

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

behorende bij Overeenkomst Telefonieplatform

-CONCEPT (versie 2.0)-

Ondergetekenden

- De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Haarlemmermeer, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw mr. A. Cremer, Directeur, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";
- en
- <Naam Inschrijver>, statutair gevestigd te <plaats>, KvK-nummer <nummer> en kantoorhoudende aan de <adres en postcode>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam en functie ondertekenaar>, hierna te noemen "**Inschrijver**";

tezamen hierna verder aan te duiden als "**Partijen**" dan wel afzonderlijk als "**Partij**",

overwegende dat:

- tussen partijen een Overeenkomst betreffende Telefonie (hierna: de '**Overeenkomst**') is afgesloten;
- Partijen nadere afspraken hebben gemaakt over de wijze en niveau van dienstverlening door Inschrijver aan Opdrachtgever;
- Partijen deze afspraken in deze Service Level Agreement (SLA) wensen vast te leggen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1. Overeenkomst en SLA

- De bepalingen uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomst zijn van toepassing op deze SLA.
- Deze SLA zal automatisch eindigen, zonder dat hiertoe een nadere opzegging vereist is, op het moment dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt.

2. Wijzigingsprocedure SLA

- De SLA wordt beheerd door de Opdrachtgever. Wijzigingen worden, met wederzijds goedvinden en na gezamenlijk overleg, opgenomen in deze SLA en zijn van kracht na ondertekening door Opdrachtgever en Inschrijver. Beide partijen kunnen te allen tijde gedurende de looptijd van de SLA voorstellen doen voor wijzigingen van de SLA.
- Ieder wijzigingsverzoek dat Inschrijver indient, gaat vergezeld van een opgave van de bijbehorende financiële consequenties en gevolgen voor de dienst(en). Bij ieder wijzigingsverzoek dat Opdrachtgever indient verstrekt Inschrijver vervolgens aan Opdrachtgever uit eigen beweging deze informatie.

- Alle wijzigingen van de SLA worden na wederzijdse goedkeuring, met inachtneming van de financiële consequenties daarvan, opgenomen in een nieuwe versie van de SLA.

3. Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Bedrijfswerktijden	Bedrijfswerktijden maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur (op dinsdag tot 20:00 uur). De openingstijden van de Gemeentebalie Schiphol is zaterdag van 9:00 tot 16:30 uur Nederlandse tijd.
Beheerder(s)	Functioneel of Technisch Beheerder(s) voor het Telefonieplatform. Technisch beheerder: verzorgt dat de gehele keten van het Telefonie platform technisch operationeel is en blijft. Functioneel beheer: up-to-date houden van de standaard applicaties (Teams, Anywhere365).
Beschikbaarheid	Uptime: De mate waarin de ICT Prestatie (de gehele keten van het Telefonie platform) daadwerkelijk technisch en functioneel beschikbaar is voor de Opdrachtgever en gebruikt kan worden door de eindgebruikers.
Change	Wijziging in de Programmatuur, de Functionaliteit of de Overeenkomst.
Change management	Wijzigingen beheer, het onderhouden van het contact tussen Inschrijver en Opdrachtgever en het zorg dragen voor tijdige afhandeling van alle Requests for Change.
Functionaliteit	De gebruiksfuncties en -mogelijkheden van het Telefonieplatform, al dan niet onderverdeeld in deelfunctionaliteiten en/of -modules.
Functiehersteltijd	De periode gelegen tussen het moment waarop een Gebrek bij de Inschrijver wordt gemeld en het moment waarop dit is verholpen.
Gebrek	Een storing of het niet of niet volledig voldoen van de ICT Prestatie aan het Overeengekomen Gebruik.
Gebruiker	Een aan de Opdrachtgever toe te rekenen functionaris die informatie toevoegt, wijzigt, verwijdert of inzielt door middel van de Functionaliteit.
ICT Prestatie	Alle door de Inschrijver op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen gebruiksrechten) en diensten.
Incident	De vastlegging van een Melding bij de Servicedesk.
Incident management	Correctief onderhoud, het opsporen en herstellen door de Inschrijver van Gebreken die de Opdrachtgever hem heeft gemeld of die de Inschrijver anderszins bekend zijn geworden en de communicatie hierover vanuit de Inschrijver naar de Opdrachtgever.
Inschrijver	De partij waarmee de Opdrachtgever een Overeenkomst gesloten heeft.
Maintenance Window	Een afgesproken tijdvak waarin de Functionaliteit niet beschikbaar hoeft te zijn en gereserveerd is voor regulier onderhoud.
Melding	Bericht aan de Servicedesk betreffende een Gebrek of Functionaliteit die niet correct functioneert. De Melding wordt geregistreerd als Incident.
Netwerkinfrastructuur	Het gemeentelijke netwerk, bestaande uit: een redundant Core-netwerk inclusief Lan en Wifi netwerk met beveiligde toegang naar de Datacenters en gemeentelijke locaties.
Opdrachtgever	De partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.

Begrip	Betekenis
Bedrijfswerktijden	Bedrijfswerktijden maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur (op dinsdag tot 20:00 uur). De openingstijden van de Gemeentebalie Schiphol is zaterdag van 9:00 tot 16:30 uur Nederlandse tijd.
Openingstijden	De perioden waarin de Servicedesk bereikbaar is: Werkdagen maandag t/m vrijdag tussen 8:00 en 18:00 uur (op dinsdag tot 20:00 uur). De openingstijden van de Gemeentebalie Schiphol is zaterdag van 9:00 tot 16:30 uur Nederlandse tijd.
Overeengekomen Gebruik	Het door de Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor de Inschrijver (al dan niet op basis van de offerteaanvraag of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was voor de Inschrijver bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
Overeenkomst	De afspraken tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver met betrekking tot de levering van de ICT Prestatie, inclusief alle bijbehorende bijlagen.
Prioriteit(en)	Beschrijving van de ernst van een situatie.
Problem management	Preventief Onderhoud, het treffen van maatregelen door de Inschrijver ter voorkoming van Gebreken en/of andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.
Reactietijd	De tijd waarbinnen de Inschrijver op een melding door de Opdrachtgever van een Gebrek en/of andere verzoeken van de Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.
Request for Change	Een verzoek van de Opdrachtgever of van de Inschrijver aan de andere partij voor een aanpassing. Dit kan een verzoek door de Opdrachtgever aan de Inschrijver zijn, maar ook van de Inschrijver aan de Opdrachtgever.
SLA	Service Level Agreement, onderhavige document.
Servicedesk	Het centrale aanspreekpunt van de Inschrijver voor de bevoegde personen van de Opdrachtgever.
Service Level(s)	Ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen en prestatienormen zoals Reactie- en Functiehersteltijden.
Service Window	Het tijdvak waarin de Functionaliteit op grond van de Overeenkomst beschikbaar dient te zijn.
Telefonieplatform	Het telefonieplatform is de totale telefonieoplossing, dat door Opdrachtgever in gebruik is. GSM telefonie, vaste telefonie, Nummerblokken, MS Teams, Anywhere365, inclusief hosting, koppelingen en doorschakelingen vormen de gehele keten, zie Architectuurplaat bijlage 7 van de aanbestedingsleidraad.

4. Service levels

4.1. Service en Maintenance Windows

Het Service Window, van 7 dagen per week, 24 uur per dag, is de periode waarin de Functionaliteit beschikbaar is. Deze periode wordt alleen onderbroken voor uitvoering van gepland onderhoud. Ongeplande onderbrekingen worden aangemerkt als Gebrek en worden zo snel mogelijk door de Inschrijver opgelost.

Gepland onderhoud zal plaatsvinden in Maintenance Windows, waarvan tijdstip en duur zo mogelijk een week doch minimaal drie dagen voordien aangekondigd worden. Dit is niet van toepassing in het geval onderhoud om beveiligingsredenen zonder uitstel per direct toegepast dient te worden. De Functionaliteit is mogelijk niet beschikbaar binnen een Maintenance Window.

Voor de Maintenance Windows gelden de volgende tijden:

Maintenance Window	Toepassing
Op werkdagen tussen 22:00 uur en 6:00 uur	Regulier onderhoud
In het weekend (vanaf zaterdag 22:00 uur tot maandag 6:00 uur)	Regulier en hardware onderhoud

Voor onderhoud binnen het Maintenance Window gelden de volgende maximale onderhoudstijden:

Soort onderhoud	Duur	Toepassing
Regulier onderhoud, klein	Maximaal 2 uur per week	Plaatsen van nieuwe versies van de Programmatuur
Regulier onderhoud, groot	Maximaal 1 keer per maand, maximaal 4 uur	Bijwerken serversoftware (OS, firewalls etc.) en database
Hard- en software onderhoud	Duur afhankelijk van de werkzaamheden; incidenteel van aard, wordt altijd in overleg gepland en ruim (minimaal 2 weken) van tevoren aangekondigd	Onderhoud aan/ vervanging van servers (of onderdelen daarvan), overige hard- en/of software

4.2. Beschikbaarheid

Inschrijver garandeert een Beschikbaarheid van ~~99,99%~~ **99,9 %** *<gewijzigd n.a.v. NVI 1>* van het gemeentelijke Telefonieplatform tijdens Bedrijfswerktijden maandag tot en met vrijdag: 08:00-18:00 uur (op dinsdag tot 20:00 uur).

De openingstijden van de Gemeentebalie Schiphol is zaterdag van 9:00 tot 16:30 uur Nederlandse tijd.

Buiten de Bedrijfswerktijden garandeert Inschrijver minimaal 90% beschikbaarheid.

De prestatie van de Beschikbaarheid wordt gemeten over de periode van één (1) kwartaal.

4.3. Reactietijden

De Inschrijver is op de hoogte van en hanteert strikt de 'Richtlijnen uitgifte mobiele telefoons' (zie bijlage 6 van de aanbestedingsleidraad).

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van het Request for Change zullen partijen in overleg treden over de acceptatie en de termijn waarin de wijziging eventueel zal worden uitgevoerd.

Inschrijver houdt de applicaties uit eigen beweging actueel op de stand van de wetgeving en relevante GEMMA-onderdelen (**G**emeentelijke **m**odel **a**rchitectuur), daar hoeft geen Request for Change voor te worden ingediend.

Soort	Reactietijd
Major incident	Ieder uur update aan distributiegroep
Security kwetsbaarheid	Iedere 2 uur informeren functioneel beheerder(s)
Incident	Binnen 1 uur informeren Servicedesk Opdrachtgever Iedere 4 uur updaten
Probleem	Ieder uur update aan distributiegroep

	Iedere 2 uur informeren functioneel beheerder(s)
Wijziging	Binnen Maintenance Window
Patch	Binnen Maintenance Window
Configuratie	Binnen Maintenance Window

4.4. Servicedesk

De Servicedesk binnen de organisatie van de Inschrijver vormt het centrale aanspreekpunt voor de daartoe aangewezen Beheerders binnen de organisatie van Opdrachtgever. De Servicedesk draagt primair zorg voor het afhandelen van Incidenten. Tevens zal de Servicedesk van belang zijnde informatie communiceren richting de Beheerders en indien nodig voorlichting geven over de geboden Functionaliteit of voorlichting geven naar aanleiding van functionele vragen of veranderingen.

Voor Meldingen heeft Inschrijver een Servicedesk ingericht. Afhankelijk van de aard van de Melding, wordt deze via internet en/of telefonisch aangemeld. Inschrijver voorziet in een online registratiesysteem waarmee 7 dagen per week, 24 uur per dag Meldingen gedaan kunnen worden.

Iedere Melding dient in ieder geval via het online registratiesysteem gemeld te worden en in behandeling te worden genomen. Meldingen betreffende een Gebrek van de Prioriteit 1 dienen altijd ook telefonisch gemeld worden.

Beheerders van Opdrachtgever geven Meldingen door aan de Servicedesk van Inschrijver. Deze personen krijgen toegang tot het online registratiesysteem, waarbij ze alle Meldingen van Opdrachtgever kunnen inzien en indien nodig kunnen aanvullen of muteren.

Via de Beheerders wordt alle relevante informatie betreffende het gebruik van de Programmatuur verder verspreid binnen de organisatie van Opdrachtgever.

De Servicedesk van Inschrijver is als volgt bereikbaar:

- Via een online registratiesysteem;
- Telefonisch, tijdens Openingstijden, via het nummer zoals vermeld in het online registratiesysteem;

De voortgang van (het oplossen van) Meldingen is inzichtelijk in het registratiesysteem.

4.5. Escalatie

In geval van verschil van mening tussen Opdrachtgever en Inschrijver omtrent de oplossing van een Incident en/of de uitleg en toepassing van de SLA zal er in gezamenlijk overleg getracht worden een oplossing te vinden.

Escalatie kan plaatsvinden volgens het volgende schema, namen zijn opgenomen in Bijlage 13

Contactpersonen en bevoegdheden:

Niveau	Opdrachtgever	Inschrijver
0	Beheerders	Servicedesk
1	Clustermanager	Product-/Accountmanager
2	Directeur	Directeur

4.6. Problem management

Om Gebreken te voorkomen worden regelmatig analyses gemaakt van Incidenten. Daarbij worden Incidenten geanalyseerd om eventuele trends en patronen te kunnen ontdekken. Voor gevonden structurele gebreken en terugkerende Gebreken wordt een oplossing ontworpen. De oplossing wordt vervolgens geïmplementeerd. Inschrijver communiceert pro-actief betreffende update(s), incident(en), verbetering(en) en eventuele samenwerking(en) met onderaannemers.

4.7. Beveiliging

Aangezien de Programmatuur privacygevoelige gegevens van personen bevat, is het van het grootste belang dat de communicatie goed beveiligd is. Dit wordt geregeld door de volgende zaken:

- a. Inzet van firewall en virusscans: Hierdoor is de toegang tot bepaalde onderdelen van de Programmatuur beperkt en kan ook de Programmatuur zelf maar op bepaalde manieren zijn informatie kwijt.
- b. Beveiligingsupdates: Inschrijver draagt er zorg voor dat de beveiligingsupdates van besturingssysteem en/of Programmatuur tijdig plaats vinden.
- c. Fysieke toegang: De Programmatuur staat op een server in een beveiligde ruimte en is, zonder begeleiding van een bevoegd persoon, niet toegankelijk. De toegang tot de ruimte wordt geregistreerd op basis van ID en ID-verificatie.
- d. Database toegang: De database is alleen te bereiken via de Programmatuur en via een beveiligd netwerk.
- e. Verbinding: De verbinding tussen het werkstation van de Gebruiker en de Programmatuur is beveiligd met een SSL-certificaat (PKI-overheid certificaat), dat door middel van encryptie van gegevens voorkomt dat informatie door derden is te onderscheppen.
- f. Koppelingen: Koppelingen tussen de Programmatuur en externe (lokale) voorzieningen lopen via afgeschermd verbindingen, beveiligd met tweezijdig SSL (PKI-overheid certificaten).

4.8. Rapportage

Inschrijver rapporteert eens per kwartaal (binnen twee (2) weken na afloop van het kwartaal) aan Opdrachtgever over de ICT Prestatie ten opzichte van de afgesproken Service Levels.

Deze rapportage dient overzichtelijk te zijn en de geconstateerde feiten met betrekking tot de kwaliteit van de ICT Prestatie in voldoende mate te onderbouwen.

Deze rapportage geeft inzicht in:

- **Beschikbaarheid - uptime**
 - Beschikbaarheid van het Telefonieplatform over de afgelopen periode;
 - Beschikbaarheid van mobiel netwerk 5G en 4G.
- **Beveiliging**
 - Het aantal beveiligingsincidenten en per Incident: de omschrijving, de wijze van afhandeling en de gerealiseerde oplossing;
- **Performance**
 - Rapportage over de prestatie van de Programmatuur over de afgelopen periode ten opzichte van de afgesproken prestatienormen;
- **Service Levels**
 - Rapportage over het aantal en soort Incidenten per Prioriteit en verantwoording over het al dan niet behaald hebben van de Service Levels;
 - Per Incident: omschrijving, de duur van het Incident, de prioritering en de gerealiseerde oplossing;

- Het aantal Changes met omschrijving ervan, de prioritering, de gerealiseerde oplossing;
- Het aantal leveringen, reparaties, vervangingen, aangemelde incidenten en gerealiseerde levertijden en oplostijden.

5. Servicelevel management

Om de gerealiseerde Service Levels te monitoren zal structureel overleg plaatsvinden.

Notulen van overlegvergaderingen zullen steeds door Opdrachtgever worden vervaardigd en telkens ter goedkeuring aan Inschrijver worden voorgelegd.

Type overleg	Frequentie
Strategisch	1 keer per 12 maanden
Tactisch	1 keer per kwartaal
Operationeel	1 keer per kwartaal

Tijdens de implementatie van de ICT Prestatie zal de frequentie afwijken van bovenstaande. Gestreefd wordt om één keer per week operationeel en tactisch overleg te, tenzij de omstandigheden een meer frequent overleg noodzaken.

5.1. Strategisch overleg

Strategisch overleg wordt gevoerd tussen het management van zowel Opdrachtgever als Inschrijver, eventueel samen met andere afgevaardigden van beide organisaties. Dit overleg wordt voorgezeten door een manager van Opdrachtgever, die bevoegd is Opdrachtgever te binden.

Tijdens dit overleg worden onder andere de volgende zaken besproken:

- Rapportages;
- Procedures;
- Organisatorische kwesties;
- Projecten;
- Relevante nieuwe ontwikkelingen;
- Problemen uit het Problem en Incident management;
- Changes inclusief Requests for Change.

5.2. Tactisch overleg

Evaluatie overleg wordt gevoerd tussen de contractmanager van de gemeente en de Accountmanager van de Inschrijver, eventueel samen met andere afgevaardigden van beide organisaties. Dit overleg wordt voorgezeten door de contractmanager van de gemeente.

Tijdens dit overleg worden onder andere de volgende zaken besproken:

- Rapportages;
- Procedures;
- Organisatorische kwesties;
- Projecten;
- Relevante nieuwe ontwikkelingen;
- Problemen uit het Problem en Incident management;
- Changes inclusief Requests for Change.

5.3. Operationeel overleg

Evaluatie overleg wordt gevoerd tussen de IT Regisseur van de gemeente en de Accountmanager van de Inschrijver, eventueel samen met andere afgevaardigden van beide organisaties. Dit overleg wordt voorgezeten door de IT Regisseur van de gemeente.

Tijdens dit overleg worden onder andere de volgende zaken besproken:

- Rapportages;
- Procedures;
- Organisatorische kwesties;
- Projecten;
- Relevante nieuwe ontwikkelingen;
- Problemen uit het Problem en Incident management;
- Changes inclusief Requests for Change.

5.4. Gevolgen niet-realiseren Service Levels

- Indien Inschrijver een van de overeengekomen Service Levels in enig kwartaal niet realiseert, is dit onderwerp van gesprek in het operationeel overleg.
- Indien Inschrijver in hetzelfde kwartaal het betreffende overeengekomen Service level nogmaals niet realiseert, is Inschrijver in verzuim na het ontvangen van een ingebrekestelling.
- Gedurende de in de ingebrekestelling genoemde termijn van maximaal 3 maanden krijgt de Inschrijver de gelegenheid om aan het betreffende Service Level te voldoen.

5.5. Overige bepalingen

- Opdrachtgever dient Inschrijver tijdig op de hoogte te stellen van werkzaamheden of veranderingen in zijn organisatie of systemen, indien deze de ICT Prestatie kunnen beïnvloeden.
- Opdrachtgever zorgt voor dataverbindingen (connectiviteit) die voldoende capaciteit hebben om alle Functionaliteit via deze dataverbindingen te kunnen gebruiken of verrichten. Alle connectiviteit op de locaties van Opdrachtgever valt onder de verantwoordelijkheid en het beheer van Opdrachtgever.

De in deze SLA gedefinieerde prestatienormen zijn niet van toepassing indien de opgetreden Incidenten worden beïnvloed of veroorzaakt door:

- beperkte of niet Beschikbaarheid van dataverbindingen voor zover deze niet door Inschrijver te beïnvloeden zijn;
- gebrekkige of het uitblijven van leveringen door nutsbedrijven;
- gebrekkige of het uitblijven van levering van producten en/of diensten door derden, tenzij deze zijn ingeschakeld door Inschrijver;
- ondeskundig gebruik van de Programmatuur en Functionaliteit door Gebruikers;
- niet voorzienbare calamiteiten, waarbij er dient te worden overgeschakeld naar een uitwijkomgeving.

Ondertekening

Aldus in tweevoud overeengekomen

Te Hoofddorp,

d.d. datum

Opdrachtgever

Gemeente Haarlemmermeer

Te

d.d. datum

Inschrijver

Bedrijfsnaam Inschrijver

Mr. A. Cremer,
Directeur

CONCEPT