

Annex XI-D – Minimale SLA criteria - Invulformulier

Door Inschrijver in te vullen SLA-waarden.

Inschrijver vult in onderstaande tabel de door haar voorgestelde SLA waarden in.

Onderwerp	Waarden Inschrijver	Toelichting
Beschikbaarheid garantie in SLA tijdens kantooruren (06.00 -20.00), exclusief gepland onderhoud ¹ .		
Beschikbaarheid garantie in SLA buiten kantooruren (exclusief gepland onderhoud)		
Malus beschikbaarheid niet halen (korting op maandfactuur)		
Rampen: Reactietijd		
Rampen: Oplostijd		
Malus		
Incidenten: Oplostijd Prio 1 ³		
Incidenten: Oplostijd Prio 2 ³		
Incidenten: Oplostijd Prio 3 ³		
Malus oplostijden Prio 1 en Prio 2 niet halen (korting op maandfactuur)		
Gebruikerservaring met betrekking tot response-, verwerkings- en/of reactietijden van het Platform		
Malus gebruikerservaring		

1: gepland onderhoud is onderhoud dat tenminste 1 maand voorafgaand aan het daadwerkelijke onderhoud schriftelijk is aangekondigd.

Dit kan alleen plaatsvinden na wederzijds overleg.

2: Het betreffen hier daadwerkelijke (klok) uren / kalenderdagen en dus geen werkuren c.q. uren i.r.t. werktijd of werkdagen.

3: Zie onderstaande nadere toelichting.

Nadere toelichting:

De melder bepaalt de ernst, impact en daarmee de prioriteit van de melding.

Incidenten zijn onverwachte verstoringen of onderbrekingen waardoor het informatiesysteem of onderdelen daarvan niet meer conform verwachtingen werken. Hiervoor geldt de volgende onderbouwing voor prio 1, 2 en 3 incidenten:

- **Prio 1:** Urgentie hoog en Impact groot

De urgentie is hoog, want het betreft een dagelijks/kritisch proces en de impact op de organisatie en/of gebruikers is groot, omdat meerdere (>10) gebruikers van diverse organisatieonderdelen getroffen zijn en/of de doorgang/voortgang van de werkzaamheden ernstig is/wordt verhinderd.

OF

Urgentie is dringend en Impact is groot

De urgentie is dringend omdat enkele (>1) gebruikers van primaire processen de functionaliteit niet beschikbaar is of niet naar behoren/verwachting werkt. Hieronder valt ook specifieke functionaliteit die niet beschikbaar is of meer werkt zoals bij de voorgaande verwerking, waarbij dit zich gedurende een kritische periode manifesteert

(zoals rond de verloningsdatum, tijdens maandafsluiting respectievelijk begrotingsrondes).

- **Prio 2:** Urgentie hoog en Impact beperkt of Urgentie laag en Impact hoog
De urgentie is hoog, want het betreft een kritisch proces en de impact op de organisatie en/of gebruikers is beperkt(er), omdat de doorgang/voortgang van de werkzaamheden niet ernstig c.q. beperkt verhinderd is/wordt;
OF
De urgentie is laag, want het betreft een niet-kritisch proces en de impact op HZ en/of gebruikers is hoog, omdat de gehele organisatie of een gehele locatie getroffen is dan wel de doorgang/voortgang van de werkzaamheden ernstig verhinderd is/wordt.
- **Prio 3:** Urgentie is gemiddeld of laag en impact is laag
De urgentie is gemiddeld of laag en de impact is laag omdat er ongemak of geen beschikbaarheid is van niet kritische functionaliteit. Niet kritische functionaliteit is functionaliteit die niet dagelijks nodig c.q. strikt noodzakelijk is.

Rampen/Catastrofes:

Naast incidenten onderkennen we rampen/catastrofes. De beschikbaarheid en werking van het informatiesysteem is (zeer) ernstig verstoort, vaak (maar niet alleen) vanwege een externe oorzaak. Te denken valt aan brand, overstroming, instorting, vernieling, sabotage, digitale gijzeling etc. Wanneer sprake is van een ramp/catastrofe waarbij de nutsvoorzieningen nog intact zijn en dus primair de voorzieningen van de SaaS-aanbieder betreft, draagt SaaS-aanbieder zorg voor een snel herstel c.q. beschikbaarheid van het Informatiesysteem en de gegevens.

Een zogenaamde workaround c.q. tijdelijke oplossing wordt ook als oplossing gezien. Inschrijver spant zich in die gevallen ook in om een permanente oplossing te realiseren binnen acceptabele termijn (per geval onderling overeen te komen).