

Service Level Agreement

Ondergetekenden

1. Pantar

En

2. [Opdrachtnemer]

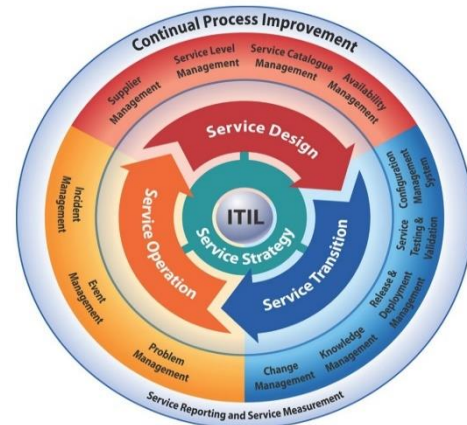
1 Definities

Ticket	Verzamelnaam waaronder incidenten en vragen worden geregistreerd.
Doorlooptijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment van melden (Ticket) en het moment van afhandelen van het incident. Bij het bepalen van het aantal uren wordt gerekend op basis van de openingstijden van de Servicedesk.
Escalatie	Het doorschuiven van een ticket naar een ander hiërarchisch niveau.
Helpdesk / Servicedesk	(Telefonische) derdelijns ondersteuning vanuit [Opdrachtnemer] aan Pantar.
Impact	De mate waarin een Incident verstorend is.
Incident	(Dreigende) onvolkomenheid en/of storing van het systeem.
Meldingsperiode	De periode waarbinnen Pantar gerechtigd is om [Opdrachtnemer] in kennis te stellen van een Incident.
Oplostijd	De periode waarbinnen [Opdrachtnemer] naar aanleiding van een gemeld incident maatregelen ter oplossing en/of voorkoming van onvolkomenheden uitvoert waarbij uren die buiten de meldingsperiode vallen geen invloed op de aanvraag van de oplostijd hebben. De oplostijd vangt aan onmiddellijk na de melding van een incident.
Prioriteit	De toegekende urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen (zie tabel voor het bepalen van de urgentie).
Responsetijd	De maximumtijd die verstrijkt tussen het tijdstip van de melding van het Incident en de tijd waarop [Opdrachtnemer] terugkoppeling geeft aan Pantar. De responsetijd vangt aan onmiddellijk na de melding van het incident.
Self Service Portal	Beschikbaar internet portaal waar incidenten en vragen kunnen worden gemeld door Pantar.
Vraag	Verzoek om informatie.
Wachttijd	De tijd die [Opdrachtnemer] wacht op informatie van Pantar.

2 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen Pantar en [Opdrachtnemer] inzake de implementatie van de applicatie en de levering van diensten, onderhoud en levering van documentatie en opleidingen.

Bij de kwaliteit van de levering van services maakt gebruik de best practice richtlijnen van ITIL. De afbeelding hiernaast weerspiegelt de generieke afbeelding van alle ITIL-processen en de Service Lifecycle.



Grafische weergave ITIL Lifecycle

2.1 Doel van de SLA

Doel van de SLA is het concretiseren van de overeengekomen services zodat wederzijdse verwachtingen en verplichtingen zijn vastgelegd. Transparantie in wederzijdse verwachtingen is randvoorwaarde voor een goede relatie tussen Pantar en [Opdrachtnemer].

De SLA is eveneens van toepassing op leveranciers die door [Opdrachtnemer] worden ingeschakeld.

2.2 Beheer van de SLA

Deze SLA maakt onverkort onderdeel uit van de overeenkomst tussen Pantar en [Opdrachtnemer]. De goedkeuring van de SLA is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Pantar en [Opdrachtnemer]. Tenzij de overeenkomst een andere werkwijze voorschrijft is een nieuwe versie van de SLA van kracht na rechtsgeldige ondertekening door beide partijen. Indien gewenst, kunnen in een dossier afspraken en procedures (DAP) aanvullende afspraken over het wijzigingsproces van de SLA opgenomen worden.

3 Services

In dit hoofdstuk wordt vermeld welke services Pantar afneemt.

3.1 Scope

Deze SLA heeft betrekking op de services van [Opdrachtnemer] vermeld in onderstaand overzicht.

[omschrijving opdracht]

3.2 Governance

3.2.1 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

De operationele samenwerking tussen Pantar en [Opdrachtnemer] is gespecificeerd in het DAP. Het DAP bevat minimaal:

- Een overzicht van alle contactpersonen van [Opdrachtnemer] en Pantar inclusief vervangers.
- Een specificatie van alle periodieke overleggen.
- Een overzicht van alle periodieke rapportages.

3.2.2 Escalatiemanagement

In geval van verschil van mening tussen partijen aangaande de uitleg en toepassing van deze SLA zullen zij in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden met inachtneming van de regels van redelijkheid en billijkheid. Partijen spreken uitdrukkelijk de intentie uit om als partners samen te werken teneinde de overeengekomen dienstverlening te optimaliseren. Daarbij hebben partijen oog en begrip voor de wederzijdse belangen. De escalatieniveaus en bijbehorende procedures zijn opgenomen in het DAP.

3.2.3 Klachtenprocedure

Geautoriseerde personen kunnen een klacht melden bij de [Opdrachtnemer] Servicedesk. De klachtenprocedure wordt vervolgens doorlopen:

- Registratie van klacht in Servicedesk applicatie
- Informeren Manager Service Delivery
- Onderzoek
- Benoemen mogelijke verbeterpunten
- Rapportage
- Terugkoppeling

In de rapportage wordt de klacht vermeld en de mogelijke verbeterpunten. Dit rapport wordt verstuurd aan de personen in de distributielijst te weten [benoem personen].

De volgende medewerkers van Pantar mogen een klacht indienen te weten [benoem personen].

3.3 Servicevenster

De infrastructuur is 7 x 24 x 365 beschikbaar, behoudens verstoringen en onderhoud. In onderstaand overzicht zijn de servicevensters voor de dienstverlening vermeld.

Service	Servicevenster
Servicedesk	Kantoortijden: 08:00 u – 17:00 u op werkdagen
Calamiteitendienst (uitsluitend voor verstoringen geclassificeerd met prioriteit 1)	Buiten kantoortijden

3.4 Verantwoordelijkheden Pantar

[Opdrachtnemer] kan de overeengekomen services leveren als Pantar zorg draagt voor:

- Bij werkzaamheden op locatie van Pantar:
 - Toegang tot de ruimtes waar werkzaamheden plaats moeten vinden.
 - Noodzakelijke faciliteiten voor medewerkers van [Opdrachtnemer] zoals werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten.
 - Inrichting van werkruimte en faciliteiten conform wettelijke en overige geldende eisen inzake arbeidsomstandigheden.
- SMART opgeven van Incidenten en service requests waaruit blijkt welke verwachtingen aan [Opdrachtnemer] zijn gesteld.
- Aanwezigheid van skilled medewerkers voor het uitvoeren van acceptatietesten – ook in geval van calamiteiten.
- Een primaire contactpersoon als aanspreekpunt bij een onsite bezoek.
- Een applicatiebeheerder bij Pantar voor alle (business) applicaties.
- Een IT medewerker die P1 meldingen kan classificeren en valideren en daarnaast geautoriseerd is door Pantar om P1 meldingen buiten kantoortijd te doen bij [Opdrachtnemer].

4 Service Levels

In dit hoofdstuk zijn doelen vastgelegd die van toepassing zijn bij de overeengekomen services. Tenzij anders aangegeven worden alle genoemde Service Levels per maand gemeten en gerapporteerd.

4.1 Incident management

De volgende Service Levels zijn van toepassing bij het herstellen van verstoorde functionaliteit:

Prioriteit	Max. responsetijd	Service Level	Max. oplostijd	Service Level
P1	15 min	95%	4 (kantoor)uren	95%
P2	30 min	95%	8 (kantoor)uren	95%
P3	1 uur	90%	2 werkdagen	90%
P4	8 uur	90%	4 werkdagen	90%

Overige Service Levels bij het proces Incident management die van toepassing zijn:

Omschrijving	Doelwaarde	Service Level
Opleveren root cause analyse bij P1	10 werkdagen	90%

Prioriteiten worden vastgesteld aan de hand van onderstaand model:

	Een gebruiker	Meerdere gebruikers	Alle gebruikers
Een functionaliteit	P4	P4	P3
Meerdere functionaliteiten	P4	P3	P2
Alle functionaliteiten	P3	P2	P1
Een business kritieke functionaliteit	P3	P2	P1

4.2 Probleem management

Het volgende Service Level is van toepassing bij het proces probleem management:

Omschrijving	Max. doorlooptijd	Service Level
Doorlooptijd problemen	5 werkdagen	95%

4.3 Request fulfillment

De volgende Service Levels van toepassing bij het proces request fulfillment:

Omschrijving	Max. doorlooptijd	Service Level
% intake	5 minuten	80%
% Service Requests afgehandeld	4 werkdagen	80%

4.4 Change management

Het volgende Service Level is van toepassing bij het proces change management:

Omschrijving	Max. doorlooptijd	Service Level
Afronding Standard Changes*	Conform beschrijving	80%

4.5 Availability & continuity management

De onderstaande Service Levels zijn ten aanzien van availability en IT continuity van toepassing. De availability wordt gemeten over een periode van 12 maanden en maandelijks gerapporteerd.

Het percentage uptime is gegarandeerd minimaal 99,5% van maandag t/m vrijdag van 07:00 – 18:00 uur. Gedurende de overige tijden is Uptime gegarandeerd minimaal 98%.