

UITGANGSPUNTEN SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) AANBESTEDING ZAAKSISTEEM

Veiligheidsregio Brabant-Noord



Versie beheer

Versie	Datum	Omschrijving	Afgestemd met
1.0	09-11-2023	- Initiële versie.	
1.1	25-01-2024	- Versie op basis van 1 ^e Nota van Inlichtingen	

Uitgangspunten Service Level Agreement (SLA)

De SLA is een Bijlage bij de Modelovereenkomst inzake de ontwikkeling, inrichting, hosting en het beheer van de SaaS applicatie [.....] (hierna: Modelovereenkomst).

De uiteindelijke door Opdrachtgever te accorderen SLA dient in ieder geval te voldoen aan onderstaande onderdelen en uitgangspunten.

1.1 Definities

De definities als omschreven in de Modelovereenkomst zijn onlosmakelijk van toepassing op de SLA. Daarnaast, en aanvullend op de definities in de Modelovereenkomst, gelden de navolgende definities:

Reactietijd:

De tijd gelegen tussen het tijdstip van een melding van een Gebrek door de Opdrachtgever en het tijdstip dat de contactpersoon van de Opdrachtnemer daadwerkelijk heeft gereageerd richting Opdrachtgever

Oplostijd:

De tijd gelegen tussen het tijdstip van een melding van een Gebrek door Opdrachtgever, en het tijdstip dat het Gebrek definitief en onvoorwaardelijk is opgelost, als blijkend uit de gereed melding door Opdrachtnemer.

Recovery Time Objective (RTO):

De tijd gelegen tussen het tijdstip van een melding van een Gebrek dat betrekking heeft op Data (of enig onderdeel daarvan), door Opdrachtgever, en het tijdstip dat de desbetreffende Data (of dat desbetreffende onderdeel van de Data) definitief en onvoorwaardelijk zijn hersteld, als blijkend uit de gereed melding door Opdrachtnemer.

Recovery Point Objective (RPO):

Maximaal toelaatbare periode van het verlies van Data ten gevolge van een Gebrek, gerelateerd aan de laatste back-up van die desbetreffende Data, waarbij onder verlies van Data wordt verstaan, verloren gegane, verminkte of gecorrumpeerde Data.

Servicenorm:

Het minimum aantal Gebreken per prioriteitscategorie I en per prioriteitscategorie II dat definitief en onvoorwaardelijk wordt opgelost, gemeten over een periode van een kalenderjaar, gerelateerd aan het totaal aantal Gebreken in dat kalenderjaar voor die desbetreffende prioriteitscategorie, uitgedrukt in een percentage.

Onderhoudswindow:

De uren waarop Opdrachtnemer ten behoeve van de Dienstverlening werkzaamheden verricht.

Partijen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Problem management:

Om Gebreken te voorkomen worden regelmatig analyses gemaakt van Incidenten. Daarbij worden Incidenten geanalyseerd om eventuele trends en patronen te kunnen ontdekken. Voor gevonden structurele gebreken en terugkerende Gebreken wordt een oplossing ontworpen. De oplossing wordt vervolgens geïmplementeerd.

Service desk (of Helpdesk):

Centrale ingang van Opdrachtnemer waar Opdrachtgever Gebreken, Serviceverzoeken en Wijzigingsverzoeken kan melden voor verdere afhandeling door Opdrachtnemer.

Service window:

De uren van maandag tot en met vrijdag 08.00 uur tot ~~18.00~~ 17:30 uur (CET), Nederlandse tijd, waarop de Service desk ondersteuning verleent. Een uitzondering hierop vormen de in Nederland algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet. Buiten het Service window is het, met uitzondering van telefonisch contact, uiteraard wel mogelijk om via de diverse kanalen Meldingen aan te maken. De Meldingen worden de volgende werkdag op volgorde van binnenkomst en prioriteit behandeld.

Consignatie dienst:

Oproepdienst waarbij inspecteurs van Opdrachtgever 24 uur per dag, 7 dagen in de week, kunnen worden opgeroepen om een inspectie uit te voeren, en gebruik maken van de Applicatie.

Serviceverzoek:

Functionele vraag over de applicatie.

Wijzigingsverzoek:

Verzoek voor een functionele aanpassing van de Applicatie.

1.2 Gebreken

- 1.2.1. Uitsluitend door Opdrachtgever aangewezen Gebruikers, zijn gerechtigd om Gebreken te melden bij de Opdrachtnemer. De melding wordt door de Gebruiker gedaan via e-mail of via melding op een door Opdrachtnemer beschikking gestelde selfservice portal, ~~welke beveiligd is met MFA~~. Als bewijs van het tijdstip van melding geldt:
- in geval van een melding per e-mail, de op het e-mail bericht vermelde tijdstip en datum;
 - in geval van een melding op de portal, de door de portal aangegeven tijdstip en datum ("timestamp").

Deze melding (en de omschrijving daarvan) wordt direct door de contactpersoon van Opdrachtnemer via een uniek nummer geregistreerd in het interne systeem van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer stuurt een bevestiging van deze registratie per e-mail aan de daartoe door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

Opdrachtnemer stuurt de melding door aan de daartoe door Opdrachtnemer (intern) aangewezen contactpersonen. Deze contactpersonen nemen oftewel via e-mail oftewel telefonisch contact op met de in de registratie opgenomen contactpersoon van Opdrachtgever, teneinde de melding te bespreken.

Vervolgens wordt door Opdrachtnemer de melding en het Gebrek nader geanalyseerd en wordt het Gebrek door Opdrachtnemer opgelost.

Indien het Gebrek betrekking heeft op verloren gegane, verminkte of gecorrumpeerde Data, is Opdrachtnemer verplicht tot het terughalen van de desbetreffende verloren

gegane, verminkte of gecorrumpeerde Data, met inachtneming van het moment van melding door Opdrachtgever en van de RPO.

Nadat het Gebrek definitief en onvoorwaardelijk is opgelost, stuurt Opdrachtnemer een bericht van gereedmelding aan contactpersoon van Opdrachtgever.

De status van ingediende meldingen kan te allen tijde worden ingezien door Opdrachtgever via het selfservice portal.

1.2.2. Geregistreerd wordt door Opdrachtnemer van iedere melding in ieder geval (cumulatief):

- Het door Opdrachtnemer aan de melding toegekende unieke identificatienummer;
- Contactpersoon van Opdrachtgever die de melding heeft gedaan;
- De datum en tijdstip van de melding;
- De omschrijving van de melding, inclusief – indien van toepassing - de omschrijving van verloren gegane en/of verminkte en/of gecorrumpeerde Data;
- De toegewezen prioriteitscategorie en – indien Opdrachtgever van mening is dat een andere prioriteitscategorie van toepassing is – de reden waarom er volgens Opdrachtgever sprake is van een andere prioriteitscategorie dan door Opdrachtnemer aangegeven;
- Aan de hand van de toegewezen prioriteitscategorie wordt een streefdatum / tijdstip toegewezen waarop de oplossing uiterlijk doorgevoerd is;
- De datum en tijdstip waarop een e-mail of telefonisch verzoek wordt gedaan door de contactpersoon van Opdrachtnemer aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- De datum en het tijdstip waarop het Gebrek definitief en onvoorwaardelijk is opgelost door Opdrachtnemer;
- De beschrijving van de aard van het Gebrek, de geïmplementeerde oplossing en een omschrijving daarvan en een finale aanduiding van de prioriteitscategorie door Opdrachtnemer.

1.2.3. De contactgegevens van de Servicedesk van Opdrachtnemer:

E-mail : [.....], altijd
Telefoon : [.....], tijdens Servicewindow
URL portal : [.....], altijd

1.2.4. Opdrachtnemer stuurt elk maand een rapportage aan Opdrachtgever waarin de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de SLA gedetailleerd zijn omschreven en waarin een analyse is gegeven van de aard van de Gebreken en de wijze waarop het opnieuw voorkomen van deze Gebreken kan worden voorkomen. Indien Opdrachtnemer deze mogelijkheid biedt, kan Opdrachtgever de nakoming van de verplichtingen zelf en rechtstreeks in een geautomatiseerd systeem controleren. In een dergelijk geval vervalt de verplichting voor Opdrachtnemer als omschreven in de eerste zin.

1.2.5. Indien daartoe aanleiding voor is, bijvoorbeeld omdat de overeengekomen KPI's niet zijn gehaald of dreigen niet gehaald te worden, zal Opdrachtnemer terstond Opdrachtgever informeren en een verzoek tot (escalatie-)overleg plannen. Dit overleg volgt de escalatieniveaus zoals opgenomen in 1.3.2. Opdrachtgever meldt overigens onvolkomenheden in de Hosting-omgeving onverwijld aan Opdrachtnemer. Na die melding neemt Opdrachtnemer zodanige maatregelen dat herstel van die onvolkomenheden is gewaarborgd binnen de termijnen, genoemd in deze SLA. Onverlet latende de verplichting tot informeren en het indienen van een verzoek tot (escalatie-)overleg, is Opdrachtgever altijd gerechtigd om een (escalatie-)overleg in te plannen.

- 1.2.6. Indien er onverhoopt sprake is van een (dreigend) verlies van persoonsgegevens of enigerlei (dreigende) inbreuk op een persoonsgegeven, verklaren Partijen zich over en weer bereid om een (escalatie-)overleg in te plannen, teneinde de situatie en de mogelijke oplossingsrichtingen te bespreken, indien dit naar de mening van Opdrachtgever wenselijk mocht zijn.
- 1.2.7. In aanvulling op 1.2.6. verplicht Opdrachtnemer zich om beveiligingsincidenten binnen 24 uur te melden bij Opdrachtgever.
- 1.2.8. Het verhelpen van Gebreken valt altijd onder de normale onderhoudsverplichting. Beheers- en onderhoudsactiviteiten worden uitgevoerd binnen een bepaalde periode (het zogenaamde service en maintenance window, zie 1.2.9.c). Gebreken zijn in de prioriteitscategorieën verdeeld als hieronder aangegeven en dienen vervolgens te worden opgelost op basis van Beschikbaarheid, reactie- en oplostijden. De omschrijving van de beheers- en onderhoudsactiviteiten dient te voldoen aan het Programma van Eisen en in voorkomend geval aan deze SLA.

Gebreken zijn in de navolgende prioriteitscategorieën verdeeld:

Prioriteitscategorie (ook wel Klasse genoemd)	Kwalificatie	Omschrijving
I	Urgent	Blokkerend: Het Gebrek blokkeert de Hosting-omgeving-dienstverlening, voor één of meer bedrijfsprocessen.
II	Hoog	Productie verstorend: Het Gebrek blokkeert de Hosting-omgeving-dienstverlening in die zin dat Applicatie slechts met beperkte functionaliteit gebruikt kan worden voor één of meer bedrijfsprocessen.
III	Medium	Niet productie verstorend: Het Gebrek blokkeert de Hosting-omgeving-dienstverlening niet, maar de Applicatie vertoont een hinderlijke tekortkoming voor een of meer bedrijfsprocessen.
IV	Laag	Service verzoek.

Hieronder zijn de verplichtingen van Opdrachtnemer per prioriteitscategorie nader uitgewerkt:

a) Reactietijd en oplostijden:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd binnen Servicewindow
I	30 minuten	4 uur)*
II	30 minuten	8 uur
III	1 werkdag	14 kalenderdagen
IV	8 uur	16 uur
Wijzigingsverzoek	16 uur	30 kalenderdagen, voor een antwoord.

)* Indien het Gebrek blokkerend is voor de Consignatie dienst, biedt Opdrachtnemer een noodprocedure aan om deze oplostijd te realiseren buiten het Servicewindow.

b) Maximale tijd dat Data verloren zijn:

Incident aanmeldingstijd	Reactietijd	RTO	RPO
Binnen Servicewindow	30 minuten	Prioriteit I: Maximaal 4 kantooruren	Prioriteit I: Maximaal 4 uur

c) Onderhoudswindow voor gepland onderhoud (niet zijnde onderhoud gerelateerd aan het oplossen van een Gebrek):

- ~~— Werkdagen, van 20:00 – 23:00, met vooraankondiging van minimaal 7 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden.~~
- ~~- Werkdagen, buiten het Servicewindow, met vooraankondiging van minimaal 7 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden.~~
- De voorkeur heeft om hiervoor een vaste dag in de week te kiezen.
- In overleg kunnen wijzigingen in het weekend/andere avonden worden uitgevoerd.
- Wijzigingen worden aangekondigd op de onderhoudskalender.

1.2.9. Ongeacht het aantal Gebreken dat zich per kalenderjaar voordoet, garandeert Opdrachtnemer dat – gegeven de minimum garantie van de Beschikbaarheid van 99,5% - de Hosting-omgeving of enig onderdeel daarvan niet meer dan 13 (10u x 5dgn x 52wkn x 0,5%) uur per kalenderjaar niet gebruikt kan worden ten behoeve van Hosting-omgeving-dienstverlening.

Dit wordt gemeten door het totaal van de Oplostijden voor de Gebreken in de prioriteitscategorie I in een kalenderjaar te verminderen op de toegestane niet Beschikbaarheid van de Hosting-omgeving van maximaal 13 uur Opdrachtnemer staat er voor in dat hij de daadwerkelijke Beschikbaarheid bijhoudt en administreert en Opdrachtgever tot deze administratie zonder meer toegang toe verleent.

1.2.10. Onverlet latende het bepaalde in artikel 1.2.9, garandeert Opdrachtnemer dat de Hosting-omgeving nimmer langer dan een aaneensluitende periode van vier uur tijdens kantoortijden niet gebruikt kan worden ten behoeve van Hosting-omgeving-dienstverlening.

1.2.11. De volgende onderwerpen en/of artikelen gelden ieder voor zich als KPI:

- Prioriteitscategorie I als bedoeld in artikel 1.2.8: Servicenorm per kwartaal, 90%;
- Prioriteitscategorie II als bedoeld in artikel 1.2.8: Servicenorm per kwartaal, 90%;
- Prioriteitscategorie III als bedoeld in artikel 1.2.8: Servicenorm per kwartaal, 80%;
- Minimum Beschikbaarheid per kwartaal, zijnde 99,5%.

1.2.12. Opdrachtnemer verplicht zich als onderdeel van de product roadmap tot het gedetailleerd weergeven van gepland perfectief en adaptief onderhoud van de Applicatie en de aan de

Applicatie gekoppelde nieuwe releases en versies inzichtelijk weer te geven met een uitloop van een aaneensluitende periode van minimaal twaalf maanden en deze weergave iedere zes maanden bij te stellen en aan te scherpen. Onder perfectief en adaptief onderhoud wordt tevens begrepen opties die door Opdrachtgever worden gelicht conform het bepaalde in de Overeenkomst, tenzij dergelijke opties als meerwerk in de zin van de Overeenkomst zijn gekwalificeerd.

- 1.2.13. Opdrachtnemer is verplicht om als onderdeel van de product roadmap op te nemen wijzigingen in of aan de Applicatie die ontstaan of zullen ontstaan naar aanleiding van wijzigingen in vigerende wet- of regelgeving en wijzigingen in of aan de vigerende standaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, waar Partijen mee bekend zijn zodat daarvan geen nadere uitleg is verschuldigd.
- 1.2.14. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om voorafgaand aan het in gebruik nemen van nieuwe releases of versies van de Applicatie, deze releases en versies vooraf te testen op de acceptatieomgeving van Opdrachtnemer, indien de nieuwe release of versie een materiële wijziging in de functionaliteit van de Applicatie of een wijziging in de werkwijze van Opdrachtgever noodzaakt. Pas bij akkoord van Opdrachtgever, wordt een nieuwe release of versie geïnstalleerd op de productieomgeving.
- 1.2.15. Opdrachtgever is gerechtigd om zonder meer deel te nemen aan de door Opdrachtnemer opgezette gebruikersgroepen.

1.3 Overleg

- 1.3.1. Partijen verplichten zich tot periodiek overleg op operationeel, tactisch en strategisch niveau, een en ander conform onderstaande tabel:

Overleg	Deelnemers	Frequentie	Onderwerpen
Operationeel overleg	<u>Opdrachtgever:</u> Functioneel beheer, servicemanagement <u>Opdrachtnemer:</u> servicemanager/service delivery manager	1 x per maand	Openstaande meldingen, RFC's, KPI's, planning komende 3 maanden.
Tactisch overleg	<u>Opdrachtgever:</u> Gedelegeerd systeemeigenaar, Servicemanagement <u>Opdrachtnemer:</u> producteigenaar, servicemanager	2 x per jaar	Openstaande problemen, ontwikkelingen, prioriteringen
Strategisch overleg	<u>Opdrachtgever:</u> systeemeigenaar/directie <u>Opdrachtnemer:</u> producteigenaar/directie	1 x per jaar	Roadmap, strategische ontwikkelingen en keuzes.

- 1.3.2. Opdrachtnemer zal een RACI-model opstellen, rekening houdend met de navolgende contactpersonen:

Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Escalatie niveau
Applicatie en functioneel beheer	Servicedesk	0
Servicemanager	Service (delivery) manager	1
Systeemeigenaar	Producteigenaar	2
Directie	Directie	3