer> op Werkdagen. De openingstijd van de Service Desk is op Werkdagen van 7:00 uur tot 20:00 uur.
E-mail	<emailadres servicedesk>
Website	<website>

Typering Calls

Bij de registratie van Calls wordt bepaald wat de typering van een Call is. <verkorte leveranciersnaam> onderkent 4 types Calls:

- Vraag;
- Incident;
- Bugs;
- Wens (Request for Change).

Prestatieafspraken aanmelding Calls

De volgende prestatieafspraken zijn van toepassing bij het indienen van een Call aan de Service Desk:

- de Service Desk is bereikbaar tijdens Werkdagen van 7:00 uur tot 20:00 uur;
- minimaal 99% van de telefonische oproepen bij de Service Desk worden opgenomen binnen 3 minuten;

De Support Level Codes van het Incident wordt vastgesteld door de Service Desk van <verkorte leveranciersnaam>; In geval van verschil van inzicht ten aanzien van de Support Level Codes zal UWV contact opnemen met de <Clientmanager> van <verkorte leveranciersnaam>. In gezamenlijkheid zal worden getoetst of op basis van de businessimpact bij UWV de vastgestelde Support Level Codes moet worden bijgesteld.

Als de door UWV doorgegeven initiële informatie onvoldoende is om het Incident adequaat te kunnen analyseren, zal er een aanvraag voor additionele informatie naar UWV worden verstuurd conform de daarvoor in de DAP beschreven procedure.

Support level codes

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan het Incident en de daarbij behorende reactietijd hanteert <verkorte leveranciersnaam> vier Support Level Codes. Het onderscheid in de Support Level Codes heeft betrekking op het soort en de ernst van het Incident waarvoor support wordt aangevraagd en de daarbij behorende initiële responstijd en te verwachten hersteltijd. <verkorte leveranciersnaam> hanteert de navolgende Support Level Codes:

Support Level Codes	Betekenis	Omschrijving
---------------------	-----------	--------------

1	blokkeert	De verstoring heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie, de werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.
2	Hoog	De verstoring heeft een aanzienlijke invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie. Een alternatieve oplossing is beschikbaar, al dan niet met enige beperkingen.
3	Middel	De verstoring heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie.
4	Laag	De verstoring heeft geen nadelige invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie.

CONCEPT

Oplostijden Incidenten

Afhankelijk van de Support Level Codes die aan het Incident is toegekend, gelden de volgende prestatieafspraken ten aanzien van de oplostijden:

Support Level Codes	Betekenis	Maximale doorlooptijden
1	Blokkeert	Oplossing middels workaround: 90% binnen 4 uur 100% binnen 24 uur Structurele oplossing: Binnen 5 kalenderdagen
2	Hoog	Oplossing middels workaround: 90% binnen 24 uur 100% binnen 48 uur Structurele oplossing: Binnen 14 kalenderdagen
3/4	Middel/Laag	Oplossing wordt in overleg bepaald of in de releasekalender wordt opgenomen.

De gemiddelde tijd tussen 2 storingen is minimaal 3 weken.

Voor Incidenten en de reactie van <verkorte leveranciersnaam> op de gemelde Incidenten, gelden de navolgende reactietijden:

		2e + 3e lijns-support <verkorte leveranciersnaam> Helpdesk			
Prioriteit	Bereikbaarheid	Start herstel werkzaamheden	Service Niveau	Terugkoppeling (status update)	Service Niveau
1	7.00 -20.00 uur	< 5 minuten	100%	< 2 werkuren	100 %
2	7.00 -20.00 uur	< 2 werkuren	95 %	< 4 werkuren	95 %
3/4	7.00 -20.00 uur	< 5 dagen	90 %	De status doorgeven in de MOO	90 %

Incidenten met prioriteitsniveau 3 en 4 worden besproken in het maandelijks operationele overleg (MOO) tussen partijen.

Meldingen worden via de mail gericht aan <e-mailadres>. Een melding met prioriteit 1 of 2 wordt in alle gevallen door het UWV ook telefonisch bij <verkorte leveranciersnaam> gemeld op het telefoonnummer +31 <telefoonnummer>.

Coördinatoren bij UWV

Om UWV goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, hecht <verkorte leveranciersnaam> er veel waarde aan dat de gebruikers binnen UWV bekend zijn bij de Service Desk. Daarnaast wordt bij de advisering en beantwoording van vragen verwacht dat de verschillende gebruikers over een bepaald kennis- en vaardigheidsniveau beschikken van de gebruikte applicaties en het vakgebied Voorziening E-Publicatie. Bij het afsluiten van de SLA wordt bij <verkorte leveranciersnaam> geregistreerd wie de 'hoofdgebruikers' en functioneel beheerders zijn bij UWV. Dit zijn gebruikers die de <product> training hebben gevolgd, zijn opgenomen in de SLA om toegang te krijgen tot de kennisbank of zijn opgenomen in de SLA om een incident, vraag, wens of bug te melden.

Social return

<verkorte leveranciersnaam> realiseert social return door 5% van de geraamde opdrachtwaarde per jaar (excl. BTW) hiervoor in te zetten.

NB: In het eerste jaar wordt gestart met social return op basis van de geraamde opdrachtwaarde (social return verplichting). Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste half jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet over dat half jaar. Indien er een verschil is tussen de omzet en de geraamde opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde omzet.

Meetmethodiek

UWV ontvangt half jaarlijks een rapportage over de bijdrage van social return.

Rapportages

<verkorte leveranciersnaam> levert aan UWV een rapportage over de ingediende calls. Deze rapportage geeft UWV over een te selecteren periode inzicht in de ingediende tickets conform typering calls. Rapportage zal elke maand rond de 10^e werkdag van de maand worden opgeleverd,

voor het operationeel overleg.

- Het aantal ingediende calls (onderverdeeld in Support Level Codes, zoals beschreven op blz. 13);
- Aantal gesloten calls;
- Typering van calls (wens, Incident, bug, vraag);
- Reactietijden Service Desk

Verplichtingen UWV

Wil <verkorte leveranciersnaam> kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan wordt er van UWV het onderstaande verwacht.

- Zoals weergegeven in de governance zal in de diverse overlegstructuren de releasenotes en overige ontwikkelingen worden afgestemd met UWV.
- UWV moet maatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat Incidenten tijdig en correct gespecificeerd bij de Service Desk <verkorte leveranciersnaam> worden gemeld.
- UWV moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang tot de applicaties krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden.
- Jaarlijks zal een herijking van de SLA plaatsvinden en in het TLO worden bekrachtigd.