

Service Level Agreement

SaaS dienst < titel applicatie/dienstverlening >

ProRail B.V. – < leverancier >

Versie	0.1
Datum	< nog in te vullen >
Bestand	SLA
Status	Concept

Inhoudsopgave

1	Toepassingsbereik, duur en wijziging SLA	3
2	Helpdesk	3
3	Beschikbaarheid	3
4	Normtijden	3
5	Impactschema software fouten	5
6	Escalatie- en communicatie procedure	6
7	Aanvullende specificaties	6
8	Testomgeving	8
9	Nieuwe releases	8
10	Bijlage	9

1 Toepassingsbereik, duur en wijziging SLA

Deze SLA is van toepassing op de overeenkomst betreffende dienstverlening ten behoeve van de "SaaS dienst < naam dienstverlening >" aangegaan tussen ProRail B.V. en < Leverancier >.

2 Helpdesk

- De contactpersonen van ProRail, in de regel maximaal twee procesbeheerders en twee applicatiebeheerders, kunnen in eerste instantie de helpdeskvraag altijd via het leveranciersportal voor ProRail invoeren. Het klantportal is te bereiken via < url >.
- De contactpersonen van ProRail dienen via het klantportal inzage te hebben in alle aan ProRail gerelateerde incidenten en logfiles van de registratie.
- De incidentregistratie dient voorzien te zijn van een logfile functionaliteit die een koppeling met de vastgestelde SLA functieherstel tijden kan weergeven.
- Als echt snelheid is geboden (zie prioriteitsverdeling), dan kan aanvullend telefonisch contact opgenomen worden genomen met het directe helpdesknummer: <telefoonnummer>
- Bereikbaarheid: Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is. Werkuren: uren op Werkdagen tussen 08:30 en 17:30 uur.
- Naast de algemene contactpersonen van ProRail kunnen twee proces consultants van ProRail direct contact opnemen met Intus < leverancier> voor inhoudelijke vragen.
- De contactpersonen van ProRail worden in de Bijlage, Hoofdstuk 10, vastgelegd en onderhouden.

3 Beschikbaarheid

- De applicatie is 24x7 beschikbaar, incidentafhandeling gaat conform het gestelde in hoofdstuk 4.
- Responstijden en beschikbaarheid worden niet beïnvloed door beheerwerk , uit te voeren door < Leverancier >

4 Normtijden

Om de normtijden (binnen kantoortijden) in kaart te brengen die gelden ten aanzien van incidenten in de applicatie is de volgende werkwijze vastgesteld. Per incident wordt de urgentie en de impact vastgesteld. De combinatie van deze 2 variabelen bepaalt de prioriteit van het incident.

In tabel 1 worden de Urgentie en Impact gecombineerd om te komen tot een prioriteitsscore. De scores 1, 2 en 3 staan voor high, medium en low.

Impact \ Urgentie	Alle gebruikers	Een volledig deel van de gebruikers organisatie	Individuele gebruiker
De functionaliteit is volledig onbeschikbaar (*). Het bedrijfsproces ondervindt ernstige hinder.	Prio 1	Prio 1	Prio 1
De functionaliteit is gedeeltelijk onbeschikbaar (**). Het bedrijfsproces ondervindt hinder.	Prio 2	Prio 2	Prio 3
De functionaliteit is aangetast, maar nog wel beschikbaar. Het bedrijfsproces ondervindt lichte hinder.	Prio 2	Prio 3	Prio 3

Tabel 1 Prioriteit in samenhang met impact en urgentie

- (*) of dit wordt als zodanig ervaren.
 (**) de kerntaken kunnen worden uitgevoerd (secundaire taken niet of minder)

Indicator	GOUD	ZILVER	BRONS plus	BRONS
Servicedesk				
Openingstijden	7*24	7*24	5*10 (08:00-18:00 uur)	
Reactietijden	< 5 minuten	< 30 minuten	< 60 minuten	< 120 minuten
Functiehersteltijden				
Openingstijden Prio 1	7*24	7*24	5*10 (08:00-18:00 uur)	
Openingstijden Prio 2	7*24	5*10 (08:00-18:00 uur)		
Openingstijden Prio 3	7*24	5*10 (08:00-18:00 uur)		
Prio 1	80%<45m	80%<2u		80%<8u
	90%<2u	90%<8u		90%<16u
	99%<8u	99%<16u		99%<32u
Prio 2	80%<4u	80%<8u		80%<24u
	99%<48u	99%<48u		99%<60u
Prio 3	80%<12u	80%<16u		80%<24u
	99%<48u	99%<60u		99%<80u
Wijzigingen				
Onderhoudswindow	Via buitendienst- stelling- procedure	Zondagochtend tussen 02:00 en 06:00 uur	Maandag t/m donderdag buiten kantoortijden	Maandag t/m donderdag tijdens kantoortijden

Tabel 2 Responsetijd en oplostijd per prioriteit

In tabel 2 wordt per prioriteit de responsetijd en de oplostijd gedefinieerd. Het leveren van een work-around kan de urgentie en/of de impact van een incident zodanig wijzigen dat de prioriteit en dus de afgesproken response- en oplostijd verandert.

Wanneer de bovengenoemde response- of oplostijd niet wordt gehaald, door welke oorzaak dan ook, dan treedt het escalatiemechanisme in werking. Per escalatieniveau staat in hoofdstuk 6 aangegeven welke rollen van ProRail en **< Leverancier >** in geval van escalatie met elkaar contact opnemen.

Incidenten betreffende software

< Leverancier > streeft naar een goede service bij het afhandelen van gerapporteerde software fouten. De doorlooptijd wordt gemeten vanaf het moment dat de klant het probleem heeft aangemeld tot en met het beschikbaar stellen van de oplossing in de applicatie.

5 Impactschema software fouten

Impact	Omschrijving
Hoog	Ernstig probleem in kritische functionaliteit, geen work-around of herstel mogelijk.
Middel	Ernstig probleem in kritische functionaliteit, work-around/herstel mogelijk.
Laag	Probleem in niet-kritische functionaliteit.

Tabel 3 Impactschema software fouten

Omschrijving Prioriteit codering

Prioriteit 1

De volgende Storingen vallen binnen categorie 1:

- Het niet bereikbaar zijn van de applicatie.
- Het voor een grote groep gebruikers (>100) niet beschikbaar zijn van de applicatie.

Ten aanzien van Storingen met prioriteit 1 geldt het volgende:

- Alle relevante resources worden (ten koste van andere werkzaamheden) ingezet;
- Werkzaamheden worden in principe binnen kantoortijden uitgevoerd. Indien dit naar het oordeel van <leverancier> noodzakelijk is, zullen de werkzaamheden buiten kantooruren worden voortgezet, met als doel zo snel mogelijk een analyse of oplossing te vinden.
- Tijdens Werkuren zal tenminste iedere 2 uur worden gerapporteerd over de voortgang aan contactpersonen van ProRail door verantwoordelijke Support van < leverancier >
- Het ontbreken van functieherstel binnen de gestelde tijd is valide reden tot escalatie (zie hoofdstuk 6)
- < Leverancier > levert volledige medewerking bij een door ProRail gehouden P1 evaluatieproces.

Prioriteit 2

De volgende Storingen vallen binnen categorie 2:

- Het voor een middelgrote groep gebruikers (>25) niet beschikbaar zijn van de applicatie;
- Storingen in losse onderdelen of onderliggende modules in de applicatie.

Ten aanzien van Storingen met prioriteit 2 geldt het volgende:

- Werkzaamheden worden met voorrang ingepland en uitgevoerd.
- Tenminste één maal per dag wordt gerapporteerd over de voortgang.
- Het ontbreken van functieherstel binnen de gestelde tijd is valide reden tot escalatie (zie hoofdstuk 6).

Prioriteit 3

De volgende Storingen vallen binnen categorie 3:

- Alle overige Storingen.

Ten aanzien van Storingen met prioriteit 3 geldt het volgende:

- Werkzaamheden worden in het normale werkschema ingepland en uitgevoerd.
- Er wordt niet gerapporteerd over de voortgang.

Interfaces en koppelingen

- In geval van het tijdelijk niet werken van de applicatie is er geen sprake van gegevensverlies wanneer de oplossing weer operationeel is. Gegevens in de oplossing worden direct opgeslagen.
- **< Leverancier >** neemt maatregelen om in geval van calamiteiten zoals datacenter falen die data- of functieverlies van de SaaS oplossing voorkomen en continuïteit van de dienstverlening waarborgen.

6 Escalatie- en communicatie procedure

Bij het starten van een escalatie neemt **< leverancier >** contact op met onderstaande rolhouders. Een escalatie vindt zijn oorsprong in het niet tijdig oplossen van een incident en- of de geleverde oplossing / work-around is onacceptabel.

Level	Intus Workforce Solutions B.V.	ProRail
0	Supportdesk <naam medewerker>	Proces/Applicatiebeheer <naam medewerker>
1	Management Support <naam medewerker>	Contractmanager < Naam medewerker>
2	Accountmanagement <naam medewerker>	Accountmanagement < naam Medewerker>
3	Directeur < nog in te vullen >	Directeur / Manager : < Naam medewerker>

Tabel 4 Escalatiepad

De onderstaande communicatietabel 5 geeft – naast de standaard contacten tussen partijen – de reactietijd weer waarbinnen partijen bij incidenten en/of problems contact dienen te hebben.

Prioriteit	Responsetijd	Communicatie tijdvak
1	< 30 min	< 2 uur
2	< 1 uur	< 4 uur
3	< 4 uur	< 8 uur

Tabel 5 Communicatiereactietijd

7 Aanvullende specificaties

Hieronder een aantal onderwerpen die niet zelfstandig door ProRail uitgevoerd kunnen worden en waar dus onderstaande aanvullende SLA afspraken gelden.

Vormgeving

Wijzigingen en of aanpassingen in de vormgeving maken geen standaard onderdeel uit van de SLA. Indien ProRail hier wensen in heeft kan dit als RFC/verzoek ingediend worden **< leverancier >**. Hiervoor kunnen kosten in rekening gebracht worden.

Notificaties

Aanpassingen op de notificaties mogen door ProRail in alle redelijkheid (2x per maand) kenbaar gemaakt worden bij de helpdesk van **<leverancier>**. Deze gewenste aanpassing wordt opgepakt als zijnde prioriteit 3. Indien ProRail vaker (dan 2x per maand) gebruik wil maken van deze dienst, worden hier op nacalculatie de uren voor in rekening gebracht.

Gebruikersbeheer

ProRail is zelf verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer en dus ook zelf in staat om gebruikers toe te voegen, aan te passen en te verwijderen. Een lijst met inactieve gebruikers zal door **< leverancier >** worden gerealiseerd.

Importeren sessies en competenties

Verzoeken hiertoe kunnen in alle redelijkheid ingediend worden bij de helpdesk. Dit verzoek zal als prioriteit 3 afgehandeld worden. Indien er vanuit foutieve inrichting door ProRail verzoeken ingediend worden tot herstel van gemaakt fouten, worden hier op nacalculatie de uren voor in rekening gebracht.

Rollen en rechten

ProRail voert beheer over het samenstellen, aanpassen en toekennen van rollen en rechten aan ProRail gebruikers.

Communicatie afspraken

ProRail en **< leverancier >** hebben periodiek overleg met als doel de kwaliteit van de applicatie en de samenwerking tussen ProRail (proces)beheer en **< leverancier >** te borgen. Nevens dit periodiek overleg kunnen zowel ProRail als **< leverancier >**. extra overleg initiëren indien dit noodzakelijk is. Dit overleg is gemaximaliseerd tot vier (4) uur per kalendermaand.

Rapportages

< leverancier > onderbouwd de kwaliteit en stabiliteit van de applicatie middels maandelijkse rapportages waarin prestatie indicatoren (PI) worden opgenomen.

Prestatie Indicator	Eenheden	Toelichting
Beschikbaarheid	%	In % weergegeven beschikbaarheid van de applicatie per periode versus het aantal uren in deze periode.
Geplande uitval	%	In % weergegeven uren van geplande applicatie uitval per periode versus het aantal uren in deze periode.
Ongeplande uitval	%	In % weergegeven uren van ongeplande applicatie uitval per periode versus het aantal uren in deze periode.
Zero Repeat	waarden	In aantallen weergegeven per onderwerp binnen de afgesproken rapportage periode.
CSI (Continuous Service Improvement)	Waarden	In een rapportage aangeven welke verbetervoorstellen door partijen zijn ingebracht en de voortgang van de realisatie van de verbetervoorstellen.
Belasting	waarden	In grafiek weergegeven belasting gegenereerd door de interfacing met ProRail op de netwerkverbinding per periode. In de rapportage verwacht ProRail kwantitatieve gegevens over de interfacing.
Incidenten	waarden	In aantallen aangeven het aantal geregistreerde incidenten binnen de afgesproken rapportage periode.
Performance	waarden	In aantallen aangeven het aantal geregistreerde incidenten die inhoudelijk over de performance / beleving van de geboden oplossing gaan.

Tabel 6 Prestatie Indicatoren

8 Testomgeving

ProRail beschikt over een eigen, afgeschermd acceptatie-omgeving van de applicatie. Bij een upgrade neemt < leverancier > minimaal 4 weken voordien contact op met de ProRail contactpersoon om dit af te stemmen.

Voor zogenaamde 'niet-connected' testomgevingen, dus zonder koppelingen met (testomgevingen van), andere applicaties geldt geen limiet om een kopie van de productie-omgeving op de acceptatie-omgeving te plaatsen. Voor de 'connected' acceptatieomgeving zijn ProRail en < leverancier > een interval van maximaal 2 keer per jaar overeengekomen om een kopie van de productie-omgeving op de acceptatie-omgeving te plaatsen. De kopie van productie naar acceptatie zal als prioriteit 3 afgehandeld worden. Het onderhouden van actieve koppelingen is een integraal onderdeel van de verversing van de- door < leverancier > beschikbaar gestelde – 'connected' acceptatie omgeving. Werkzaamheden die voortvloeien uit deze verversingen vallen niet onder facturatie op basis van nacalculatie.

9 Nieuwe releases

De < leverancier > heeft een ontwikkelcyclus van gemiddeld < aantal > weken. Aan het eind van een ontwikkelcyclus wordt een release opgeleverd. ProRail kan indien gewenst gebruik maken van deze release. Dit dient in overleg met < leverancier > afgestemd te worden. De accountmanager van < leverancier > en beheerders van ProRail houden in de gaten of nieuwe releases interessant zijn voor de organisatie, zodat hier proactief op gestuurd kan worden.

Wensen, bugs of gewenste doorontwikkelingen kunnen door ProRail doorgegeven worden aan < leverancier >. Deze komen op een verzamellijst en worden beoordeeld op haalbaarheid, wenselijkheid en toepasselijkheid. De volgende stap is de longlist, dan de shortlist en vervolgens op de release.

10 Bijlage

In onderstaande Tabel worden de rollen van ProRail genoemd die de helpdesk van < leverancier > rechtstreeks mogen benaderen.

ProRail Rol
Contractbeheer
ICT Beheer
HR Procesbeheer
Proces consultants

Tabel 7 Rollen contactpersonen ProRail