

Service Level Agreement

Levering van

Licentiemangement

diensten



Dienstverlening

Ten behoeve van UWV

Auteur

UWV

Versie 0.1

Status

Datum

Inhoudsopgave

1.0 Algemeen	4
1.1 Achtergrond van de SLA	4
1.2 Doelstelling van de SLA	4
1.3 Scope van de dienstverlening	5
1.4 Beheerprocedure SLA	5
1.5 Ingangsdatum en looptijd	5
1.6 Samenwerking	5
1.7 Beschrijving van de dienstverlening	5
2. Parameters	7
3. Release beleid voor de Inventory Tooling	9
4. Service Desk	10
4.1 Gebruiksrecht Service Desk	10
4.2 Service Windows	10
4.3 Openingstijden en bereikbaarheid Service Desk	10
4.4 Aanvragen	11
4.5 Support level codes	11
4.6 Oplostijden Incidenten	12
5. Coördinatoren bij Opdrachtgever	13
6. Social return	14
7. Rapportages	15

1.0 Algemeen

Wijzigingenblad

Versie	Datum	Wijziging	Auteur

1.1 Achtergrond van de SLA

Op datum van opdrachtverstrekking zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen om de afspraken rondom de dienstverlening vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Met deze SLA is Opdrachtgever in staat de dienstverlening van Opdrachtnemer te monitoren en daarmee grip te houden op de uitbestede processen. Deze SLA vormt een integraal onderdeel van de (Raam)overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer .

1.2 Doelstelling van de SLA

Deze SLA heeft primair als doel het in kaart brengen van afspraken over de Dienstverlening door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Deze SLA geeft Opdrachtgever inzicht in de dienstverlening van de Opdrachtnemer en stelt beide partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de dienstverlening als het kostenniveau in relatie tot de inhoud van deze dienstverlening. De concrete afspraken die over de aard, omvang en kwaliteit van de dienstverlening worden gemaakt zijn vastgelegd in deze SLA.

1.3 Scope van de dienstverlening

Bij de uitvoering van deze SLA gelden de onderstaande uitgangspunten:

Opdrachtgever heeft behoefte aan een goed contractueel kader waarbij de Inschrijver dient zorgt te dragen voor een tijdige, volledige en juiste digitale registratie voor effectief/efficiënt licentiebeheer.

Om de normen te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door Opdrachtgever of derden conform de in het Dossier Afspraken en Procedure (DAP) overeengekomen wijze van aanleveren van deze gegevens aan Opdrachtnemer . Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben afgesteld gebruik te maken van de overleggen zoals beschreven in de Governance.

1.4 Beheerprocedure SLA

De SLA is voor aanvang van de dienstverlening tussen partijen overeengekomen. Partijen zullen in overleg treden met betrekking tot eventuele wijzigingen die gevolgen hebben voor de door Opdrachtgever uitgevraagde dienstverlening. Wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure zoals opgenomen in het DAP worden overeengekomen en uitgevoerd.

1.5 Ingangsdatum en looptijd

Deze SLA gaat in op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en heeft een looptijd die minimaal gelijk is aan de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien om wat voor reden dan ook de Raamovereenkomst eindigt maar opdrachten verstrekt onder de Raamovereenkomst nog doorlopen dan zal de SLA van rechtswege pas aflopen indien alle opdrachten zijn beëindigd.

1.6 Samenwerking

Om een goede samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te borgen vindt de samenwerking plaats op basis van een besturingsmodel. In het Governance is dit besturingsmodel nader uitgewerkt.

1.7 Beschrijving van de dienstverlening

Zoals beschreven in het beschrijvend document levert de opdrachtnemer de dienstverlening voor Licentiemanagement.

2. Parameters

Inventory Tool

Scope

Component	Beschrijving
Software Algemeen	Het meten en rapporteren van de Software conform de voorwaarden van de Softwarefabrikant
Serviceniveau	100% rapportage
Meting	Een door de Softwarefabrikant geaccepteerde rapportage

Beschikbaarheid

Component	Beschrijving
Inventory Tool	Beschikbaarheid van de Inventory Tool
Serviceniveau	Beschikbaarheid van de Tool is 95% op de werkdagen

Incident

Component	Beschrijving
Melden van Incident	Hiermee wil Opdrachtgever de registratie van Incident inzichtelijk krijgen en kunnen volgen.
Serviceniveau	De doorlooptijd van de melding (aanmeld datum oplosdatum), actiehoudenr, Ticketnummer, omschrijving van de melding met de oplossing. Zie Support Level Codes en Oplostijden Incidenten. Zie hoofdstuk 4.5
Meting	Toegang tot het ticketing systeem(Portaal) van de Leverancier.

Resolutietijd

Component	Beschrijving
Resolutietijd	Prioritering van de meldingen wordt conform tabel in 4.7 gedaan.
Serviceniveau	100% van het totale aantal incidenten moet per kalendermaand worden opgelost of worden behandeld.
Meting	Maandelijks rapportage (via Governance)

Ondersteuning

Hier wordt de algemene ondersteuning Licentiemanagement bedoeld.

Vragen

Component	Beschrijving
Vragen	Hiermee wil Opdrachtgever de registratie van vragen inzichtelijk krijgen en kunnen volgen.
Serviceniveau	Minimaal 95% van de gestelde vragen hebben een reactietijd van 4 werkuren.
Oplostijd	Minimaal 95% van de Overige vragen moet de oplostijd binnen 1 werkdagen vastgesteld worden.
Meting	De doorlooptijden van de geregistreerde Overige vragen

3. Release beleid voor de Inventory Tooling

De Opdrachtnemer hanteert relevante normenkader voor de IT beheersprocessen, waaronder het release beleid zit. Het software ontwikkelproces (release) maakt daar deel van uit. Het ontwikkelproces is opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem van Opdrachtnemer en wordt jaarlijks getoetst op opzet, bestaan en werking. Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat zij mee denken in nieuwe functionaliteiten voor de toekomst, dit allen ten behoeve van strategisch business partner.

Het ontwikkelproces start na:

- A. Een ontwikkelopdracht voor nieuwe functionaliteiten of onderhoudswerkzaamheden
- B. Gewijzigde wetgeving
- C. Geconstateerde softwarefouten

Invloed op release

Opdrachtgever kan invloed uitoefenen op de inhoud van de release. Nieuwe wensen kan Opdrachtgever te allen tijde aanbrengen.. Wanneer hier voor beide partijen genoeg draagvlak bestaat wordt de functionaliteit vervolgens ontwikkeld en wordt deze functionaliteit aangeboden als generieke dienst.

Wat wordt er van Opdrachtnemer verwacht?

De Opdrachtnemer hanteert een releasebeleid waaronder zaken als patches, updates en upgrades (minor- en major releases) zijn beschreven. De communicatie verloopt volgens het Governance document.

4. Service Desk

Om Opdrachtgever goed en tijdig antwoord te kunnen geven op vragen en meldingen over diensten en producten, beschikt Opdrachtnemer over een Service Desk. De Service Desk is het aanspreekpunt voor alle vragen, wensen en eventuele klachten en problemen die Opdrachtgever heeft met door Opdrachtnemer geleverde producten en diensten.

4.1 Gebruiksrecht Service Desk

Indien Opdrachtgever een Incident wil melden of gebruik wil maken van de deskundigheid van de Service Desk voor andere zaken dan kan Opdrachtgever zonder meer contact opnemen met de Service Desk.

4.2 Service Windows

De Service Windows van de dienstverlening zijn als volgt:

Soort	Beschikbaarheid
Service Desk: Applicatie inhoudelijke en technische support voor Opdrachtgever contactpersoon	Werkdagen op ma-vrij van 07:00u - 19:00u
Noodzakelijk extra onderhoud gedurende Service Windows waarvoor geen uitstel mogelijk is, bijvoorbeeld als gevolg van een beveiligingsrisico (Calamiteitenonderhoud)	Niet gepland, zo minimaal mogelijk

4.3 Openingstijden en bereikbaarheid Service Desk

Voor de Service Desk gelden onderstaande openingstijden en communicatiewegen:

Telefoon	+31 <telefoonnummer> op Werkdagen. De openingstijd van de Service Desk is op Werkdagen van 7:00 uur tot 19:00 uur.
E-mail	<emailadres servicedesk>
Website	<website>

4.4 Aanvragen

Bij de registratie van Aanvragen wordt bepaald wat de typering van een Aanvraag is. Opdrachtnemer onderkent 3 types Aanvragen:

- Vraag;
- Incident;
- Wens (Request for Change).

4.5 Support level codes

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan het Incident en de daarbij behorende reactietijd hanteert Opdrachtnemer een aantal Support Level Codes. Het onderscheid in de Support Level Codes heeft betrekking op het soort en de ernst van het Incident waarvoor support wordt aangevraagd en de daarbij behorende initiële responstijd en te verwachten hersteltijd. Opdrachtnemer hanteert de navolgende Support Level Codes, waarbij level 1 zeer zelden zal voorkomen omdat de tool geen bedrijf kritische applicatie is.

Support Level Codes	Betekenis	Omschrijving
1	Hoog	Het Incident heeft een aanzienlijke invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie.
2	Middel	Het Incident heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie.
3	Laag	Het Incident heeft geen nadelige invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie.

4.6 Oplostijden Incidenten

Meldingen worden direct in het ticketing systeem van de Opdrachtnemer door Opdrachtgever gedaan. Afhankelijk van de Support Level Codes die aan het Incident is toegekend, gelden de volgende prestatieafspraken ten aanzien van de oplostijden:

Support Level Codes	Betekenis	Maximale doorlooptijden
1	Hoog	Oplossing middels workaround: 90% binnen 24 uur 100% binnen 48 uur Structurele oplossing: Binnen 14 kalenderdagen
2/3	Middel/Laag	Oplossing wordt in overleg bepaald. "Bug-fixing" danwel opgenomen in de eerstvolgende release.

Voor Incidenten en de reactie van Opdrachtnemer op de gemelde Incidenten, gelden de navolgende responsetijden:

Support Level Codes	Bereikbaarheid	Start oplossing	Service Niveau	Terugkoppeling (status update)	Service Niveau
1	7.00 -19.00 uur	< 4 werkuren	95 %	dagelijks	95 %
2	7.00 -19.00 uur	< 2 dagen	90 %	De status vermelden in het ticketing systeem	100 %
3	7.00 -19.00 uur	< 4 dagen	80%	De status vermelden in het ticketing systeem	100%

Een melding met prioriteit 1 wordt in alle gevallen door het Opdrachtgever ook telefonisch bij Opdrachtnemer gemeld op het telefoonnummer +31 <telefoonnummer>.

5. Coördinatoren bij Opdrachtgever

Om Opdrachtgever goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, hecht Opdrachtnemer er veel waarde aan dat de gebruikers binnen Opdrachtgever bekend zijn bij de Service Desk. Daarnaast wordt bij de advisering en beantwoording van vragen verwacht dat de verschillende gebruikers over een bepaald kennis- en vaardigheidsniveau beschikken van de gebruikte applicaties en het vakgebied. Bij het afsluiten van de SLA wordt bij Opdrachtnemer geregistreerd wie de 'hoofdgebruikers' en functioneel beheerders zijn bij Opdrachtgever. Dit zijn gebruikers die de product training hebben gevolgd, zijn opgenomen in de SLA om toegang te krijgen tot de kennisbank of zijn opgenomen in de SLA om een incident, vraag, wens of bug te melden.

6. Social return

Meetmethodiek

Opdrachtgever ontvangt half jaarlijks een rapportage over de bijdrage van social return. Dit wordt in de governance besproken.

7. Rapportages

De rapportages zijn in 2 delen op te splitsen namelijk een proces rapportages en inhoudelijke rapportages. De proces rapportage gaat over de parameters benoemd in hoofdstuk 2 en zal rond de tiende werkdag van de maand worden opgeleverd.

De inhoudelijke rapportages, zoals installatie overzicht (overzicht per server van de geïnstalleerde software), delta overzicht (overzicht van software welke in de afgelopen maand is geïnstalleerd), IBM LPR (rapportages van IBM software zoals IBM die voorschrijft in haar Passport Advantage voorwaarden), Oracle rapportages (specifieke rapportages van Oracle software waarmee het gebruik van o.a. Options en Management Packs duidelijk wordt) etc. zullen de eerste werkdag van de nieuwe maand worden opgeleverd.