Uitgangspunten Service Level Agreement
5 februari 2024 concept v0.9

1. Doel

Dit document dient als basis voor het opstellen van het Service Level Agreement (hierna: SLA).

Doelstelling van de finale versie van het SLA is het vastleggen van de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de dienstverlening die door Opdrachtnemer wordt verleend. De finale versie van het SLA kan pas na definitieve gunning, gedurende de Implementatie worden opgesteld.

De uitgangspunten in dit document vormen het referentiekader voor de verwachtingen van de servicelevels en vormen een normstelling voor de resultaatverplichting van dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer draagt, met inachtneming van deze uitgangspunten, uiterlijk 1 maand na de start van de Implementatie zorg voor een gefinaliseerde versie van het concept SLA ter accordering.

De resultaatsverplichtingen uit het SLA zijn eveneens van toepassing op Onderaannemers die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld. Opdrachtnemer is namelijk conform het bepaalde in artikel 3 van de Overeenkomst in de breedste zin des woords (eind)verantwoordelijk voor het bewaken van de continuïteit van de Oplossing.

De inhoud van het SLA wordt minimaal 1 maal per jaar tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer besproken, geëvalueerd en eventueel bijgesteld.

2. Overzicht van de dienstverlening

Onderhoud
Opdrachtnemer zal gedurende de Uitvoeringsfase zorgdragen voor het onderhoud en ondersteuning van de geïmplementeerde oplossing voor het ondersteunen van de bibliotheekprocessen van de deelnemende bibliotheekorganisaties.
Het Onderhoud en ondersteuning bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:

- Correctief onderhoud
- Preventief onderhoud
- Ondersteuning van (Coöperatief uitgevoerd) Functioneel Beheer bij incidenten, problemen, vragen en RFC's

Daarnaast heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om optionele diensten en Functionaliteiten af te nemen van Opdrachtnemer in de vorm van changes en meerwerk, dit met als uiteindelijk doel de realisatie van een toekomstbestendige oplossing.

CONCEPT

3. Incident management en Problem management

Het proces voor Incident Management en Problem management moet minimaal de volgende uitgangspunten bevatten:

3.1	In het SLA wordt beschreven hoe het aanmelden van de Problemen en Incidenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient plaats te vinden. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden referentienummers uitgewisseld indien een incident wordt aangemeld. Opdrachtnemer stelt hiervoor een tool en/of portal en telefonische ondersteuning voor aanmelden incidenten ter beschikking. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij het herhaald optreden van incidenten de oorzaak wordt weggenomen. Opdrachtnemer beschrijft aan welke eisen de opdrachtgever moet voldoen.
3.2	De Opdrachtnemer dient voor Prioriteit 1 incidenten te beschikken over een servicedesk en/of stand-by dienst, die 24x7 beschikbaar is per selfservice portal, per telefoon of per e-mail voor het aanmelden en oplossen van incidenten. Prioriteit 2, 3 en 4 kunnen tijdens kantoortijden worden aangemeld en opgelost.
3.3	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de prioriteitstelling en oplostijden zoals deze wordt gehanteerd binnen Opdrachtgever. Zie KPI en Servicelevel targets Incident Management. De reactie- en oplostijden zijn uitgedrukt in uren (24 uur per werkdag). De reactietijd is de tijd vanaf melding van het incident tot het tijdstip dat met het oplossen van het incident is begonnen. De oplostijd is de tijd vanaf melding van het incident tot het tijdstip dat het incident is opgelost en Opdrachtgever akkoord is met de geboden oplossing.
3.4	Levensloop van een incident. Vanaf het moment dat een incident optreedt doorloopt dit de volgende stappen: • **Optreden van het incident** – Dit is de mijlpaal waar de gebruiker zich bewust wordt van de storing of waar de storing op een andere wijze (technisch, fysiek) wordt vastgesteld. • **Detectie (detectietijd)** – De servicedesk wordt door Opdrachtgever op de hoogte gebracht van de storing of detecteert de storing zelf. Het incident wordt bekend gemaakt bij de Servicedesk. Dit leidt tot de status 'geïnformeerd' (het incident is aangemeld). • **Reactie (reactietijd**) – In deze tijd wordt de diagnose vastgesteld en naar Opdrachtgever gecommuniceerd, zodat daarna aan de reparatie kan worden begonnen. • **Reparatie (reparatietijd)** – Opdrachtnemer 'repareert' de dienst, of de componenten die de verstoring veroorzaakten worden weer bruikbaar gemaakt, indien nodig met een 'workaround'. • **Herstel van de dienst (hersteltijd)** – In deze fase wordt de dienst weer in de lucht gebracht. De servicedesk communiceert naar de klant dat het incident afgehandeld is.

CONCEPT

	Het moment van dat een storing wordt gemeld (Detectie) tot het moment dat de storing is verholpen (Herstel van de dienst) noemen we de Functiehersteltijd van een incident.

Incidenten worden bij het aanmelden bij Opdrachtnemer geprioriteerd op basis van urgentie en impact. Voor incidenten zijn er in de prioriteitenmatrix een viertal prioriteitsniveaus gedefinieerd, rekening houdend met de impact en urgentie definities hieronder in deze paragraaf.

Voor Problemen, Request for changes (RFC) en vragen wordt het proces van incident management gevolgd, maar dit heeft de laagste prioriteit.

Urgentie definities:

a) **Hoog** – Bedrijfskritische systemen/applicaties functioneren niet, incident moet zo snel mogelijk worden behandeld;
b) **Midden** – Functie/delen van de bedrijfskritische systemen/applicaties functioneren niet, incident dat snel moet worden behandeld;
c) **Laag** – Incident dat niet urgent is, niet bedrijfskritische systemen/applicaties; problemen en vragen

Impact definities:

a) **Hoog** – Invloed op alle bibliotheken zonder enige haalbare oplossing;
b) **Middel** – Een groot deel van de bibliotheken, of gehele regio's worden getroffen zonder een haalbare oplossing;
c) **Laag** – Een of enkele bibliotheken wordt getroffen.

Prioriteitenmatrix		Impact Hoog	Impact Middel	Impact Laag
Urgentie	Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
	Midden	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
	Laag	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Prioriteit 4

	Beschrijving en Classificatie
Prioriteit 1	Incident met business impact **Hoog** en urgentie **Hoog**. Voorbeeld: De dienst is volledig niet-beschikbaar voor de organisatie of klanten. Er is geen workaround beschikbaar Alle beveiligingsincidenten worden per definitie geclassificeerd als Prioriteit 1.
Prioriteit 2	Incidenten met • Business impact **Hoog** en urgentie **Midden** • Business impact **Middel** en urgentie **Hoog** • Voorbeeld: Een deel van de dienst is niet beschikbaar en dit veroorzaakt een significant probleem voor het business proces. Er is géén goed werkbare workaround beschikbaar als tijdelijke oplossing. Er is sprake van een klein datalek.

CONCEPT

Prioriteit 3	Incidenten met • Business impact **Hoog** en urgentie **Laag** • Business impact **Middel** en urgentie **Midden** • Business impact **Laag** en urgentie **Hoog** Voorbeeld: Een deel van de dienst is niet beschikbaar, maar dit veroorzaakt geen probleem voor het proces. Een goed werkbare workaround (bijvoorbeeld alternatieve werkwijze) is beschikbaar als tijdelijke oplossing.
Prioriteit 4	Incidenten met Business impact **Laag** en urgentie **Laag**Business impact **Middel** en urgentie **Laag** • Business impact **Laag** en urgentie **Middel** Voorbeeld: De dienst is beschikbaar, maar een minder belangrijke functie is niet beschikbaar of werkt niet volledig volgens de specificatie.

Beschikbaarheid Servicedesk:

- Van maandag t/m vrijdag (werkdagen) 08:00 tot 18:00 (CET), uitgezonderd de feestdagen.

Incidenten	Reactietijd	Functiehersteltijd
Prioriteit 1	30 min	95% binnen de gestelde termijn van 4 uur
Prioriteit 2	1 uur	90% binnen de gestelde termijn van 2 werkdagen
Prioriteit 3	4 uur	90% binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen
Prioriteit 4	Volgende werkdag	100% opgelost binnen de afspraaktijd met de indiener

CONCEPT

4. Change management

Het doel van change management is het efficiënt en snel doorvoeren van wijzigingen in de applicatie en achterliggende systemen/infrastructuur. Deze wijzigingen worden uitgerold via gestandaardiseerde methodes en procedures.

Nr	Omschrijving
6.1	De Opdrachtnemer is verplicht de wijzigingen, die van invloed zijn op de dienstverlening en/of interfaces met Opdrachtgever, tijdig aan te melden bij Opdrachtgever en de uitvoering van Changes in goed overleg uit te voeren.
6.2	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle relevante wijzigingen, bijvoorbeeld updates van software en naar aanleiding van wijzigingen in nieuwe wet- en regelgeving, in Changes worden verwerkt. Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk om bij te houden welke wijzigingen en toevoegingen gedaan moeten worden. De kosten voor dit soort wijzigingen zijn inbegrepen in de vaste kosten.
6.3	In het SLA wordt beschreven hoe het aanmelden en verwerken van de Changes tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient plaats te vinden. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de changeprocedure die Opdrachtgever hanteert.
6.4	Standaard wijzigingen (vooraf geautoriseerd) Een standaard wijziging is een verandering aan de dienst (Oplossing) waar vooraf toestemming is gegeven door Opdrachtgever voor de aanpak. Standaard wijzigingen betreffen verzoeken van Opdrachtgever die terugkerend zijn, bekend zijn, procedureel beschreven zijn, en uitgevoerd worden volgens een vooraf gedefinieerde en geautoriseerde procedure. De kosten van standaard wijzigingen zijn inbegrepen in de vaste kosten van het Onderhoud en ondersteuning. Standaard wijzigingen omvatten, maar zijn niet beperkt tot: • Maken, wijzigen of verwijderen (gebruikersaccounts, gebruikers authenticatie of gebruikersprofielen); indien hier geen gebruikersfunctie voor beschikbaar is • Wachtwoord reset; indien hier geen gebruikersfunctie voor beschikbaar is • Nader in te vullen in overleg Voor standaard wijzigingen wordt een maximumoplostijd vastgesteld.
6.5	Niet-standaard wijzigingen (Changes/Meerwerk) Een niet-standaard wijziging is een aanvraag voor een nieuwe dienst of een verzoek tot functionele verbetering van een bestaande dienst door Opdrachtgever. In geval van een verzoek tot een niet-standaard wijziging brengt Opdrachtnemer eerst een offerte uit aan Opdrachtgever. Deze wordt bevestigd door een aparte Inkooporder van Opdrachtgever. Een niet-standaard wijziging wordt opgeleverd op de gezamenlijk overeengekomen opleverdatum.

CONCEPT

5. Beschikbaarheid en performance

De opdracht overeengekomen optimale beschikbaarheid van de dienst en de juiste inzet van middelen, methoden en technieken.

De beschikbaarheid wordt berekend op basis van het afgesproken Service Window voor standaard support minus de ongeplande downtime van de dienst, uitgezonderd gepland onderhoud. Een prioriteit 1 incident heeft direct invloed op de beschikbaarheid van de betreffende dienst.

De beschikbaarheid moet minimaal de volgende uitgangspunten bevatten:

Nr	Omschrijving
7.1	Gepland onderhoud (maintenance window) wordt niet meegenomen in de beschikbaarheidsberekening. Gepland onderhoud wordt uitgevoerd op een tijdstip waarbij de operatie van Opdrachtgever er zo min mogelijk hinder van ondervindt, tussen 02.00 en 06.00 uur (CET). Gepland onderhoud wordt minimaal twee weken van tevoren door Opdrachtnemer bekend gemaakt, met uitzondering van Hotfixes en spoedpatches. Hierover wordt per activiteit een afspraak gemaakt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Alle andere soorten van niet-beschikbaarheid (down time) die nodig is voor ongepland onderhoud zijn, worden wel meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid van de diensten.
7.2	De dienst (Oplossing) is altijd te gebruiken maandag t/m zondag 00:00 uur tot 23:59 uur CET, 365 dagen per jaar (Service Window). Dit is inclusief (nationale) feestdagen. Er is standaard ondersteuning (Support Window) tijdens kantoortijden (ma t/m vr 08:00 - 17:00 uur) en ook ondersteuning buiten kantooruren voor incidenten met prioritering 1.
7.3	Opdrachtnemer neemt adequate maatregelen, zoals back-up/restore, om verlies van gegevens te voorkomen. Opdrachtnemer neemt in de SLA op welke maatregelen met welke minimale RPO/RTO genomen zijn.

KPI	Servicelevel target
Beschikbaarheidspercentage afgelopen maand binnen Service Window. Servicemanagement tooling input: • Duur van verstoringen tijdens de rapportageperiode, in onderling overleg toegewezen aan toepassingen die vallen onder Opdrachtnemer • Totale duur van de rapportageperiode • Aantal Prioriteit 1 verstoringen en ongeplande downtime. Berekening: [Uren per maand tijdens Service Window] – [uren ongeplande downtime] x100 [Uren per maand tijdens Service Window]	**99,75%**

In het Programma van eisen en wensen staan performance-eisen m.b.t het gebruik van de applicatie.

CONCEPT

Deze moeten nog worden vertaald naar deze overeenkomst.

Opdrachtnemer mag aangeven aan welke eisen de opdrachtnemer moet voldoen om de bovengenoemde beschikbaarheid te kunnen realiseren.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dienst die zij levert, inclusief de koppelingen en API's die onder beheer vallen van opdrachtnemer. De aanliggende applicaties en de lokale randapparatuur vallen buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

6. Rapportage

Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal de prestaties van de diensten in vergelijking met de gedefinieerde serviceniveaus.
Als Opdrachtnemer een of meer serviceniveaus niet haalt tijdens een meetperiode, wordt een analyse van de hoofdoorzaak plus voorgestelde corrigerende maatregelen toegevoegd aan dit rapport. Daarnaast kunnen in de definitieve overeenkomst "credits" (boetes) worden overeengekomen.

7. Service Level Management

Service Level Management (SLM) is de controle en het beheer van de kwaliteit van een service op basis van KPI's. Deze KPI's variëren van algemene beschikbaarheid tot het leveren van statistieken op basis van zeer specifieke services.

SLM omvat de vergelijking op basis van de werkelijke prestaties met vooraf gedefinieerde verwachtingen, het bepalen van passende maatregelen, en het produceren van inhoudelijke rapporten over de service. SLM voorziet in een 'comfort zone' over de kwaliteit van een bepaalde oplossing.

Het SLM kent drie niveaus van besturing:
- Strategisch niveau
- Tactisch niveau
- Operationeel niveau

Er wordt een overlegstructuur overeengekomen waarin bovenstaande onderwerpen periodiek worden besproken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

8. Audit logging en monitoring

Auditlogging moet beschikbaar zijn over de gehele keten (van wijzigingen in de systemen van de Opdrachtnemer t/m wijzigingen, beheerstaken gedaan door de medewerkers van Opdrachtgever).

Auditlogging moet minimaal voldoen aan de gestelde eisen, waaronder:

CONCEPT

- Minimale eisen aan de informatie die wordt gelogd;
- Bewaartermijn van de logging;
- Logfaciliteiten en informatie in logbestanden moeten worden beschermd tegen vervalsing en onbevoegde toegang. Voor de toegang tot auditlogging moet één aparte autorisatie-rol beschikbaar zijn;
- De logbestanden zullen op verzoek van Opdrachtgever, zodra beschikbaar, naar een centrale logserver van Opdrachtgever worden getransporteerd op basis van open standaarden, zoals Syslog;
- Auditlogging moet gescheiden zijn van andere loggingen, zoals technische logging en regulier functionele logging.

9 Security management

Opdrachtgever vereist dat Opdrachtnemer periodiek deelneemt aan penetratie- en kwetsbaarheidstests op zijn diensten of ad hoc indien nodig vanwege de aard van een wijziging. Wanneer de resultaten niet voldoen aan de vereiste normen en voorschriften, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het oplossen van de problemen en het geruststellen dat services worden getest en voldoen aan de verplichte normen en voorschriften.

Raadpleeg het Programma van Eisen en Wensen met betrekking tot de Informatiebeveiliging en verplichte beveiligingsnormen en -regelgeving.

Opdrachtgever vereist dat er een contactpersoon bij Opdrachtnemer aanwezig is om Security problemen toe te wijzen en als escalatiepunt te fungeren bij calamiteiten.

Opdrachtgever sluit een Verwerkersovereenkomst met de Verwerkers, zie bijlage van de Overeenkomst.

CONCEPT