

Nr. E8	Eisen- Service Level Agreement (SLA)	Toelichting	Eis/Wens	Toelichtende omschrijving hoe uw oplossing de wens of eis realiseert. Gebruik hiervoor max. 200 woorden of anders indien aangegeven.	
E8-1	Leverancier komt met een voorstel (concept) SLA, waar tenminste aan onderstaande eisen tegemoet wordt gekomen. Opdrachtlevert levert een (concept) SLA aan bij de inschrijving.		Eis	Beschrijf in maximaal 1 A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.	
E8-2	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand en op verzoek per direct worden uitgevoerd.		Eis	nvt	
E8-3	Leverancier verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.30 uur. Voor ondersteuning door de helpdesk van de inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.		Eis	nvt	
E8-4	De helpdesk van leverancier is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de geboden oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten.	Daar waar Opdrachtnemer en Opdrachtgever van mening verschillen over de prioritering gaan deze hierover met elkaar in gesprek.	Eis	nvt	
E8-5	De helpdesk zorgt voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de geboden oplossing. Leverancier maakt voor Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. Leverancier is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.	Bijvoorbeeld in de vorm van een online platform waarop functioneel beheer van Opdrachtgever op kan inloggen.	Eis	nvt	
E8-6	Eventuele service windows zijn doordeweeks tussen 22.00 uur en 07.00 uur of in het weekend.	Dit geldt ook voor het pushen van (geplande) updates / releases.	Eis	nvt	
E8-7	Op werkdagen van 07.00 - 22.00 uur wordt de beschikbaarheid van de geboden oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente van 99% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. Leverancier levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan betreffende de beschikbaarheid.		Eis	nvt	
E8-8a	De leverancier is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De leverancier is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasemomenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld. Bij vrijkomen van een release worden de releasenotes opgeleverd die ook voor de eindgebruiker bruikbaar zijn. Het streven is om zoveel mogelijk wijzigingen ‘release gewijs’ door te voeren. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de opdrachtgever.		Eis	nvt	
E8-8b	De leverancier garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een calamiteit/ramp de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag bedraagt. Opdrachtnemer levert een beschrijving hoe hij dit heeft geregeld.		Eis	Beschrijf in maximaal 1 A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.	
E8-8c	De back-up & restore procedure wordt in overleg met Opdrachtgever 1x per jaar functioneel getest. Hier wordt verslag van opgemaakt.		Eis	Beschrijf in maximaal 1 A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.	
E8-9	Handleidingen worden aangeboden in de Nederlandse taal, dit is ook van toepassing op geboden ondersteuning.		Eis	nvt	
	Responsetijden	reactietijd in klokuren			
E8-10	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de opdrachtgever een Critical Problem)	0- 0,5 uur beantwoorden (24/7)	Eis	nvt	
E8-11	De Oplossing is deels functioneel (bv. klantcontactfunctionaliteit) niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de leverancier een Major Problem).	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.30 uur)	Eis	nvt	
E8-12	Kleine verstoringen (naar mening van de leverancier een Minor Problem)	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.30 uur)	Eis	nvt	
E8-13	Gebruikers / beheedersvraag.	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.30 uur)	Eis	nvt	

Nr. W8	Wensen - SLA	Toelichting	Wens	Toelichtende omschrijving hoe uw oplossing de wens of eis realiseert. Gebruik hiervoor max. 200 woorden of anders indien aangegeven.	Aantal punten
	Geen wensen tav onderwerp SLA				