

Checklist SLA

Documenthistorie

Versie	Datum	Door	Toelichting
1.0	20-04-2021	B. Bogers	Ter vaststelling
1.1	18-01-2021	Inkoop Advies	Vast gesteld

Inhoudsopgave

1.	Toelichting.....	4
2.	Bereik van de SLA	4
3.	Niveau van de Dienstverlening	4
4.	Niveau dienstverlening Servicedesk.....	7
5.	Onderhoud en Change Management	9
6.	Overleg	10
7.	Escalatie en Conflictafhandeling	10
8.	Klanttevredenheidsonderzoek en rapportages.....	10
9.	Geldigheidsduur en onderhoud SLA	11

1. Toelichting

In de Overeenkomst wordt bepaald welke diensten worden afgenomen door Onderwijsgroep Tilburg. De Service Level Agreement (SLA) vormt een bijlage bij de Overeenkomst wanneer Onderwijsgroep Tilburg een (SaaS-)dienst afneemt. De SLA beschrijft onder meer het niveau van de dienstverlening. Onderwijsgroep Tilburg stelt minimale voorwaarden waaraan de SLA van de leverancier dient te voldoen. In dit document is omschreven op welke onderdelen Onderwijsgroep Tilburg de SLA van de leverancier toetst.

Onderstaand de punten die opgenomen dienen te zijn in de SLA die wordt aangeboden aan Onderwijsgroep Tilburg.

2. Bereik van de SLA

Dit SLA heeft betrekking op alle door Onderwijsgroep Tilburg afgenomen diensten van de leverancier die onder meer bestaat uit:

-
- Enz.

2.1 Aanpassingen aan de afgenomen diensten,

die zijn uitgevoerd in het kader van de Change Request Procedure of in het kader van correctief en preventief onderhoud, vallen eveneens onder dit SLA, tenzij anders is overeengekomen.

2.2 In dit SLA wordt uitgegaan van een SaaS-omgeving,

waarbij het Technisch en Applicatiebeheer van de afgenomen dienst door leverancier wordt uitgevoerd. Onderwijsgroep Tilburg is zelf verantwoordelijk voor het Functioneel Beheer.

2.3 Servicedefinitie

De service die door de leverancier worden geleverd, bestaan uit de volgende onderdelen:

-
- Enz.

3. Niveau van de Dienstverlening

Aan Onderwijsgroep Tilburg worden de volgende omgevingen ter beschikking gesteld (verwijderen wat niet van toepassing is):

- Test: een omgeving die onder andere gebruikt kan worden voor opleidingen, trainingen in het gebruik van de dienst en testen van de eigen inrichting. Beschrijving op welke wijze en met welke randvoorwaarden deze wordt opgebouwd
- Acceptatie: een omgeving die gebruikt kan worden voor het testen en bekijken van nieuwe releases. Beschrijving op welke wijze en met welke randvoorwaarden deze wordt opgebouwd
- Productie: in deze omgeving wordt het bedrijfsproces van Onderwijsgroep Tilburg ondersteund.
- Rapportage: een Rapportage omgeving die gebruikt kan worden voor eigen gemaakte rapporten en query's.

Wijzigingen in de productie zullen op werkdagen tussen 07:00 en 22:00 uur in 95% van de gevallen binnen 90 seconden beschikbaar zijn in de Rapportage omgeving. De gemiddelde vertraging van een transactie bedraagt in die periode maximaal 15 seconden.

3.1 Beschikbaarheid

De leverancier hanteert voor de dienst een Service Window van .. dagen per week, .. uur per dag, dat alleen wordt onderbroken voor uitvoering van geplande werkzaamheden. Deze geplande werkzaamheden vinden plaats in het Reguliere, Patch of het Ad hoc Maintenance Window. De tijden van de maintenance windows worden in een tabel vorm weergegeven (zie onderstaande voorbeeld).

Beschikbaarheid	Omschrijving	Tijdsblok (Productie)	Tijdsblok (Test en Acceptatie)
Service Window	Periode waarin de dienst beschikbaar is.		
Reguliere Maintenance Window	Periode waarin de dienst in verband met geplande werkzaamheden in principe niet beschikbaar is.		
Patch Maintenance Window	Periode waarin de dienst in verband met de installatie van een patch niet beschikbaar kan zijn.		
Ad hoc Maintenance Window	Periode waarin de dienst – in verband met geplande werkzaamheden die niet in het Reguliere Maintenance Window uitgevoerd kunnen worden – eventueel niet beschikbaar is.		

Er dient een uitwerking van de bovengenoemde windows (wanneer wordt gebruik gemaakt van deze windows en met welke aanleiding) opgenomen te worden (neem hier ook in mee wanneer de dienst maximaal beschikbaar dient te zijn b.v. examenperiodes). Tevens dienen er afspraken t.a.v. frequentie en aankondiging van de werkzaamheden in onderstaande uitwerking opgenomen te worden.

Beschikbaarheid van de diverse diensten dient o.b.v. % te worden beschreven en opgenomen in een tabel die per dienst aangeeft hoeveel uren de dienst maximaal ongepland niet-beschikbaar is.

De beschikbaarheid van de dienst wordt geautomatiseerd gemeten. Het percentage maakt deel uit van de SLA-rapportage, die ieder kwartaal door de leverancier beschikbaar wordt gesteld aan Onderwijsgroep Tilburg. Hierbij wordt onderstaande formule gehanteerd:

$$\text{Beschikbaarheid} = (T - U) / T \times 100\%$$

Hierbij is:

- T= de tijd waarin de dienst beschikbaar had kunnen zijn.
Dit is de tijd in het betreffende kwartaal minus de Maintenance Windows.
- U= de tijd waarin de dienst niet beschikbaar was buiten de Maintenance Windows.

Indien het ongepland niet beschikbaar zijn van de dienst op 1 kalenderdag meer bedraagt dan 2 uur of meerdere onderbrekingen binnen 2 uur (start eerste onderbreking tot en met de eindtijd van de laatste onderbreking) dan is er sprake van een kritieke situatie op basis waarvan de Service Managers van beide partijen binnen twee werkdagen in overleg treden met als doel oorzaken van de storing te achterhalen en herhaling te voorkomen.

Reikwijdte van de dienst: beschrijf de onderdelen van de keten die noodzakelijk zijn om de dienst te kunnen leveren waar de leverancier voor verantwoordelijk is (b.v. de verbinding tussen Datacenter en AIX).

Uitzonderingen: beschrijf voor zover mogelijk deze situaties en neem ook op dat DDoS hier niet onder valt (zijn maatregelen voor te treffen).

3.2 Performance van de dienst

De performance van de dienst zoals de gebruiker die ervaart is afhankelijk van een aantal zaken. De tijd die nodig is om op het scherm te tonen, gerekend vanaf het moment dat de gebruiker op een knop of link in het getoonde scherm klikt tot het moment dat het resultaat geheel op het scherm staat, wordt gedefinieerd als het totaal van de volgende tijden:

- De tijd die nodig is om een verbinding te maken met de server.
- De responstijd van de server.
- De tijd die nodig is om het opgevraagde scherm te tonen (afhankelijk van de kwaliteit van de internetverbinding).
- De rendertijd die de browser nodig heeft om de pagina te tonen nadat deze is binnengehaald.

De infrastructuur binnen Onderwijsgroep Tilburg is van invloed op de gebruikerservaring. De minimale technische eisen die gesteld worden aan de infrastructuur, staan in de volgende paragraaf. Naast de technische infrastructuur speelt ook de configuratie hiervan een rol. Onderwijsgroep Tilburg is verantwoordelijk voor de eigen infrastructuur. De leverancier kan alle requests die binnenkomen op de applicatieserver zeer nauwkeurig meten. Het betreft hier statistieken zoals request tijden per opgevraagd scherm, aantal verzoeken per opgevraagd scherm, aantal foutmeldingen per opgevraagd scherm enz.

Leverancier hanteert de volgende werkwijze om op een transparante manier de performance structureel boven het afgesproken minimale niveau te houden:

-
- Enz.

Uitgangspunt:

Mits voldaan is aan de vereiste infrastructuur (zie specificatie in de volgende paragraaf) en de dienst beschikbaar is, wordt een maximale laadtijd van ...,.. seconden gegarandeerd voor 90% van alle requests.

3.3 Vereiste infrastructuur

In principe kan de dienst benaderd worden vanaf iedere gangbare PC (voorzien van breedband internettoegang en een schermresolutie van minimaal 1024x768 in combinatie met een beeldscherm met een minimale diameter van 20 inch) met behulp van een moderne browser. Aan de kant van Onderwijsgroep Tilburg worden de volgende minimale eisen gesteld aan de infrastructuur van Onderwijsgroep Tilburg om gebruik te kunnen maken van de dienst conform deze SLA:

-
- Enz.

3.4 Privacy, data integriteit en uitwijk

Beschrijf in de SLA op welke wijze de leverancier voor deze dienst de privacy waarborgt (set van maatregelen), de data integriteit bewaakt en gebruik maakt van uitwijkmogelijkheden (b.v. in separate bijlage).

3.5 Back-up procedure

Beschrijf welke maatregelen ter voorkoming van dataverlies bij gebeurtenissen als hardware-uitval, menselijk falen, brand, aanslag of overige vernietiging heeft genomen.

-
- Enz.

4. Niveau dienstverlening Servicedesk

4.1 Servicedesk

Beschrijf alle voorkomende begrippen die samenhangen met het ontvangen, bewaken en afhandelen van meldingen.

4.2 Definities

Een melding is datgene wat er door Onderwijsgroep Tilburg wordt gemeld bij de Servicedesk met betrekking tot de afgenomen dienst. In de onderstaande tabel staan de soorten meldingen aangegeven.

Soort melding	Omschrijving
Incident (INC)	Een (dreigende) afwijking van het overeengekomen serviceniveau
Service Request (SR)	Verzoek van een gebruiker voor operationele ondersteuning
Request for Change (RFC)	Een verzoek om een wijziging door te voeren in de geleverde dienst

De volgende definities worden gehanteerd voor impact, urgentie en prioriteit:

Soort melding	Omschrijving
Impact	De omvang van de gevolgen bij het optreden van een situatie of gebeurtenis met betrekking tot organisatie en/of bedrijfsprocessen.
Urgentie	De mate waarin men snel over de overeengekomen of gewenste dienst(en) moet beschikken.
Prioriteit	Een classificatie die wordt gebruikt om het relatieve belang en daarmee de volgorde van afhandeling te bepalen van een melding. De bepaling van de prioriteit vindt plaats op basis van impact en urgentie.

De volgende Impact en Urgenties niveaus worden gehanteerd om de urgentie te bepalen:

Prioriteitenmatrix	Urgentie		
Impact	1-High	2-Medium	3-Low
1-High	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
2-Medium	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
3-Low	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Prioriteit 5

De volgende definities worden gehanteerd voor Responstijd en Oplostijd:

Term	Omschrijving
Responstijd	De tijd die ligt tussen de binnenkomst van de melding en het categoriseren ervan.
Oplostijd	De tijd die ligt tussen de binnenkomst van de melding en het afhandelen ervan met aftrek van de tijdsduur dat de melding actie verlangt van de contactpersoon (Melding staat dan 'In de wacht').

Neem hier een overzicht op van de tijden voor bereikbaarheid en serviceverlening. En een schematische weergave van de route van een melding binnen de Servicedesk.

4.3 Registratie van meldingen

Afhankelijk van de aard van de melding, wordt deze via internet en/of telefonisch aangemeld. De leverancier voorziet in een online helpdeskregratatiesysteem waarmee .. x .. uur meldingen gedaan kunnen worden. De leverancier garandeert verder een telefonische bereikbaarheid van .. x .. uur voor noodgevallen (Incidenten met prioriteit 1). Een melding kan zowel via de telefoon als via internet gemeld worden.

Verdere specifieke uitwerking:

4.4 Bewaking van meldingen

Na het indienen van een melding en de registratie ervan is deze continu te volgen vanuit het online helpdeskregistratiesysteem. Een melding omvat in elk geval de volgende onderdelen:

- omschrijving van de melding;
- nummer van de melding;
- soort melding (INC, SR of RFC);
- prioriteit (1 t/m 5) op basis van impact en urgentie;
- status van de melding;
- verwachte oplostijd.

De contactpersoon geeft aan een melding de impact en urgentie mee. Op basis van de binnengekomen melding en de door de contactpersoon aangegeven urgentie en impact bepaalt de Servicedesk het soort melding en de prioriteit van de melding. Hierover vindt een terugkoppeling plaats naar de contactpersoon via e-mail. Deze terugkoppeling geldt als een bericht van ontvangst van de melding. Bewaking van de (toegestane) doorlooptijd van de melding wordt door de leverancier uitgevoerd in het Incidentmanagement-proces. Dagelijks vindt deze bewaking plaats. Indien blijkt dat – om welke reden dan ook – de in dit SLA afgesproken oplostijd dreigt te worden overschreden bij Incidenten met prioriteit 1 of 2, vindt hierover overleg plaats door iemand van het oplosteam met de desbetreffende contactpersoon van Onderwijsgroep Tilburg met de reden van overschrijding. Als de contactpersoon het niet eens is met de genoemde reden kan er escalatie plaatsvinden. Dit wordt beschreven in paragraaf.... Voor correspondentie of communicatie over een melding dient altijd het meldingsnummer te worden vermeld.

4.5 Service Levels van meldingen

In de onderstaande tabel is per soort melding en prioriteit de oplostijd weergegeven:

Oplostijd	Prioriteit				
Soort melding	1	2	3	4	5
Incident (INC)	.. uur	.. uur	... uur	... uur	... uur
Service Request (SR)	.. uur	.. uur	... uur	... uur	... uur
Request for Change (RFC)	.. uur	.. uur	... uur	... uur	... uur

Als een Incident of een Service Request wordt opgelost d.m.v. een RFC, dan geldt de bij de RFC geldende oplostijd (= de tijd tussen de binnenkomst INC/SR tot de afhandeling van de RFC). Voor de responstijd geldt 1 uur. De genoemde tijden zijn van toepassing op werkdagen binnen het Support Window. Dit Support Window loopt van – uur op werkdagen, uitgezonderd Incidenten met de prioriteit 1. Deze worden .. x .. uur direct opgevolgd totdat de aard van de storing niet meer kritiek is. Hierbij zijn de volgende zaken van belang: Voor de responstijd geldt dat in 95% van de gevallen hieraan wordt voldaan; voor de oplostijd geldt een norm van 90%. Hierbij geldt dat er per categorie melding (bijvoorbeeld een Incident met prioriteit 3) meer dan ... meldingen in de betreffende meting zitten.

- Alleen RFC's die vallen onder correctief en preventief onderhoud (zie 4.1) vallen qua oplostijden binnen dit SLA. Om als RFC geclassificeerd te worden dient deze aantoonbaar en reproduceerbaar te zijn en betrekking te hebben op de afgenomen dienst. Voor RFC's met betrekking tot adaptief onderhoud gelden bovengenoemde oplostijden niet.

Bij meldingen die zich niet voordoen op de omgeving van de Servicedesk is het, voor verdere analyse, noodzakelijk om mee te kunnen kijken op de omgeving Onderwijsgroep Tilburg of een kopie van de database te maken. Hiervoor wordt toestemming gevraagd zodra Onderwijsgroep Tilburg live is. Indien Onderwijsgroep Tilburg hiertoe geen toestemming geeft betekent dit dat in de melding de status van de prioriteit wordt verlaagd (prioriteit 1 wordt 2; 2 wordt 3, etc.).

4.6 Meldingen die niet binnen dit SLA vallen

Meldingen veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik van de afgenomen dienst. Het eindoordeel over of een melding al dan niet binnen het SLA valt, ligt bij de Service Manager van de leverancier.

5. Onderhoud en Change Management

In de loop van de tijd zal de dienst aanpassingen ondergaan. Dit hoofdstuk beschrijft de werkwijze die wordt gehanteerd bij het doorvoeren van deze veranderingen.

5.1 Procedure correctief, preventief en adaptief onderhoud van de dienst

Correctief onderhoud: De dienst laten functioneren conform de specificaties zoals deze zijn overeengekomen en vastgelegd in de functionele documentatie van de dienst. Er is sprake van correctief onderhoud indien de programmatuur, technische- en productiedocumentatie of de functionele documentatie moet worden aangepast (geen veranderde functionaliteit). Correctief onderhoud is gericht op het verhelpen van Incidenten (storingen/fouten) in de afgenomen dienstverlening.

Preventief onderhoud: is gericht op het voorkomen van Incidenten (fouten, gebreken en/of storingen) in de dienst (vermindering van het correctief onderhoud).

Adaptief onderhoud: het aanbrengen van functionele wijzigingen in de dienst.

Om tot een evenwichtige verdeling van de beschikbare capaciteit over korte- en lange termijn doelen te komen wordt een drie-slots-systematiek gehanteerd:

1. In het eerste slot valt het correctieve en preventieve onderhoud dat onder verantwoordelijkheid van de leverancier wordt uitgevoerd om de applicatie conform de SLA en in overeenstemming met de wet- en regelgeving draaiend te houden. Aanleiding van onderhoud in het eerste slot zijn Incidenten die aan de Servicedesk worden gemeld, monitoring op het systeem die wordt uitgevoerd door de leverancier en wijzigingen in wet- en regelgeving die vanuit de overheid of Onderwijsgroep Tilburg aan de leverancier worden gemeld.

2. In het tweede slot vallen summiere functionele aanpassingen van bestaande functionaliteit (adaptief onderhoud). Dit betreft gewenste functionaliteit die door Onderwijsgroep Tilburg worden gemeld. Nadere afspraken opnemen.

3. Substantiële functionele aanpassingen (adaptief onderhoud) van het systeem vallen in het derde slot op basis van inventarisatie van behoeftes van de gebruikersgroep. Het derde slot valt onder niet-standaard onderhoud en leidt tot een Change Request Procedure, waarin de volgende stappen worden doorlopen:

A. Onderwijsgroep Tilburg stelt de leverancier middels een Change Request een schriftelijke beschrijving van de aanpassing ter beschikking.

B. De leverancier stuurt in reactie op de Change Request binnen een redelijke termijn een Change Response met daarin de volgende informatie:

- Financiële gevolgen op basis van een open-kosten calculatie.
- Variabelen die van invloed zijn op de kosten, doorlooptijd en processen.
- Voorstel tot 'benefit sharing' indien de Change leidt tot structurele voordelen voor de leverancier.
- Impact op de doorlooptijd van eventuele lopende ontwikkeltrajecten.
- Voorstel voor toe te passen acceptatiecriteria.
- Beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden door de leverancier.
- Beschrijving van de ondersteuning die daarbij gewenst is door Onderwijsgroep Tilburg.

4. Verdere besluitvormingsstappen opnemen.

5.2 Releases, value packs en patches

Releases zijn nieuwe versies van de dienst waarin functionele uitbreidingen en aanpassingen zijn geïmplementeerd en/of eventuele fouten zijn hersteld. Voor het uitvoeren van periodieke releases van de applicatie wordt de releasekalender aangehouden. De leverancier maakt een voorstel voor de releasekalender en dit wordt besproken in het SLA-overleg. Het uitgangspunt is dat driemaal per jaar een nieuwe release wordt ingepland. Naast deze releases is het streven om twee value packs te plannen. Een value pack is een minor release waarbij er functionaliteit uit wordt geleverd met een beperkte omvang en risico. Een value pack wordt minimaal 3 weken voordat deze in productie gaat op de acceptatieomgeving geïnstalleerd. Deze periode is minimaal 4 weken voor een reguliere release.

Het herstel van sommige Incidenten kan wegens urgentie niet wachten tot de eerstvolgende geplande release. Dit resulteert in een RFC met prioriteit 1 of 2, die wordt hersteld in een patch. Patches worden in de regel eerst op de acceptatieomgeving geïnstalleerd en leiden voor de gebruiker niet tot zichtbare veranderingen in de geleverde functionaliteit. Indien dit onverhoopt noodzakelijk is, zal er zorgvuldig worden gecommuniceerd.

5.2 Installatie van releases, value packs en patches

Zowel releases, value packs, patches als pre-releases worden geïnstalleerd door de leverancier tijdens de Maintenance Windows, zoals beschreven in paragraaf

5.3 Versienummering

Beschrijf hoe het formaat van de versienummering van de applicatie is opgebouwd (b.v. major, minor enz).

5.4 Acceptatie van RFC's met betrekking tot adaptief onderhoud

Beschrijf het proces dat wordt doorlopen om RFC's met betrekking tot adaptief onderhoud te laten resulteren in een wijziging in de productie.

6. Overleg

6.1 Kwartaal overleg

Per kwartaal wordt gerapporteerd naar Onderwijsgroep Tilburg over diverse SLA afspraken Elk half jaar vindt hierover een operationeel overleg plaats tussen de Service Manager van de leverancier en de Systeemeigenaar van Onderwijsgroep Tilburg. De dienstverlening wordt geëvalueerd en eventuele knelpunten besproken. Eventueel worden aanvullende afspraken gemaakt met betrekking tot de SLA.

6.2 RFC-overleg

Beschrijf het wijzigingsproces van de leverancier inclusief de rollen bij Onderwijsgroep Tilburg.

6.3 Incentive

Beschrijf op welke wijze afwijkingen van de dienstverlening worden gecompenseerd. Doelstelling is niet om boetes te incasseren maar de dienstverlening op minimaal het afgesproken niveau te houden.

7. Escalatie en Conflictafhandeling

Beschrijf het escalatie schema met bijbehorende functionarissen/rollen en reden voor escalatie en bijbehorende doorlooptijden.

8. Klanttevredenheidsonderzoek en rapportages

8.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Beschrijf de wijze waarop het klanttevredenheid onderzoek wordt vormgegeven.

8.2 Rapportage aan Onderwijsgroep Tilburg

Beschrijf de wijze waarop onderstaande rapportages 1 x per kwartaal beschikbaar worden gesteld aan Onderwijsgroep Tilburg.

Rapportage	Omschrijving
Beschikbaarheid	Rapportage over de beschikbaarheid van het gehele systeem over de afgelopen periode.
Performance	Rapportage over de prestatie van het gehele systeem over de afgelopen periode. Beschrijf de performance parameters
Service Level Rapportage Meldingen	Rapportage over het aantal en soort meldingen, per prioriteit. Verantwoording over het al dan niet halen van de Service Levels.
Verder afstemmen i.s.m. Leverancier en Onderwijsgroep Tilburg	

9. Geldigheidsduur en onderhoud SLA

Dit Service Level Agreement volgt de looptijd van bovenliggende Overeenkomst.

De leverancier kan de SLA slechts wijzigen na schriftelijk akkoord van Onderwijsgroep Tilburg. Overeengekomen aanpassing aan de SLA resulteren in een revisie regel met een nieuwe ingangsdatum en een gelijkblijvende einddatum.

9.1 Geldigheid

Ingangsdatum	Einddatum	Status

9.2 Procedure voor onderhoud SLA

Beschrijf de procedure die resulteert in een doorontwikkeling van de SLA.