

SLA en communicatiematrix

Bijlage 7 SLA en communicatiematrix
bij de Openbare Europese Aanbesteding
ERP (HRM, Finance en Inkoop applicaties)

Aanbestedende dienst:	Albeda
Opgesteld door:	Afdeling Inkoop Albeda
In Opdracht van:	Directie F&C
Datum:	22-12-2023
Versie	1.0

Communicatiematrix

Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer inzake de overeenkomst ERP zoals nader omschreven in de Overeenkomst en de bijbehorende Bijlagen. In deze SLA is het minimumniveau van de dienstverlening van opdrachtnemer aan opdrachtgever gedefinieerd. De definities en de in de overeenkomst overeengekomen verplichtingen (waaronder de bepaling dat het gaat om resultaatsverplichtingen) zijn onverkort van toepassing op deze SLA.

Verspreiding SLA

Verspreiding van deze SLA vindt plaats aan medewerkers van opdrachtnemer en opdrachtgever, alleen voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeengekomen dienstverlening. Verspreiding van deze SLA is de verantwoordelijkheid van de contactperso(o)n(en) zoals vermeld in dit document. De namen van de desbetreffende functionarissen alsmede van wijzigingen van die functionarissen zullen tijdig, schriftelijk aan de andere partij worden gecommuniceerd.

Onderhoud van de SLA

Wijziging van deze SLA is uitsluitend mogelijk naar aanleiding van het indienen van een schriftelijk verzoek tot wijziging van de SLA en na schriftelijk akkoord door beide partijen. De wijziging wordt aangemeld bij opdrachtnemer dan wel de opdrachtgever en wordt door hem in behandeling genomen. Opdrachtgever dan wel opdrachtnemer neemt contact op met de aanvrager van de wijziging voor het maken van vervolgafspraken en coördineert, in overleg met de aanvrager, de implementatie van de wijziging binnen de organisatie van opdrachtnemer of opdrachtgever. De eindverantwoordelijkheid voor de ingediende wijzigingen, wanneer deze financiële consequenties hebben, alsmede de acceptatie daarvan berust evenwel bij de ondertekenaars van deze SLA, hetgeen inhoudt dat wanneer dit andere personen zijn, zij hun uiteindelijke goedkeuring dienen te geven.

Doel van de SLA

De SLA beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken met betrekking tot de dienstverlening. De SLA bestaat uit indicatoren (de Service Levels) die voor de opdrachtgever van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) de dienstverlening. De betreffende indicatoren zijn meetbaar en beïnvloedbaar door opdrachtnemer. Per indicator is een norm opgenomen (meetbaar criterium) waaraan opdrachtnemer zal voldoen om het niveau van de dienstverlening richting de opdrachtgever te garanderen.

Gerelateerde documenten

Behalve met de Overeenkomst heeft de SLA een relatie met de volgende documenten:

- Advanced Support Plan Features. De rapportage is minimaal 1 maal per kwartaal.

Rapportage en management informatie

De opdrachtgever heeft aanvullend op de standaardrapportage de mogelijkheid om informatie/rapportages op te vragen bij de opdrachtnemer. In onderling overleg wordt bepaald in hoeverre de gewenste rapportage realiseerbaar is en op welke termijn de rapportage wordt aangeleverd.

De standaard rapportage omvat minimaal de volgende rapportages:

- Periodieke rapportage van de geleverde service (minimaal per half jaar): dit bevat minimaal: Uptime grafieken, Performance grafieken, Overzicht van uitgevoerd onderhoud, per categorie (correctief, preventief, adaptief), - Overzicht van gerealiseerde oplostijden (uitgesplitst naar verschillende categorieën van zwaartes van problemen), Overzicht van openstaande issues & problems.
- Beschikbaarheid (rapportage per kwartaal)
- Responstijden (eens per half jaar)
- Periodieke securitytesten
- + andere zaken waarover afspraken zijn gemaakt in de overeenkomst

De rapportage zal geschieden in een leesbaar, overeengekomen format.

Communicatie en informatie

De overleggen worden volgens onderstaand schema ingericht. Van de opdrachtnemer wordt geëist de gelijkwaardige gesprekspartners op deze gesprekken te laten aansluiten.

Niveau	Verantwoordelijken Opdrachtgever	Verantwoordelijken Opdrachtnemer	Frequentie	Agendapunten
Strategisch	Directie Contract manager Informatiemanager	Directie	1 x per jaar	– Toekomstvisie + Roadmap – Optimalisatie activiteiten Opdrachtnemer (financieel en kwalitatief)
Tactisch	Contractmanager Teamleider Functioneel beheer Informatiemanager	Accountmanager	4 x per jaar	– Inhoud dienstverlening en SLA (financieel en kwalitatief) – Klachten- en meldingsrapportage – Verloop klachtenafhandeling – Incidenten – Planning versus realisatie – Meerwerk – Assortiment + Roadmap
Operationeel	Medewerkers	Service Desk	Doorlopend	– Lopende activiteiten – Dagelijkse gang van zaken – Afstemming dienstverlening – Planning versus realisatie – Klachtenafhandeling – Meerwerk

Minimale SLA voorwaarden (basis KPI's)

1. Vereiste (minimale) beschikbaarheid

- De ERP-applicatie is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor gebruik door opdrachtgever. De applicatie is namelijk tijd- en werkplek-onafhankelijk te gebruiken.
- Regulier onderhoud (zoals vervangen van hardware, plaatsen van nieuwe versies van de software) zal plaatsvinden in een servicewindow dat minimaal 24 uur voordien aangekondigd wordt. Dit servicewindow wordt gepland in de tijdsperiode 22.00 – 07.00 uur.
- Wanneer het servicewindow om redenen niet tussen 22.00 en 7.00 uur kan plaatshebben dient opdrachtnemer per keer een verzoek bij de opdrachtgever in te dienen om hiervan af te wijken en kan hiervan slechts worden afgeweken na goedkeuring van de opdrachtgever.
- De ERP-applicatie kent een beschikbaarheidspercentage van minimaal 99,75%. Dit betreft de productie-omgeving. Dit is een uitzondering ten opzichte van de overige omgevingen zoals bijv. de testomgeving: deze is 99,5%.
- De opdrachtnemer bewaakt de beschikbaarheid en rapporteert elk kwartaal daarover richting opdrachtgever.

De volgende performance-eisen worden minimaal gesteld:

Categorie	Vereiste performance (minimaal)	T _{MAX}
Standaard pagina (opvragen van gegevens, doorvoeren van mutaties)	90%	2 seconden
Pagina met zoekresultaten	90%	2 seconden
Operationele standaardrapportage	90%	2 seconden

- Pagina's die structureel meer tijd vergen dan 2 seconden komen voor aanpassing in aanmerking. De opdrachtnemer zal hier dan binnen een af te spreken termijn actie op ondernemen om de performance binnen de bovenstaande minimale eisen te laten vallen.
- De opdrachtnemer bewaakt de responstijden en rapporteert 2x per kalenderjaar daarover richting opdrachtgever;
- Back-ups, (her-)indexering, redundante opslag, database-replicatie en batch-verwerkingen, evenals het draaien van rapportages mogen geen van allen een negatieve impact op de performance hebben.

2. Service en reactietijden

Voor service gelden de volgende maximale reactietijden:

- telefonische helpdesk: binnen 30 minuten ter zake kundige helpdeskmedewerker voor analyse en oplossen aan de lijn (24x7)
- start oplossen van probleem met behulp van Remote Service: binnen 1 uur (24x7) voor problemen met downtime en de volgende werkdag voor andere problemen,

- reactietijd voor service op locatie: binnen 4 uur voor problemen met downtime en de volgende werkdag voor andere problemen. Noot: bij bovenstaande is downtime gedefinieerd. conform eis 10.1.

3. Vereiste infrastructuur

- Voor de richtlijnen wordt verwezen naar de technische eisen en wensen in het bestek.

4. Back-up procedure databasegegevens

- De RTO/RPO is maximaal 6 uur;
- Wekelijks wordt de full back-up op een beveiligde gescheiden locatie van productie opgeslagen;
- De dagelijkse back-up wordt zeven werkdagen bewaard. Een back-up kan op verzoek van Albeda binnen een dag worden teruggezet;
- De opdrachtnemer heeft een volledig fallback scenario uitgewerkt en ingericht.

5. Fysieke beveiliging serverruimte

Ten aanzien van de fysieke beveiliging van de serverruimte van het ERP-systeem zorgt opdrachtnemer voor het volgende:

- De systeembeheerders van het hostingbedrijf hebben toegang tot de serverruimte waar de servers met daarop de ERP-applicatie, zich bevinden. Daarnaast hebben systeembeheerders van de opdrachtnemer toegang om werkzaamheden aan de servers te kunnen uitvoeren. Er wordt een logboek bijgehouden m.b.t. toegang tot de ruimtes;
- De systeembeheerders hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend;
- Het hostingbedrijf houdt een lijst van personen bij die toegang hebben tot de servers;
- Het hostingbedrijf heeft een instructie voor hun personeel waarin procedures worden beschreven voor het omgaan met persoonsgegevens en gegevensdragers;
- Het hostingbedrijf houdt toezicht op de handhaving van beveiliging;
- Wanneer de opdrachtnemer specifieke taken uitbesteedt aan derden, zal de vertrouwelijke omgang met persoonsgegevens in het contract worden vastgelegd. De toegankelijkheid van de persoonsgegevens door derden zal zoveel mogelijk worden beperkt;
- Het hostingbedrijf zorgt voor voldoende noodstroom en koeling voorzieningen. Daarnaast heeft het hosting bedrijf voorzieningen om brand te voorkomen en middelen om vroegtijdig in te grijpen bij brand.

6. Incident Management Proces

- De opdrachtgever kent een eigen helpdesk met betrekking tot incidenten, alsmede een eigen Incident Management Proces. De opdrachtnemer dient aan te sluiten op dit proces.
- De opdrachtnemer heeft een beheerorganisatie ingericht met betrekking tot beheer, onderhoud en vragen ten aanzien van de ERP-applicatie.

7. Change Management Proces

- De Opdrachtgever kent een eigen Change Management Proces. De opdrachtnemer dient aan te sluiten op dit proces.
- De opdrachtnemer dient tevens jaarlijks een releasekalender inclusief releasenotes beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever met betrekking tot nieuwe releases;

- Na akkoord en tests door opdrachtgever wordt de functionele aanpassing in overleg doorgevoerd in productie middels een release of een patch.

8. Onderhoud

De opdrachtgever hanteert voor de onderhoudswindows de volgende richtlijnen:

- Indien een onderhoud wordt gepland voor een specifieke omgeving zal dit minimaal 10 (tien) werkdagen van tevoren moeten worden aangemeld.
- Voor onderhoud aan bedrijf kritische onderdelen zal dit minimaal 20 (twintig) werkdagen van tevoren moeten worden aangemeld.
- Hier kan alleen van worden afgeweken indien het onderhoud spoedeisend is.
- Indien onderhoud vensters door de opdrachtgever meerdere malen worden geweigerd, behoudt de opdrachtgever het recht voor de afgesproken serviceniveaus op de dienst waarop het onderhoud van toepassing is op te schorten tot het moment dat het onderhoud heeft plaatsgevonden.
- Wijzigingen in het kader van onderhoud en support vinden plaats conform de changemanagementprocedures, incl. inpassing in de service windows. Vaste punten: eisen draaiboek, down time, risicovermeldingen, fall-back, communicatie/noodprocedures.
- Tenminste één maal per jaar worden in onderling overleg 4 (vier) momenten gepland (eens per kwartaal), waarin de opdrachtgever in ieder geval onderhoud kan plegen.

9. Overig

- De SLA bevat een uiteenzetting met betrekking tot escalaties en klachtenafhandelingen
- Opdrachtgever vermeldt in dit SLA onderstaande eisen uit het PvE nogmaals expliciet:
 - a. Opdrachtnemer kan aantoonbaar maken dat periodieke securitytesten op de ERP-applicatie zijn uitgevoerd en kan resultaten en eventuele verbeteracties tonen
 - b. Alle gemaakte logging moet beschikbaar blijven conform wettelijke termijnen

Van de opdrachtnemer wordt geëist dat deze bij inschrijving de SLA toevoegt, opgesteld op basis van de hierin opgenomen minimale voorwaarden. De aangeboden SLA wordt tijdens de verificatieperiode besproken en na akkoord van de opdrachtgever en opdrachtnemer toegevoegd aan de overeenkomst.