

Service Level Agreement behorend bij de overeenkomst Verkoopsysteem zwembaden en boswinkel

Tussen

Gemeente Amsterdam

en

<<NAAM LEVERANCIER>>

Opdrachtgever:
Vertegenwoordigd door:

Datum:
Versie:
Kenmerk:

Gemeente Amsterdam

**<<NAAM DIRECTEUR>>, <<DIRECTIE>>,
<<NAAM CONTRACTEIGENAAR>>**

10-9-2021
1.0
AICT-2021-0049

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Algemeen	3
2.1.	Doel	3
2.2.	Bereik	3
2.3.	Relaties met andere documenten	3
2.4.	Beheer en evaluatie SLA	4
2.5.	Wijzigingen	4
	Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtgever	4
	Voorstellen tot wijzigingen vanuit Leverancier	4
2.6.	Geldigheidsduur	4
3.	Service Levels	5
3.1.	Inleiding	5
3.2.	Bereikbaarheid en KPI Service Desk, 2 ^e lijn en supportorganisatie	5
3.3.	Beschikbaarheid Verkoopsysteem (binnen service window)	5
3.4.	Beschikbaarheid Verkoopsysteem (buiten service window)	5
	Toelichting Impact en Impact en urgentie	6
3.5.	Prioriteiten	6
3.6.	Analyse en verbetering	6
3.7.	Security Management	6
3.8.	Indexering normen	7
3.9.	Onderbrekingen	7
3.10.	Release Management	7
3.11.	Klachten en escalaties	7
3.12.	Change Management	7
3.13.	Pro-actieve monitoring	8
3.14.	Gepland onderhoud	8
3.15.	Back-up en restore	8
3.16.	Service Management Rapportage	8
3.17.	Uitgangspunten en meetcriteria rapportage	8
3.18.	Escalatie rapport	9
3.19.	Vorm, frequentie en detailniveau	9
3.20.	Inhoud Service Management Rapportage	9
	Service Desk 9	
	Incident Management	10
	Change Management	10
	Release Management	10
	Service Level Management	10
	Security Management	10
	Gepland onderhoud	10
	Bijlage 1: Overzicht maandelijkse SLA rapportage (SLR)	12
	Bijlage 2: Begripsbepalingen	13

1. Inleiding

Dit Service Level Agreement (hierna SLA) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Overeenkomst betreffende het leveren van Verkoopstelsel zwembaden en boswinkel voor de gemeente Amsterdam.

Deze SLA beschrijft de Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI) afspraken die zijn overeengekomen tussen Partijen die verantwoordelijk zijn voor het realiseren van de overeengekomen dienstverlening en de maandelijkse rapportage hierover.

2. Algemeen

2.1. Doel

Ten behoeve van de dienstverlening volgens de overeengekomen Overeenkomst "Verkoopstelsel zwembaden en boswinkel" zijn Dienstniveaus vastgesteld door Partijen. Om inzichtelijk te maken of Leverancier ook daadwerkelijk de dienstverlening levert zoals afgesproken, zijn in de Service Niveaus normen 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 dit SLA opgesteld. Middels dit SLA is Leverancier met Opdrachtgever overeengekomen om de dienstverlening voor overeenkomst voor het Verkoopstelsel zwembaden en boswinkel tegen vastgestelde Service Niveaus te leveren. Waar van toepassing worden de Service Niveaus jaarlijks op basis van de afgesproken indexering aangescherpt.

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is de vastlegging van de KPI's uit het desbetreffende Service Niveau en hoe hierover te rapporteren.

2.2. Bereik

Deze SLA is van toepassing op alle diensten die geleverd worden op grond van de Overeenkomst "Verkoopstelsel zwembaden en boswinkel". Voor een beschrijving van de inhoud van deze dienstverlening wordt verwezen naar de Overeenkomst met nummer AICT-2020-0135.

2.3. Relaties met andere documenten

De Overeenkomst staat in hiërarchie boven de SLA (die gevolgd wordt door het DAP) en het DFA. Dit betekent dat in geval van strijdigheid tussen een bepaling uit de Overeenkomst en een bepaling uit een van de onderliggende documenten (SLA, DFA en DAP) de bepaling uit de Overeenkomst prevaleert. De Overeenkomst Verkoopstelsel zwembaden en boswinkel is een contractueel document dat eenmalig wordt opgesteld, getekend en voor de looptijd niet meer kan worden aangepast.

SLA, DFA en DAP worden periodiek tijdens de looptijd van de Overeenkomst geëvalueerd en beoordeeld op toepasselijkheid, wijzigingen in de dienstverlening, etc.:

2.4. Beheer en evaluatie SLA

De SLA wordt beheerd door Opdrachtgever en wordt minimaal 1 maal per jaar, of op verzoek van een van de Partijen, geëvalueerd. Beide partijen kunnen voorstellen doen om de SLA aan te passen. Aanpassingen op de SLA worden door Opdrachtgever verwerkt.

Tijdens deze evaluatie wordt de SLA in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van de SLA, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk 2 weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden.

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.

2.5. Wijzigingen

De toegewezen Contract Manager van Opdrachtgever ten behoeve van het Verkoopstelsel Zwembaden en Boswinkel is verantwoordelijk voor het actualiseren van deze SLA. Wijzigingen dienen door beide Partijen te worden geaccordeerd en worden pas van kracht na ondertekening van de nieuwe versie van het gewijzigde document. Indien bij een van de partijen de contactpersonen wijzigt zal die partij dat aan de andere partij schriftelijk meedelen.

Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtgever

Voorstellen tot wijzigingen op deze SLA worden door de Contract Manager van Opdrachtgever aangemeld aan de Service Manager van Leverancier. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om de SLA direct aan te passen zal de Service Manager van Leverancier hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen. Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om de SLA aan te passen zal de Service Manager van Leverancier het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

Voorstellen tot wijzigingen vanuit Leverancier

Voorstellen tot wijzigingen op deze SLA worden door de Service Manager van Leverancier aan de Contract Manager van Opdrachtgever. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om de SLA direct aan te passen zal de Service Manager van Leverancier hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen. Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om de SLA aan te passen zal de Service Manager van Leverancier het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

2.6. Geldigheidsduur

De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst al zullen de Service Levels pas van toepassing zijn vanaf het moment dat (delen van) de Dienst in gebruik zullen worden genomen door Opdrachtgever. Tevens dient de SLA automatisch jaarlijks op de agenda van het Tactisch Overleg te komen (zie de DAP voor de overlegvormen).

3. Service Levels

3.1. Inleiding

Partijen hebben de Service Niveaus vastgesteld van de te verlenen dienstverlening door Leverancier. In deze SLA zijn de elementen en normen opgenomen waarmee Leverancier en Opdrachtgever middels ondertekening van dit document zich aan elkaar verbinden en Leverancier zichzelf verplicht de dienstverlening tegen het vastgelegde Service Niveau te leveren.

In de navolgende paragrafen worden de belangrijkste onderdelen uit de Service Niveaus weergegeven met in de laatste kolom de normen waarop gemeten wordt.

3.2. Bereikbaarheid en KPI Service Desk, 2^e lijn en supportorganisatie

Nr.	Service onderdeel	Service Level / norm
BIV-1	Service Window (bereikbaarheidstijden) bemenst	Maandag t/m vrijdag van 07.30 tot 18.00 uur
BIV-1	Openingstijden buiten Service Window	Maandag t/m vrijdag van 18.00 tot 23.00 uur Weekenden van 08.00 tot 23.00 uur
	Streeftijd reactie c.q. maximale tijd opnemen telefoon	10 seconden
	Streeftijd maximale duur afhandeling call	10 minuten

3.3. Beschikbaarheid Verkoopstelsel (binnen service window)

Nr.	Service onderdeel	Service Level / norm
BIV-2	Beschikbaarheid back-office platform gedurende service window (24 uur per dag en 7 dagen per week m.u.v. het onderhoudswindows)	Meer dan 99,8% in elke maand. Streven naar 99,9%
BIV-2	Beschikbaarheid front-office platform gedurende service window (24 uur per dag en 7 dagen per week m.u.v. het onderhoudswindows)	Meer dan 99,8% in elke maand. Streven naar 99,9%

3.4. Beschikbaarheid Verkoopstelsel (buiten service window)

Nr.	Service onderdeel	Service Level / norm
BIV-3	Beschikbaarheid back-office platform gedurende service window (24 uur per dag en 7 dagen per week m.u.v. het onderhoudswindows)	Meer dan 96,1% in elke maand. Streven naar 97,0%
BIV-3	Beschikbaarheid front-office platform gedurende service window (24 uur per dag en 7 dagen per week m.u.v. het onderhoudswindows)	Meer dan 96,1% in elke maand. Streven naar 97,0%

Toelichting Impact en Impact en urgentie

Impact	
Codering	Betekenis
P1 Blokkerend	>50% Gebruikers getroffen of meer dan 1 gehele locatie getroffen.
P2 Urgent	25% tot 50% Gebruikers getroffen en/of 1 locatie getroffen.
P3 Storend	Minder dan 25% van de Gebruikers getroffen.
P4 Overige	Minder dan 5% van de Gebruikers getroffen.

3.5. Prioriteiten

Voor de Oplostijden van Incidenten 3^{de} lijn Leverancier gelden de volgende Prioriteiten:

Gebruiksvenster		Binnen kantoor tijden		Buiten kantoor tijden	
		Reactietijd	Oplostijd	Reactietijd	Oplostijd
Betrokken Gebruikers (Impact)	P1 Blokkerend	30 minuten	2 uur	1 uur	8 uur
	P2 Urgent	4 uur	4 uur	n.v.t.	n.v.t.
	P3 Storend	8 uur	8 uur	n.v.t.	n.v.t.
	P4 Overige	24 uur	24 uur	n.v.t.	n.v.t.

3.6. Analyse en verbetering

Service onderdeel	Service Level
Rapportage major incidents (prio 1)	Binnen 1 werkdag
Root Cause Analysis na prio 1 incident	Binnen 5 werkdagen
Root Cause Analysis na prio 2 incident	Op verzoek van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen
Structural Improvement Plan (SIP) na prio 1	Altijd ter beoordeling aan Opdrachtgever aanbieden
Registratie Structural Improvement Plans (SIPs) bij repeterende incidenten	Leverancier verschaft inzicht in de registratie en voortgang oplossingen

3.7. Security Management

Service onderdeel	Service Level
Storingloze periode prio 1 beveiligingsincidenten	Streeftijd meer dan 90 dagen
Reactietijd op prio 1 beveiligingsincidenten	Binnen 10 minuten
Oplostijd prio 1 beveiligingsincidenten	Per direct handelen en oplossen
Root Cause Analysis prio 1 beveiligingsincidenten	Binnen 2 werkdagen
Service window prio 1 beveiligingsincidenten	7 dagen per week en 24 uur per dag
Reactietijd op prio 2 beveiligingsincidenten	Binnen 10 minuten
Oplostijd prio 2 beveiligingsincidenten	Streeftijd per direct (max. 60 minuten)
Root Cause Analysis prio 2 beveiligingsincidenten	Binnen 3 werkdagen
Service window prio 2 beveiligingsincidenten	7 dagen per week en 24 uur per dag
Reactietijd op prio 3 beveiligingsincidenten	Binnen 10 minuten
Oplostijd prio 3 beveiligingsincidenten	In overleg
Root Cause Analysis prio 3 beveiligingsincidenten	In overleg
Service window prio 3 beveiligingsincidenten	In overleg

3.8. Indexering normen

Van Leverancier wordt verwacht dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst, de dienstverlening effectiever en efficiënter wordt uitgevoerd. Middels deze indexering van normen worden voor verschillende service onderdelen de verbeteringen in effectiviteit en efficiëntie gekwantificeerd.

Service onderdeel	Service Level / norm
Indexering op beschikbaarheidsnorm	0,05% per jaar tot maximaal 99,95%
Indexering op streefpercentages voor reactie- en hersteltijden	1% per jaar tot max. 100%
Indexering voor op storingsloze periode (MTBF) voor prioriteit 1 verstoringen	30 dagen per jaar tot maximaal 200 dagen

3.9. Onderbrekingen

Service onderdeel	Service Level / norm
Storingsloze periode prio 1 beveiligingsincidenten	Streeftijd meer dan 90 dagen
Aantal onderbreking van 3 minuten of korter	Streeftijd maximaal 1 per maand
Aantal onderbreking van meer dan 3 minuten	Streeftijd maximaal 1 per halfjaar (aaneengesloten)

3.10. Release Management

Service onderdeel	Service Level / norm
Onderhouden major releases	Minimaal 2 jaar na uitbrengen
Ondersteunen major releases met bugfixes en security fixes	Minimaal 2 jaar na uitbrengen

3.11. Klachten en escalaties

Service onderdeel	Service Level / norm
Reactietijd klachten binnen service window bemande Servicedesk	Streeftijd 80% binnen 30 minuten Streeftijd 100% binnen 4 uur
Afhandelen klacht of voorstel voor oplossing	Binnen 2 werkdagen
Reactietijd en oplostijd escalaties	Per direct

3.12. Change Management

Leverancier ondersteunt (spoed)wijzigingen die van invloed zijn op de keten van het Verkoopstelsel voor Zwembaden en Boswinkel, zowel wijzigingen die binnen als buiten de keten uitgevoerd dienen te worden.

Service onderdeel	Service Level /norm
Reactietijd na aanmelding functionele wijziging binnen service windows van de bemenste Servicedesk	Streeftijd 80% binnen 30 minuten Streeftijd 100% binnen 1 werkdag
Opleveren voorstel implementatieplan (incl. draaiboek voor Ontwikkelen Testen Acceptatie Productie (OTAP) workflow)	Binnen 5 werkdagen
Doorlooptijd doorvoeren wijzigingen	Meer dan 90% binnen planning implementatieplan én wijzigingsuitvoering
Terugval naar aanleiding van wijzigingen	Minder dan 5%
Incidenten naar aanleiding van wijzigingen	Minder dan 5%

3.13. Pro-actieve monitoring

Service onderdeel	Service Level /norm
Reactietijd prio 1 binnen supportwindow van de bemenste Servicedesk	Streeftijd 90% binnen 10 minuten Streeftijd 100% binnen 30 minuten
Reactietijd prio 1 buiten supportwindow van de bemenste Servicedesk	Streeftijd 80% binnen 10 minuten Streeftijd 100% binnen 30 minuten

3.14. Gepland onderhoud

Onderhoud vindt plaats buiten de operationele uren van het Verkoopsysteem van gemeente Amsterdam. Leverancier stelt in overleg met Opdrachtgever de onderhoudswindows vast. Leverancier is bereid additionele onderhoudsmomenten te ondersteunen buiten deze standaard onderhoudswindows.

Service onderdeel	Service Level
Aankondiging gepland onderhoud	Minimaal 15 dagen voor onderhoud melden en in overleg vaststellen

3.15. Back-up en restore

Leverancier draagt in samenspraak met Opdrachtgever zorg voor de inrichting van een adequaat back-up en restore proces voor de gegevens in het systeem. Hierbij wordt minimaal wekelijks (in het weekend) een full back-up gemaakt, terwijl door de week met incrementele back-ups wordt gewerkt (wijzigingen t.o.v. de vorige full back-up); er worden minimaal 21 restore points bewaard (standaard retentie beleid).

Backups zijn versleuteld en worden gerepliceerd naar geografisch gescheiden opslaglocaties. Encryptiesleutels zijn in beheer bij Leverancier en opgeslagen in een kluis. Toegang is alleen toegestaan voor bevoegden in geval van calamiteiten.

3.16. Service Management Rapportage

Elke 3 maanden of zoveel vaker indien noodzakelijk (Leverancier conformeert zich aan de behoefte van de Opdrachtgever) vindt een Service Level review plaats waarin de resultaten van de dienstverlening worden besproken. Deelnemers van het overleg worden vastgelegd in het DAP. Het overleg vindt plaats op locatie van de Opdrachtgever.

3.17. 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.
- Leverancier beschikt over meetmethodes waarmee voor elk Service Level, zoals vastgelegd in de SLA, wordt aangetoond of de vereiste waarde over de betreffende rapportageperiode gehaald is;
- Leverancier rapporteert over alle in deze SLA genoemde Service Levels alsmede over alle beheerprocessen zoals beschreven in het DAP;

- De meet- en registratiedata worden door Leverancier gedurende een periode van ten minste 18 maanden na de totstandkoming bewaard en zal deze op verzoek van Opdrachtgever voor een externe audit ter beschikking stellen;
- Leverancier stelt Opdrachtgever in staat een externe audit uit te laten voeren op de meetresultaten;
- Rapportage over Calamiteiten zal afhankelijk van de aard en omvang separaat aan Opdrachtgever geschieden.

3.18. Escalatierapport

De Leverancier stelt een escalatierapport op na elke escalatie. Dit rapport wordt binnen 5 werkdagen na het beëindigen van de escalatie door de Leverancier verzonden aan de Gemeente en wordt besproken tijdens het eerstvolgende operationele overleg.

3.19. Vorm, frequentie en detailniveau

Maandelijks zal Leverancier de Service Management Rapportage elektronisch aanleveren aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen maand. 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. Hierbij worden front-end en back-end gescheiden behandeld;
- Beheerprocessen:
 - o Incident Management (inclusief Security management);
 - o Change Management (inclusief Release management);
 - o Service Level Management;
 - o Beschikbaarheidsmanagement;
 - o Capaciteitsmanagement;
 - o Configuratie en gebruiksbeheer m.b.t. beheerde mobiele devices (waaronder MDM);
- Gepland en ongepland onderhoud (inclusief releases);
- Lopende opdrachten of projecten;
- Verbetervoorstellen.

3.20. Inhoud Service Management Rapportage

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 van een gemeld incident;
- Navraag voortgang van een aangevraagde change;
- Incidentmelding welke is uitgezet bij Incident Management;
- Aanmelding change;
- Escalatieverzoek.

Incident Management

De Incident Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten incidenten in de afgelopen maand verdeeld naar prioriteit, categorie en oplossingstijd. In de Incident Management rapportage wordt een toelichting gegeven op de incidenten met de prioriteit 1, repeterende incidenten, trendanalyse en een forecast. Op operationeel niveau stelt Leverancier wekelijks een overzicht met actueel openstaande incidenten ter beschikking aan Opdrachtgever. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 van de laatste werkdag van de week elektronisch ter beschikking gesteld.

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 stelt Leverancier een overzicht met actueel openstaande changes aan Opdrachtgever ter beschikking.

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.

Service Level Management

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

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. De beveiligingsproblems zijn verwerkt in de Problem Management rapportage paragraaf van de Service Management Rapportage en zijn te herkennen middels problems welke de categorieën Security bevatten.

Gepland 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.

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 Amsterdam en in tweevoud ondertekend,

Gemeente Amsterdam

xx

Datum

xx

Datum

xx

Naam

xx

Naam

xx

Functie

xx

Functie

xx

Handtekening

Handtekening

Bijlage 1: Overzicht maandelijkse SLA rapportage (SLR)

De SLA rapportage bevat de volgende hoofdstukken:

In de SLR wordt per rapportage periode (meestal kalender maand) aangetoond of het afgesproken Service Level wel of niet gehaald is. Tevens wordt benoemd welke mitigerende maatregelen getroffen worden om niet gehaalde Service Levels in een volgende periode wel te halen.

De onderdelen (grafiek/cijfermatig) waaruit de SLA rapportage bestaat:

- Management samenvatting;
 - Algemeen;
 - Kritieke Prestatie Indicator;
 - Tabel met overzicht over de afgelopen 12 maanden;
- Stand van zaken;
 - Beschikbaarheid;
 - Tabel met overzicht over de afgelopen 12 maanden;
 - Incidentbeheer;
 - Grafiek met overzicht over de afgelopen 12 maanden;
 - Grafiek met Reactietijden en Oplostijden;
 - Details/analyse/bron/prioriteit/mitigerende maatregelen van Incidenten die een verstoring in de Beschikbaarheid hebben veroorzaakt, inclusief de RCA;
 - Oplostijden Incidenten binnen/buiten SLA;
 - Probleembeheer;
 - Grafiek met overzicht over de afgelopen 12 maanden;
 - Wijzigingsbeheer;
 - Grafiek met overzicht over de afgelopen 12 maanden;
 - Versiebeheer;
 - Tabel met overzicht beschikbaar gestelde Releases over de afgelopen 12 maanden;
 - Release kalender;
 - Overzicht van Problemen en Wijzigingen die opgelost zijn per Release;
 - Verzoeken;
 - Grafiek met overzicht aantal en type geregistreerde Verzoeken over de afgelopen 12 maanden;
 - Financiën;
 - Tabel met overzicht over kosten niet-standaard Verzoeken over de afgelopen 12 maanden;
- Additionele activiteiten.

De Inhoud van de SLA rapportage kan in onderling overleg aangepast worden aan de behoefte van Leverancier.

In de DAP worden afspraken gemaakt over de geadresseerden die de rapportage zullen ontvangen, en procedure van acceptatie/goedkeuring van de rapportage door de klant.

Bijlage 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:

Begrip	Definitie
Applicatie	Een pakket softwarecomponenten met een vooraf gedefinieerde functionaliteit., binnen de Overeenkomst de ICT Prestatie.
Beschikbaarheid	De mate waarin de ICT Prestatie daadwerkelijk beschikbaar is voor Opdrachtgever en gebruikt kan worden.
Beveiligingsincident	Situatie waarin van de afgesproken beveiligingsnormen wordt afgeweken, of dreigt te worden afgeweken. Een Beveiligingsincident is altijd een Prioriteit 1 Incident dat conform de werkwijze voor Prioriteit 1 Incidenten moet worden behandeld en opgelost.
Calamiteit	Situatie die het functioneren ("het normale doen en laten") van de organisatie verstoort. Onder een Calamiteit wordt verstaan: ▪ Een Incident met hoge Prioriteit dat niet tijdig opgelost kan worden; ▪ Een Beveiligingsincident; ▪ Een Incident dat het imago van de Opdrachtgever beïnvloedt of dreigt te beïnvloeden; ▪ Een ernstige gebeurtenis in een of meer Omgevingen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever besluit wanneer een gebeurtenis een Calamiteit is en informeert hierover Leverancier.
Change	Een overeengekomen wijziging op de geleverde ICT Prestatie
Change Management	Zie Wijzigingsbeheer.
Configuratiebeheer	Configuratiebeheer betreft het vaststellen, vastleggen en verslagleggen van IT-componenten, met inbegrip van hun versies, afzonderlijke componenten en relaties. Configuratiebeheer biedt een stevig fundament voor Incidentbeheer, Probleembeheer, Wijzigingsbeheer en Versiebeheer. Onder het beheer van Configuratiebeheer vallen onder meer de hardware, de software en de bijbehorende documentatie.
Configuratie Item	Component van een ICT Infrastructuur die onder het beheer valt (of zou moeten vallen) van het Configuratie Beheer. Configuratie Items kunnen zeer uiteenlopen in complexiteit, omvang en soort van een geheel systeem (met inbegrip van alle hardware, software en documentatie) tot een enkele softwaremodule of een klein hardwarecomponent.
Datacenter	Computercentrum (/ -ruimte), dat (/ die) een stabiele en veilige fysieke omgeving biedt aan ICT Infrastructuren.
Dienst	Omschreven pakket van faciliteiten, IT en niet-IT, die geboden wordt door Leverancier en die aan één of meer behoeften van de Opdrachtgever voldoet en door deze laatste wordt waargenomen als een coherent geheel. Ook we de ICT Prestatie.
Dienstoniveau	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.
Dienstoniveaubeheer	Proces van het omschrijven, overeenkomen, documenteren en beheren van het Dienstoniveau die vereist is en waarvan de kosten te rechtvaardigen zijn.

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.
Escalatie	Doorgeven van informatie en/of een verzoek om maatregelen naar aanleiding van een Incident, Probleem of Wijziging aan hogere medewerkers (hiërarchische escalatie) of overige specialisten (functionele escalatie).
Fix	Zie Oplossing.
Functionaliteit	Specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de ICT Prestatie mogelijk maken.
Gebruiker	Persoon die de Dienst dagelijks gebruikt.
Gebruiksvenster	Overeengekomen tijd waarbinnen de Dienst beschikbaar is.
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.
ICT Infrastructuur	Alle Configuratie Items die zijn ingezet voor het leveren van de Dienst aan Opdrachtgever, met inbegrip van de computer- en telecommunicatie hardware, de software, het Datacenter, het personeel, de documentatie en de metagegevens.
Impact	Meting van hoe ingrijpend een Incident is voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, vaak gelijk aan de mate waarin een Incident het overeengekomen of verwachte Dienstniveau verstoort.
Implementatietijd	De tijd vanaf een bijgewerkte Wijziging met een geplande datum die geregistreerd staat bij de Servicedesk, tot het moment dat de Wijziging door de Servicedesk wordt afgesloten, minus de tijd vanaf het moment dat de Servicedesk Opdrachtgever doorgeeft dat de Wijziging is afgerond tot het moment dat Opdrachtgever dit bij de Servicedesk bevestigt.
Incident	Elke gebeurtenis die niet behoort tot de standaardwerking van de Dienst en die een onderbreking of aantasting van de Dienst vormt of kan vormen. Storing van een Configuratie Item die nog geen Impact op de Dienst heeft is ook een Incident.
Incidentbeheer	Proces van de registratie, de administratie en het beheer van Incidenten met als belangrijkste doel te zorgen dat de levering van de Dienst aan Opdrachtgever weer zo spoedig mogelijk goed verloopt.
Kantoortijden	Periode tijdens werkdagen van 09:00 tot 18:00 exclusief nationale feestdagen.
KPI	Kritieke Prestatie Indicatoren
Maintenance Window	Zie Onderhoudsvenster.
Melding	Incident of Wijziging die wordt geregistreerd bij de Servicedesk.
Omgeving	Verzameling van hardware, software, netwerkcommunicatie en procedures die gezamenlijk een afzonderlijke Dienst vormen. Op een fysiek platform kunnen één of meer Omgevingen naast elkaar bestaan, bijvoorbeeld een Test- en een Productieomgeving. Elke Omgeving heeft unieke functies en eigenschappen die zorgen dat alles op een vergelijkbare, maar toch eigen manier wordt beheerd.
Onderhoudsvenster	Overeengekomen tijd waarbinnen goedgekeurde Wijzigingen worden doorgevoerd in de ICT infrastructuur.
Ondersteuning	Het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de ICT Prestatie

Ondersteuningsvenster	Overeengekomen tijd waarbinnen de Ondersteuning beschikbaar is.
Operationeel Beheer	Proces van het draaien, beheren en onderhouden van de end-to-end ICT Infrastructuur, die de levering van de Dienst mogelijk maakt en zorgt dat aan alle overeengekomen vereisten en doelstellingen wordt voldaan. Bij Operationeel Beheer gaat het vooral om de technologie, waarbij de nadruk ligt op toezicht en controle. De Dienst is observerend, dienend en operationeel van aard, en garandeert de stabiliteit van de ICT Infrastructuur.
Oplossing	Structurele oplossing van een Incident of Probleem.
Oplostijd	De (norm)tijd die (maximaal) nodig is om een Incident op te lossen. De tijd vanaf het registreren van het Incident bij de Servicedesk en het moment dat het Incident is gesloten door de Servicedesk, minus de tijd vanaf het moment dat de Servicedesk aan Opdrachtgever doorgeeft dat het Incident is afgerond tot het moment dat Opdrachtgever dit bij de Servicedesk bevestigt.
Prestatie	Belangrijke factor bij het bepalen van de algehele afgesproken productiviteit van de Dienst of het systeem en heeft primair te maken met de Beschikbaarheid, de verwerkingscapaciteit en de responstijd.
Prioriteit	De volgorde waarin een Incident of Probleem moet worden opgelost, gebaseerd op Impact en Urgentie (Impact + Urgentie + verwachte inspanning).
Probleem	Ongewenste situatie die de nog onbekende oorzaak van één of meer bestaande of potentiële Incidenten aanduidt.
Probleembeheer	Proces van de registratie, de administratie en het beheer van Problemen waarbij voor Opdrachtgever de effecten van een storing in de Dienst structureel worden beperkt.
Problem Management	Zie Probleembeheer.
Productieomgeving	Een Omgeving die primair gebruikt wordt om één of meer ontwikkelde Applicaties die live (/ in productie) worden gebruikt, te laten werken.
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.
Release	Verzameling nieuwe en/of gewijzigde Configuratie Items die gezamenlijk zijn getest en geïntroduceerd in een Productieomgeving.
Release Management	Zie Versiebeheer.
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.
Request for Change	Zie Wijzigingsverzoek.
Security Management	Management over de informatiebeveiliging gerelateerde incidenten of problems (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossing voor de incidenten of problems en analyse van de oorzaak
Service	Zie Dienst.
Servicedesk	De helpdesk van Leverancier, die Opdrachtgever onder andere kan benaderen voor vragen omtrent de ICT Prestatie en het melden van Incidenten.
Service Level	Zie Dienstniveau.
Service Level Management	Zie Dienstniveaubehoor.

Service Window	Zie Gebruiksvenster.
Stand-by dienst	Verwijzing naar het beheer van Incidenten en Wijzigingen. Deze processen worden enkel door Leverancier verricht buiten het Ondersteuningsvenster en in het geval van een Prioriteit 1 Incident.
Support	Zie Ondersteuning.
Support Window	Zie Ondersteuningsvenster.
Urgentie	Meting van hoe ingrijpend een Incident of Probleem is voor de bedrijfsvoering, uitgaande van de bedrijfsbehoeften van Opdrachtgever.
Versiebeheer	Proces van planning, ontwerp, bouw, configuratie en toetsing van hardware en software Releases, met als doel het creëren van een afgebakende set Release componenten.
Verzoek/vraag	Elk incident dat geen onderbreking of aantasting van de Dienst vormt of kan vormen en geregistreerd wordt bij de Servicedesk.
Wijziging	Een aanvulling op, aanpassing van of verwijdering van goedgekeurde, ondersteunde of geconfigureerde hardware, netwerken, software, Applicaties, Omgevingen, systemen of bijbehorende documentatie.
Wijzigingsbeheer	Proces van de registratie, de administratie en het beheer van Wijzigingen aan de ICT Infrastructuur of een ander aspect van de Dienst, zodat op een georganiseerde manier goedgekeurde Wijzigingen met een minimum aan onderbreking van de Dienst kunnen worden doorgevoerd.
Wijzigingsverzoek	Een voorstel waarin is vastgelegd waaruit de Wijziging bestaat en op welk Configuratie Item de Wijziging betrekking heeft. Aan de hand van dit voorstel worden de gevolgen beoordeeld en het verdere verloop van de Wijziging gepland.
Workaround	Methode om een Incident of Probleem te omzeilen, door of dit tijdelijk op te lossen of een techniek te hanteren waardoor Opdrachtgever niet meer afhankelijk is van het specifieke aspect van de Dienst waarvan bekend is dat er een Probleem mee is.