



Systeem voor logging Incident Management (SLIM)

Datum: 3-7-2023

Versie: 0.5

Service Level Agreement

Inhoudsopgave

1

Begrippenlijst	3
1. Inleiding	5
1.1 Doel	5
1.2 Overeenkomst.....	5
1.3 Doel en Inhoud van de Service	5
1.4 Duur van de Service Level Agreement	5
2. Service Level Management	6
2.1 Serviceperiode.....	6
2.2 Taken Opdrachtgever	6
2.3 Taken Opdrachtnemer	6
3. Service Level Specificatie	7
3.1 Urgentieniveaus	7
3.2 Kwaliteitsnormen Presentatie	7
Betrouwbaarheid en Beschikbaarheid	7
Product – Onderdeel: Systeem voor het leveren van de dienst	8
Product – Onderdeel: Datalevering derden (versturen en ontvangst)	8
3.3 Reactietijden en Functiehersteltijden	9
Algemeen	9
Product – Onderdeel: Systeem voor het leveren van de dienst	9
Product – Onderdeel: Datalevering derden (versturen en ontvangst)	10
3.4 Change Management	10
3.5 Release Management	11
3.6 Rapportages	11
4. Boetes	12

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document wordt gebruik gemaakt van de navolgende begrippen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Adaptief onderhoud

Het aanpassen van de Producten aan veranderingen in de technische of organisatorische omgeving bij Opdrachtgever, inclusief de benodigde voorbereidende werkzaamheden en uit te voeren testen.

Beschikbaarheid

Wordt uitgedrukt in:

- De fractie van de tijd dat het Product de vereiste functies kan vervullen, of
- In absolute zin, in dagen.

Betrouwbaarheid

De kans dat het Product gedurende een bepaalde periode zonder falen zijn functie blijft vervullen.

Correctief Onderhoud

Het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd

De periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Gebruikers

Medwerkers van de Opdrachtgever die gebruik maken van het geleverde ten behoeve van het uitvoeren van haar taken.

Innovatief Onderhoud

Het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie. Beschikbaar stellen en implementatie vindt plaats na overlegging en acceptatie van de migratietest.

Melding

Een mededeling (kennisgeving) over een gebeurtenis, geconstateerde waarneming of een geconstateerd feit.

Onderdelen

Het systeem bestaat uit verschillende deelcomponenten, die gezamenlijk de gevraagde Prestatie leveren. Voor beschikbaarheid, betrouwbaarheid en tijdsperiodes wordt vermeld voor wel deel van het systeem de norm van toepassing is. Dit het deel wordt Onderdeel genoemd.

Opdrachtgever

De Aanbestedende partij, te weten de Stichting Zuid-Holland Bereikbaar.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie Aanbestedende partij de Opdracht in het kader van de in dit document beschreven aanbesteding gunt.

Operationele Acceptatie

De succesvolle afsluiting van het operationeel inrichten van het geleverde.

Prestatie

Het totaal aan hardware, systeemsoftware, software pakketen, applicatie software, configuraties en communicatie, zoals binnen de overeenkomst geleverd door Wederpartij.

Preventief Onderhoud

Het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Product

Het totaal van hardware, systeemsoftware, software pakketen, applicatie software, camera's, configuraties en communicatie die door Wederpartij zijn geleverd binnen de Overeenkomst.

Reactietijd

De tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren. Dit geldt ook voor storingen en andere onregelmatigheden die door de Opdrachtnemer zelf worden geconstateerd, waaronder ook privacy en beveiligings issues.

De reactietijd wordt afgesloten met een analyse van de observatie, met de terugkoppeling aan de Opdrachtgever.

Service levels

Ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen, zoals Reactie- en Functiehersteltijden.

Service-uren

Uren die vallen binnen de gespecificeerde service-periode.

SLA

Service Level Agreement

Storing

Een technisch probleem of een ander disfunctioneren dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

1. Inleiding

1.1 Doel

Dit document geeft de Gegadigden inzicht de service levels van uit het wensbeeld van de Opdrachtgever voor het gevraagde systeem. Het gaat hierbij om een conceptversie.

De eisen uit dit document maken deel uit van de dialoofase om de Opdrachtgever inzicht te geven in de verhouding tussen de service levels en financiële impact.

Na afloop van de dialoofase worden de definitieve service levels vastgesteld.

1.2 Overeenkomst

Deze SLA is bijlage bij de overeenkomst "Systeem voor Logging Incident Management (SLIM)", hierna verder genoemd Overeenkomst. De SLA normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau.

1.3 Doel en Inhoud van de Service

Opdrachtgever voert dagelijkse taken uit ten behoeve van het loggen van gebeurtenissen die zich tijdens de dienst van een wegverkeersleider voordoen. Daartoe gebruiken zij het Product zoals geleverd en geïnstalleerd door Wederpartij.

Doel van de SLA is bindende afspraken vast te leggen over de dienstverlening die Wederpartij verricht rondom het Product zodat Opdrachtgever haar taken adequaat kan uitvoeren.

Wederpartij voert hiervoor onder meer onderstaande taken uit.

De dienstverlening van Wederpartij bestaat onder meer uit:

- Preventief onderhoud
- Correctief onderhoud
- Innovatief onderhoud
- Adaptief onderhoud
- Service Support (helpdesk en support)
- Rapportage

1.4 Duur van de Service Level Agreement

De SLA gaat in aansluitend aan de Operationele Acceptatie van de Levering. De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

Alle uitbreidingen op het geleverde vallen onder de SLA.

2. Service Level Management

2.1 Serviceperiode

Voor het leveren van service wordt onderscheid gemaakt tussen drie service-perioden:

Serviceperiode	Omschrijving
1	Werkdagen van 08:00 tot 22:00 uur
2	Op Weekenddagen en feestdagen, van 07.00 tot 18.00 uur

2.2 Taken Opdrachtgever

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- het beschikbaar stellen van het netwerk op de locatie van de Opdrachtgever.
- De werkstations en bijbehorende software waarop het Product functioneert.

Daarnaast houdt Opdrachtgever de Wederpartij op de hoogte van voorziene wijzigingen aan organisatie of technische omgeving die van invloed kunnen zijn op het functioneren van het systeem.

2.3 Taken Opdrachtnemer

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers van Opdrachtgever adequaat met het Product kunnen werken. Daartoe voert Opdrachtnemer de volgende taken uit:

- op de hoogte brengen van Opdrachtgever binnen 1 uur bij constatering van Storingen die buiten verantwoordelijkheid vallen van Opdrachtnemer en zo nodig meewerken aan storingsanalyse in de hele keten;
- preventief onderhoud, inclusief periodieke controle en systeembewaking;
- correctief onderhoud, zowel op eigen initiatief als op verzoek van Opdrachtgever (al dan niet in de vorm van een Melding);
- innovatief onderhoud, waarbij nieuwe onderdelen of functies worden toegevoegd aan het Product;
- adaptief onderhoud, op verzoek van Opdrachtgever;
- inrichten en in stand houden van een helpdesk tijdens serviceperiode 1, waar Opdrachtgever telefonisch en via email Meldingen kan doen. Meldingen kunnen Storingen of verzoeken om support op afstand betreffen;
- leveren van support op afstand op werkdagen tijdens serviceperiode 3, waarbij een medewerker van Opdrachtnemer met inhoudelijke kennis van het Product Gebruikers kan instrueren en adviseren over het gebruik van het Product;
- Periodiek, zoals vastgelegd in het DKP, rapporteren over de Prestatie (waaronder performance van het Product, openstaande Meldingen, afgehandelde Meldingen en geleverde service levels);

- Beveiliging van de geleverde producten en het communicatienetwerk dat onder beheer van de Opdrachtnemer valt.
- Het melden van beveiligings- en privacy-incidenten aan de Opdrachtgever.

3. Service Level Specificatie

3.1 Urgentieniveaus

De geleverde dienst kent de volgende Product Onderdelen:

- Systeem voor het leveren van de dienst.
- Externe interfaces voor ontvangen en verzenden data derden.

Per Onderdeel worden de normen voor betrouwbaarheid, beschikbaarheid, reactietijden en functiehersteltijden aangegeven uitgesplitst naar urgentieniveaus.

Urgentieniveaus

Er wordt onderscheid gemaakt tussen urgentieniveaus van Storingen.

Urgentieniveau	Criterium
Hoog	Het Product functioneert niet of gedeeltelijk waardoor ernstig functieverlies optreedt
Middel	Gebruikers zijn belemmerd in het werk door sterk haperende of onvoldoende goed functionerende Onderdelen van het Product
Laag	Er treedt ongemak op in het gebruik van het Product, of het Product functioneert, maar met cosmetische fouten, of zonder consequenties voor het reguliere, dagelijks gebruik.

Opdrachtgever bepaalt bij een storing welk urgentieniveau de storing heeft.

3.2 Kwaliteitsnormen Presentatie

Betrouwbaarheid en Beschikbaarheid

Per Onderdeel worden de normen aangegeven voor de beschikbaarheid en betrouwbaarheid.

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van het Product wordt als volgt gemeten:

$$\frac{\text{uren per jaar} - \text{onbeschikbare uren per jaar}}{\text{uren per jaar}} \times 100\%$$

Onder onbeschikbare uren wordt verstaan onderbrekingen in de beschikbaarheid ten gevolge van gepland en ongepland onderhoud (patches, updates) en Kritieke Storingen.

Onbeschikbaarheid als gevolg van oorzaken die niet onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen, vallen hier buiten. Tevens valt hier buiten geplande onderbrekingen voor strikt noodzakelijk correctief onderhoud indien Opdrachtgever hier expliciet toestemming voor heeft gegeven.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het Product wordt bepaald aan de hand van het aantal maal dat een storing optreedt. Hoe vaker een storing voor komt, hoe onbetrouwbaarder het Product is.

Product – Onderdeel: Systeem voor het leveren van de dienst

Normen

De normen voor beschikbaarheid en betrouwbaarheid zijn als volgt:

Service Level	Norm (per jaar)	Vertaling (informatief)
Beschikbaarheid	99,6 %	Ruim 35 service-uren per jaar tijdens serviceperiode 2 niet beschikbaar
Betrouwbaarheid op Hoog en Middel urgentieniveau	3 maal	3 maal per jaar een storing van Urgentieniveau Hoog of Middel.
Betrouwbaarheid Laag urgentieniveau	6 maal	6 maal per jaar een storing van Urgentieniveau Laag.

Product – Onderdeel: Datalevering derden (versturen en ontvangst)

Normen

De normen voor beschikbaarheid en betrouwbaarheid zijn als volgt:

Service Level	Norm (per jaar)	Vertaling (informatief)
Beschikbaarheid	99,6 %	Ruim 35 service-uren per jaar tijdens serviceperiode 1 niet beschikbaar
Betrouwbaarheid op Hoog en Middel urgentieniveau	3 maal	3 maal per jaar een storing van Urgentieniveau Hoog of Middel.
Betrouwbaarheid Laag urgentieniveau	6 maal	6 maal per jaar een storing van Urgentieniveau Laag.

Het gaat hier om dat deel van het versturen en ontvangen van data dat onder directe controle staat van de Opdrachtnemer. Dit omvat tevens die delen die door de Opdrachtnemer zijn uitbesteed aan derden

3.3 Reactietijden en Functiehersteltijden

Algemeen

Voor de reactietijden en functiehersteltijden wordt aangegeven voor welke serviceperiode de Service-uren van toepassing zijn.

De Reactietijden en Functiehersteltijden doen niets af aan de eisen aan beschikbaarheid en betrouwbaarheid.

Bij storingsherstel meldt Opdrachtnemer na testen en implementatie de storing af in haar registratiesysteem en bij de Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt op basis van door Opdrachtnemer geleverde documentatie over de storing of het storingsherstel geaccepteerd is.

Product – Onderdeel: Systeem voor het leveren van de dienst

Reactietijden

Op de reactietijden zijn de volgende service-uren en Serviceperioden van toepassing.

Urgentieniveau	Serviceperiode	Reactietijd (in Service-uren)
Hoog	1 en 2	1
Middel	1	2
	2	4
Laag	1	8
	2	Volgende werkdag

Functiehersteltijden

Op de functiehersteltijden zijn verschillende service-uren en Serviceperioden van toepassing.

Urgentieniveau	Serviceperiode	Functiehersteltijd (in Service-uren)
Hoog	1 en 2	4 Dit mag een tijdelijke oplossing zijn, waarbij wordt aangegeven of de observatie terug gaat naar het niveau Normaal of Laag.
Middel	1	8
	2	8, vanaf eerst volgende werkdag

Laag	1 en 2	40, of Opdrachtnemer komt een bindend herstelplan overeen met opdrachtgever.
------	--------	--

Product – Onderdeel: Datalevering derden (versturen en ontvangst)

Reactietijden

Op de reactietijden zijn de volgende service-uren en Serviceperioden van toepassing.

Urgentieniveau	Serviceperiode	Reactietijd (in Service-uren)
Hoog	1 en 2	1
Middel	1	2
	2	4
Laag	1	8
	2	Volgende werkdag

Functiehersteltijden

Op de functiehersteltijden zijn verschillende service-uren en Serviceperioden van toepassing.

Urgentieniveau	Serviceperiode	Functiehersteltijd (in Service-uren)
Hoog	1 en 2	4 Dit mag een tijdelijke oplossing zijn, waarbij wordt aangegeven of de observatie terug gaat naar het niveau Normaal of Laag.
Middel	1	8
	2	8, vanaf eerst volgende werkdag
Laag	1 en 2	40, of Opdrachtnemer komt een bindend herstelplan overeen met opdrachtgever.

3.4 Change Management

Opdrachtnemer voert change management uit. Doel van change management is het planmatig en gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen aan het Product, waarbij de afgesproken service niveaus niet in gevaar komen.

Het uitvoeren van wijzigingen verloopt via een change management procedure zoals vast te leggen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen wijzigingen van verschillende urgentieniveaus en overige wijzigingen.

De change management procedure voor overige wijzigingen omvat onder meer:

- Impactanalyse
- Planning
- Testen
- Implementatie

- Acceptatie
- Training

3.5 Release Management

Het doorvoeren van wijzigingen waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is, geschiedt volgens een releaseplan. Opdrachtnemer stelt een door Opdrachtgever goed te keuren releaseplan op.

Uitgangspunt is dat er niet vaker dan 1 maal per kwartaal per jaar geplande releases waarin patches en updates zijn verwerkt worden doorgevoerd. Tussen 2 releases mag gedurende een minimale periode van 2 maanden geen andere wijziging doorgevoerd worden. Dit is uitgezonderd wijzigingen ten gevolge van Kritieke of Hoog urgente Storingen.

Herstel van storingen maakt geen onderdeel uit van Release Management.

3.6 Rapportages

Opdrachtnemer levert elk kwartaal een rapportage aan Opdrachtgever. In de rapportage is onder meer opgenomen:

- de beschikbaarheid van het Product;
- de betrouwbaarheid van het Product;
- het aantal openstaande Meldingen (Storingen naar Urgentie);
- het aantal afgehandelde Meldingen (Storingen naar Urgentie);
- geleverde service levels (response en hersteltijden);
- voortgang wijzigingen;
- planning implementatie nieuwe releases;
- informatiebeveiligingsrisico's inclusief afhandeling;
- financiële voortgang op SLA, wijzigingen etc.;
- het aantal openstaande meldingen die veroorzaakt worden buiten de schuld van Opdrachtnemer;
- te nemen besluiten door Opdrachtgever ten aanzien van Change Management;
- te nemen besluiten ten aanzien van Release Management;
- implementatie- en integratieplannen.

4. Boetes

Voor het niet voldoen aan de gestelde service levels kan de Opdrachtgever overgaan tot het opleggen van de volgende boetes.

Service Levels	Boetes wanneer niet wordt voldaan aan de Service levels voor de dienstverlening
Beschikbaarheid op jaarbasis	€ 5.000,00
Betrouwbaarheid: Overschrijding op jaarbasis voor categorie Hoog	€ 2.000,00
Betrouwbaarheid: Overschrijding op jaarbasis voor categorie Normaal en Laag	€ 1.000,00
Overschrijding Reactietijd, per melding	€ 1.00,00
Overschrijding hersteltijd categorie Hoog, per melding	€ 5.00,00
Overschrijding hersteltijd categorie Normaal en Laag, per melding	€ 1.00,00

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt, door partijen per bladzijde geparafeerd en aan het slot ondertekend op < datum > te < plaats > ,

Getekend voor Stichting Zuid-Holland
Bereikbaar

Getekend voor < Opdrachtnemer >

Handtekening

< naam >

Naam

< functie >

Functie

Handtekening

< naam >

Naam

< functie >

Functie