

BIJLAGE G Richtlijnen Service Level Agreement (SLA)

Aanwijzingen t.b.v. uitwerking

1. Dit document bevat de opsomming van de punten, die door de Leverancier minimaal moeten worden uitgewerkt in een concept SLA. Het opstellen van een concept SLA is een opdracht aan de Leverancier die inschrijft.
2. Wij stellen het op prijs wanneer u de hier aangereikte indeling gebruikt, maar het staat u vrij om daarin aanpassingen door te voeren wanneer u dat nodig acht.
3. Alle vermelde normen, tijden, prestaties dienen Smart te zijn geformuleerd en dienen onafhankelijk van de partij, die de meting/rapportage doet, objectief verifieerbaar te zijn.
4. Ondertekenende partijen bepalen in de SLA welke key performance indicatoren (KPI) worden gebruikt.

1.0 Algemene inleiding

- 1.1 Doel en aanleiding van de SLA.
- 1.2 Scope: wat is de scope van de SLA.
- 1.3 Gehanteerde begrippen en definities voor zover niet al in de algemene overeenkomst uitgewerkt.

2.0 Werking en toepassing van de SLA

- 2.1 Ingangsdatum.
- 2.2 Duur.
- 2.3 Beëindiging.
- 2.4 Aanpassing/wijziging inhoud.
- 2.5 Beschrijving van de ICT prestaties die door de SLA worden gedekt.

3.0 Organisatie

- 3.1 Taak en rol verdeling tussen de beheerorganisatie Twente (opdrachtgever) en Leverancier.
- 3.2 Overlegvormen, -frequentie.
- 3.3 Monitoring, rapportage en evaluatie werking.

4.0 Overzicht te realiseren dienstverlening

- 4.1 Uitgangspunten en aannames.
- 4.2 Beschrijving van de te realiseren dienstverlening.
- 4.3 Beschrijving van voorwaarden waaraan de dienstverlening is gebonden.
- 4.4 Beschrijving van de service windows en de daarbij geldende voorwaarden.
- 4.5 Beschikbaarheid van de ICT prestatie die onderwerp is van de SLA.
- 4.6 Beschrijving van de minimale en maximale afname van diensten binnen de geldende overeenkomst.
- 4.7 Definitie meer- en minderwerk.
- 4.8 Definitie maatwerk en projecten binnen de werking van de SLA.
- 4.9 Ondersteuning bij verbeteracties.

5.0 Service en reactietijden

5.1 Overzicht servicetijden.

5.2 Overzicht reactietijden.

5.3 Normering werkzaamheden in het kader van de SLA inclusief de wijze waarop deze normen worden gehandhaafd en indien aan de orde gesanctioneerd.

5.4 Key Performance Indicatoren (KPI).

6.0 Overige aspecten

6.1 Veiligheid en beveiliging van gegevens.

6.2 Kostenbeheersing.