



EINDHOVEN

SLA gemeente Eindhoven, MijnGemeenteDichtbij en <leverancier>

Service Level Agreement (SLA)

gemeente Eindhoven
Informatisering en Beheer, Inkoop
Januari 2022

Paraaf gemeente Eindhoven:

Paraaf <leverancier>:

Colofon

Uitgave

Gemeente Eindhoven
Informatisering en Beheer, Inkoop

Datum

Januari 2022

Inhoudsopgave

	Colofon	2
	Inhoudsopgave	3
1	Inleiding	4
1.1	Doelstelling	4
1.2	SLA	4
1.3	Leeswijzer	4
2	Algemene services en diensten	5
2.1	Service window	5
2.2	Key performance indicatoren (KPI's) en rapportage	5
2.3	Overlegstructuur	8
2.4	Escalatiemodel	9
3	Proces management	10
3.1	Producten en diensten	10
3.2	Incident management	10
3.3	Problem management	10
3.4	Change -en release management	11
4	Definities	12
	Ondertekening:	14

1 Inleiding

1.1 Doelstelling

Dit service level agreement (SLA) definieert het niveau van de door <leverancier> aangeboden dienstverlening met betrekking tot <naam Overeenkomst> bij de gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij.

Het SLA beschrijft de te hanteren servicelevels en condities m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening. Op een aantal van deze servicelevels vindt expliciete monitoring plaats (via zgn. key performance indicatoren (KPI'S)), zodat kan worden vastgesteld of gedurende de looptijd van de dienstverlening het vereiste kwaliteitsniveau daadwerkelijk wordt gehaald en gehandhaafd blijft.

1.2 SLA

Dit SLA is de concrete invulling van de service afspraken tussen <leverancier>, gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij. Het SLA is gebaseerd op <naam Overeenkomst>.

Daarnaast zal door <leverancier> in samenwerking met de gemeente Eindhoven en MijnGemeentedichtbij een zogenaamd dossier afspraken en procedures (DAP) worden opgesteld waarin procedures in de procesgang tussen <leverancier>, gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij nader worden vastgelegd.

Het SLA zal vervolgens op jaarbasis gezamenlijk worden gecontroleerd op actualiteit en waar nodig door <leverancier> worden aangepast. Na akkoord van de Partijen geldt dan de aangepaste versie. Aanpassing vindt plaats op basis van overleg tussen Functioneel Beheer, Product Owner, Demand manager / contractmanager van gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij en <leverancier>. Dit vindt plaats in het tactisch overleg.

1.3 Leeswijzer

Het SLA volgt zoveel mogelijk de structuur van ITIL, zodat de voorwaarden zijn gegroepeerd rondom de verschillende ITIL-processen.

Elk hoofdstuk bevat vervolgens aanvullende eisen en evt. randvoorwaarden waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen. Daar waar onduidelijkheid is betreffende de uitleg van benoemde definities in dit document hanteert de aanbestedende dienst de processen / definities zoals in de laatste versie van ITIL beschreven.

2 Algemene services en diensten

2.1 Service window

Het service window van <leverancier> is uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen: Maandag t/m vrijdag tussen 08:00 uur en 18:00 uur voor de geautoriseerde gebruikers. Een lijst van geautoriseerde gebruikers wordt uitgewerkt in het DAP.

2.2 Key performance indicatoren (KPI's) en rapportage

Na een initiële periode van drie (3) maanden, na aanvang van de dienstverlening, vindt een gezamenlijke evaluatie plaats van de scope van de dienstverlening en de wederzijds afgesproken service levels.

Naar aanleiding van deze evaluatie is het mogelijk dat de frequentie, scope en / of de KPI's in onderling overleg worden aangepast.

<Leverancier> zal de volgende rapportages verzorgen en voldoen aan de gestelde KPI:

Onderwerp	KPI	Omschrijving / scope	Frequentie
Opleveren rapportage	≤ 10 ^e werkdag van de maand	Rapportage over de voorgaande maand	Per maand
Servicedesk <leverancier>	Reactietijd < 3 min.	Telefonisch bereikbaar tijdens service window	Per maand
Incidenten prio-1	Reactietijd < 5 min. ≥ 95% opgelost < 1 uur 100% opgelost < 4 uur	Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand Het product of de dienst is niet te gebruiken en betreft een kritische impact op de productie omgeving. Situatie vereist onmiddellijke oplossing	Per maand
Incidenten prio-2	Reactietijd < 5 min. ≥ 95% opgelost < 1 werkdag 100% opgelost < 3 werkdagen	Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand Het product of de dienst is operationeel door gebruik van een workaround, maar onder ernstige beperkingen. Situatie vereist spoedige oplossing	Per maand
Incidenten prio-3	Reactietijd < 5 min. ≥ 95% opgelost < 5 werkdagen 100% opgelost < 10 werkdagen	Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand Er zijn onvolkomenheden geconstateerd, of er zijn vragen. Het product of de dienst is operationeel	Per maand
Problem management	Reactietijd < 30 min. Openstaande	Aangemaakte, openstaand aan het einde van de maand, opgeloste problems	Per maand

Onderwerp	KPI	Omschrijving / scope	Frequentie
	problems (duur) < 100 dagen	(incl. workaround en/of oplossing)	
Wijzigingen algemeen	Cf. afspraken releaseplanning.	Status van aangemaakte, openstaande, opgeloste (projectmatige) wijzigingen. In overeenstemming met gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij wordt eerst de scope, uitvoering en planning afgestemd	Per maand
Wijzigingen subsites	Binnen 2 weken opleveren	Onder de hoofdsites is het mogelijk subsites toe te voegen. Na aanleveren van het certificaat door gemeente Eindhoven of MijnGemeenteDichtbij moet <leverancier> deze binnen twee weken de aangevraagde site voor een vaste prijs volledig werkend op leveren met toegangsrechten voor de functioneel beheerders.	Per maand
Telefonische bereikbaarheid	100% binnen werkdagen tussen 08.00 uur en 18:00 uur		Per maand
Verbetervoorstellen / Preventief onderhoud	n.v.t	In relatie tot KPI's worden verbetervoorstellen gerapporteerd	Per maand
Beschikbaarheid producten en diensten	> 99,5%	De algemene beschikbaarheid van de producten en diensten 24/7, zodat de gebruikers van de producten en diensten deze functioneel kunnen gebruiken	Per maand
RTO (Recovery Time Objective)	< 4 uur	De maximale tijd dat een dienst onbeschikbaar mag zijn in geval van calamiteiten	Per maand
RPO (Recovery Point Objective)	< 24 uur	Het maximale dataverlies in tijd dat wordt geaccepteerd in geval van calamiteiten	Per maand
Security	Jaarlijkse pentesten infrastructuur	Jaarlijks een pentest uitvoeren op de 3 hoofdwebsites door een onafhankelijke gecertificeerde partij en inzage geven in de uitkomsten ervan	Jaarlijks
Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)	1 keer per 3 jaar als blijkt uit audit dat techniek 100% op orde is.	<Leverancier> ontwikkelt volgens het principe "toegankelijkheid by design"	Jaarlijks
Response time pagina > 200 ms	KPI: Als de RT voor gecachte pagina's > 200ms volgt een prio 1	<Leverancier> neemt maatregelen om de RT te verbeteren	

Onderwerp	KPI	Omschrijving / scope	Frequentie
	melding		
Gemiddelde Responce Time gemeten over 20 pagina's.	Als gedurende een maand de gemiddelde responsetijd van 100 ms over een 20 tal pagina's niet wordt gehaald moet de leverancier maatregelen nemen om te voldoen aan de eis	<Leverancier> neemt maatregelen om de RT te verbeteren	

2.3 Overlegstructuur

Ten behoeve van de instandhouding van de dienstverlening zullen <leverancier> , gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij een overlegstructuur voeren op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Communicatie tussen <leverancier>, gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij zal in het Nederlands plaatsvinden, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.

<Leverancier> levert een vast contactpersoon (en vervanger) voor alle communicatie tussen de gemeente Eindhoven, MijnGemeenteDichtbij en <leverancier> tijdens de uitvoer van de Overeenkomst. Deze overlegstructuur kent in concept de volgende:

Overleg	Frequentie	Participanten (=bevoegden)	Agenda / Doel
Operationeel	Op afroep 1 x per maand	<u>Gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij</u> - Functioneel Beheerders - Product Owner <u>Leverancier</u> - Operationeel manager	- Bespreken rapportage; - Operationele day-to-day issues; - Updates van werkafspraken; - Eventueel extra activiteiten; - Preventief onderhoudsplan - Kwaliteit van de services; - Verbetervoorstellen inbrengen in het tactisch overleg; - Verbetering in de communicatie.
Tactisch	1x per kwartaal	<u>Gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij</u> - Product Owner - Functioneel Beheerders - Demand manager / Contractmanager - Adviseur online <u>Leverancier</u> - Service manager / contract manager - Evt. andere functionarissen	- Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan; - Status van verbeterprojecten; - Klant tevredenheid; - Escalaties; - Procesevaluatie; - Facturatie; - Wijzigingen op SLA/DAP.
Strategisch	1x per jaar	Personen op basis van de agenda	- Presentatie jaar van samenwerking; - Doorgevoerde wijzigingen op SLA/DAP; - Innovatie; - Toekomst.

Alle overleggen tussen de gemeente Eindhoven, MijnGemeenteDichtbij en <leverancier> vinden plaats in een van de kantoren van de gemeente Eindhoven, tenzij onderling anders overeengekomen.

Verslaglegging en voortgangsbewaking worden gedaan door <leverancier>.

2.4 Escalatiemodel

Indien de overeengekomen dienstverlening en / of te hanteren processen niet worden nagekomen, is bijgaand escalatie model in concept beschreven en wordt indien van toepassing nader uitgewerkt in het DAP:

Niveau	Gemeente Eindhoven en	<Leverancier>
1	Functioneel Beheerder / Key user	Account manager
2	Demand manager / contractmanager	Contract manager
3	Afdelingshoofd / sectorhoofd	Algemeen directeur

3 Procesmanagement

3.1 Producten en diensten

<Leverancier> is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor:

- Het leveren en implementeren van de Webpresence Gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij
- Het onderhoud (Correctief, Preventief, Adaptief en Innovatief) op deze producten en diensten
- Doorontwikkeling op Webpresence conform afspraken in <naam Overeenkomst>
- 1^e lijns en 2^e lijns servicedesk
- 2^e lijns ondersteuning functioneel en technisch

De details van de te leveren producten en diensten worden indien van toepassing verder uitgewerkt in de DAP.

3.2 Incidentmanagement

Incidenten die betrekking hebben op de producten en diensten die <leverancier> levert conform de Overeenkomst, worden aangemeld bij de <leverancier> via <telefoon, e-mail, of web portaal>. <Leverancier> fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor de geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij.

Terugkoppeling door <leverancier> vindt altijd plaats met het referentie nummer van <leverancier>

Alle meldingen worden bijgehouden in een service management tool van <leverancier> dat conform ITIL standaarden werkt. <Leverancier> servicedesk houdt zicht en controle op alle uitstaande meldingen. Geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij hebben toegang tot de aangemelde tickets en hebben inzicht in elkaars tickets.

3.3 Problemmanagement

Terugkerende incidenten dienen als problem te worden geclassificeerd op basis van de volgende regels:

- Als een geautoriseerde gebruiker van gemeente Eindhoven of MijnGemeenteDichtbij een incident als problem classificeert;
- Als eenzelfde type incident vijf (5) keer per jaar voorkomt.

<Leverancier> levert binnen een week een verbeterplan aan en laat dit accorderen door gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (onderzoekperiode, mensen, middelen en resultaten) genoemd. Indien zich in het ICT-landschap van de gemeente Eindhoven of MijnGemeenteDichtbij een problem voordoet dat niet direct is te herleiden tot de dienstverlening van <leverancier> maar daar mogelijk wel mee in verband staat, dan verklaart <leverancier> zich bereid om de gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij te ondersteunen bij de diagnose van het probleem.

3.4 Change -en release management

Alle wijzigingen uitgevoerd door <leverancier> binnen én buiten het service window worden minimaal 2 weken van tevoren gemeld bij gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij.

Wijzigingen op de productieomgeving worden uitgevoerd buiten het service window. Deze worden eerst beschikbaar gesteld in een Ontwikkel-, Test- en Acceptatie omgeving, zodat deze door geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij getest kunnen worden. Indien akkoord mogen de wijzigingen doorgevoerd worden op de productieomgeving.

Werkzaamheden die van tevoren niet gemeld worden en die leiden tot uitval tijdens het service window worden meegerekend in de maandelijkse non-beschikbaarheid van de dienstverlening. De door <leverancier> geplande onderhoud, wordt jaarlijks vastgesteld en de non-beschikbaarheid valt buiten de metingen in dit SLA.

Een release bestaat uit meerdere changes. Gedurende een sprint kan het voorkomen dat een van deze changes niet gereed is om in productie te worden genomen en daarmee niet mee kan in de release. In overleg met Gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij moet <leverancier> in staat zijn onderdelen uit een release te halen.

Gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij werken releasematig in sprints van 4 weken. Dit gaat volgens het Agile principe. Minimale contactmomenten in deze sprints zijn:

- Kick-off (bespreken wat zit er in de komende sprint)
- Voorgangsbespreking sprintinhoud
- Oplevering op test (Sprint wordt uiterlijk twee weken voor livegang op testomgeving geplaatst)
- Oplevering op acceptatie (Goedgekeurde sprintonderdelen worden uiterlijk 1 week voor livegang op acceptatie geplaatst)
- Livegang productie (Goedgekeurde sprintinhoud wordt op productie geplaatst)

4 Definities

Overeenkomst	<naam Overeenkomst>
Beschikbaarheid	De algemene beschikbaarheid van de producten en diensten 24/7, zodat de gebruikers van de producten en diensten deze functioneel kunnen gebruiken.
Correctief onderhoud	Na constatering van een issue in de te leveren producten of diensten verhelpt <leverancier> op basis van de aan het geconstateerde issue toegekende prioriteit het issue. Dit gebeurt in overeenstemming met de gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij.
Partijen	Dit zijn de <leverancier>, de gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij
Preventief onderhoud	Gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij verwachten van <leverancier> wijzigingsvoorstellen om te borgen dat de te leveren producten en diensten ook in de toekomst blijft functioneren en presteren conform de overeenkomst. <Leverancier> geeft aan welk Preventief onderhoud gedaan zou moeten worden en met welke frequentie, in afstemming met gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij. Het Preventief onderhoud, waarbij de te leveren producten en/of diensten onbeschikbaar is, dient minimaal 2 weken vooraf aangekondigd te worden. De datum van uitvoering is in overleg met gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij. <Leverancier> voert Preventief onderhoud uit aan de hand van een Preventief onderhoudsplan, waarin te hanteren criteria, checklists en meetmethoden zijn opgenomen. Dit onderhoudsplan wordt periodiek met gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij in het operationeel overleg besproken.
Adaptief onderhoud	Het releasematig doorvoeren van verbeteringen en/of uitbreiding van de functionaliteit van de te leveren producten en diensten. De inhoud van een release wordt in overleg vastgesteld en in de releasenotes beschreven. Zodra een nieuwe release is goedgekeurd door gemeente Eindhoven én MijnGemeenteDichtbij kan deze worden geïmplementeerd in de productieomgeving.
Innovatief onderhoud	Verbeteren van de te leveren producten en diensten is van belang voor de toekomstbestendigheid van niet alleen de functionaliteiten, maar ook de effectiviteit en inzetbaarheid.

	Wederpartij dient per jaar een roadmap voor Innovatief onderhoud op te leveren met een tijdspanne van 12 maanden vooruit. De toekomstvisie van de <leverancier> met betrekking tot de te leveren producten en diensten incl. de samenwerking wordt jaarlijks besproken en vastgelegd in het strategische overleg.
Doorontwikkeling	• Functionele doorontwikkeling: <leverancier> zorgt voor nieuwe features, templates, of producten die opgenomen worden in de webpresence conform de door gemeente Eindhoven en MijnGemeenteDichtbij gedefinieerde roadmap. • Integratie ontwikkeling: <leverancier> draagt zorg voor ontwikkeling t.a.v. koppeling met andere systemen • Doorontwikkeling vindt plaats op basis van "Toegankelijkheid by design"

Ondertekening:

Gemeente Eindhoven

Naam:

Functie: Leadbuyer / Sectorhoofd*

Organisatie: Gemeente Eindhoven

Datum:

Handtekening:

MijngemeenteDichtbij (gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel)

Naam: Leendert den Braasem

Functie: Teammanager i&a

Organisatie: MijnGemeenteDichtbij

Datum:

Handtekening:

<Leverancier>

Naam:

Functie:

Organisatie: <leverancier>

Datum:

Handtekening:

* Doorhalen wat niet van toepassing is