



Service Level Agreement

Gemeente Meierijstad en <leverancier>

INHOUDSOPGAVE

1	Algemene informatie SLA	1
1.1	Gegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer	1
1.2	Doel van deze Service Level Agreements	1
1.3	Gerelateerde documenten	1
1.4	Beheer en goedkeuring	2
1.5	Looptijd Service level agreements	2
1.6	Definities	2
2	Aspecten uitgangspunten	3
2.1	Algemene uitgangspunten	3
3	Beschrijving dienstverlening	4
3.1	Scope van de dienstverlening	4
3.2	Beschikbaarheid	4
3.3	Exitstrategie	4
3.3.1	Escrow en continuïteit	4
4	Serviceafspraken	5
4.1	Servicedesk	5
4.1.1	Contactgegevens servicedesk	5
4.2	Servicewindows	5
5	Beheer en support	6
5.1	Technisch en Operationeel beheer	6
5.2	Meldingenproces	6
5.3	Prioriteiten	6
5.4	Respons- en oplostijden	7
5.4.1	Responstijd	7
5.4.2	Oplostijd	7
5.5	Servicelevel rapportage	8
6	Geheimhouding	9
	Ondertekening	10
	Bijlage Definities	11

1 ALGEMENE INFORMATIE SLA

1.1 GEGEVENS VAN OPDRACHTGEVER EN OPDRACHTNEMER

Gegevens Opdrachtgever	
Naam	Gemeente Meierijstad
Adres	Stadhuisplein 1, 5461 KN Veghel
Contactpersoon	<contactpersoon>
Functie	<functie contactpersoon>

Gegevens Opdrachtnemer	
Naam	<leverancier>
Adres	<adres leverancier>
Contactpersoon	<contactpersoon>
Functie	<functie contactpersoon>

1.2 DOEL VAN DEZE SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Opdrachtgever en <leverancier> (nader te noemen als Opdrachtnemer) zijn de dienstverlening en verplichtingen zoals opgenomen in dit SLA overeengekomen, met als doel om de dienstverlening op een hoger niveau te brengen en de dienstverlening inzichtelijk en meetbaar te maken. De afspraken binnen de SLA gelden voor Opdrachtnemer en alle eventuele onderaannemers die worden ingezet voor de ICT-Prestatie.

In deze Service Level Agreement (SLA) wordt beschreven welke prestatieafspraken gelden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de door Opdrachtnemer geleverde diensten zoals hieronder beschreven:

- <beschrijving te leveren diensten>

1.3 GERELATEERDE DOCUMENTEN

Dit SLA is een integraal onderdeel van de hoofdovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en is gerelateerd aan onderstaande documenten. In te vullen indien van toepassing.

Gerelateerde documenten		
Documentnaam	Documentidentificatie	Overige opmerkingen
Raam- of hoofdovereenkomst	<naam overeenkomst, nummer en datum>	
Nadere overeenkomst	<naam overeenkomst, nummer en datum>	
Dossier afspraken- en procedures (indien van toepassing)	<naam overeenkomst, nummer en datum>	
Product- en dienstencatalogus	<naam overeenkomst, nummer en datum>	

1.4 BEHEER EN GOEDKEURING

De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij de Opdrachtnemer. Eventuele wijzigingen gelden slechts tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer als en zodra dit schriftelijk is overeengekomen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

1.5 LOOPTIJD SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Dit SLA heeft een looptijd van gelijk aan de looptijd van de hoofdovereenkomst <naam overeenkomst>.

1.6 DEFINITIES

De definities en afkortingen die in dit document worden gebruikt staan beschreven in hoofdstuk 6 van dit document.

2 ASPECTEN UITGANGSPUNTEN

2.1 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN

Onderstaande uitgangspunten alleen over te nemen indien van toepassing op te leveren diensten.

- Opdrachtgever zal minimaal een medewerker en een vervanger toewijzen die als contactpersoon voor Opdrachtnemer fungeert.
- Opdrachtgever zorgt ervoor dat medewerkers van Opdrachtgever over voldoende kennis beschikken van de ICT-prestatie. Medewerkers van Opdrachtgever hebben minimaal kennis op het niveau van de basiscursus van de producten van Opdrachtnemer. Dit door middel van het bestuderen en verspreiden van de releasenotes/updatenotes en het bijwonen van de noodzakelijke overleggen.
- Opdrachtnemer levert minimaal twee weken voorafgaand aan een update de betreffende releasenotes aan bij Opdrachtgever.
- Indien Opdrachtnemer bij het uitvoeren van taken voor Opdrachtgever hiervoor ondersteuning van medewerkers van Opdrachtgever nodig heeft, geeft Opdrachtnemer dit minimaal twee weken voor ondersteuningsmoment aan. Opdrachtgever zorgt er vervolgens voor dat de benodigde kennis en functionaliteit beschikbaar zijn.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een juiste inrichting van de (functionele en technische) mogelijkheden van de door Opdrachtnemer geleverde ICT-prestatie.
- Bij gebruik van componenten van derden (welke geen onderdeel uitmaken van het contract) ligt de verantwoordelijkheid (technisch functioneren, beheer, updates enz.) bij de Opdrachtgever.
- Indien Opdrachtnemer (een gebruiksrecht op) Derden Programmatuur levert, Diensten gerelateerd aan Derden Programmatuur levert (bijvoorbeeld onderhoudsdiensten) en/of Apparatuur levert waarvan zijzelf niet de producent is, kan Opdrachtnemer slechts die rechten verstrekken aan Opdrachtgever die zij van de betreffende (rechthebbende) toeleverancier verkrijgt. De licentie-, garantie-, onderhouds- en/of verkoopvoorwaarden van de betreffende toeleverancier prevaleren bij de levering van dergelijke Derden Programmatuur, Apparatuur en/of Diensten boven de voorwaarden van deze Raamovereenkomst en/of enige Deelovereenkomst(en). Opdrachtnemer treedt in dit geval op als contractpartij en zal zorgdragen voor alle communicatie en afspraken tussen Opdrachtgever en derde partij.
- Opdrachtgever is als enige verantwoordelijk voor alle parameters en instellingen van de Configuration Items die niet door Opdrachtnemer, maar door Opdrachtgever als Gebruiker kunnen worden geconfigureerd.
- Voor remote ondersteuning wordt gebruik gemaakt van Teamviewer of een gelijksoortige applicatie. Indien de problemen op locatie dienen te worden verholpen, vanwege het ontbreken van een dergelijke applicatie, dan worden de kosten voor het op locatie komen doorberekend aan de Opdrachtgever.

3 BESCHRIJVING DIENSTVERLENING

3.1 SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING

De dienstverlening van Opdrachtnemer omvat het volgende:

- <beschrijving te leveren diensten>

3.2 BESCHIKBAARHEID

Opdrachtnemer streeft ernaar om de SaaS-dienst 24/7 operationeel beschikbaar te houden. De beschikbaarheid wordt weergegeven als het percentage van de servicetijden (servicevenster) waarin ongestoord van de functionaliteit gebruik kan worden gemaakt, gemeten over een periode van 1 jaar, te starten met de datum van ingebruikname. In rapportages kan ter indicatie over een kortere periode een beschikbaarheidscijfer worden gepresenteerd.

In het kader van deze SLA garandeert opdrachtnemer een minimale beschikbaarheid van 99,5% van de ICT-prestatie gedurende het servicevenster. Het oplossen van (beveiligings)issues door middel van calamiteitenonderhoud wordt niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid aangezien directe blokkering van het systeem en het installeren van patches tijdens servicetijden niet vermeden kan worden. Opdrachtgever wordt hierover door opdrachtnemer direct geïnformeerd en gezamenlijk wordt overeengekomen of er sprake is van calamiteitenonderhoud.

Indien de overeengekomen beschikbaarheid niet wordt gehaald zal opdrachtnemer na onderzoek een Service Improvement Plan opstellen, voor zover de oorzaak bij opdrachtnemer ligt.

Opdrachtnemer garandeert met de ondertekening van dit SLA dat de ICT-prestatie en de informatieverwerking hierbinnen met voldoende redundantie is geïmplementeerd om aan beschikbaarheidseisen te voldoen.

3.3 EXITSTRATEGIE

Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de ICT-prestatie in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de gemeente Meierijstad. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van opdrachtnemer vernietigd en wordt een verklaring van vernietiging opgeleverd.

3.3.1 ESCROW EN CONTINUÏTEIT

Met de opdrachtnemer is een escrow en een continuïteitsregeling vastgelegd. Met deze continuïteitsregeling wordt gegarandeerd dat de dienstverlening wordt voortgezet bij problemen bij de opdrachtnemer, totdat een structurele oplossing voor de gemeente Meierijstad is gevonden.

4 SERVICEAFSPRAKEN

4.1 SERVICEDESK

De Servicedesk van de opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle meldingen in overeenstemming met de SLA worden behandeld.

4.1.1 CONTACTGEGEVENS SERVICEDESK

Servicedesk	
Servicevenster	Toelichting
E-mail	
Customer Portal	Indien van toepassing
Telefoon:	
Telefoon (buiten kantoor tijden):	
Standaard kantoor tijden:	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van alle nationaal erkende feestdagen. Werkdagen geopend tussen 08:30 en 17:30
Buiten kantoor tijden	Indien van toepassing

4.2 SERVICEWINDOWS

Enkel in te vullen als er sprake is van servicewindows. Dit is met name van belang bij hosting.

Hierin dient in ieder geval meegenomen te worden wat de servicewindows zijn en of er eventuele kosten verbonden zijn aan aangepaste servicewindows die beter passen bij de dienstverlening van de Opdrachtgever.

5 BEHEER EN SUPPORT

5.1 TECHNISCH EN OPERATIONEEL BEHEER

(Gedeeltelijk) op te nemen indien van toepassing

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de infrastructuur (webapplicatie- en databaseservers, netwerkcomponenten binnen het SaaS domein waar de ICT-prestatie op beschikbaar gesteld wordt). Het technisch beheer zorgt ervoor dat een stabiele en veilige Infrastructuur wordt geboden. Hieronder valt het meten, diagnosticeren, het verhelpen van actuele problemen en het proactief oplossen van potentiële bedreigingen.

Om de ICT-prestatie optimaal te bewaken en te beheren voert opdrachtnemer minimaal de volgende taken uit:

- Bewaking en controle van de Infrastructuur.
- Operationele sturing van diensten en Infrastructuur.
- Configuratiemanagement.
- Bewaking van workload, scheduling van taken, testen van de betrouwbaarheid.
- Capaciteitsbeheer.
- Back-up en recovery.
- Beheer van de software.

Voor back-up en recovery geldt dat deze is ingericht volgens de BIO-maatregelen uit hoofdstuk 12.3 (3-2-1 back-up mechanisme).

5.2 MELDINGENPROCES

Hier aangeven hoe het meldingenproces verloopt. Neem hierin minimaal mee:

- Waar kunnen meldingen gedaan worden door Opdrachtgever?
- Hoe worden deze opgepakt en afgehandeld?
- Escalatiemogelijkheden (De escalatieprocedure wordt toegepast als de ernst van de situatie de directe betrokkenheid van een ander niveau noodzakelijk maakt. De escalatieprocedure kan zowel vanuit Opdrachtgever als vanuit de Opdrachtnemer worden opgestart.

De meldingsprocedure binnen Meerijstad is als volgt ingericht:

De functioneel beheerder is de eerste die een melding maakt in het meldingssysteem van Opdrachtnemer. Hij of zij is eerste aanspreekpunt van de servicedesk bij vragen of eventuele oplossingen. Als er geen oplossing gevonden kan worden of de melding te lang open blijft staan neemt de Servicemanager de melding over en escaleert deze bij **<aan te vullen door Opdrachtnemer>**. Mocht dit ook niet leiden tot een oplossing voor het probleem dan neemt de proceseigenaar en in het uiterste geval de directeur de melding over. Zij nemen dan contact op met **<aan te vullen door Opdrachtnemer>**.

5.3 PRIORITEITEN

Hier aangeven hoe de prioriteiten gesteld worden. Onderstaande tabel is onze standaard maar kan in overleg worden aangepast.

Impact van een melding		
Omschrijving impact	Prioriteit	Voorbeeld

Impact van een melding					
	Ze er hoog	Hoog	Middel	Laag	
Dienstverlening is geheel niet beschikbaar	1	2	NVT	NVT	Gehele dienst is niet bruikbaar als gevolg van een serveruitval
Dienstverlening is deels niet beschikbaar	2	2	3	3	Een van de kernfunctionaliteiten van de dienst is niet beschikbaar
Storende factoren met beperkte gevolgen	2	2	3	4	Gebruiker ziet onjuist informatie op het scherm of informatie wordt verkeerd gepresenteerd
Reguliere vragen en verzoeken	3	3	4	4	Reguliere (functionele) vragen

5.4 RESPONS- EN OPLOSTIJDEN

Afhankelijk van de prioriteit worden respons- en oplostijden afgesproken.

5.4.1 RESPONSTIJD

De responstijd is de eerste reactie (ontvangstbevestiging) vanaf het moment dat de melding door de Opdrachtgever bij Opdrachtnemer wordt gedaan. Hiervoor gelden de volgende responstijden (hieronder wordt de minimale standaard voor Meierijstad beschreven, hier kan in overleg per leverancier van afgeweken worden).

Reactietijd meldingen op basis van prioriteit	
Prioriteit	Reactietijd
1 (Kritiek)	30 minuten
2 (Hoog)	2 uur
3 (Middel)	4 uur
4 (Laag)	8 uur

5.4.2 OPLOSTIJD

De oplostijd is van toepassing op het classificeren, beheren en afhandelen van incidenten. Een oplossing kan in deze gevallen ook een bruikbare work-a-round zijn. In dat geval is een werkende oplossing ten alle tijden nog gewenst in de eerstvolgende update. (Hieronder wordt de minimale standaard voor Meierijstad beschreven, hier kan in overleg per leverancier van afgeweken worden).

Oplostijd meldingen op basis van prioriteit	
Prioriteit	Oplostijd
1 (Kritiek)	8 uur maximaal
2 (Hoog)	24 uur
3 (Middel)	Binnen 15 werkdagen

Oplostijd meldingen op basis van prioriteit

4 (Laag)

Niet van toepassing

5.5 SERVICELEVEL RAPPORTAGE

Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer <aantal keer per jaar in overleg overeen te komen, minimaal 2> een Servicelevel rapportage waarin gerapporteerd wordt op minimaal alle incidenten en wijzigingen inclusief doorlooptijden. Indien gewenst wordt deze rapportage (telefonisch) besproken met de Servicemanager van de gemeente Meierijstad. Aanpassingen in de SLA op basis van de Servicelevel Rapportage worden verwerkt op de eerder beschreven manier.

Voor vergelijking van de rapporten wordt deze ook als CSV bestand aangeleverd.

Minimale inhoud:

- Uptime in afgelopen periode en afgelopen jaar van afzonderlijk onderdelen
- Gemiddelde performance van de onderdelen van ICT-prestatie
- Aantal meldingen, classificatie en oplosvorm (instructie, inrichting, patch, wijziging,)
- Aantal wijzigingen
- Aantal keer gepland aantal keer ongepland uitval en de reden en duur in afgelopen jaar

6 GEHEIMHOUDING

Met het ondertekenen van deze SLA garandeert opdrachtnemer dat alle consultants en medewerkers van opdrachtnemer voor het uitvoeren van werkzaamheden voortkomend uit dit SLA in de ICT-omgeving van opdrachtgever voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Maakt geen gebruik van andere informatie uit de ICT-prestatie waarop deze SLA van toepassing is, dan voor het uitvoeren van zijn of haar werkzaamheden nodig is.
- Verplicht zich tot geheimhouding van al datgene wat hem/haar in zijn/haar dienstverband ter kennis komt, tenzij enig wettelijk voorschrift mededeling vordert.
- Laat geen andere personen gebruikmaken van zijn/haar unieke gebruikersprofiel en/of -wachtwoord;

Bovenstaande afspraken blijven ook na beëindiging van de werkzaamheden van kracht.

ONDERTEKENING

DOOR PARTIJEN OVEREENGEKOMEN EN IN TWEEVOUD GETEKEND:

Opdrachtgever

Datum:

Plaats: Veghel, Meierijstad.

.....

Handtekening

Opdrachtnemer

Datum:

Plaats:

.....

Handtekening

BIJLAGE DEFINITIES

Begrip	Betekenis
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid is gedefinieerd als het percentage van de overeengekomen tijd dat de Service benaderbaar en operationeel is. Onder benaderbaar wordt hier verstaan dat de functionaliteit van de Service gebruikt kan worden door de overeengekomen en geïdentificeerde gebruikers. Onder operationeel wordt hier verstaan dat een Service naar behoren functioneert
Calamiteit	Een ongeplande situatie, ofwel een ernstige verstoring, waarbij verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn van de IT-dienstverlening de afgesproken drempelwaarden zal overstijgen (ITIL: Disaster). De tijd die nodig is om een calamiteit op te lossen valt buiten de in dit document afgesproken beschikbaarheidseisen.
Hosting	Wanneer opdrachtnemer voor opdrachtgever (al dan niet via een derde partij) de ICT-prestatie aanbiedt op zijn infrastructuur.
ICT-prestatie	Alle door de leverancier te leveren goederen (waaronder gebruikersrechten) en diensten die nodig zijn om te voldoen aan de overeengekomen dienstverlening in de hoofdovereenkomst.
Impact	De uitwerking en/of gevolgen van een verstoring in de dienstverlening, mede rekening houdend met aard en aantal van de betrokken gebruikers en kritische componenten.
Incident	Een Incident is een (dreigende) verstoring van een overeengekomen dienstverlening. Een Incident wordt ook wel een storing of verstoring genoemd.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library. Een verzameling van 'best practices' van taken, processen en procedures uit de IT-dienstverlening en basis van voorliggend document.
Melding	Digitaal of telefonisch verzoek door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer Servicedesk om een dienst te leveren of een verstoring in de dienstverlening aan te geven (Incident).
Oplostijd	Tijd, gemeten in uren, tussen het tijdstip van aanmelden van een Incident en het tijdstip dat het Incident verholpen is binnen het afgenomen servicevenster.
Prioriteit	Een mechanisme waarbij uit te voeren activiteiten worden ondergebracht in categorieën met verschillende voorrangsregels voor de uitvoering van deze activiteiten. Prioriteit wordt bepaald door het product van Impact en Urgentie.
Reactietijd	De tijd die ligt tussen de aanmelding van een Incident of een Wijzigingsverzoek bij Opdrachtnemer en de feitelijke start met de afhandeling. De tijd wordt gemeten in het Service Window.
SaaS-Dienst	Programmatuur die uitsluitend ter beschikking wordt gesteld als een onlinedienst, Software-as-a-Service, zoals beschreven in de offerte en/of de Nadere overeenkomst
Servicedesk	Het Servicedesk-proces omvat het bieden van ondersteuning aan gebruikers en het zorgdragen voor een spoedig herstel van de dienstverlening bij verstoringen. Binnen de Servicedesk staat het begrip 'Incident' centraal (Zie ook: Incident).
Service	Dienst of applicatie die door opdrachtnemer geleverd wordt aan opdrachtgever.

Begrip	Betekenis
Service Level	Een Service Level is een te kwantificeren kwaliteitsmaatstaf die direct gerelateerd is aan de te behalen doelstelling van de Service.
Service Level Agreement (SLA)	Overeengekomen dienstenniveaus voor een aantal Services die op meetbare wijze zijn vastgelegd. De sturing en de beoordeling van de kwantiteit en kwaliteit van de overeengekomen dienstverlening vindt plaats op basis van deze overeenkomst.
Service Window	Dit betreft vastlegging van tijden waarbinnen werkzaamheden aan diensten (Services) kunnen worden uitgevoerd.
SLA	Zie Service Level Agreement.
Urgentie	De mate waarin de afhandeling van een verstoring geen uitstel kan verdragen.
Werkdagen	Kalenderdagen, met uitzondering van weekeinden en algemeen erkende Nederlandse feestdagen, waarop werkzaamheden kunnen worden verricht.
Wijziging	Een aanpassing van een Applicatie of de infrastructuur. Een Wijziging wordt ook wel Change genoemd.
Wijzigingsverzoek	Een verzoek om een Wijziging door te voeren op één of meer gebieden(en). Een Wijzigingsverzoek wordt ook wel Request for Change (RFC) genoemd.
Work-a-round	Een alternatieve, tijdelijke oplossing voor een probleem.

Voor ontbrekende definities hanteren we definities uit de GIBIT.