



EINDHOVEN

# SLA gemeente Eindhoven en <leverancier>

Service Level Agreement (SLA)

gemeente Eindhoven  
Informatisering en Beheer, Inkoop  
Juni 2023

Paraaf gemeente Eindhoven:

Paraaf <leverancier>:

## Colofon

### **Uitgave**

Gemeente Eindhoven  
Informatisering en Beheer, Inkoop

### **Datum**

Juni 2023

## Inhoudsopgave

|          |                                                   |           |
|----------|---------------------------------------------------|-----------|
|          | <b>Colofon</b>                                    | <b>2</b>  |
|          | <b>Inhoudsopgave</b>                              | <b>3</b>  |
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>                                  | <b>4</b>  |
| 1.1      | Doelstelling                                      | 4         |
| 1.2      | SLA                                               | 4         |
| 1.3      | Leeswijzer                                        | 4         |
| <b>2</b> | <b>Algemene services en diensten</b>              | <b>5</b>  |
| 2.1      | Beschikbaarheidsvenster (service window)          | 5         |
| 2.2      | Service Levels hard-en software                   | 5         |
| 2.3      | Key performance indicatoren (KPI's) en rapportage | 5         |
| 2.4      | Overlegstructuur                                  | 7         |
| 2.5      | Escalatiemodel                                    | 8         |
| <b>3</b> | <b>Proces management</b>                          | <b>8</b>  |
| 3.1      | Producten en diensten                             | 8         |
| 3.2      | Incident management                               | 8         |
| 3.3      | Problem management                                | 8         |
| 3.4      | Lifecycle management                              | 9         |
| 3.5      | Change -en release management                     | 9         |
| <b>4</b> | <b>Definities</b>                                 | <b>9</b>  |
|          | <b>Ondertekening:</b>                             | <b>11</b> |

# 1 Inleiding

## 1.1 Doelstelling

Dit service level agreement (SLA) definieert het niveau van de door <leverancier> aangeboden dienstverlening met betrekking tot <naam Overeenkomst> bij de gemeente Eindhoven.

Het SLA beschrijft de te hanteren servicelevels en condities m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening. Op een aantal van deze servicelevels vindt expliciete monitoring plaats (via zgn. key performance indicatoren (KPI'S)), zodat kan worden vastgesteld of gedurende de looptijd van de dienstverlening het vereiste kwaliteitsniveau daadwerkelijk wordt gehaald en gehandhaafd blijft.

## 1.2 SLA

Dit SLA is de concrete invulling van de service afspraken tussen <leverancier> en gemeente Eindhoven. Het SLA is gebaseerd op <naam Overeenkomst>.

Daarnaast zal door <leverancier> in samenwerking met de gemeente Eindhoven een zogenaamd dossier afspraken en procedures (DAP) worden opgesteld waarin procedures in de procesgang tussen <leverancier> en gemeente Eindhoven nader worden vastgelegd.

Het SLA zal vervolgens op jaarbasis gezamenlijk worden gecontroleerd op actualiteit en waar nodig door <leverancier> worden aangepast. Na akkoord van de Partijen geldt dan de aangepaste versie. Aanpassing vindt plaats op basis van overleg tussen de Demand manager / contractmanager van gemeente Eindhoven en <leverancier>. Dit vindt plaats in het tactisch overleg.

## 1.3 Leeswijzer

Het SLA volgt zoveel mogelijk de structuur van ITIL, zodat de voorwaarden zijn gegroepeerd rondom de verschillende ITIL processen.

Elk hoofdstuk bevat vervolgens aanvullende eisen en evt. randvoorwaarden waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen. Daar waar onduidelijkheid is betreffende de uitleg van benoemde definities in dit document hanteert de aanbestedende dienst de processen / definities zoals in de laatste versie van ITIL beschreven.

## 2 Algemene services en diensten

### 2.1 Beschikbaarheidsvenster (service window)

Het service window van <leverancier> is uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen: <Maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 18:00 uur> voor de geautoriseerde gebruikers.

Een lijst van geautoriseerde gebruikers wordt uitgewerkt in het DAP.

### 2.2 Service Levels hard-en software

Voor de netwerkkaparaatuur kennen we binnen de gemeente Eindhoven een tweetal type service levels, te weten 7x24 (00:00-24:00) 4 uur en 5x10 (8:00-18:00) Next business day. Hieronder wordt verstaan:

- Service level 7x24 (00:00-24:00) 4 uur  
Herstel binnen 4 uur voor IOS updates / Bug fixes en bij defecte hardware vervanging op locatie inclusief een engineer onsite.
- Service level 5x10 (8:00-18:00) Next business day  
Herstel de volgende werkdag voor IOS updates / Bug Fixes en bij defecte hardware vervanging op locatie inclusief een engineer onsite.

De onderstaande KPI's zijn gebaseerd op naleving van de betreffende servicelevels en een specificatie van de betreffende apparatuur is opgenomen in de bijgesloten bijlage van de configuration management database (CMDB).

### 2.3 Key performance indicatoren (KPI's) en rapportage

Na een initiële periode van drie (3) maanden, na aanvang van de dienstverlening, vindt een gezamenlijke evaluatie plaats van de scope van de dienstverlening en de wederzijds afgesproken service levels.

Naar aanleiding van deze evaluatie is het mogelijk dat de frequentie, scope en / of de KPI's in onderling overleg worden aangepast.

<Leverancier> zal de volgende rapportages verzorgen en voldoen aan de gestelde KPI:

| Onderwerp                 | KPI                                           | Omschrijving / scope                                                                                                                     | Frequentie |
|---------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Opleveren rapportage      | ≤ 10 <sup>e</sup> werkdag van de maand        | Rapportage over de voorgaande maand                                                                                                      | Per maand  |
| Servicedesk <leverancier> | 100 % bereikbaar:                             | Bereikbaar:<br><br>- Core componenten - 24/7<br>- Overige onderdelen tijdens service window                                              | Per maand  |
| Incidenten prio-1         | Reactietijd < 15 min.<br><br>Opgelost < 4 uur | Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand<br><br>Het product of de dienst is niet te gebruiken en betreft | Per maand  |

| Onderwerp                                 | KPI                                                                                           | Omschrijving / scope                                                                                                                                                                                                            | Frequentie   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                           |                                                                                               | een kritische impact op de productie omgeving.<br><br>Situatie vereist onmiddellijke oplossing                                                                                                                                  |              |
| Incidenten prio-2                         | Reactietijd < 30 min.<br><br>≥ 95% opgelost < 1 werkdag<br><br>100% opgelost < 3 werkdagen    | Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand<br><br>Het product of de dienst is operationeel door gebruik van een work around, maar onder ernstige beperkingen. Situatie vereist spoedige oplossing | Per maand    |
| Incidenten prio-3                         | Reactietijd < 30 min.<br><br>≥ 95% opgelost < 5 werkdagen<br><br>100% opgelost < 10 werkdagen | Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand<br><br>Er zijn onvolkomenheden geconstateerd, of er zijn vragen. Het product of de dienst is operationeel                                              | Per maand    |
| Problem management                        | Reactietijd - Next Business Day<br><br>Openstaande problems (duur) < 100 dagen                | Aangemaakte, openstaand aan het einde van de maand, opgeloste problems (incl. workaround en/of oplossing)                                                                                                                       | Per maand    |
| Wijzigingen                               | Reactietijd - Next Business Day                                                               | Status van aangemaakte, openstaande, opgeloste (projectmatige) wijzigingen. In overeenstemming met gemeente Eindhoven wordt eerst de scope, uitvoering en planning afgestemd                                                    | Per maand    |
| Verbetervoorstellen                       | n.v.t                                                                                         | In relatie tot KPI's worden verbetervoorstellen gerapporteerd                                                                                                                                                                   | Per maand    |
| Beschikbaarheid producten en diensten     | > 99,995%                                                                                     | De algemene beschikbaarheid van de producten en diensten tijdens het servicewindow, zodat de gebruikers van de producten en diensten deze functioneel kunnen gebruiken                                                          | Per maand    |
| Toegangsrechten algemene logische toegang | Halfjaarlijks zichtbaar testen                                                                | Toegangsrechten worden ieder half jaar opnieuw zichtbaar beoordeeld. Niet toegestane of verouderde toegang wordt geregistreerd als beveiligingsincident en direct verwijderd                                                    | Per halfjaar |
| Release kalender                          | Halfjaarlijks overzicht van End of Sales, End of Product Support & End of Life van de         | Inzicht in de roadmap m.b.t. te verwachten releases en software updates, alsmede End of sales, End of Product Support & End of                                                                                                  | Per halfjaar |

| Onderwerp | KPI         | Omschrijving / scope  | Frequentie |
|-----------|-------------|-----------------------|------------|
|           | componenten | Life van de producten |            |

Testen met Productiedata is niet toegestaan.

## 2.4 Overlegstructuur

Ten behoeve van de instandhouding van de dienstverlening zullen <leverancier> en gemeente Eindhoven een overlegstructuur voeren op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Communicatie tussen <leverancier> en gemeente Eindhoven zal in het Nederlands plaatsvinden, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal. <Leverancier> levert een vast contactpersoon (en vervanger) voor alle communicatie tussen de gemeente Eindhoven en <leverancier> tijdens de uitvoer van de Overeenkomst. Deze overlegstructuur kent in concept de volgende:

| Overleg             | Frequentie      | Participanten<br>(=bevoegden)                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Agenda / Doel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Operationeel</b> | 1 x per maand   | <u>Gemeente Eindhoven</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demandmanager /<br/>Technisch Beheerder /<br/>Operation Manager</li> </ul><br><u>Leverancier</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operationeel manager</li> </ul>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bespreken rapportage;</li> <li>Operationele day-to-day issues;</li> <li>Updates van werkafspraken;</li> <li>Eventueel extra activiteiten;</li> <li>Preventief onderhoudsplan</li> <li>Kwaliteit van de services;</li> <li>Verbetervoorstellen inbrengen in het tactisch overleg;</li> <li>Verbetering in de communicatie.</li> </ul> |
| <b>Tactisch</b>     | 1x per kwartaal | <u>Gemeente Eindhoven</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demandmanager / key user;</li> <li>Contractmanager</li> <li>Service Delivery Manager</li> </ul><br><u>Leverancier</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Service manager / contract manager</li> <li>Evt. andere functionarissen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan;</li> <li>Status van verbeterprojecten;</li> <li>Klant tevredenheid;</li> <li>Escalaties;</li> <li>Proces evaluatie;</li> <li>Facturatie;</li> <li>Wijzigingen op SLA/DAP.</li> </ul>                                                                                                     |
| <b>Strategisch</b>  | 1x per jaar     | Personen op basis van de agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentatie jaar van samenwerking;</li> <li>Doorgevoerde wijzigingen op SLA/DAP;</li> <li>Innovatie;</li> <li>Toekomst.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |

Alle overleggen tussen de gemeente Eindhoven en <leverancier> vinden plaats in een van de kantoren van de gemeente Eindhoven, tenzij onderling anders overeengekomen. Verslaglegging en voortgangsbewaking worden gedaan door <leverancier>.

## 2.5 Escalatiemodel

Indien de overeengekomen dienstverlening en / of te hanteren processen niet worden nagekomen, is bijgaand escalatie model in concept beschreven en wordt indien van toepassing nader uitgewerkt in het DAP:

| Niveau | Gemeente Eindhoven                      | <Leverancier>      |
|--------|-----------------------------------------|--------------------|
| 1      | Technisch Beheerder / Operation Manager | Account manager    |
| 2      | Demand manager / contractmanager        | Contract manager   |
| 3      | Afdelingshoofd / sectorhoofd            | Algemeen directeur |

## 3 Proces management

### 3.1 Producten en diensten

<Leverancier> is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor:

- Het leveren en implementeren van de producten en diensten
- Het onderhoud (Correctief, Preventief, Adaptief en Innovatief) op deze producten en diensten
- 1<sup>e</sup> lijns en 2<sup>e</sup> lijns servicedesk
- 2<sup>e</sup> lijns ondersteuning functioneel en technisch

De details van de te leveren producten en diensten worden indien van toepassing verder uitgewerkt in de DAP.

### 3.2 Incident management

Incidenten die betrekking hebben op de producten en diensten die <leverancier> levert conform de Overeenkomst, worden aangemeld bij de <leverancier> via <telefoon, e-mail, of web portaal>. <Leverancier> fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor de geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven.

Terugkoppeling door <leverancier> vindt altijd plaats met het referentie nummer van <leverancier> en het referentie nummer van gemeente Eindhoven.

Alle meldingen worden bijgehouden in een service management tool van <leverancier> dat conform ITIL standaarden werkt. <Leverancier> servicedesk houdt zicht en controle op alle uitstaande meldingen. Geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven hebben toegang tot de aangemelde tickets.

### 3.3 Problem management

Terugkerende incidenten dienen als problem te worden geclassificeerd op basis van de volgende regels:

- Als een geautoriseerde gebruiker van gemeente Eindhoven een incident als problem classificeert;
- Als eenzelfde type incident vijf (5) keer per jaar voorkomt.

<Leverancier> levert binnen een week een verbeterplan aan en laat dit accorderen door gemeente Eindhoven. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (onderzoeksperiode, mensen, middelen en resultaten) genoemd.

Indien zich in het ICT-landschap van de gemeente Eindhoven een problem voordoet dat niet direct is te herleiden tot de dienstverlening van <leverancier> maar daar mogelijk wel mee in verband staat, dan verklaart <leverancier> zich bereid om de gemeente Eindhoven te ondersteunen bij de diagnose van het probleem.

### 3.4 Lifecycle management

<leverancier> informeert de gemeente door middels van een releasekalender van de geïnstalleerde producten over:

- End of Sales (EOS). Het product wordt niet meer verkocht.
- End of Product Support. Het product wordt niet meer ondersteund.
- End of Life (EOL). De applicatie wordt niet meer ondersteund door de leverancier van de software.

### 3.5 Change -en release management

Alle wijzigingen uitgevoerd door <leverancier> binnen én buiten het service window worden minimaal 10 werkdagen van tevoren gemeld bij gemeente Eindhoven. Wijzigingen op de productie omgeving m.b.t. configuratiebeheer van geplande hardware- of softwareupdates als onderdeel van de service, worden uitgevoerd buiten het beschikbaarheidsvenster (service window).

Werkzaamheden die van tevoren niet gemeld worden en die leiden tot uitval tijdens het service window worden meegerekend in de maandelijkse non-beschikbaarheid van de dienstverlening.

De door <leverancier> gepland onderhoud, wordt jaarlijks vastgesteld en de non-beschikbaarheid valt buiten de metingen in dit SLA.

## 4 Definities

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Overeenkomst         | <naam Overeenkomst>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Beschikbaarheid      | De algemene beschikbaarheid van de producten en diensten tijdens het servicewindow, zodat de gebruikers van de producten en diensten deze functioneel kunnen gebruiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Correctief onderhoud | Na constatering van een issue in de te leveren producten of diensten verhelpt <leverancier> op basis van de aan het geconstateerde issue toegekende prioriteit het issue. Dit gebeurt in overeenstemming met de gemeente Eindhoven.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Partijen             | Dit zijn de <leverancier> en de gemeente Eindhoven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Preventief onderhoud | Gemeente Eindhoven verwacht van <leverancier> wijzigingsvoorstellen om te borgen dat de te leveren producten en diensten ook in de toekomst blijft functioneren en presteren conform de overeenkomst.<br><br><Leverancier> geeft aan welk Preventief onderhoud gedaan zou moeten worden en met welke frequentie, in afstemming met gemeente Eindhoven. Het Preventief onderhoud, waarbij de te leveren producten en / of diensten onbeschikbaar is, dient minimaal 10 werkdagen |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <p>vooraf aangekondigd te worden. De datum van uitvoering is in overleg met gemeente Eindhoven.</p> <p>&lt;Leverancier&gt; voert Preventief onderhoud uit aan de hand van een Preventief onderhoudsplan, waarin te hanteren criteria, checklists en meetmethoden zijn opgenomen. Dit onderhoudsplan wordt periodiek met gemeente Eindhoven in het operationeel overleg besproken.</p>                                                                                                                                                |
| Adaptief onderhoud   | <p>Het releasematig doorvoeren van verbeteringen en / of uitbreiding van de functionaliteit van de te leveren producten en diensten. De inhoud van een release wordt in overleg vastgesteld en in de release notes beschreven.</p> <p>Zodra een nieuwe release is goedgekeurd door gemeente Eindhoven kan deze worden geïmplementeerd in de productieomgeving.</p>                                                                                                                                                                   |
| Innovatief onderhoud | <p>Verbeteren van de te leveren producten en diensten is van belang voor de toekomstbestendigheid van niet alleen de functionaliteiten, maar ook de effectiviteit en inzetbaarheid.</p> <p>Wederpartij dient <b>per jaar</b> een roadmap voor Innovatief onderhoud op te leveren met een tijdspanne van 12 maanden vooruit.</p> <p>De toekomstvisie van de &lt;leverancier&gt; met betrekking tot de te leveren producten en diensten incl. de samenwerking wordt jaarlijks besproken en vastgelegd in het strategische overleg.</p> |

## Ondertekening:

Gemeente Eindhoven

---

Naam:

Functie: Leadbuyer / Sectorhoofd\*

Organisatie: Gemeente Eindhoven

Datum:

Handtekening:

<Leverancier>

---

Naam:

Functie:

Organisatie: <leverancier>

Datum:

Handtekening:

\* Doorhalen wat niet van toepassing is

Paraaf gemeente Eindhoven:

Paraaf <leverancier>: