

MINIMALE EISEN GESTELD AAN DE SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

behorende bij Overeenkomst Vervanging Financieel systeem

De gemeente verwacht een concept SLA van de leverancier. In deze concept SLA dient in te worden gegaan op minimaal de volgende onderwerpen. Bij een aantal onderwerpen heeft de gemeente zijn verwachtingen vermeld.

1. Service level maatwerk
Leverancier dient in zijn SLA aandacht te geven aan de inrichting van het support op eventueel maatwerk, bijvoorbeeld kosten (indien van toepassing, uitgangspunt is geen maatwerk).
2. Maintenance window
De gemeente verwacht dat de applicatie beschikbaar is tijdens kantooruren van 8.00 tot 18.00 en dat de Service desk ook bereikbaar is gedurende deze uren. Gepland onderhoud vindt plaats buiten kantooruren.
Leverancier dient in te gaan op specifieke omstandigheden die van toepassing kunnen zijn voor de gemeente, in de vorm van aanvullende afspraken. Denk hierbij aan afsluitperiodes, jaarafsluitingen, salarisruns etc.
3. Beschikbaarheid
De gemeente verwacht een beschikbaarheid van minimaal 99,9%. Indien lager verwacht de gemeente een toelichting hierop.
4. Performance
De gemeente verwacht in de SLA een toelichting op de performance van representatieve normtransacties zoals opslaan van gebruikersinvoer, eenvoudig overzicht/pagina opvragen, complex overzicht/pagina opvragen.
5. Recovery
Beschrijf hoe uw herstelplan eruit ziet voor bijvoorbeeld opslag, back-up, recovery, maximaal dataverlies, uitwijk en redundante uitvoering van applicaties en data. Hoe snel is de applicatie weer beschikbaar?
6. Service desk
Contactpersonen van leverancier, ook helpdeskmedewerkers, hebben Nederlands als moedertaal of spreken op z'n minst Nederlands op C1-niveau. De leverancier dient "How to" documentatie en bronnen beschikbaar te stellen in Nederlands. Naast digitale communicatiekanalen wordt verwacht dat de "Service desk"/leverancier ook telefonisch benaderbaar is voor incidenten en klachten.

7. Incident management

In de SLA dient de leverancier in te gaan op zowel responsetijden als functiehersteltijd van minimaal de incidenten met prioriteit 1 en 2. Zie onderstaand de begripsomschrijving van de gemeente van prio 1 en 2 incidenten. Bij een prio 1 incident wordt een reactietijd van minder dan één uur verwacht.

Leverancier dient in te gaan op specifieke omstandigheden, in de vorm van aanvullende afspraken, zoals afsluitperiodes, jaarafsluitingen, salarisruns etc.

8. Prioriteit

De volgende definities hanteert de gemeente voor prio 1 en 2 incidenten:

Prioriteit	Omschrijving
1	Meldingen betreffende een Gebrek waardoor de Programmatuur (of een belangrijk deel daarvan) niet meer kan worden gebruikt (bijvoorbeeld in een situatie dat de Programmatuur niet bereikbaar is of dossiergegevens niet kunnen worden opgevraagd of gemuteerd). Het Gebrek betreft vitale functies, er is geen workaround beschikbaar en het heeft een effect op veel Gebruikers.
2	Meldingen betreffende een Gebrek waardoor een frequente, hinderlijke situatie optreedt in het gebruik van de Programmatuur. Het Gebrek betreft belangrijke functies, er zijn beperkte workarounds beschikbaar en het heeft een effect op een beperkt aantal Gebruikers.

9. Change management

De gemeente verwacht dat zij in geval van changes, releases, updates etc. altijd vooraf (minimaal 2 weken) wordt geïnformeerd door middel van bijvoorbeeld release notes.

Dit is exclusief onderhoud om beveiligingsredenen wat vaak per direct uitgevoerd wordt maar waarbij de gemeente wel zo snel mogelijk wordt geïnformeerd.

10. Problem management en escalatie

De gemeente verwacht een toelichting op het door de leverancier gehanteerde problem management en escalatie proces incl. de RACI (nader uit te werken in een DAP na gunning).

11. Rapportages

De gemeente verwacht een periodieke rapportage (kwartaal) die in gaat op beschikbaarheid, gebruikers (e.g. aantal gebruikers dat de afgelopen periode gebruik heeft gemaakt van de applicatie), beveiliging (incidenten), performance en gerealiseerde service levels m.b.t incidenten.

12. Service level management

De gemeente verwacht een toelichting op het door de leverancier gehanteerde service level management proces (rapportages, governance strategisch/tactisch/operationeel, verslaglegging door leverancier etc.) waarbij in wordt in gegaan op monitoren van gerealiseerde service levels.