

Service Level Agreement

Voor een geoliede samenwerking is het nodig om heldere afspraken te maken over de te leveren dienstverlening en de wijze van samenwerking. De SLA is bedoeld om deze afspraken te concretiseren en te formaliseren.

1 Doel

In deze Service Level Agreement (SLA) worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken beschreven. De Service Level Agreements uit dit document worden niet apart in rekening gebracht. Ze zijn onderdeel van de Diensten zoals gedefinieerd in de Overeenkomst en inbegrepen in de tarieven. Alle Diensten worden geleverd conform de hierna benoemde Service Vensters en Generieke Service Afspraken.

2 Servicemanagement

2.1 Service Vensters Term Definitie

Standaard Servicevenster

Beschikbaarheidsvenster met ondersteuning van de Servicedesk. Het tijdvak waarbinnen alle beheer medewerkers beschikbaar zijn en Correctief Onderhoud wordt uitgevoerd in geval van Incidenten (voor alle incidenten; prio 1 tot en met prio 4). Elke werkdag van 07:30 – 17:00u

Onderhoudsvenster Overeengekomen tijdperiode waarin door Opdrachtnemer standaard onderhoud kan worden uitgevoerd waarbij de Dienstverlening niet beschikbaar is. Tussen 22:00 – 06:00 en in het weekend.

2.1.1 Generieke Service afspraken

Beschikbaarheid

Alle diensten zijn 7*24 uur beschikbaar.

De eisen ten aanzien van beschikbaarheid liggen minimaal op 99,8% per jaar. Dit wordt automatisch gemeten door Opdrachtnemer met een monitorhulpmiddel die de beschikbaarheid kan meten vanuit een eindgebruikersperspectief. De resultaten daarvan worden maandelijks gedeeld met de NZa.

Klant Gerichtheid

De Servicedesk geeft bij elke melding van een geautoriseerde NZa-medewerker binnen 15 minuten een terugkoppeling met de kenmerken van de melding (minimaal de volgende). 5 kenmerken:

Registratienummer, omschrijving, toegekende prioriteit, verwachte afhandeltijd). De Servicedesk of toegewezen contactpersoon, houdt de melder of escalatiemanager op de hoogte van de voortgang over de melding conform de frequentie die past bij de vastgestelde prio van de melding:

- Prio 1-3 elk uur via mail, tenzij onderling een andere frequentie en/of medium is afgesproken,
- Prio 4 elke dag via Service Management tool.

Service handhaving

Een verstoring met prio 1 of prio 2 is een ingrijpende inbreuk op de afgesproken Dienstverlening. Indien één of meerdere verstoringen ertoe hebben geleid dat het beschikbaarheidspercentage (99,8% op jaarbasis) niet gehaald wordt, dan dient er door de Opdrachtnemer binnen vijf (5) dagen een bronoorzaak (RCA) analyse opgeleverd te worden met een Herstelplan om herhaling te voorkomen.

Een verstoring met prio3 is een inbreuk op de afgesproken Dienstverlening. Indien één of meerdere verstoringen ertoe hebben geleid dat het beschikbaarheidspercentage niet gehaald wordt, dan dient er door de Opdrachtnemer binnen vijf (5) dagen een bronoorzaak analyse (RCA) opgeleverd te worden met een Herstelplan om herhaling te voorkomen.

De voortgang van hierboven genoemde Herstelplannen worden gerapporteerd naar het service overleg.

Elk kwartaal wordt er gerapporteerd over de dienstprestaties ten opzichte van de service, performance en financiële afspraken. Indien de prestaties onacceptabel (ter beoordeling van de NZa) afwijken van de afspraken, dan zal - om de prestaties binnen een onderling afgestemde termijn terug te brengen op het afgesproken niveau - een Herstelplan opgesteld worden. De voortgang van het Herstelplan wordt direct gerapporteerd naar het service overleg.

Service vernieuwingen en verbetering

Stilstaan is achteruitgang. De service wordt continue verbeterd als gevolg van onderzoek en ontwikkeling van de Opdrachtnemer of ontwikkelingen in de business bij de NZa.

Verbeteringen zonder impact op de service afspraken kunnen continue door de Opdrachtnemer doorgevoerd worden.

Verbeteringen van de functionaliteit zonder impact op de werkprocessen kunnen continue door de Opdrachtnemer doorgevoerd worden mits de NZa is geïnformeerd.

Verbeteringen van functionaliteit met impact op de werkprocessen van de NZa, dienen door de Opdrachtgever geaccepteerd te worden alvorens die doorgevoerd kunnen worden. De gebruikers absorptie/opleiding dient in onderlinge afstemming geregeld te zijn.

Wijzigingsverzoeken vanuit de NZa worden door de Opdrachtnemer binnen vijf (5) dagen verwerkt. Na deze vijf (5) dagen krijgt de NZa een terugmelding met 7 de kenmerken van het wijzigingsverzoek. Dit wijzigingsverzoek bevat minimaal de volgende kenmerken: Registratienummer, omschrijving, doel, globale oplossingsbeschrijving, toegekende prioriteit, eerst mogelijke starttijd, verwachte afhandeltijd tot de volgende fase (fasen zijn: onderzoek, ontwerp, bouw, test en opleiding, implementatie) en verwachte kosten.

3 Incidentmanagement

3.1 Impactbepaling

Impact Beschrijving

Verstoringen worden geclassificeerd op basis van de (mogelijke) impact op de bedrijfsvoering van de NZa.

- Prio 1: De toepassingen zijn niet of zwaar verminderd beschikbaar voor meer dan 50% van de NZa-medewerkers of, er is een bedreiging (h)erkend waarmee de werkplek en/of meerdere toepassingen gecompromitteerd kunnen worden.
- Prio 2: Één toepassing is niet of zwaar verminderd beschikbaar voor meerdere NZa-medewerkers of, er is een bedreiging (h)erkend waarmee een toepassing gecompromitteerd kan worden. Eén of meerdere werkplekken van de VIP's werken niet meer volledig. VIP's zijn NZa-medewerkers die voor de NZa beeldbepalend zijn, zowel binnen als buiten de NZa.
- Prio 3: Één of meerdere toepassingen is niet of zwaar verminderd beschikbaar voor de NZa medewerkers of, er is een bedreiging (h)erkend waarmee één of meerdere toepassing gecompromitteerd kunnen worden.
- Prio 4: Alle overige verstoringen.

VIP-lijst

- Afdelingen met klantcontact (bijvoorbeeld: baliefuncties, klantcontactcentrum)
- Directie

3.2 Response en oplostijden

Prioriteit	Responsetijd	Oplostijd	Norm
P1 - Kritiek	15 minuten	4 uur	90%
P2 – Hoog	1 uur	8 uur	90%
P3 – Midden	2 uur	24 uur / 3 werkdagen	90%
P4 - Laag	1 werkdag	5 werkdagen	90%

Incidenten met prioriteit Kritiek kunnen 24x7 worden aangemeld via een (piket)telefoonnummer. De afhandeling van P1-incidenten (kritiek) geschiedt op basis van 24x7. Incidenten met een prioriteit lager dan kritiek worden afgehandeld binnen openingstijden van de Servicedesk.

3.3 Bronoorzaak Analyse (RCA)

Een Bronoorzaak analyse bestaat uit:

- het incidentnummer;
- een korte omschrijving van het incident;
- Impact op de NZa organisatie;
- omvang downtime;
- de betrokken diensten en componenten;
- de root cause van het incident;
- de ondernomen acties met tijdsplan en verantwoordelijke persoon;
- de genomen (of te nemen) maatregelen om het incident in de toekomst te voorkomen.

4 Changes

4.1 Tijdfreezing

Tijdens onderstaande momenten mogen wijzigingen en onderhoud met impact op de NZa medewerkers en/of processen, slechts bij uitzondering worden uitgevoerd. Indien het noodzakelijk is een wijziging of onderhoud uit te voeren binnen het genoemde tijdsplan, dan dient hiervoor altijd toestemming te worden verkregen bij NZa.

Van	Tot	Reden
Ma – Vrij 07:30	Ma – Vrij 17:00	Openingstijden kantoor
Ma – Vrij 07:30	Ma – Vrij 17:00	Openingstijden ICC
Ma – Vrij 06:15	Ma – Vrij 20:00	Openingstijden receptie

5 Rapportage

De Service Level Rapportage (SLR) wordt maandelijks opgeleverd aan NZa. Als de aard van het bedrijfsproces/applicatie daar om vraagt kan een andere frequentie worden overeengekomen. De SLR bevat op hoofdlijnen de beheerprestaties van leverancier over de afgelopen periode.

De SLR bevat onder meer de volgende onderdelen:

- Management samenvatting
- Incidenten
- Wijzigingen
- Problemen
- Beschikbaarheid

6 Overleggen

6.1 Service overleg

Doel : Managen van de realisatie en ontwikkelingen van de dienstverlening (performance, continuïteit en financiën) en eventuele verbeterplannen.

Reguliere frequentie: Elk kwartaal of frequenter als sturing op projecten en/of verbeterplannen dat vereisen.

Ad hoc: Bij escalatie van Prio 1 en Prio 2 verstoringen

Deelnemers : Vertegenwoordiger(s) van het Management van NZa (Unit Manager en/of Leveranciersmanager) en vertegenwoordigers van het Management van de opdrachtnemer.

6.2 Change overleg

Doel : Managen van de wijzigingen op de Dienst (functioneel, kwalitatief en technisch) met Impact op de NZa en/of afhankelijkheden met diensten/producten van andere NZa-leveranciers.

Ad Hoc: Bij wijzigingen met Impact dient de opdrachtnemer een vertegenwoordiger af te vaardigen naar het wekelijkse CAB bij de NZa. Via het CAB worden afspraken gemaakt om de Impact, werkzaamheden en afstemming met derden te managen. De daadwerkelijke implementatie van dit soort wijzigingen kunnen pas doorgevoerd worden na een definitief akkoord vanuit het CAB.