



Service Level Agreement

Beheer en onderhoud WOZ-datacenter

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Datum: 17 juli 2023

Referentienummer: VNGWOZ23

Inhoudsopgave

Documentbeheer	3
1. Algemeen	4
1.1. Positionering van het SLA	4
1.2. Duur en beëindiging overeenkomst	4
1.3. Beheer en evaluatie SLA	4
1.4. Gerelateerde documenten	4
2. Dienstverlening	5
2.1. Beheer van meldingen	5
2.2. Correctief onderhoud	5
2.3. Preventief onderhoud	5
2.4. Adaptief onderhoud	6
3. Servicelevels	7
3.1. Prioriteiten	8
3.2. Response- en hersteltijden incidenten	8
3.3. Response- en hersteltijden wijzigingen	10
Ondertekening	11
Bijlage A: Verantwoordelijkheden opdrachtgever	12

Documentbeheer

Versiebeheer

Versie	Datum	Opgesteld door	Omschrijving
0.1	19-06-2023	VNG	Initiële versie

Review

Versie	Datum	Opgesteld door	Omschrijving

Goedkeuring

Versie	Datum	Opgesteld door	Omschrijving

1. Algemeen

Deze Service Level Agreement (hierna te noemen SLA) is opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het applicatiecluster WOZ-datacenter (hierna te noemen WDC) is een uitsluitend voor gemeenten toegankelijk portaal waar gemeenten interactief taxatie technische informatie uitwisselen. Op het WDC verzamelen gemeenten markinformatie (vooral stichtingskosten) die gebruikt wordt om taxatiewijzers te maken voor de waardering van agrarische objecten, hotels en incurante objecten zoals scholen, ziekenhuizen, et cetera. Voor het verlenen van dienstverlening is een SLA gewenst voor de doorontwikkeling en support met de bijhorende service levels. Het doel van dit SLA, dat onderdeel is van de Overeenkomst, is het overeengekomen dienstverleningsniveau te normeren. De belangrijkste service levels voor de Prestatie worden opgenomen.

1.1. Positionering van het SLA

Het SLA heeft betrekking op het beheer en onderhoud van een nieuw WDC. Er worden afspraken over het overeengekomen dienstenniveau tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgelegd. Het SLA dient, als bevestiging van de afspraken, door alle partijen ondertekend te worden.

1.2. Duur en beëindiging overeenkomst

De Overeenkomst (en daarmee ook deze SLA) treedt in werking op de laatste datum van ondertekening door één van beide Partijen. De Overeenkomst heeft een looptijd van twee jaar en eindigt van rechtswege zonder dat daarvoor opzegging is vereist. Daarnaast kan de Opdrachtgever de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden drie keer voor een periode van twee jaar verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruikmaakt doet hij hiervan uiterlijk drie maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.

1.3. Beheer en evaluatie SLA

In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal de uitvoering van het SLA halfjaarlijks aan de orde worden gesteld. Uit dit overleg kunnen punten ter verbetering van het SLA naar voren komen. Deze punten worden overwogen en goedgekeurd of afgewezen. Wijzigingen worden gedocumenteerd in een addendum waaruit jaarlijks een nieuwe versie van het SLA ontstaat. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van deze SLA.

1.4. Gerelateerde documenten

Omschrijving	Toelichting
Programma van Eisen	Beschrijft de eisen ten aanzien van het beheer en onderhoud van het WOZ-datacenter
Bijlage bij Programma van Eisen	Beschrijft nadere info over het WOZ-datacenter
DAP	Beschrijft de afspraken en procedures van het applicatiebeheer en platformbeheer

2. Dienstverlening

De aangeboden dienstverlening in de context van deze SLA heeft betrekking op de volgende onderdelen:

- Beheer van meldingen;
- Preventief onderhoud;
- Correctief onderhoud;
- Adaptief onderhoud.

Dit geldt voor zowel applicatie- als platformbeheer.

2.1. Beheer van meldingen

De VNG is het eerste aanspreekpunt voor de gebruikers en fungeert als 1e lijns servicedesk. Meldingen die de VNG niet kan oplossen en vragen die de VNG niet kan beantwoorden zullen worden doorgegeven aan de 2e lijns servicedesk. De meldingen kunnen worden verdeeld in de volgende categorieën:

- Incidenten;
- Wijzigingen;
- Informatieverzoeken.

Incidenten

Een incident treedt op als het WDC in zijn geheel of gedeeltelijk niet goed functioneert of beschikbaar is. Een incident kan een gering effect hebben op de werking van het WDC, maar kan ook significante problemen veroorzaken.

Wijzigingen

In deze categorie vallen verzoeken van gebruikers die tot mogelijke uitbreidingen en aanpassingen van het WDC leiden.

Informatieverzoeken

Tot deze categorie behoren informatieverzoeken van Opdrachtgever betreffende (de inhoud van) het WDC waaraan niet met geleverde functionaliteit kan worden voldaan. Vragen die betrekking hebben op de functionaliteit en het gebruik van het WDC worden door de helpdesk van Opdrachtgever afgehandeld. Een vraag kan leiden tot een wens en zal dan ook als zodanig worden behandeld.

2.2. Correctief onderhoud

Correctief onderhoud omvat het herstellen van gebreken in het WDC, het bijwerken van documentatie en het implementeren/opleveren van een nieuwe versie. Meldingen ten gevolge van correctief onderhoud worden afgehandeld zoals beschreven in het DAP.

2.3. Preventief onderhoud

Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over te nemen maatregelen die moeten voorkomen dat het WDC niet volgens de overeengekomen specificaties

functioneert of dat er door ontwikkelingen mogelijke risico's ontstaan in het gebruik van de applicaties en systemen. Indien uit dit advies blijkt dat aanpassingen wenselijk zijn, dan worden deze aanpassingen verder afgehandeld als adaptief onderhoud.

Onder preventief onderhoud valt ook het bijhouden van de versie van het OutSystems platform, dat draait in de OutSystems Cloud. Dit zal in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgevoerd worden, waarbij het initiatief daartoe bij de Opdrachtnemer ligt. De servicelevels voor het beschikbaar houden van het platform zijn overeengekomen tussen de Opdrachtgever en OutSystems, die terug te vinden zijn via onderstaande link: <https://www.outsystems.com/legal/success/support-terms-and-service-level-agreements-sla-of-the-outsystems-software/>

2.4. Adaptief onderhoud

Adaptief onderhoud is het aanbrengen van veranderingen aan het WDC om de functionaliteit ervan mee te laten ontwikkelen aan de eventueel veranderende bedrijfsbehoeften, of het over te brengen naar een andere besturingsomgeving.

3. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt.

3.1. Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen Opdrachtgever	Frequentie
Strategisch	Accountmanager	Beheerder WOZ-datacenter	1x per jaar
Tactisch	Accountmanager en eventueel operationeel aanspreekpunt	Beheerder WOZ-datacenter	2x per jaar
Operationeel	Operationeel aanspreekpunt	Medewerker WOZ-datacenter	Naar behoefte

3.2. Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever een rapportage, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gesprekverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Klachten en oplossingen;
- Respons- en oplostijden;
- Etc.

4. Servicelevels

Bij het uitvoeren van de ondersteunende werkzaamheden voor onderhoud en vernieuwing en het incidentenbeheer wordt door Opdrachtnemer in het kader van deze opdracht response- en oplossingstijden gehanteerd. Het niveau van de dienstverlening is afhankelijk van het soort incident en de ernst van de verstoring. Afhankelijk van het soort melding en de prioriteit gelden verschillende reactie- en oplossingstijden. Ook is de detaillering van de stappen afhankelijk van het soort melding. In de volgende paragrafen worden eerst de prioriteiten voor de volledigheid vastgelegd en vervolgens het dienstenniveau en service level, voor de diverse incidenten.

4.1. Prioriteiten

Er worden drie verschillende niveaus (1 t/m 3) van prioriteiten onderkend.

1. **Prioriteit:** Hoog

Omschrijving: Incidenten waarbij gebruikers het WDC niet meer kunnen gebruiken in hun primaire proces

Voorbeelden:

 - Gebruikers kunnen niet inloggen in het WDC;
 - Gebruikers kunnen geen data opvragen;
 - Gebruikers van iWOZ en/of TIOX kunnen geen toegang krijgen tot deze applicaties door problemen met authenticeren.
2. **Prioriteit:** Middel

Omschrijving: Incidenten waarbij gebruikers nog maar gedeeltelijk met het WDC kunnen werken

Voorbeelden:

 - Gebruikers kunnen bepaalde vragen niet meer stellen;
 - Beheerders kunnen geen gebruikers autoriseren.
3. **Prioriteit:** Laag

Omschrijving: Incidenten waarbij gebruikers het WDC niet meer optimaal kunnen gebruiken in hun primaire proces

Voorbeelden:

 - De lay-out van een scherm is niet optimaal;
 - De huisstijl van Opdrachtgever verandert en het WDC moet hierop aangepast worden;
 - Vragen over functionaliteit, voor ondersteuning of andere vragen.

Het prioriteitsniveau van een incident wordt door Opdrachtgever bepaald en/of gewijzigd.

4.2. Response- en hersteltijden incidenten

Voor het bepalen van de service levels (vastgelegde eisen) gelden de volgende definities.

Reactietijd

De reactietijd geeft de tijd waarbinnen personeel van Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Hersteltijd

De functiehersteltijd is de tijd gemeten vanaf begin Response tijd tot de melding gereed is gemeld. Einde functiehersteltijd voor de urgentie 'Hoog' is wanneer gebruikers op de productieomgeving weer gebruik kunnen maken van de afgesproken functionaliteit desnoods via een workaround. Voor andere urgenties is einde functiehersteltijd het moment dat het incident opgelost is en voor de acceptatieomgeving ter acceptatie wordt aangeboden.

Werkuren

De afhandeling van Meldingen en Incidenten vinden in principe plaats op werkdagen van 8:00 tot 17:30. Reguliere updates vinden buiten deze tijden plaats.

Norm

De norm geeft aan in hoeveel gevallen de afgesproken response- en hersteltijden tenminste moeten worden gehaald.

Voor de verschillende beschreven prioriteiten geldt dat de volgende prestaties dienen te worden behaald:

Maximum tijden				
Prioriteit	Urgentie	Responstijd	Hersteltijd	Norm
1	Kritiek/Hoog	2 werkuren	1 werkdag	>90%
2	Middel	8 werkuren	5 werkdagen	>90%
3	Laag	8 werkuren	In overleg	>90%

Overwerk kan in onderling overleg plaatsvinden. Voor overwerk dient Opdrachtgever vooraf schriftelijk opdracht te geven.

Voor incidenten waarbij de oorzaak zich binnen het OutSystems Platform bevindt, wordt verwezen naar de SLA vanuit OutSystems. De Opdrachtnemer geeft hierover de servicelevel aangaande het loggen van een Request bij OutSystems Support en het bijhouden hiervan. Deze servicelevel betreft:

Outsystems Support		
Omschrijving	Responsetijd	Norm
SR aanmelden bij Outsystems Support	Binnen 2 werkuren	>90%
SR bijwerken in samenwerking met Outsystems Support	Binnen 8 werkuren	>90%

4.3. Response- en hersteltijden wijzigingen

Voor het bepalen van de service levels (vastgelegde eisen) gelden de volgende definities.

Reactietijd

De reactietijd geeft de tijd waarbinnen personeel van Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Wijziging van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren. De reactie bestaat uit een bevestiging van ontvangst van de melding per mail aan het WDC (info@wozdatacenter.nl) en de VNG (arnold.kloeke@vng.nl).

Hersteltijd

Voor wijzigingen geldt geen Hersteltijd. Van wijzigingen wordt in overleg bepaald in welke release of patch deze zullen worden opgenomen. Eventueel kan Opdrachtgever vragen om een impactanalyse met kostenschatting om te beslissen of en wanneer een gewenste wijziging moet worden uitgevoerd.

Werkuren

De afhandeling van Meldingen vindt in principe plaats op werkdagen van 8:00 tot 17:30. Reguliere updates vinden buiten deze tijden plaats.

Norm

De norm geeft aan in hoeveel gevallen de afgesproken response- en hersteltijden tenminste moeten worden gehaald.

Reactietijd	Hersteltijd	Norm
4 werkuren	N.v.t.	>90%

Ondertekening

De goedkeuring van dit document is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien beide partijen akkoord zijn, wordt de goedkeuring door middel van ondertekening van dit document bevestigd

Voor akkoord:

Voor akkoord:

Naam:

Naam:

Opdrachtgever:

Opdrachtgever:

Datum:

Datum:

Bijlage A: Verantwoordelijkheden opdrachtgever

In aanvulling op de verplichtingen voor Opdrachtgever die voortvloeien uit het afgesloten contract, verwacht Opdrachtnemer dat Opdrachtgever zal zorgen voor de volgende punten:

1. De opdrachtgever verstrekt de opdrachtnemer binnen de afgesproken service windows toegang tot de omgeving
2. Opdrachtgever zorgt voor voldoende capaciteit, kennis, ervaring en ondersteuning bij het oplossen van storingen.
3. Opdrachtgever zorgt voor voldoende capaciteit, kennis, ervaring en ondersteuning bij het realiseren van projecten.
4. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig over verwachte veranderingen in de organisatie van Opdrachtgever die van belang zijn voor het beheer van de applicatie.
5. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig over significante wijzigingen in gebruikersaantallen of veranderende werkwijze die gevolgen kunnen hebben voor de performance of beschikbaarheid van de applicatie. Hierdoor kan Opdrachtnemer de gevolgen inschatten en tijdig voorstellen doen ter voorkoming van problemen.