



**Bijlage 7c**  
**Service Level Agreement**  
**Railinformatie Portaal**

Datum: 18-08-2022

Versie: 0.9

# Inhoud

Inleiding .....	3
Identificatie van partijen .....	3
Scope en looptijd .....	3
Ondertekening .....	3
Servicelevel .....	4
Beheertaken .....	5
2 <sup>e</sup> -lijns functieherstel .....	5
Problem management .....	6
Infrastructuur management .....	6
Lifecycle Management.....	6
Monitoring .....	6
Overleg en rapportages .....	7
Overleg .....	7
Rapportages .....	7
Bijlage A. Document versiebeheer.....	8

## Inleiding

### Identificatie van partijen

Dit document is het Service Level Agreement, hierna verder aangeduid als SLA, tussen onderstaande partijen:

Prorail  
Moreelsepark 3  
3511 EP Utrecht

Hierna te noemen ProRail

### GEGEVENS LEVERANCIER

Hierna te noemen **LEVERANCIER**

### Scope en looptijd

De scope van deze overeenkomst c.q. de dienstverlening omvat de ontwikkeling en het beheer van Railinformatie Portaal gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Deze SLA heeft als ingangsdatum **xx-xx-xxxx**

De initiële looptijd is 3 jaar met 2 maal een stilzwijgende verlengingsoptie van 1 jaar waardoor de maximale contractduur 5 jaar is.

### Ondertekening

Namens ProRail

Namens **LEVERANCIER**

Utrecht, d.d.

**PLAATS**, d.d.

Handtekening:

Handtekening

Naam: Inge Hofland

Naam:

Functie: Manager Infradata&GIS

Functie:

## Servicelevel

Aspect	Afspraak	Toelichting
BIVP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbaarheid: M(iddel)</li> <li>Integriteit: H(oog)</li> <li>Vertrouwelijkheid: M</li> <li>Privacy: L(aag)</li> </ul>	De BIVP beschrijft aan welke eisen het systeem moet voldoen op het vlak van Beschikbaarheid, Integriteit, Vertrouwelijkheid en Privacy
Beheerniveau	Brons+	Conform BIVP
Beschikbaarheid	95-99,5%	Op basis van de door ProRail beschikbaar gestelde servicemanagement tooling (op moment van schrijven is dat MARVAL)
Service uren	Werkdagen van 08:00-18:00)	Tijdens de service uren is <b>LEVERANCIER</b> beschikbaar voor ondersteuning
Onderhoudsuren	Werkdagen 18:00 t/m 07:00 + weekend	Tijdens de afgesproken onderhoudsuren mag onderhoud uitgevoerd worden. Tijdens deze uren is de dienst mogelijk niet of beperkt beschikbaar. Deze onbeschikbaarheid wordt niet meegewogen bij de berekening van het beschikbaarheidspercentage.
Functieherstel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prio 1: 80%&lt;2u / 90%&lt;8u / 99%&lt;16u</li> <li>Prio 2: 80%&lt;8u / 99%&lt;48u</li> <li>Prio 3: 80%&lt;16u / 99%&lt;60u</li> </ul>	

## Beheertaken

Het beheer van het Railinformatie portaal zal door **LEVERANCIER** uitgevoerd worden (uitgezonderd het 1<sup>e</sup>-lijns functieherstel), onder regie van ProRail ICT, competentiecenter InfraData&GIS. Onder beheer worden de volgende activiteiten verstaan:

### 1<sup>e</sup>-lijns functieherstel

- De 1<sup>e</sup>-lijns ondersteuning wordt uitgevoerd door de ProRail ICT Servicedesk. Dit omvat het aannemen, registreren, classificeren, prioriteren en (indien mogelijk) oplossen van de call aan de hand van het zogenaamde Functiehersteldocument (hierna FHD) dat de Servicedesk tot zijn beschikking heeft. Daarin staan eventuele FAQ en Known Errors beschreven die de 1e lijn kan gebruiken om een call zelf af te handelen. Indien de call niet in de 1e lijn afgehandeld kan worden zet de servicedesk deze door naar de 2e lijn. Calls worden geregistreerd in het servicemanagement tool<sup>1</sup> van ProRail.
- 2e-lijns functieherstel
  - Incident Management
  - Problem Management
- Infrastructuur Management
- Lifecycle Management
- Monitoring

In onderstaande paragrafen worden de beheeractiviteiten verdere toegelicht

### 2<sup>e</sup>-lijns functieherstel

2<sup>e</sup> lijn incidentmanagement c.q. het identificeren, analyseren en oplossen van calls afkomstig van de ProRail ICT Servicedesk.

- Maken van een risico/oplossing-analyse, incident oplossen en uitvoeren van het functieherstel.
- Ondersteunen bij het bewaken van de doorlooptijd van incidenten in relatie tot de afspraken welke zijn vastgelegd in het Service Level Agreement.
- Actuele status van een call bijhouden en bijwerken in de door ProRail beschikbaar gestelde servicemanagement tooling.
- Het FHD bijwerken en uitbreiden met de actuele FAQ of Known Errors (de applicatiebeheerder of functioneel beheerder dient deze vervolgens na review in bij de ICT Servicedesk).
- Adviseren van de applicatie beheerder van het Railinformatie Portaal in het tijdig en effectief escaleren (zowel functioneel als hiërarchisch) conform de geldende procedures binnen ProRail.
- Zorg dragen voor adequate werkinstructies c.q. handleidingen die gedeeld kunnen worden met gebruikers of de 1<sup>e</sup> lijn.
- Leverancier blijft actiehouders in geval van incidenten die niet direct te wijten zijn aan het Railinformatie Portaal (bijvoorbeeld in geval van datakwaliteit) en ziet toe op doorloop van het proces.
- Registreren, bijhouden, bijwerken en afhandelen van een ticket bij een (externe) leverancier.
- Call in servicemanagement tooling bijwerken met actuele status van ticket bij (externe) leverancier.
- Indiener van een incident op de hoogte houden van de voortgang van de call.

---

<sup>1</sup> Binnen ProRail wordt op moment van schrijven MARVAL als service management tooling gebruikt.

## **Problem management**

- Signaleren en melden van een Problem bij de opdrachtgever.
- Uitvoeren probleemanalyse en bepalen oplossing.
- Plannen van de uitvoer oplossing en implementeren van de oplossing (in overeenstemming met de opdrachtgever).

## **Infrastructuur management**

Toevoegen, wijzigen, beheren of verwijderen van technische componenten in de infrastructuur en/of functionaliteiten van het Railinformatie Portaal.

- Definiëren en beheren van de infrastructuur door middel van code (Infrastructure as Code).
- Uitvoer van de wijziging afstemmen met betrokken ketenpartijen.
- Wijzigingen in de architectuur afstemmen met de solution architect van ProRail.
- Planning voor uitvoer afstemmen met de opdrachtgever.

## **Lifecycle Management**

Voor het Railinformatie Portaal is een gescheiden OTAP-omgeving ingericht. Middels deze omgeving wordt op een efficiënte en beheersbare wijze nieuwe en gewijzigde functionaliteit geïmplementeerd.

- Implementatie nieuwe en gewijzigde functionaliteit in T en A.
- Testen nieuwe en gewijzigde functionaliteit in T en A.
- Implementatie nieuwe en gewijzigde functionaliteit in P.
- Onderhouden van de OTAP-omgevingen.
- Leverancier informeert en adviseert opdrachtgever minimaal éénmaal per jaar over ontwikkelingen die van impact (kunnen) zijn op het Railinformatie Portaal.
- Registreren en bijhouden van relevante beheer work items in Azure DevOps.
- Relevante documentatie actueel houden (o.a. technische ontwerpen, functionele ontwerpen, releasenotes).

## **Monitoring**

- Monitoren van de belasting van de systeemresources en performance.
- Tijdig en proactief bijsturen van systeemresources om werking applicatie te waarborgen.
- Monitoren actuele status beschikbaarheid applicatie.
- Registreren historie beschikbaarheid en gebruik (functionele componenten van) applicatie ten behoeve van rapportage.
- Monitoren geldigheid certificaten en beheerder minimaal 4 weken voor einde geldigheid inlichten.

## Overleg en rapportages

### Overleg

De volgende overlegvormen maken deel uit van deze SLA:

- Strategisch overleg: 1x per jaar
- Tactisch overleg algemeen: 2x per jaar
- Voortgangsoverleg: maandelijks

Een specificatie van de verschillende overlegvormen, zoals frequentie, deelnemers enz., staat beschreven in het DAP. Alle genoemde frequenties van de overlegvormen zijn richtlijnen. Mocht de aard, de omvang of de fase waarin de werkzaamheden zich bevinden daar aanleiding toe geven, dan kunnen de frequenties aangepast worden. Ook kunnen bepaalde overlegvormen waar mogelijk worden gecombineerd.

### Rapportages

De volgende rapportages worden door **LEVERANCIER** opgesteld

Frequentie	Omschrijving
Dagelijks	Relevante voortgang van issues, bugs of andere work items (via Azure DevOps)
Maandelijks	SLR (service level rapportage). Deze voortgangsrapportage bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"><li>• Samenvatting</li><li>• Algemene status project</li><li>• Beschrijving van uitgevoerde en niet-uitgevoerde beheerwerkzaamheden</li><li>• Actuele status financiën</li><li>• Actuele status codekwaliteit</li><li>• Service Improvement Plan (wanneer van toepassing)</li><li>• Andere zaken die van belang worden geacht voor het beheer en/of de ontwikkeling</li></ul>

## Bijlage A. Document versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Wijziging
0.9	18-8-2022	Fehrid Abou	Eerste concept