

Bijlage 10

Kader bij opstellen SLA

Aanbesteding SHV systeem

Inleiding

De winnende inschrijver stelt samen met WIL een SLA op. Dit dient tijdens de implementatiefase plaats te vinden. Waarbij, naast hetgeen in het Programma van Eisen en Wensen en in de Overeenkomst is bepaald, in ieder geval met onderstaand kader rekening dient te worden gehouden.

Kader

Inschrijver geeft aan wat de openstellingstijden van het systeem zijn, wat de minimale beschikbaarheid is (percentage) en welke maintenance windows gehanteerd worden. De minimale eis van Opdrachtgever is 98% beschikbaarheid tussen ~~8.30~~ uur en ~~18.00~~ uur. Totale beschikbaarheid (24x7) moet minimaal 95% zijn.

Inschrijver moet beschikken over een back up- en restorebeleid. Maximaal toegestaan verlies is ~~15 een uur minuten~~ werk. Maximale restoretijd is ~~drieen~~ uur.

Inschrijver moet tenminste 2 x per jaar een restoretest uitvoeren.

Er is een back-up-, disaster- en recoveryprocedure aanwezig, gedocumenteerd en getest. Leverancier dient aan te geven op welke wijze en met welke techniek dit tot stand wordt gebracht en wat de standaard doorlooptijden zijn.

De urgentie van een Incident wordt bepaald volgens het onderstaande schema, echter kan er in overleg met WIL c.q. Functioneel beheerder van afgeweken worden:

- Voor een Prioriteit 1 geldt een hersteltijd van 4 uur;
- Voor een Prioriteit 2 geldt een hersteltijd van 8 uur;
- Voor een Prioriteit 3 of hoger geldt een hersteltijd van 40 uur.

NB: Afhankelijk van de rol/functie van de betreffende persoon kan de prioriteit hoger/lager worden afgegeven door WIL.

Inschrijver beschikt over een Helpdesk ter ondersteuning van WIL. Ondersteuning via de helpdesk is verdisconteerd in de jaarlijkse kosten. De Helpdesk is benaderbaar van ten minste ~~8:30~~8:00u tot ~~17:00~~18:00u De Helpdesk betreft een bemande helpdesk waarbij een kort telefonisch keuzemenu kan worden gegeven, maar uiteindelijk een fysiek persoon, die de Nederlandse taal machtig is, de medewerker te woord staat. De Inschrijver (of een door Inschrijver ingeschakelde derde) moet tweedelijns ondersteuning bieden.

Inschrijver publiceert een releasekalender per jaar met de geplande releases. Tenminste 20 werkdagen tevoren publiceert Inschrijver de notificatie over de nieuwe release en de daarin vervatte wijzigingen en datamodelveranderingen. WIL ontvangt een procesbeschrijving hoe releases worden vrijgegeven. WIL heeft de mogelijkheid af te wijken van een geplande releasedatum.

NB: Tenzij Inschrijver werkt met vaste data, gedurende het jaar, waarop updates van de Applicatie worden geïnstalleerd (en Opdrachtgever hier tijdig over informeert; incl. evt. wijzigingen).

Een toename van de omvang van de database of aantallen gebruikers heeft geen invloed op de performance van de Applicatie.

De Applicatie voorziet in gelijktijdige toegang voor tenminste 50 gebruikers die tegelijk met de Applicatie aan het werk zijn (concurrent users).

De responsetijd voor het opvragen van webpagina's mag niet meer dan 2 seconden zijn.
Rekenintensieve taken mogen niet naar een lokale CPU worden verschoven

De aangeboden Applicatie is in staat om alle gebruikers met acceptabele performance gelijktijdig te bedienen. Hieronder verstaat WIL dat het resultaat van alle mogelijke handelingen binnen de aangeboden Applicatie in 98% van de gevallen binnen 1 seconde wordt getoond.

De batchprocessen mogen geen invloed hebben op de responsetijd van de processen.

De overleggen worden onderverdeeld in drie categorieën, te weten: strategisch, tactisch en operationeel.