Gemeente Amsterdam

Service Level Agreement

Tussen

Gemeente Amsterdam

en

<<NAAM LEVERANCIER>>

Behorende bij xxxxxxx.

Opdrachtgever:	Gemeente Amsterdam
Vertegenwoordigd door:	<<NAAM DIRECTEUR>>, <<DIRECTIE>>, <<NAAM CONTRACTEIGENAAR>>
Datum:	
Versie:	0.1
Kenmerk:	AICT2020-0046

Gemeente Amsterdam

Document geschiedenis

	Ver.	Datum	Versie	Commentaar
	0.1	xx/xx/20xx	Concept	

Document eigenaar	Gemeente Amsterdam

Gemeente Amsterdam

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding 4
2 Definities 5
3 Algemeen 6
3.1 Doel 6
3.2 Bereik 6
3.3 Beheer SLA 7
3.4 Looptijd 7
4 Contactgegevens 7
5 Prioriteitsniveaus 8
6 Service Levels en KPI's 9
6.1 Inleiding 9
6.2 Bereikbaarheid dienstverlening 9
6.3 Bereikbaarheid en KPI Service Desk 9
6.4 Incident management 10
6.5 Change Management (wijzigingsverzoeken) 11
6.6 Escalaties 11
6.7 Gepland Onderhoud 11
6.8 Informatiebeveiliging (AVG) 12
7 Beschikbaarheid 13
8 Bewaking van beschikbaarheid 13
9 Responstijd ..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
10 Onderhoud, Updates en Upgrades 14
11 Ondersteuning door Leverancier 14
12 Capaciteit en (secundaire) locaties 14
13 Service Management Rapportage 15
13.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage 15
13.2 Vorm, frequentie en detailniveau 15
13.3 Inhoud Service Management Rapportage 15
13.3.1 Managementsamenvatting 15
13.3.2 Service Desk 15
13.3.3 Incident Management 16
13.3.4 Change Management 16
13.3.5 Service Level Management 16
13.3.6 Security Management 16
13.3.7 Licentie(-gebruik) Management 16
13.3.8 Release Management 17
13.3.9 Gepland en ongepland Onderhoud 17
14 Optioneel: Boetes 17
Akkoordverklaring 18

1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Overeenkomst betreffende het leveren van de ICT Prestatie welke is afgesloten tussen de Opdrachtgever en Leverancier.

2 Definities

In aanvulling en/of afwijking op de definities zoals gebruikt in de Overeenkomst en de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt:

1. **Change:** een overeengekomen wijziging op de geleverde ICT Prestatie.
2. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie.
3. **Doorlooptijd:** de tijd tussen het moment waarop een verzoek tot wijziging wordt aangemeld door Opdrachtgever en het moment waarop het verzoek wordt opgepakt door Leverancier.
4. **Functionaliteit**: specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de ICT Prestatie mogelijk maken.
5. **Gewenste Beschikbaarheid**: de door Leverancier te leveren mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie.
6. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Leverancier een Incident heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop het Incident is opgelost, (het Incident in) de ICT Prestatie is vervangen, of een Workaround is gecreëerd.
7. **Incident:** het niet voldoen van de ICT Prestatie aan de specificaties.
8. **Kantooruren:** van 9:00 uur tot en met 17:00 uur CET op kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en officiële Nederlandse feestdagen.
9. **Ondersteuning:** het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de ICT Prestatie.
10. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Leverancier een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding.
11. **Recovery Point Objective**: de tijd die maximaal verstrijkt tussen het maken van twee back-ups en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden welke data, configuraties en/of software er verloren kunnen gaan bij het terugzetten van de back-up.
12. **Recovery Time Objective**: de tijd die nodig is om een back-up terug te zetten en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden hoe lang het kan duren voordat de ICT Prestatie na een Incident weer beschikbaar is.
13. **Responstijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop er vanaf een apparaat dat géén onderdeel is van de ICT Prestatie een verzoek wordt gedaan aan de ICT Prestatie en het moment waarop de reactie op dat verzoek volledig op het betreffende apparaat is ontvangen.
14. **Service Desk:** de helpdesk van Leverancier, die Opdrachtgever onder andere kan benaderen voor vragen omtrent de ICT Prestatie en het melden van Incidenten.
15. **Service Level:** de gekozen mate van kwaliteit van de dienstverlening bestaande uit onder andere maar niet uitsluitend: beschikbaarheid, reactie- en hersteltijd en responstijd, zoals nader gedefinieerd in deze SLA.
16. **Service Management Rapportage:** de door Leverancier aan Opdrachtgever te verstrekken rapportage, welke als doel heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
17. **Tactisch Overleg:** een met regelmaat te organiseren overleg tussen Leverancier en Opdrachtgever over de voortgang van de samenwerking en de levering van de ICT Prestatie.
18. **Workaround:** al dan niet tijdelijke oplossing om de Incident te omzeilen of te verhelpen.

3 Algemeen

3.1 Doel

Ten behoeve van de ICT Prestatie volgens de overeengekomen Overeenkomst met referentie (nummer), (getekend d.d.) zijn de daarmee samenhangende Service Levels vastgesteld. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen aan de hand van deze Service Levels. De dienstverlening heeft betrekking op alle onderdelen van de ICT prestatie waaronder onder andere koppelingen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

<*Optie 1: Beschrijving van de leverancier overnemen*>

<*Optie 2: Onderstaande tekst*>

Om inzichtelijk te maken of Leverancier ook daadwerkelijk de dienstverlening levert zoals afgesproken volgens het afgesproken Service Level, zijn in de Service Levels KPI's (Key Performance Indicatoren) opgenomen waarmee gemeten kan worden. Middels deze metingen waarover maandelijks een Service Management Rapportage bij Opdrachtgever wordt aangeleverd, ontstaat inzicht in de performance over de afgelopen maand, worden trendanalyses mogelijk of kunnen mogelijke knooppunten in de dienstverlening worden herleid.

Om bovenstaand mechanisme werkend te krijgen is deze SLA opgesteld. Middels deze SLA is Leverancier met Opdrachtgever om de ICT Prestatie tegen het Service Level <level> te leveren.

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is de vastlegging van de daaruit afgeleide KPI's en de wijze waarop hierover gerapporteerd wordt.

3.2 Bereik

Deze SLA is van toepassing op alle diensten die geleverd worden op grond van de Overeenkomst <naam en referentie contract>. Deze diensten (of dienstverlening) bestaan op hoofdlijnen uit de volgende componenten:

- <Voorbeeld Component 1 (b.v. hosting inclusief beheer);>
- <Voorbeeld Component 2 (b.v. applicatie beheer exclusief database beheer);>
- <Voorbeeld Component 3 (b.v. dienstverlening).>

Deze SLA ziet onder andere maar niet uitsluitend op de volgende supportwerkzaamheden van Leverancier:

- het plegen van (periodiek) Onderhoud;
- het herstellen van Incidenten;
- het bewaken van Gewenste Beschikbaarheid; en
- het leveren van Ondersteuning.

Naast deze supportwerkzaamheden kan Leverancier andere werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden zullen alleen apart in rekening worden gebracht als Leverancier vooraf opgaaf van kosten heeft overgelegd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever deze kosten schriftelijk heeft geaccordeerd.

3.3 Beheer SLA

Onder het beheer van de SLA wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Rapportage over de bruikbaarheid van de SLA;
- Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over de SLA, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit;
- Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in de SLA.

3.4 Looptijd

De looptijd van de SLA is gelijk aan de Overeenkomst. De SLA dient jaarlijks in het Tactisch Overleg geagendeerd te worden (zie het Document Afspraken en Procedures voor de overlegvormen). De SLA eindigt op het moment dat de Overeenkomst eindigt (ongeacht de reden daarvoor) en reeds vooruitbetaalde vergoedingen voor de SLA worden dan gerestitueerd.

4 Contactgegevens

Voor het melden van Incidenten en het doorgeven van wijzigingsverzoeken (ook wel aangeduid als "**Request for Change**" of "**RfC**"), maakt Opdrachtgever gebruik van de contactgegevens zoals opgenomen in het DAP.

Buiten Kantooruren kan er altijd telefonisch contact worden opgenomen via [telefoonnummer] als er naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van een Incident zoals omschreven bij prioriteitsniveau 1.

Incidenten met prioriteit 1 worden uitsluitend telefonisch gemeld via [telefoonnummer]. Incidenten met prioriteit 2 kunnen zowel telefonisch als per e-mail worden gemeld via de in het DAP genoemde gegevens. Incidenten met prioriteit 3 kunnen uitsluitend per e-mail worden gemeld.

5 Prioriteitsniveaus

Incidenten en Changes worden door Opdrachtgever gemeld aan Leverancier volgens het in artikel 4 (Contactgegevens) en het in het DAP genoemde schema. De gegevens die dienen te worden doorgegeven staan in het DAP. Incidenten, beveiligingsIncidenten, (urgente) Changes worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Prioriteit	Criteria
1	**Incidenten:** - Incidenten die leiden tot volledige uitval van één of meer bedrijfskritische applicaties. Deze Incidenten komen in de Service Management rapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheidpercentage. **beveiligings Incidenten:** - Openbaar worden van vertrouwelijke gegevens; - Aanval op de Amsterdamse infrastructuur d.m.v. virus, ddos, of actieve hackpogingen e.d.; - Uitval of ernstige verstoring van cruciale netwerkservices zoals, firewall, virusscanners en dns services e.d. **Changes:** - Urgente Changes: inzet is zo spoedig mogelijk vereist om een ernstige verstoring of een direct dreigend gevaar m.b.t. de continuïteit van de ICT prestatie te verhelpen of af te wenden. - Niet standaard Changes (die niet urgent zijn), maar die zeer complex en omvangrijk zijn en/of een (hoge) impact voor gebruikers hebben.
2	**Incidenten:** - Incidenten die ernstig impact hebben op de dienstverlening en die leiden tot een uitval of verminderde dienstverlening voor een groot deel van de gebruikers. **beveiligings Incidenten:** - Manipulatie van bedrijfsvertrouwelijke gegevens of financiële informatie waardoor Opdrachtgever benadeeld wordt en/of tot onterechte besluiten komt; - In handen van derden komen van vertrouwelijke gegevens zonder dat deze openbaar worden gemaakt; - Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen in gevaar komt. **Changes:** - Niet-standaard Changes die complex en omvangrijk zijn en een (beperkte) impact hebben op de gebruikers.
3	**Incidenten:** - Incidenten die een beperkte impact hebben, die slechts voor enkele gebruikers merkbaar zijn, uitval van niet-bedrijfskritische applicatie. **Beveiligings Incidenten:** - In handen van derden komen van vertrouwelijke gegevens zonder dat derden hiervan kennis kunnen nemen (versleuteld); - Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen niet direct gevaar komt. **Changes:** - Standaard Changes; - Relatief eenvoudige Changes van weinig omvang, die geen impact hebben op de gebruikers.

In het volgende artikel wordt de garantie van Leverancier weergegeven bij onder andere het omgaan met Incidenten en wijzigingsverzoeken, per prioriteitsniveau.

6 Service Levels en KPI's

Met opmerkingen [KP1]: De vereiste betrouwbaarheidseisen zijn als volgt:
• Proces classificatie: Kritisch strategisch
• Systeem classificatie: Vitaal
• Dreigings profiel: Normaal
• BIV classificatie: Hoog - Midden - Midden
• Basis Beveiligings Niveau (BBN): 2

6.1 Inleiding

<Optie 1 tekst leverancier overnemen>

<Optie 2 Onderstaande aanpasbare tekst>
De kwaliteit van de uit de ICT prestatie voortvloeiende dienstverlening, wordt middels deze Service Level Agreement vastgelegd en overeengekomen. In navolgende paragrafen worden deze weergegeven. Tevens worden de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) benoemd die het mogelijk maken de kwaliteit van de dienstverlening te toetsen aan de vastgestelde en overeengekomen normen.

6.2 Bereikbaarheid dienstverlening

Service onderdeel	Norm	
Service Window (bereikbaarheidstijden)	>99,6%	KPI
Openingstijden buiten Service Window	>96,1 %	KPI
Stand by bereikbaarheid	NVT	KPI
Reactie c.q. maximale tijd opnemen telefoon	2	KPI
Maximale duur afhandeling call	0,5	KPI

6.3 Bereikbaarheid en KPI Service Desk

Service onderdeel alle omgevingen	Service Level
Service Window (bereikbaarheidstijden)	5 werkdagen 07.30-18.00
Reactie c.q. maximale tijd opnemen telefoon	20 seconden; > 90%
Abandon rate telefonisch	20 seconden; < 5%
Maximale duur afhandeling telefonische melding (opgelost of naar tweede lijn)	60 minuten
Reactietijd e-mail	2 uren; >90%
Reactietijd Self Service Portal	2 uren; >90%

6.4 Incident management

Service onderdeel productie, incl. opleidingsomgeving	Service Level
Afhandelingstijd Incident prio. 1[1]	< 4 uur; >80% 2 werkdagen, >100%
Eerste update	1 uur
Update frequentie	Elke uur
Afhandelingstijd Incident prio. 2	< 2 werkdagen, >80% 5 werkdagen, 100%
Eerste update	4 uur
Update frequentie	8 uur
Afhandelingstijd Incident prio. 3	< 5 werkdagen > 75% 15 werkdagen 100%
Eerste update	8 uur
Update frequentie	16 uur
Mean time between failures prio 1	> 100 dagen

De koppelvlakken van de BAG beheerapplicatie behoren ook tot het incident management. Betreft het een koppelvlak tussen de BAG beheerapplicatie en een (landelijke) dienst c.q. applicatie dan is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het oplossen van het incident in samenwerking met de betreffende leverancier. Betreft het een koppelvlak tussen de BAG beheerapplicatie en een intern Amsterdams koppelvlak dan is de opdrachtnemer actiehouder voor het oplossen van het incident en heeft hierbij een inspanningsverplichting om ongeacht de oorzaak bij te dragen aan een spoedige oplossing in het koppelvlak. In beide situaties wordt de opdrachtgever geïnformeerd door de Opdrachtnemer als ware het een incident vanuit de BAG beheerapplicatie.

In ieder geval zal de supportmedewerker van Leverancier de contactpersoon bij Opdrachtgever van het specifieke Incident per e-mail binnen de Hersteltijd berichten over:

- het prioriteitsniveau van de Incident; en - indien deze reeds bekend zijn -;
- de oorzaak en de oplossing van de Incident.

[1] Indien een prioriteit 1 incident voor 18:00 uur wordt gemeld, spant de Opdrachtgever zich tot het uiterste in om dit incident opgelost te krijgen vóór 7:30 uur de volgende dag.

6.5 Change Management (wijzigingsverzoeken)

Service onderdeel	Service Level
RFC Prio 1	
Eerste update	1 uur
Update frequentie	4 uur
Afhandelingstijd RFC Prio 1	2 werkdagen, >80% 5 werkdagen, 100%
Change Spoed	
Eerste update	1 uur
Update frequentie	4 uur
Afhandelingstijd Change Spoed	5 werkdagen, >80% 10 werkdagen, 100%
Doorlooptijd Change regulier	De change zit in de daarop volgende Update, release of patch. Uiterlijk binnen een kwartaal.

6.6 Escalaties

Service onderdeel	Service Level
Reactietijd escalatie	< 0,5 uur
Duur opzet Escalatie Team	< 2 uur
Tijd opschakelen Escalatie	< 4 uur
Doorlooptijd Escalatie	1 dag
Rapportage over escalatie na uiterlijk	5 werkdagen

6.7 Gepland Onderhoud

Service onderdeel	Service Level
Onderhoud Window	Buiten openingstijden rekening houdend met kleine marge: tussen 19:00 uur en 6:00 uur op werkdagen
Aanmelding onderhoud en een beschrijving van de aard van het onderhoud	Minimaal 10 werkdagen van tevoren
Maximale doorlooptijd onderhoud (i.v.m. onbeschikbaarheid)	Maximaal 4 uur; > 90%
Gepland onderhoud per kalenderjaar	Max 12 keer per jaar

6.8 Informatiebeveiliging (AVG)

Service onderdeel	Service Level
Aanmelding beveiligingsincident, inclusief datalek	Per direct
Max dataverlies bij calamiteit (RPO: Recovery Point Objective)	8 uur
De Recovery Time Objectieve (RTO) bedraagt	8 uur
Aanleveren alle m.b.t. de verwerkersovereenkomst relevante persoonsgegevens	Per direct
Schriftelijk alle informatie verstrekken m.b.t. wet- en regelgeving	Uiterlijk 7 werkdagen
Rapportage opzet en werking maatregelen en procedures informatiebeveiliging	Jaarlijks
Uitvoeren pen- en hacktest	Minimaal jaarlijks en bij grote releases/ LCM's
Testen uitwijk per jaar	Minimaal 1 keer
Back-up en restoretest	Elke 6 maanden

Overige procedures:

- In het geval van een datalek wordt de Privacy Officer van de Opdrachtgever direct geïnformeerd.
- De Opdrachtnemer stelt een uitwijkplan op en onderhoudt dit plan en heeft een uitwijk ingeregeld.
- De Opdrachtnemer stemt met de Opdrachtgever de momenten van het testen van de uitwijk en de back-up en restore af. De Opdrachtgever wordt minimaal schriftelijk van de resultaten op de hoogte gebracht en kan - indien zij dat wenst - deelnemen aan de testactiviteiten.
- De Opdrachtnemer verleent binnen 7 werkdagen medewerking aan inzageverzoeken van de Opdrachtgever (bijvoorbeeld ontsluiten loggegevens).
- De Opdrachtnemer wist binnen 7 werkdagen gegevens op instructie van de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer vraagt aan de Opdrachtgever vooraf schriftelijk goedkeuring voor het inschakelen van een nieuwe verwerker binnen EU.

7 Beschikbaarheid

Leverancier garandeert om vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar in de ICT Prestatie ten minste 99,5% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.

Beschikbaar wil zeggen dat de ICT Prestatie door Opdrachtgever benaderd en gebruikt kunnen worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbindingen en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf.
De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks door Leverancier als volgt berekend:

$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$

"DB" = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;
"GB" = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;
"G" = Het aantal minuten dat de dienst niet beschikbaar is.

Niet-beschikbaarheid ontstaan door overmacht of Onderhoud wordt niet aangemerkt als G in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, ziekte van personeel, stakingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van de ICT-infrastructuur of programmatuur, DDoS-aanvallen, toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daden van toeleveranciers of door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.

8 Bewaking van beschikbaarheid

Leverancier zal ten behoeve van het vaststellen of de in artikel 7 (Beschikbaarheid) toegezegde Gewenste Beschikbaarheid nageleefd worden elke X minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis van deze samples wordt een gemiddelde berekend. Dit gemiddelde bepaalt of de gestelde normen worden overschreden.

Indien geen sample kan worden genomen, wordt automatisch een melding aan Leverancier verzonden. Bij geconstateerde niet-beschikbaarheid zal Leverancier hiervan melding doen aan Opdrachtgever.

Op verzoek van Opdrachtgever over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een melding over niet-beschikbaarheid van een ICT Prestatie, zal Leverancier reageren conform de Reactietijden als genoemd in artikel 6.3 (Incident management).

Leverancier garandeert een Hersteltijd van niet meer dan X uur voor het opheffen van een niet-beschikbaarheid.

9 Onderhoud, Updates en Upgrades

Leverancier staat het vrij om innovaties, updates of upgrades aan de ICT prestatie door te voeren zolang de kwaliteit van overeengekomen functionaliteiten gewaarborgd blijft. Leverancier zal de Opdrachtgever tijdig informeren over innovaties, updates of upgrades van in relatie tot de ICT prestatie middels (online) release notes, als deze innovaties, updates of upgrades. Het vervangen van functionaliteiten die inspanning van Opdrachtgever vergen, worden minimaal *vier (4) maanden* van tevoren aangekondigd.

<Conform en in aanvulling op artikel 8 (Onderhoud en ondersteuning) van de Algemene Inkoopvoorwaarden omvat Onderhoud de volgende diensten:

i) Correctief Onderhoud;
ii) Preventief Onderhoud;
iii) Innovatief Onderhoud;
iv) Gebruikersondersteuning;
v) [aanvullen]>

Het moment van het verrichten van Onderhoud wordt in onderling overleg bepaald. Uitgangspunt is daarbij is dat Onderhoud op zodanige wijze plaatsvindt dat dit minst verstorend is voor Opdrachtgever. Leverancier zal een dergelijke buitengebruikstelling voor Onderhoud buiten Kantooruren uitvoeren. Leverancier zal Opdrachtgever minimaal vijf (5) werkdagen van tevoren op de hoogte stellen van zulk Onderhoud. Onderhoud zal de verplichtingen uit artikel 5, 6 en 7 niet aantasten.

Noodzakelijk of spoed Onderhoud is te allen tijde toegestaan en zal niet ten koste gaan van de berekening van de beschikbaarheid zoals bedoeld in artikel 7 (Beschikbaarheid).

10 Ondersteuning door Leverancier

Leverancier zal een hoog niveau van eerstelijns ondersteuning bieden aan Opdrachtgever met betrekking tot (1) het beheer en gebruik van de ICT Prestatie, en (2) technische en praktische vragen over de ICT Prestatie. Deze ondersteuning bestaat uit werkzaamheden die naar het oordeel van Opdrachtgever ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.

De contactgegevens van de Service Desk van Leverancier zijn opgenomen in het DAP.

11 Capaciteit en (secundaire) locaties

<De ICT Prestatie dient geschikt te zijn voor het gebruik door minimaal het overeengekomen aantal gebruikers. Leverancier biedt voldoende mogelijkheden voor uitbreiding van de capaciteit als dat nodig is wijzigingen in de mate van gebruik te ondervangen. Dit houdt onder meer in dat Leverancier voldoende technische hulpmiddelen paraat houdt om de huidige en gewenste ICT Prestatie op orde te houden dan wel uit te breiden. Hierbij geldt dat kwaliteit van de dienstverlening nooit minder zal worden dan wat in de overeenkomst en in dit document is vastgelegd.

12 Service Management Rapportage

12.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage

Uitgangspunten van de rapportage:

- De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
- In deze rapportage moeten de plaatsgevonden Incidenten en metingen (KPI's) zijn opgenomen, zie verder artikel 14.2.
- Leverancier beschikt over meetmethodes waarmee voor elk Service Level met bijbehorende KPI's, wordt aangetoond of de vereiste norm over de betreffende rapportageperiode behaald is;
- Leverancier rapporteert over alle Service Levels in de alsmede over alle beheerprocessen zoals beschreven in het Document Afspraken en Procedures;

12.2 Vorm, frequentie en detailniveau

<Maandelijks> zal Leverancier de Service Management Rapportage aanleveren aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen periode. In de Service Management Rapportage komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Managementsamenvatting;
- Service Desk; aantal contactmomenten uitgesplitst in informatieverzoeken, aanmelding Incident, aanmelding wijziging, navraag Incident of wijziging.
- Beheerprocessen:
    - <Incident Management;>
    - <Change Management;>
    - <Service Level Management;>
    - <Security Management>
    - <Licentie(-gebruik) Management;>
    - <Release Management.>
- Gepland en ongepland Onderhoud;
- Lopende opdrachten of projecten.

Voor het samenstellen van de Service Management Rapportage wordt gebruik gemaakt van de Service Management Rapportage template zoals in het DAP in de bijlagen bijgevoegd.

12.3 Inhoud Service Management Rapportage

<Onderdelen opnemen indien van toepassing.>

<Root Cause Analysis van de incidenten>

12.3.1 Managementsamenvatting

De samenvatting bevat een kort overzicht van de uitkomsten van de verschillende Management rapportages.

12.3.2 Service Desk

Contacten met de Service Desk worden geregistreerd als Incidenten. De Service Desk rapportage is daarom verwerkt in de Incident rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Service Desk rapportage is te herkennen middels incidenten welke de volgende categorieën bevatten:

- Aanvraag om informatie;
- Navraag voortgang gemeld Incident;
- Navraag voortgang aangevraagde Change;
- Incidentmelding welke is uitgezet bij Incident management;
- Aanmelding Change;
- Escalatieverzoek.

12.3.3 Incident Management

De Incident Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten Incidenten in de afgelopen maand verdeeld naar prioriteit, categorie en Hersteltijd. In de Incident Management rapportage wordt een toelichting gegeven op de Incidenten met de prioriteit 1, trendanalyse en een forecast. Op operationeel niveau levert Leverancier wekelijks een overzicht met actueel openstaande Incidenten aan Directie Service Desk. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 uur van de laatste werkdag van de week elektronisch aangeleverd.

12.3.4 Change Management

De Change Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten Changes in de afgelopen maand, inclusief doorlooptijd en status in relatie tot de Service Levels. Dit overzicht bevat tevens een orderrapportage van uitgevoerde orders, lopende orders en de status hiervan.

De Change Management rapportage is verwerkt in de Service Management Rapportage welke maandelijks door Leverancier aangeleverd wordt. Op operationeel niveau levert Leverancier een overzicht met actueel openstaande Changes aan Service Desk.

12.3.5 Service Level Management

De Service Level Management rapportage bevat een overzicht van de gerealiseerde beschikbaarheid en kwaliteit in de afgelopen maand voor wat betreft alle onderdelen van de dienstverlening.

Onderdeel van Service Level Management is financial management. De financial management rapportage bevat een overzicht van de kosten en het gebruik van de dienstverlening op zodanige wijze dat doorbelasting op verschillende niveaus aan de deelnemers van de dienstverlening van Opdrachtgever mogelijk is.
De financial management rapportage wordt maandelijks separaat van de Service Management Rapportage door Leverancier opgesteld en elektronisch aangeleverd aan Opdrachtgever.

12.3.6 Security Management

De security management rapportage bevat een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde Incidenten of problems (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossing voor de Incidenten of problems en analyse van de oorzaak. De beveiligingsincidenten zijn verwerkt in de incident management rapportage paragraaf van de Service Management Rapportage en zijn te herkennen middels Incidenten welke de categorieën security bevatten.

12.3.7 Licentie(-gebruik) Management

De licentie management rapportage bevat een overzicht van alle in gebruik zijnde licenties welke door Leverancier ten behoeve van de dienstverlening die aan Opdrachtgever geleverd wordt en bij welk CI deze behoord. In dit overzicht wordt expliciet aangegeven welke licenties in eigendom van Leveranciers zijn en welke van Opdrachtgever. De licentie management rapportage is verwerkt in de configuration management rapportage paragraaf van de Service Management Rapportage.

12.3.8 Release Management

Releases worden geregistreerd als niet-standaard Changes. De release management rapportage is daarom verwerkt in de Change management rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De release management rapportage is te herkennen doordat deze Changes zijn geclassificeerd als release.

12.3.9 Gepland en ongepland Onderhoud

Gepland Onderhoud wordt geregistreerd als niet-standaard Changes. De gepland Onderhoud rapportage is daarom verwerkt in de Change management rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Onderhoud rapportage is te herkennen doordat deze Changes zijn geclassificeerd als gepland Onderhoud.

Ongepland Onderhoud wordt geregistreerd als niet-standaard Changes. De Ongepland Onderhoud rapportage is daarom verwerkt in de change management rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Onderhoud rapportage is te herkennen doordat deze Changes zijn geclassificeerd als urgente Changes.

13 Optioneel: Boetes

Leverancier is verplicht de door Opdrachtgever gestelde Service Levels in de SLA te halen uit artikel 6, 7, 8 en 9 van deze SLA. Indien Leverancier een Service Level voor de derde keer niet haalt, is Leverancier een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 1.000,-. Verhoging van een boete vindt plaats indien eenzelfde Service Level drie (3) maanden niet wordt gehaald. Niet van belang is of het niet-halen van de Service Level in twee of meer achtereenvolgende maanden plaatsvindt: het gaat sec om het aantal keer niet halen van de service level door Leverancier. Onderstaand schema zal dit verduidelijken en toont aan wanneer een boete wordt opgelegd en hoe hoog de boete zal zijn.

1e keer	2e keer	3e keer	4e keer	5e keer	6e keer
€ 0,-	€ 0,-	€ 1.000,-	€ 2.500,-	€ 4.000,-	€ 5.5000,-

Het maken van aanspraak op de genoemde boetes doet niet af aan de overige rechten die aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst en de wet toekomen. Opdrachtgever kan naast het vorderen van de boete tevens schadevergoeding vorderen. De boete kan door Leverancier niet worden verrekend en kwalificeert niet als vervangende schadevergoeding. Opdrachtgever kan daarnaast besluiten indien voor de 6e maand op rij één van de Service Levels niet zijn gehaald, de betaling van de maandelijkse kosten op te schorten totdat Leverancier haar processen en procedures zodanig heeft aangepast dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft dat de Leverancier de op hem rustende verplichtingen wel kan nakomen.

Akkoordverklaring

Middels ondertekening verklaren beide partijen deze SLA te hebben gelezen en de afspraken te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen te <<LOCATIE>> en in tweevoud ondertekend,

	Leverancier		**Opdrachtgever**
Datum		Datum	
Naam		Naam	
Functie		Functie	
Handtekening Leverancier		Handtekening Opdrachtgever	