

BIJLAGE 4.8

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

*Bijlage behorende bij de Europese openbare procedure
'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct' van de Aanbestedende Dienst
met referentienummer UTP/8000532*

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst van Onderhoud en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de Voorwaarden zijn de voor de Prestatie belangrijkste service levels opgenomen in de Overeenkomst. Belangrijke Service levels zijn ten minste die op grond waarvan een korting op de Vergoeding wordt ingehouden overeenkomstig artikel 7.3 ARBIT. Tenslotte zijn de onderstaande begrippen uit artikel 67 ARBIT gebruikt in de SLA:

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen, zoals Reactie- en Functiehersteltijden.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

Scope van de dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd. De dienstverlening wordt met ingang van twee maanden na de startdatum van het contract afgenomen. De eerste twee maanden worden benut voor kennisoverdracht en (her)inrichting van de dan actuele versie van de app.

<naam opdrachtnemer> stelt capaciteit beschikbaar voor het beheer en onderhoud van Debat Direct app van de Tweede Kamer, bestaande uit o.a. de volgende modules:

- Smartphone App voor iOS en Android
- Tablet App voor iOS en Android

- Responsive web applicatie voor reguliere browsers
- Audio Video voorzieningen voor opname, opslag en weergave debatten in de Debat Direct omgeving
- Verbindingen tussen Tweede Kamer en <naam opdrachtnemer> voor uitwisseling van AV en benodigde gegevens
- Achterliggende servers voor de ontvangst, opslag en verwerking van gegevens

SLA Tabel Beschikbaarheid

Dienst	Toelichting	Garantie
Beschikbaarheid Video Hosting Platform	Het Video Hosting Platform is benaderbaar en functioneert	99,9%
Beschikbaarheid Debat Direct applicatie	De Debat Direct applicatie werkt, dwz verwerkt video- en VLOS-data conform de eisen, op alle ondersteunde platformen.	99,9%
Het debat wordt live getoond	Het debat wordt direct getoond in de applicatie	n-1
Het debat kan dezelfde dag teruggekeken worden	De debatten zijn tot 24.00 uur terug te kijken.	99,9%
Het debat kan na het tonen op de dag zelf teruggekeken worden	De debatten zijn terug te kijken	99,9%
Monitoren van storingen van de livestream	Vroegtijdig vaststellen en aan Opdrachtgever melden als zich een storing voordoet op een van de livestreams of de backup	99,9%

“n” staat voor het aantal debatten per maand.

De genoemde ... publicatie percentages worden berekend op basis van het aantal minuten per maand (som van alle vergaderingen).

Te leveren diensten Beheer

Om de opdrachten, zoals genoemd in de “Scope van de dienstverlening” uit te voeren worden de volgende, door <naam opdrachtnemer> te leveren, diensten gedefinieerd:

Te leveren diensten	Omschrijving
Helpdesk	Het afhandelen van klachten over de (werking) van de app. Het beantwoorden van vragen over de (werking) van de app. Het reageren op uitingen over Debat Direct op sociale media (in afstemming met de Tweede Kamer).
Incident Management	Het registreren, beheren en verhelpen van incidenten (2e lijns incidentbeheer) middels urgente fixes. Meldingen worden vastgelegd m.b.v. een Helpdesktool. Het analyseren van incidenten. Het vastleggen en volgen van 'known errors' en het produceren van de bijbehorende RFC. Het uitvoeren van pro-actief Incident Management.
Quick Shop Services	Het uitvoeren van wijzigingsvoorstellen, kleiner dan 8 uur. (met een maximum van 40% van de totale minimale onderhoud en beheeruren).
Service Level Management	Het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde service.

Te leveren diensten Onderhoud

Om de opdrachten, zoals genoemd in de “Scope van de dienstverlening”, uit te voeren worden de volgende, door <naam opdrachtnemer> te leveren, diensten gedefinieerd:

Te leveren diensten	Omschrijving
Release Management	Het samenstellen van de releasekalender. Het vastleggen en plannen van RFC's. Het bewaken en evalueren van de uitvoering van de RFC.
App release management & - distributie (<u>Innovatief Onderhoud</u>)	Het terugzetten van App releases van productie naar ontwikkel en test, en weer naar productie.
Impact Analyse	Het afhandelen van opdrachten voor een Impact Analyse.
Realisatie	Het aanmaken van een detail technisch ontwerp na de intake van de Impact Analyse. Het uitvoeren van een wijzigingsopdracht volgens ontwerp. Het aanpassen van technische systeemdokumentatie.
Acceptatietest Ondersteuning	Het ondersteunen van de functionele acceptatietest. Het herstellen van testbevindingen.

Servicelevels Beheer

(Telefonische) Helpdesk

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Minimale telefonische bereikbaarheid tijdens	Venstertijden; Op werkdagen van 8.00 tot 23:00	Telefonische bereikbaarheid Helpdesk <naam opdrachtnemer> 1 FTE

venstertijden (Service-uren)		
Actieve monitoring en plaatsen van reacties op gebruikersuitingen op sociale media / internet zoals Twitter, e.d. namens de Tweede Kamer	Venstertijden; Op werkdagen van 8.00 tot 17:00	Reacties in afstemming met Stafdienst Communicatie / Voorlichting van de Tweede Kamer binnen 2 dagen.

Incident Management (eerste lijn)

Het registreren en terugmelden aan de gebruikers en functioneel beheerders van incidenten.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Tijdigheid	<naam opdrachtnemer> kan garanderen dat het proces van melden, classificeren en terugmelden tijdig wordt uitgevoerd op ten minste dezelfde dag van aanmelden op werkdagen.	Dezelfde dag op werkdagen.

Incident Management (tweede lijn)

Het classificeren, beheren en afhandelen van incidenten.

Het uitvoeren van probleemdefinitie en diagnose. Het vastleggen en volgen van "Known errors" en het produceren van de bijbehorende RFC. Het uitvoeren van pro actief probleembeheer m.b.t. correctief onderhoud.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Reactietijd	Binnenkomst incident bij helpdesk <naam opdrachtnemer> tot en met de terugmelding bij de functioneel beheerders van de Debat Direct app van de Tweede Kamer.	Prioriteit urgent : 1 uur Prioriteit hoog : 4 uur Prioriteit midden: 8 uur Prioriteit laag: 1 week
Afhandeltijd (Functiehersteltijd)	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het gereed melden van de helpdesk <naam opdrachtnemer> aan de functioneel beheerders Debat Direct van de Tweede Kamer.	Prioriteit urgent : 4 uur Prioriteit hoog : 8 uur Prioriteit midden : 1 week Prioriteit laag: 1 maand
Aantal openstaande problemen per prioriteit	Gemeten op de laatste vrijdag van iedere maand	Maximaal 30 stuks, als volgt verdeeld: Prioriteit urgent - 10% Prioriteit hoog - 20% Prioriteit midden en laag - 70% van het totaal aantal openstaande meldingen

Quick Shop Services

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Reactietijd	Binnenkomst wijzigingsvoorstel bij helpdesk <naam opdrachtnemer> tot en met de terugmelding bij de Functioneel Beheerders Debat Direct van de Tweede Kamer	1 uur
Afhandeltijd	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het gereed melden van de helpdesk bij de Functioneel Beheerders Debat Direct van de Tweede Kamer	Prioriteit urgent : 8 uur Prioriteit hoog : 40 uur Prioriteit midden: 1 mnd Prioriteit laag: 2 mnd
Afgehandelde incidenten	Aantal afgehandelde incidenten per maand.	Afhandeltijd binnen 8 uur, ter indicatie niveau van de dienstverlening

Service Level Management

Gemeten wordt de klantwaardering, volgens meetvariabelen zoals gedefinieerd in een gezamenlijk klantwaarderingsonderzoek van <naam opdrachtnemer> en de Tweede Kamer. Het klantwaarderingsonderzoek wordt in een halfjaarlijkse cyclus uitgevoerd en gerapporteerd aan de Service Level Manager (SLM).

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Klant waarderings-onderzoek (KWO)	Halfjaarlijks, vooraf vastgesteld. En de eerste meting dient voorafgaand aan het contract te zijn gedaan.	Minimaal een 7.

	Schaal loopt van 1 tot 10	
--	---------------------------	--

Servicelevels Onderhoud

Release Management

Een mechanisme om de initiatie, implementatie en evaluatie van veranderingen in applicaties te beheersen door het opstellen van RFC. De voorkeur van Tweede Kamer is om jaarlijks met een releaseplanning te werken, met daarin onder andere opgenomen:

1. realisatiedata van de 4 releases in het komende jaar
2. data waarop in productie name plaatsvindt

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Jaarlijks opstellen in januari	Op afgesproken datum samenstellen releasekalender voor onderhoud (<u>Preventief Onderhoud</u>) voor het nieuwe (lopende) kalenderjaar	Vaststelling kalender per jaar in januari
Tijdigheid	Uitvoeren van wijziging m.b.t afgesproken opleverdatum af te spreken in onderling overleg tussen opdracht coördinatie van de <naam opdrachtgever> en de Release Manager van <naam opdrachtnemer>.	Minimaal 85% van de opdrachten is op tijd in relatie tot de overeengekomen opleverdatum

Betrouwbaarheid	Juistheid en volledigheid van de eerst aangeboden oplossing.	90% van de uitgevoerde RFC's dienen in 1 keer correct opgeleverd te worden
-----------------	--	--

Software Control and Distribution

Beschikbaar stellen van programma items voor het uitvoeren van wijzigingen en het terugzetten van programma items in productie.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Aantallen programma's teruggezet in productie		90% wordt in één keer goed teruggezet

Impact Analyses

Het samenstellen van de Impact Analyse.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Doorlooptijd	Tijd tussen moment van aanvraag impactanalyse en moment van aanbidding.	Maximaal 3 weken.
Aantal uren per maand	Het aantal uren per maand dat <naam opdrachtnemer> besteedt aan het maken van impactanalyses	Maximaal 40 uur per maand. Daarna in onderling overleg bepalen of meer IA's uitgevoerd kunnen worden in die maand

Realisatie

Het aanmaken van een detail technisch ontwerp na de intake van de Impact Analyse.

Het uitvoeren van een wijzigingsopdracht volgens ontwerp.

Het aanpassen van technische systeemdokumentatie.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Juistheid en volledigheid	Inhoud en oplevering voldoen aan verwachting van gewenste functionaliteit.	Twee keren overleg tussen vertegenwoordiging van de Tweede Kamer en <naam opdrachtnemer> om onduidelijkheden te minimaliseren. Minimaal 85% van de programmatuur en de technische systeem-documentatie wordt opgeleverd.
Tijdigheid	De overschrijding van de van tevoren afgesproken (of tussentijds bijgestelde) opleverdatum.	90% volgens afspraak

Acceptatietest Ondersteuning

Het ondersteunen van functionele acceptatietesten conform de afspraken in de releasekalender

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Reactietijd	Het reageren op geconstateerde fouten.	Binnen 4 uur
Afhandeltijd	Het aanpassen en opnieuw testen (programmatuur en systeem test) van fouten.	Binnen 8 uur voor 90% van alle aanpassingen

Kwaliteit	De kwaliteit van het fout herstel.	90% van de uitgevoerde aanpassingen dienen in een keer correct opgelost te zijn.
-----------	------------------------------------	--

Rapportagestructuur

Algemeen

Deze servicelevel rapportage (SLR) heeft betrekking op de werkzaamheden die door de Tweede Kamer aan <naam opdrachtnemer> zijn uitbesteed en die betrekking hebben op het beheer en – onderhoud van de Debat Direct app inclusief alle benodigde voorzieningen.

Uitgangspunt is dat over in de SLA opgenomen en meetbare service indicatoren wordt gerapporteerd. Meting en rapportage vinden maandelijks plaats:

- op basis van de afgelopen periode en
- cumulatief op basis van de perioden in het lopende jaar.

Rapportage wordt uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de periode opgeleverd door <naam opdrachtnemer>.

In een later stadium kan vervolgens blijken dat niet alle rapportage waarde toevoegt, of dat voor bepaalde service indicatoren beter alleen over de uitzonderingen gerapporteerd kan worden. Dit kan vervolgens leiden tot een bijstelling van deze rapportagestructuur. Ook veranderingen in de servicelevels zelf kunnen leiden tot aanpassing van de in dit document vastgestelde structuur van rapporteren.

Rapportagestructuur

Niveau	Frequentie	Wie	Onderwerp
	halfjaarlijks	Contractmanagement Tweede Kamer en	Aan te brengen wijzigingen in SLA en bijbehorende

Contract management		<naam opdrachtnemer>	consequenties voor Dienstverleningsovereenkomst
Opdracht Management	maandelijks	Opdracht Manager <naam opdrachtnemer> aan Functioneel Beheerders Debat Direct.	Voortgangsrapportage van overeengekomen servicelevels op maandbasis
Release Management	Wekelijks	Release Manager <naam opdrachtnemer> aan Functioneel Beheerders Debat Direct.	Aggregatie van informatie over opdrachten portefeuille (incidenten, wijzigingen, projecten) conform afspraken.
Helpdesk	dagelijks	Incidentmanager <naam opdrachtnemer> aan Functioneel Beheerders Debat Direct.	Openstaande en afgehandelde incidenten (status openstaande incidenten, classificaties, overschrijdingen)

Overlegstructuur

Deze servicelevel overlegstructuur heeft betrekking op het reguliere beheeroverleg van de Tweede Kamer met <naam opdrachtnemer> en die betrekking hebben op het beheer en –onderhoud van de Debat Direct app inclusief alle benodigde voorzieningen.

--	--	--	--

Niveau	Frequentie	Wie	Onderwerp
Beheer- / voortgangsoverleg	Twee wekelijks tijdens perioden dat de Tweede Kamer vergadert (niet gedurende recessen).	Functioneel Beheerders Debat Direct Tweede Kamer en representatieve vertegenwoordiging van <naam opdrachtnemer> op locatie Tweede Kamer, Den Haag	Twee wekelijks beheeroverleg tussen vertegenwoordiging van de Tweede Kamer en <naam opdrachtnemer> om onduidelijkheden te minimaliseren. Dit overleg kan gecombineerd worden met overleggen gericht op Impac Analyse / Realisatie.