

Bijlage 6a SLA Bibliotheekmonitor 2.0

Service Level Agreement

KB en <OPDRACHTNEMER>
behorende bij de Overeenkomst

Bibliotheekmonitor 2.0

Paraaf Opdrachtgever	KB Koninklijke Bibliotheek Nationale bibliotheek van Nederland	Paraaf Opdrachtnemer
----------------------	--	----------------------

Inhoudsopgave

1. Introductie	3
1.1. Contractnummer KB	3
1.2. Onderliggende contracten en documenten	3
1.3. Geldigheidsduur SLA	3
1.4. Wijzigingen binnen SLA	3
2. Service specificatie	4
2.1. Beschikbaarheid	4
2.2. Monitoring en signalering	4
2.3. Load restrictie	4
2.4. Performance	4
2.5. Gebruikers ondersteuning	4
3. Onderhoud	6
3.1. Spoed changes	6
3.2. Gepland onderhoud	6
3.3. Onderhoud vallend binnen deze SLA	6
3.4. Onderhoud vallend buiten deze SLA	6
4. Service communicatie	7
4.1. Service overleg	7
4.2. <...>rapportage	7
4.3. Prio <.....> rapportage	7
4.4. Releasedocumentatie & proces	7
4.5. Visiebeheer software	7
5. <.....>	8

Versie historie

Versie	Datum	Auteur	Aanpassingen
0.1			Initiële versie
0.2			
1.0			

SLA KB

Paraaf Opdrachtgever	KB Koninklijke Bibliotheek Nationale bibliotheek van Nederland	Paraaf Opdrachtnemer
----------------------	--	----------------------

1. Introductie

Het Service Level Agreement (SLA) beschrijft het service level dat geleverd wordt door **<NAAM OPDRACHTNEMER>**, hierna te noemen “de opdrachtnemer”, ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in de “**<NAAM OVEREENKOMST>**”, hierna te noemen “de overeenkomst”, aan Koninklijke Bibliotheek (hierna KB).

1.1. Contractnummer KB

...**<NUMMER INKOOPAANVRAAG EXACT>**

1.2. Onderliggende contracten en documenten

Bij deze SLA hoort een DAP (bijlage **[1]**) waarin werkafspraken zijn opgenomen. Deze SLA is ondersteunend aan de overeenkomsten tussen opdrachtnemer en KB ten behoeve van de dienstverlening zoals vastgelegd in de overeenkomst.

1.3. Geldigheidsduur SLA

De geldigheidsduur van de SLA komt overeen met de geldigheidsduur van de overeenkomst.

1.4. Wijzigingen binnen SLA

De inhoud van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en de KB. Wijzigingen binnen de SLA zijn mogelijk, zover deze niet in tegenspraak zijn met de overeenkomst. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de KB als de opdrachtnemer. Voorgestelde wijzigingen binnen de SLA zijn onderwerp van gesprek in het overleg tussen opdrachtnemer en KB, zoals beschreven in hoofdstuk 3 (Overlegstructuur) van de DAP.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud van deze bijlage. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verwerking van alle, door beide partijen, goedgekeurde wijzigingen.

SLA KB

Paraaf Opdrachtgever	KB Koninklijke Bibliotheek Nationale bibliotheek van Nederland	Paraaf Opdrachtnemer
----------------------	--	----------------------

2. Service specificatie

2.1. Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de Bibliotheekmonitor 2.0 en de achterliggende diensten is 99,5% met een maximale uitval van 4 uur per maand.

Buiten gebruikstelling voor gepland onderhoud wordt buiten beschouwing gelaten bij het meten van de beschikbaarheid.

2.2. Monitoring en signalering

De beschikbaarheid van de Bibliotheekmonitor 2.0 en achterliggende diensten wordt door opdrachtnemer middels een transactionele controle gemeten. Deze controle vindt elke <...> minuten plaats, <...> uur per dag, <...> dagen per week.

Indien een verstoring optreedt zal KB daarover zo snel mogelijk worden geïnformeerd. Indien de verstoring veroorzaakt wordt door de dienstverlening van opdrachtnemer zal er een incidentmelding gedaan worden conform de reactietijden en na te streven oplostijd in de tabel in paragraaf 2.5.

2.3. Load restrictie

De performance wordt gegarandeerd tot een maximum van 1500 parallele aanroepen per seconde van de Bibliotheekmonitor 2.0. Een hogere load is toegestaan echter de responsetijd kan niet meer worden gegarandeerd.

Onder responsetijd wordt verstaan: Het moment van binnenkomst een Bibliotheekmonitor 2.0 - verzoek tot het moment van beantwoorden van dit verzoek. Beide tijden gemeten vanuit de server van opdrachtnemer.

2.4. Performance

De maximale responsetijd van de Bibliotheekmonitor 2.0 is 1,0 seconden bij bevestigingen.

De maximale responsetijd van de Bibliotheekmonitor 2.0 is 3,0 seconden bij gegevensverwerking.

De maximale responsetijd van de Bibliotheekmonitor 2.0 is 5,0 seconden tot uiterlijk 1 minuut voor standaard, real-time rapportages.

2.5. Gebruikers ondersteuning

Meldingen vanuit KB met prioriteit 1 tot en met 4 worden op werkdagen tussen 07.00 en 23.00 uur gemeld en geregistreerd bij de afdeling <...> van opdrachtnemer.

Buiten deze uren worden de prioriteit 1 en 2 meldingen telefonisch gemeld via het calamiteitennummer.

Prioriteit	Omschrijving incident	Reactietijd	Streef o/a/os tijd
1 - Urgent	Kritische verstoringen met ernstige gevolgen voor alle gebruikers	<...> minuten	<...> uur
2 - Hoog	Verstoringen met ernstige gevolgen voor meerdere gebruikers	<...> uur	<...> uur
3- Midden	Verstoringen met beperkte gevolgen voor meerdere gebruikers	<...> werkdag	<...> dagen

SLA KB

Paraaf Opdrachtgever	KB Koninklijke Bibliotheek Nationale bibliotheek van Nederland	Paraaf Opdrachtnemer
----------------------	--	----------------------

4 - Laag	Verstorings met beperkte gevolgen voor een individuele gebruiker	<...> werkdagen	-
----------	--	--------------------	---

SLA KB

Paraaf Opdrachtgever	KB Koninklijke Bibliotheek Nationale bibliotheek van Nederland	Paraaf Opdrachtnemer
----------------------	--	----------------------

3. Onderhoud

3.1. Spoed changes

Spoed changes, bijvoorbeeld ten gevolge van acute security lekken, kunnen op elk tijdstip worden doorgevoerd. Spoed changes worden behandeld als een prio1 incident.

3.2. Gepland onderhoud

Onderhoud na 23:00 's avonds tot 07:00 's ochtends wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren gecommuniceerd.

Aanpassingen die de interfaces tussen opdrachtnemer en KB raken zullen ruim van tevoren worden gecommuniceerd. Hier geldt in ieder geval een minimum van **5 werkdagen**.

3.3. Onderhoud vallend binnen deze SLA

Onderhoud van correctieve, preventieve en perfectieve aard vallen onder deze SLA

3.4. Onderhoud vallend buiten deze SLA

Adaptief onderhoud valt buiten deze SLA. Dit geschiedt op aanvraag via een offerte.

SLA KB

Paraaf Opdrachtgever	KB Koninklijke Bibliotheek Nationale bibliotheek van Nederland	Paraaf Opdrachtnemer
----------------------	--	----------------------

4. Service communicatie

4.1. Service overleg

Overleg	Frequente	Gesprekspartners
Operationeel overleg	Zo vaak als nodig, wellicht ontwikkelfase 14-daags, daarna maandelijks (?)	<FUNCTIE> KB <FUNCTIE> opdrachtnemer
Tactisch overleg	Driemaandelijks	<FUNCTIE> KB <FUNCTIE> opdrachtnemer
Strategisch overleg	Jaarlijks	<FUNCTIE> KB <FUNCTIE> opdrachtnemer

4.2. <...>rapportage

Opdrachtnemer stelt per <...> een rapport beschikbaar maken voor <TEAM...> KB waarin is opgenomen:

- Gerealiseerde beschikbaarheid afgelopen maand
- Gerealiseerde beschikbaarheid laatste 12 maanden
- Gemelde incidenten en afhandeling
- Performance
- Doorgevoerde changes specifiek voor KB

4.3. Prio <.....> rapportage

Opdrachtnemer rapporteert minimaal <...> werkdagen na het incident

- Root cause
- <...>
- <...>
- Aanbevelingen

4.4. Releasedocumentatie & proces

Relevante wijzigingen naar aanleiding van een nieuwe release worden vastgelegd in het document <...>. Een nieuwe versie van dit document wordt gelijktijdig met de aankondiging van een onderhoudsmoment verstrekt

4.5. Visiebeheer software

Wijzigingen aan de software worden bijgehouden in het versiebeheersysteem van opdrachtnemer. Wijzigingen aan software worden zodanig uitgevoerd dat een rollback mogelijk is.

SLA KB

Paraaf Opdrachtgever	KB Koninklijke Bibliotheek Nationale bibliotheek van Nederland	Paraaf Opdrachtnemer
----------------------	--	----------------------

5. 

SLA KB

Paraaf Opdrachtgever	 Koninklijke Bibliotheek Nationale bibliotheek van Nederland	Paraaf Opdrachtnemer
----------------------	--	----------------------