

Bijlage 10 - Minimale Eisen SLA

Leverancier dient een **onderhoudscontract** (Service Level Agreement) aan te bieden met daarin beschreven hoe wordt omgegaan met onderstaande te leveren diensten, waarvoor de gemeente enkele minimale vereisten (serviceafspraken) al heeft uitgeschreven:

Helpdesk

Gemeente kent zelf een 1^e lijns helpfunctie functioneel beheer.

Leverancier levert **binnen kantooortijden** een digitaal en telefonisch beschikbare **eerstelijns helpdesk** die voldoende deskundige capaciteit én kennis (know-how) heeft zodat de functioneel beheerder er ten alle tijden op terug kan vallen.

Leverancier levert **buiten kantooortijden** (in avonduren en weekenden) ten minste een digitaal beschikbare **helpdesk** voor meldingen met hoge prioriteit. Gewenst is ook een telefonisch beschikbare helpdesk met voldoende know-how voor meldingen met een hoge prioriteit.

Serviceafspraken

Maximale tijdsduur waarbinnen een reactie vanuit de functie helpdesk wordt gegeven	Online-digitaal	binnen 1 uur
	Telefonisch	direct

Incidentenbeheer

De prioritering en tijdsvensters van de dienstverlening t.a.v. incidenten zijn in onderstaande tabel weergegeven. Bepaling in welke prioriteit een incident geclassificeerd wordt, wordt gezamenlijk bepaald door Gemeente 's-Hertogenbosch en Opdrachtnemer.

Prioriteit 1 Urgent. Werkzaamheden worden volledig geblokkeerd

Prioriteit 2 Gemiddeld. Werkzaamheden worden deels verstoord

Prioriteit 3 Laag. Werkzaamheden kunnen worden voortgezet

Prioriteit 4 Overig. Voor vragen, klachten en wijzigingsverzoeken

Prio	Classificatie	Reactietijd	Oplostijd
1	Urgent	< 1 uur	< 2 uur
2	Gemiddeld	< 4 uur	< 1 werkdag
3	Laag	< 1 werkdag	< 2 weken
4	Overig	< 1 werkdag	< 4 weken

Serviceafspraken meldingen

Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen de benoemde oplostijd	90%
Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen een verdubbeling van de benoemde oplostijd (zie aanvullende informatie escalatieprocedure)	100%
Minimaal percentage respons binnen de benoemde reactietijd	95%

Probleembeheer

Indien een incident meer dan tweemaal voorkomt binnen een periode van 20 werkdagen dan zal deze als probleem worden geclassificeerd. Er zal een workaround moeten worden geïmplementeerd om het incident direct op te lossen. Vervolgens dient het probleem geanalyseerd en structureel opgelost te worden in een release of update.

Een probleem zal maximaal binnen de volgende release of update, nadat het probleem is geconstateerd, met een definitieve oplossing verholpen moeten zijn.

Serviceafspraken problemen

Minimaal percentage van problemen dat is opgelost met een workaround binnen de benoemde oplostijd bij meldingen	95%
Maximaal percentage van problemen dat is afgesloten zonder te zijn opgelost in de volgende release of update	2%

Wijzigingsverzoeken

Een wijziging zal via een 'Request for Change' (RFC) bij de Opdrachtnemer worden ingediend. Een wijziging zal binnen 14 werkdagen door de Opdrachtnemer worden geanalyseerd waarna een reactie aan gemeente 's-Hertogenbosch wordt gestuurd. Opdrachtnemer zal in deze reactie aangeven of de gevraagde wijziging uitgevoerd wordt, de verwachte oplevertermijn en eventuele kostenindicatie.

Een wijziging zal minimaal op de acceptatieomgeving worden geïnstalleerd waarna gemeente 's-Hertogenbosch de mogelijkheid heeft om deze te testen en accepteren alvorens de wijziging op de productieomgeving wordt geïnstalleerd.

Serviceafspraken wijzigingen

Minimaal percentage van wijzigingen dat binnen 15 werkdagen leidt tot een voorstel door Opdrachtnemer	95%
Minimaal percentage wijzigingen dat zonder tijdsoverschrijding van de verwachte oplevertermijn worden gerealiseerd	95%

Releasemanagement

Gepland onderhoud inclusief installatie naar productieomgeving worden in afstemming met de gemeente ingepland. In geval van ongepland/nood onderhoud gebeurt dit zo snel mogelijk. De functioneel beheerder dient op de hoogte gehouden te worden van onderhoudswerkzaamheden, storingen en andere bijzonderheden, bijvoorbeeld via een online platform. Gebruikers kunnen daardoor tijdig op de hoogte worden gebracht.

Een update of release zal minimaal op de acceptatieomgeving worden geïnstalleerd waarna gemeente 's-Hertogenbosch de mogelijkheid heeft om deze te testen en accepteren alvorens de update of release op de productieomgeving wordt geïnstalleerd.

Indien een release leidt tot fouten tijdens de acceptatie zal Opdrachtnemer zo snel mogelijk met een nieuwe (her)release of update komen waarin de fouten zijn opgelost.

Opdrachtnemer dient bij iedere update, maar ten minste bij iedere release, documentatie met daarin de wijzigingen te verstrekken zodat wij op de hoogte zijn van aanpassingen in de software, de gebruikers hierover kunnen informeren en de wijzigingen kunnen verwerken in onze testscripts.

De Opdrachtnemer dient voor installatie van een release of update een kopie te maken van de huidige productieomgeving zodat er bij fouten tijdens/na installatie de mogelijkheid bestaat voor een rollbackscenario zonder verlies aan data of instellingen.

Serviceafspraken releases

Maximale aantal releases waarvoor, naar aanleiding van de acceptatietest, een nieuwe (her)release nodig is	1 op 5
Aantal releases dat zonder akkoord incidenten veroorzaakt in productie	0

Beveiliging

Voor beveiligingsincidenten en datalekken geldt dat deze in ieder geval binnen 2 uur, na hiervan op de hoogte te zijn, worden gemeld bij de gemeente 's-Hertogenbosch. Het beveiligingsniveau van de dienst en/of applicatie zal minimaal moeten voldoen aan het beveiligingsbeleid van de gemeente 's-Hertogenbosch, zoals een BIO normering.

Eventuele afwijkingen moeten apart vastgelegd en goedgekeurd worden door zowel gemeente 's-Hertogenbosch als Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer meldt onverwijld (mogelijke) beveiligingsincidenten als deze de dienstverlening, onderliggende applicatie(s) en/of data van gemeente 's-Hertogenbosch (mogelijk) betreffen.

Serviceafspraken beveiliging

Aantal gemelde beveiligingsincidenten per jaar	Meldplicht (wens = 0)
Maximaal aantal uur waarbinnen een beveiligingsincident dient te zijn gemeld bij gemeente 's-Hertogenbosch	2 uur
Maximaal aantal uur waarbinnen beveiligingsissues worden opgelost	8 uur

Escalatieprocedure

Er is sprake van een escalatie indien een, bij een storing behorende reactie- of oplostijd, wordt overschreden. De escalatieprocedure kan zowel vanuit gemeente 's-Hertogenbosch als vanuit de Opdrachtnemer worden opgestart. Gemeente 's-Hertogenbosch zal door de Opdrachtnemer worden geïnformeerd wanneer de oplostijd wordt overschreden alsook bij een verdubbeling van de oplostijd.

Escalatieniveau's:

Escalatieniveau	Functie Opdrachtgever	Functie Opdrachtnemer
1	Functioneel beheer	
2	Bureauhoofd INFRA	
3	Afdelingshoofd ICT	

Beschikbaarheid

De oplossing is 24/7 beschikbaar voor Gemeente 's-Hertogenbosch.

Onderdeel van de beschikbaarheid is;

- de internettoegang aan de Opdrachtnemer kant
- toegankelijkheid van de oplossing

De beschikbaarheid van de dienst is minimaal als volgt;

Exclusief gepland onderhoud		Inclusief gepland onderhoud (24/7)	
99%	1,5 uur uitval per maand	97%	4,5 uur uitval per maand

Rapportages t.b.v. beheren service afspraken (Service Level Rapportage)

De functioneel beheerder dient digitaal inzage te hebben, bijvoorbeeld via een online platform, in alle tickets (dus eigen tickets en die van collega's) inclusief de status hiervan zodat de voortgang kan worden bewaakt en eerder ingediende tickets opgezocht kunnen worden.

Periodiek (ten minste eens per kwartaal) zal er minimaal op een actieve manier aan de Opdrachtgever te worden gerapporteerd over:

- Openstaande incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken
- Afgehandelde meldingen, aard van melding, reactietijd en oplostijd
- Aantal urgent, gemiddeld, laag en overige meldingen
- Aantal problemen, oplostijd workaround, oplostijd problemen
- Overzicht incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken buiten serviceafspraken
- Gerealiseerde beschikbaarheid

Overleg structuren

De Opdrachtnemer dient gedurende de Overeenkomst een vaste (account)manager aan de Opdrachtgever toe te wijzen, die fungeert als vast aanspreekpunt. Deze accountmanager kan de complete dienstverlening zoals geleverd wordt overzien en beoordelen en heeft voldoende mandaat om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen. Deze accountmanager wordt operationeel ondersteund door een technische collega.

Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer regelmatig en tijdig op de hoogte gesteld van relevante marktontwikkelingen, ontwikkeling in relevante wet-regelgeving alsmede nieuwe producten en aanpassingen in bestaande producten/diensten.

Niveau overleg	Periodiek	Functie gemeente 's-Hertogenbosch	Functie Opdrachtnemer
Operationeel	Minimaal 1x per jaar	Functioneel beheer	
Tactisch	Op verzoek	Bureauhoofd INFRA	
Strategisch	Op verzoek	Afdelingshoofd ICT	

Operationeel overleg

Periodiek zal er op operationeel niveau pro-actief worden deelgenomen aan het overleg met de functioneel beheerder (en evt. Bureauhoofd INFRA).

In dit overleg kunnen de algemene dienstverlening en onderlinge samenwerking worden besproken. Ook kan dit overleg gaan over de onderlinge verwachtingen (om deze af te stemmen) en toekomstperspectieven vanuit de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer. Hierbij wordt ook de 'roadmap' besproken, waarin toekomstige ontwikkelingen en gebruikerswensen (bij voorkeur SMART) genoteerd staan.

Ook krijgt Opdrachtgever hiermee inzicht in de (toekomstige) ontwikkelingen van het systeem én is Opdrachtnemer ook op de hoogte van de gewenste ontwikkelingen vanuit de Opdrachtgever.

Tactisch overleg

Op verzoek van beide partijen kan er een overleg op tactisch niveau georganiseerd worden om de servicenormen te evalueren, afwijkingen te bespreken en genomen acties door te nemen. Een mogelijke bijstelling van de SLA is tevens mogelijk.

Strategisch overleg

Op verzoek van beide partijen kan er een overleg op strategisch niveau georganiseerd worden voor onder andere contractbesprekingen, bij bijvoorbeeld een nieuw contract of verlenging van het huidige contract, of bij een escalatie vanuit de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer (ad hoc).