

## Annex 1.3 Service Level Agreement

### Dienstverlening websites ProRail

---

---

**Documentgegevens**

---

Eigenaar	Berna Vink
----------	------------

---

Kenmerk	
---------	--

---

Versie	1.0
--------	-----

---

Datum	18-8-2022
-------	-----------

---

Onderwerp	SLA Websites ProRail
-----------	----------------------

---

Status van het document	Definitief
-------------------------	------------

---

## Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Doel van dit document	3
1.2	Scope	3
1.3	Relatie met andere documenten	3
2	Overzicht diensten	4
3	Beheer	5
3.1	Incidentmanagement	5
	Reactietijden en functiehersteltijden	5
	Incidentproces	6
	Prioritering incidenten	6
3.2	Changemanagement: Correctief en preventief onderhoud	6
3.3	Technisch Applicatiebeheer	7
4	Doorontwikkeling	8
4.1	Adaptieve changes (nieuwe functionaliteit)	8
4.2	Sprints	8
5	KPI's	9
5.1	Incidentmanagement	9
5.2	Losse Requests/Changes	9
5.3	Ontwikfelsprints (grote of meerdere changes)	9
5.4	Performance	9
5.5	Beschikbaarheid	10
5.6	Rapportage	10

## 1 Inleiding

### 1.1 Doel van dit document

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) wordt gesloten tussen ProRail B.V., afdeling ECM-CRM (hierna: opdrachtgever) en [Naam opdrachtnemer], (hierna: Opdrachtnemer). De SLA concretiseert de afspraken binnen het contract en beschrijft de werkafspraken en procedures waaronder de dienstverlening en werkzaamheden worden geleverd.

De SLA is een dynamisch document. Dat betekent dat Partijen kunnen besluiten om Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen uit de SLA. Minimaal 1 maal per jaar wordt de inhoud van de SLA tussen ProRail en Opdrachtnemer besproken en eventueel bijgesteld.

### 1.2 Scope

De scope van de dienstverlening omvat het beheer en de doorontwikkeling van ondergenoemde bestaande drie websites alsmede de nieuwbouw, beheer en doorontwikkeling van eventuele nieuwe websites.

Huidige websites:

- [www.prorail.nl](http://www.prorail.nl)
- [www.spoordata.nl](http://www.spoordata.nl)
- [www.werkenbijprorail.nl](http://www.werkenbijprorail.nl)

### 1.3 Relatie met andere documenten

De SLA is een integraal onderdeel van de raamovereenkomst 'beheer, doorontwikkeling en nieuwbouw ProRail websites' en beschrijft samen met het Dossier Afspraken & Procedures (DAP) de dienstverlening.

In het DAP worden de operationele afspraken vastgelegd en de procedures met betrekking tot werkwijze, communicatie, gemaakte (operationele) werkafspraken, organisatie, verantwoordelijkheden, taakverdelingen en procedures. Het DAP wordt na gunning samen met de Opdrachtnemer opgesteld.

## 2 Overzicht diensten

In het kader van deze SLA levert de Opdrachtnemer de volgende diensten aan ProRail. ProRail vraagt de Opdrachtnemer om te zorgen voor een goed proces voor de afhandeling van onderstaande diensten.

### Beheer

- Incidentmanagement (en problemmanagement)
- Changemanagement (correctief, preventief)
- Technisch applicatiebeheer

Het onderdeel Beheer valt onder de vaste jaarlijkse SLA-beheerkosten conform Annex 2 'Prijnsformulier' en wordt nader toegelicht in hoofdstuk 3.

### Doorontwikkeling

- Losse changes
- Sprints

Het onderdeel Doorontwikkeling valt onder de variabele kosten voor Doorontwikkeling conform Annex 2 'Prijnsformulier' en wordt nader toegelicht in hoofdstuk 4.

## 3 Beheer

### 3.1 Incidentmanagement

Incidenten worden centraal gemeld bij de ProRail Servicedesk (088-2317100).

Op basis van een FHD (Functie Herstel Document) zal een incident geregistreerd worden in Marval op een assignment queue bij CC ECM/CRM. Afhankelijk van de aard van het incident wordt geschakeld met de juiste partij (Oprichtnemer, Optimizely of beheerteams van de verschillende interfaces). De functioneel beheerder van CC ECM/CRM heeft hier een centrale rol om meldingen en incidenten met business en derde lijn te coördineren.

#### Reactietijden en functiehersteltijden

Om de maximale functiehersteltijd of antwoordtermijn vast te stellen voor incidenten is een prioriteitsstelling noodzakelijk. Deze prioriteitsstelling is gedefinieerd in onderstaande tabel (1).

Tabel 1

Urgentie / Impact	Alle gebruikers Intern en extern	Een volledig deel van de gebruikers	Individuele gebruiker
De functionaliteit is volledig onbeschikbaar. De bezoekers van de site ondervinden ernstige hinder.	Prio 1		
De functionaliteit is gedeeltelijk onbeschikbaar. Het bedrijfsproces ondervindt hinder.	Prio 2	Prio 2	Prio 3
De functionaliteit is aangetast maar nog wel beschikbaar. Het bedrijfsproces ondervindt lichte hinder.	Prio 2	Prio 3	Prio 3

Tabel 2 definieert de reactie- en functiehersteltijden

Tabel 2

Reactie- en Functiehersteltijden			
	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Reactietijden	80% < 45 min	80% < 60 min	80% < 2 uur
Functiehersteltijden	80% < 45 min 90% < 2 uur 99% < 8 uur	80% < 8 uur 99% < 12 uur	80% < 12 uur 99% < 48 uur

Bovenstaande tabellen gaan uit van een bezetting op kantoor tijden (8.00 – 18.00 uur) voor prio 2 en prio 3 incidenten. Voor prio 1 incidenten geldt dat er 24\*7 monitoring geregeld moet zijn m.b.t. de beschikbaarheid van de site. Wanneer een site down is, geldt de functiehersteltijd van prio 1 ook buiten kantoor tijden, dus 24\*7.

## Incidentproces

Hieronder verstaat ProRail:

- aanmelden van incidenten moet 24\*7 mogelijk zijn (online);
- bereikbaarheid helpdesk 8:00-18:00 op werkdagen (telefonisch);
- informeren Functioneel Beheer ProRail over de mogelijke tegenmaatregelen, die genomen moeten worden na het optreden van een incident, zodat ProRail de impact snel kan inschatten en de juiste keuze kan maken;
- status van incidenten wordt goed gecommuniceerd naar ProRail;
- het routeren en inplannen van incidenten;
- behandelen van incidenten en problems loopt volgens een vast proces;
- bij vaker voorkomende incidenten wordt een problem aangemaakt voor verder onderzoek en een structurele oplossing;
- uitvoeren van functieherstel naar aanleiding van een incident, het oplossen van een incident of problem waaraan 1 of meerdere incidenten ten grondslag liggen;
- opsporen en herstellen van (mogelijke) bugs, fouten in de applicatie;
- rapportage SLA (4x p.j.).

## Prioritering incidenten

In de tabellen hierboven wordt gesproken over Prio 1, 2 en 3 incidenten.

Hieronder worden een aantal voorbeelden genoemd m.b.t. de prioritering.

### Prio 1

- De site (welke dan ook) is niet bereikbaar. De website is uit de lucht.
- De site is bereikbaar, maar alleen de foutpagina wordt getoond.

### Prio 2 (voorbeelden m.b.t. de werkenbij site)

- Vacatures worden niet doorgestuurd/geladen naar de website (Native en leverancier) / of verdwijnen niet van de website.
- Er staan helemaal geen vacatures op de website.
- De sollicitatieknop geeft een foutmelding.
- Het sollicitatieformulier verschijnt niet.
- Invulvelden in het sollicitatieformulier geven foutmeldingen waardoor er niet gesolliciteerd kan worden en de sollicitant doet het goed.
- CV en motivatie kunnen niet worden geupload en de sollicitant doet het goed (juiste bestand en juiste bestandsgrootte).
- Sollicitatie wordt niet doorgezet naar Native, maar sollicitant krijgt geen foutmelding (sollicitant krijgt geen bevestiging per mail en klopt bij ons aan) (Native en leverancier).

## 3.2 Changemanagement: Correctief en preventief onderhoud

Wat verstaat ProRail hieronder?

Oplossingen worden in principe geïmplementeerd na overleg met Functioneel Beheer ProRail. Eventuele uitzonderingen hierop (zoals bijvoorbeeld hotfixes) worden in het DAP opgenomen. Bij het oplossen van een incident kan het nodig zijn een wijziging aan te brengen op de website. Dit valt onder correctief onderhoud. Wanneer de oorzaak van het incident bij de Opdrachtnemer ligt, worden geen kosten doorberekend aan ProRail. Onder preventief onderhoud wordt verstaan het doorvoeren van wijzigingen om verstoringen te voorkomen. Dat kan bijvoorbeeld zijn het volgens de richtlijnen van Optimizely, regelmatig upgraden van de software.

Op basis van historische gegevens acht ProRail de prognose voor het incidentproces (incl. correctieve en preventieve changes) op 40 uur per maand (500 uur per jaar). Dit is inclusief het routeren en inplannen van de correctieve en preventieve changes.

### 3.3 Technisch Applicatiebeheer

Hieronder verstaat ProRail:

- monitoren performance;
- monitoren beschikbaarheid websites (24\*7);
- beheer en onderhoud OTAP straat;
- uitvoeren van upgrades van de Optimizely-software en plug-ins, minimaal éénmaal per kwartaal, of zo vaak als nodig is om het CMS stabiel en veilig te houden;
- adviseren over mogelijke aanpassingen met betrekking tot de capaciteit van het systeem;
- wekelijks monitoren van de log bestanden op onregelmatigheden;
- jaarlijks updaten SSL certificaten van alle websites.

Voor de verschillende paragrafen in dit hoofdstuk gelden alle KPI's uit hoofdstuk 5, behalve de kpi's uit 5.3. De KPI's genoemd in 5.3 behoren bij hoofdstuk 4.

## 4 Doorontwikkeling

Changes als gevolg van incidenten/bugs vallen onder de functiehersteltijden, zoals in par. 3.1 benoemd, bij het Incidentproces.

Overige changes (nieuwe functionaliteiten) worden in dit hoofdstuk behandeld.

Binnen ProRail dienen de Product Owners (PO's) hun wensen in bij Functioneel Beheer (FB) ECM. Deze worden door FB vastgelegd in de daarvoor bestemde applicatie van ProRail (Jira) als een user story.

De functioneel beheerder zal de user story indienen bij Opdrachtnemer voor een kostenschatting.

Wanneer ProRail akkoord is met de kostenschatting wordt de opdracht uitgezet bij Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer geeft een planning af en start met de bouw op de geplande datum.

Indienen van changes moet door meerdere gemandateerden gedaan kunnen worden, maar uitsluitend door medewerkers van ICT (afdeling CC ECM-CRM).

Het tijdstip van de uitrol van changes op de websites (in de productie omgeving) wordt altijd in overleg met Functioneel Beheer van ProRail afgestemd.

Uitgangspunt van ProRail is om te willen samenwerken met een partner, die proactief adviseert en meedenkt over nieuwe functionaliteit en samen met ProRail een team vormt om dit te realiseren op een effectieve en efficiënte manier.

### 4.1 Adaptieve changes (nieuwe functionaliteit)

Er zullen changes ingediend worden in allerlei vormen en maten.

ProRail wil de mogelijkheid hebben om changes los in te dienen, die dan direct worden ingepland en uitgevoerd.

ProRail verwacht dan snel een kostenschatting, een planning en de oplevering van de changes.

Dit kan ook gelden voor grotere changes, die we snel opgeleverd willen zien. Die kunnen niet wachten tot een volgende sprint.

### 4.2 Sprints

Sommige changes kunnen beter in een sprint worden opgepakt.

In Jira worden de changes in een sprint geplaatst. Ook hier wordt eerst om een kostenschatting gevraagd.

Daarna wordt binnen ProRail eventueel nog een keuze gemaakt welke user stories uiteindelijk in de sprint terecht komen. Dan kan de sprint met het scrumteam gestart worden volgens de afgegeven planning.

Na het testen door Opdrachtnemer en de oplevering in de acceptatie-omgeving, zal ProRail testen.

Na akkoord van de FB en de PO kunnen de changes op de productie omgeving gezet worden.

Het scrumteam kan bestaan uit de volgende rollen (afhankelijk van de omvang):

- Scrummaster (vanuit ProRail of Opdrachtnemer)
- Product owner (vanuit ProRail)
- Testers (vanuit ProRail en evt. Opdrachtnemer)
- Ontwikkelaars, front-end en back-end (vanuit Opdrachtnemer)
- Vormgever/UX-designer (vanuit Opdrachtnemer)
- Projectmanager (vanuit Opdrachtnemer, bijv. voor een aantal sprints achter elkaar)

In een scrumteam kunnen zich extra rollen voordoen in vergelijking met het bouwen van losse changes. Om die reden zou het kunnen dat Opdrachtnemer een ander gemiddeld integraal tarief wil hanteren. Dit tarief kan worden vastgelegd in het Prijzenformulier en geldt dan voor alle rollen, die eventueel opgenomen worden in een scrumteam of project.

Zie ook de KPI's in paragraaf 5.3.

## 5 KPI's

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de Key Performance Indicatoren (KPI's) en de bijbehorende Service levels (SL) die van toepassing zijn op de dienstverlening van de Opdrachtnemer aan ProRail in het kader van de websites, zoals hierboven beschreven in de hoofdstukken 3 en 4.

### 5.1 Incidentmanagement

KPI-nr	KPI beschrijving	Service level
1	Zie tabel 1 en 2 (in paragraaf 3.1)	Voldoen aan tabel 1 en 2 (in paragraaf 3.1).

### 5.2 Losse Requests/Changes

Deze KPI's hebben betrekking op paragraaf 3.2.

KPI-nr	KPI beschrijving	Service level
1	Opleveren kostenschatting	Binnen 1-2 werkdagen (afhankelijk van de prioriteit)
2	Aanleveren planning	Binnen 2 werkdagen
3	Changes kleiner dan 16 uur ontwikkeltijd	Binnen 1 week oplevering voor Test
4	Opleveren in productie	Binnen 1 week na akkoord PO
5	Percentage binnen tijd en budget opgeleverde requests/changes	> 80%, gemeten over een periode van zes (6) maanden

### 5.3 Ontwikfelsprints (grote of meerdere changes)

Deze KPI's hebben betrekking op hoofdstuk 4.

KPI-nr	KPI beschrijving	Service level
1	Opleveren kostenschatting	Binnen 5 werkdagen
2	Aanleveren planning	Binnen 5 dagen na akkoord kostenschatting
3	Percentage binnen tijd en budget opgeleverde requests/changes	> 80%, gemeten over een periode van zes (6) maanden

### 5.4 Performance

Deze KPI's hebben betrekking op hoofdstuk 3.

KPI-nr	KPI beschrijving	Service level
1	Laadsnelheid pagina's en gebruikservaring	Opdrachtnemer en ProRail streven, voor de bestaande en eventueel nieuw te bouwen websites, gezamenlijk het volgende na (en behouden die score wanneer het bereikt is):  - Een prestatiescore van >90 voor zowel mobiel als

		desktop volgens Google PageSpeed Insights - Site-vitaliteit: 'geslaagd' voor de Core Web Vitals assessment voor zowel mobiel als desktop. Score van < 2.5 sec op LCP <a href="https://web.dev/lcp/">https://web.dev/lcp/</a> Score van < 0.1 op CLS <a href="https://web.dev/cls/">https://web.dev/cls/</a> Score van < 100ms op FID <a href="https://web.dev/fid/">https://web.dev/fid/</a>
--	--	--

## 5.5 Beschikbaarheid

Deze KPI's hebben betrekking op hoofdstuk 3.

KPI-nr	KPI beschrijving	Service level
1	Applicatie perspectief	98%- beschikbaarheid
2	Faalfrequentie prioriteit 1	1x per kwartaal
3	Faalfrequentie prioriteit 2	6x per kwartaal

## 5.6 Rapportage

KPI-nrs 2 en 3 hebben betrekking op het beheer (zie hoofdstuk 3)

KPI-nr	KPI beschrijving	Service level
1	Bijlage bij elke factuur: de ticketnummers en het aantal uren per ticket. Wanneer een ticket specifiek voor een bepaalde website is opgeleverd, dient de website vermeld te worden in de bijlage.	Maandelijks een bijlage bij de factuur (in excel formaat)
2	Rapportage voorzien van aantallen incidenten, wijzigingen, problems, bugs; Prestaties o.b.v. van KPI's; Beschrijving van uitgevoerde en niet-uitgevoerde (maar wel aangevraagde) werkzaamheden; Rapportage ingezette beheercapaciteit; Andere zaken die van belang worden geacht voor het beheer (zie ook hoofdstuk 3)	Elk kwartaal wordt een complete rapportage aangeleverd. De rapportage wordt binnen 14 dagen na het eind van het te rapporteren kwartaal aangeleverd.
3	Performance rapportage	Een keer per maand per e-mail een rapportage aan functioneel beheerders van ProRail over de performance van bestaande en eventueel nieuwgebouwde websites (bij voorkeur op basis van Core Web Vitals van Google).