

Blanco SLA (template)

Inhoud

- 1 Inleiding 3
 - 1.1 Leeswijzer 3
 - 1.2 Diensten en applicaties 3
 - 1.3 Contactpersonen 3
 - 1.4 Doelgroep SLA..... 4
 - 1.5 Geldigheidsduur..... 4
 - 1.6 Beheer van de SLA 4
 - 1.7 Definitielijst en gebruikte begrippen..... 5
- 2 Uitgangspunten en randvoorwaarden 6
 - 2.1 Binnen de scope van het SLA..... 6
 - 2.2 Buiten de scope van het SLA 6
 - 2.3 Automatische updates..... 6
 - 2.4 Testomgeving..... 6
 - 2.5 SaaS onderhoud en beheer 6
 - 2.6 Beschikbaarheid SaaS-dienst..... 7
 - 2.6.1 Servicewindow support..... 7
 - 2.6.2 Prioriteitsniveaus..... 7
 - 2.6.3 Reactie- en oplostijden..... 7
 - 2.6.4 Omgaan met fouten in de software 8
 - 2.7 Governance..... 8
 - 2.8 Servicewindow SaaS en beschikbaarheid..... 8
 - 2.8.1 Omstandigheden die geen invloed hebben op beschikbaarheidspercentage 8
- 3 SaaS data security..... 9
 - 3.1 Datacenter 9
 - 3.2 Back-up en restore..... 9
 - 3.3 Bewaartermijn van gegevens 9
 - 3.4 Exit-strategie..... 10
- 4 Ondertekening Service Level Agreement..... 10

Documenthistorie

Datum	Versie	Omschrijving	Door
22-11-22	0.1	Initiële versie	Wendy Horsten
16-01-23	0.2	Aanvullingen CRT	Ruud Jacobs
14-03-23	0.3	Aanvullingen CRT	Toine van Balkom
14-08-23	0.4	Aanvullingen tactisch I adviseurs	Paul van Opstal José Lommen
12-09-23	1.0	Opmerkingen/aanvullingen verwerkt	Wendy Horsten

Documentgegevens

Bedrijfsgegevens leverancier	
Rechtspersoon	
Adres	
Postcode en plaats	
Afdeling	

1 Inleiding

Het Service Level Agreement (SLA) is een contractdocument tussen de gemeente Tilburg en leverancier met afspraken over de te leveren diensten en de daaraan verbonden prestatieafspraken. In de SLA worden de afspraken over de overeengekomen diensten vastgelegd. De dienstverlening wordt geleverd binnen de context van de geldende overeenkomst(en). Deze SLA is van toepassing met de meest recente versie van de GIBIT voorwaarden.

1.1 Leeswijzer

Deze SLA is gemaakt ten behoeve van het gebruik van diensten die als XaaS worden aangeboden.

1.2 Diensten en applicaties

De diensten en/of applicaties die worden afgenomen en met welke geldigheidsduur zoals vermeld in de overeenkomst(en).

1.3 Contactpersonen

Hoofd contractpersoon:

Naam :
Telefoonnummer : 06
E-mail :

Contactpersoon 2

Naam :
Telefoonnummer : 06
E-mail :

1.4 Doelgroep SLA

Deze SLA is bedoeld voor het IT-management en de medewerkers van de IT-regieorganisatie van de gemeente Tilburg. In deze SLA is beschreven naar welke kwaliteit leverancier streeft en waar de dienstverlening van leverancier minimaal aan dient te voldoen. Op basis van deze SLA kan de gemeente Tilburg zijn interne IT-dienstverlening opbouwen.

1.5 Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van de SLA komt overeen met de geldigheidsduur van de overeenkomst(en).

1.6 Beheer van de SLA

Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer van deze SLA. De servicelevels worden periodiek geëvalueerd tijdens tactisch overleg met de gemeente Tilburg. In dit overleg wordt vastgesteld in hoeverre de servicelevels zinvol, redelijk, billijk en werkbaar zijn. Servicerapportages worden hiervoor beschikbaar gesteld aan de gemeente Tilburg door leverancier.

1.7 Definitielijst en gebruikte begrippen

Naam	Omschrijving
Leverancier	Leverancier van de dienst en/of applicatie.
SLA	Service Level Agreement dat een contractdocument is tussen de gemeente Tilburg en leverancier.
Gebruiker	Medewerkers van de gemeente Tilburg die de applicatie en/of dienst gebruiken.
XaaS	Anything as a Service en is de verzamelnaam van het gebruik van die producten en/of diensten die door de leverancier worden aangeboden.
Dienst	De service die verleend wordt die de gemeente Tilburg afneemt bij leverancier.
Hardware	Fysieke objecten die nodig zijn voor het realiseren van de dienst of waar de applicatie op draait.
Portal	Website van leverancier van service support systeem.
Overeenkomst	Hetgeen de gemeente Tilburg en leverancier zijn overeengekomen en is ondertekend.
Supportafdeling	Helpdesk bij leverancier
Feature request	Applicatie wensen die als standaard opgenomen kunnen worden door leverancier.
SaaS-dienst	Dienst die door de gemeente Tilburg wordt afgenomen die gehost wordt door leverancier.
SaaS-omgeving	Gehoste omgeving waar de dienst een onderdeel van is en gehost wordt door leverancier
SaaS-programmatuur	Benodigde systemen en/of software om de dienst te kunnen realiseren.
Exit-strategie	Lijst van afspraken, vaak vastgelegd in een plan, wanneer de samenwerking tussen de gemeente Tilburg en leverancier wordt beëindigd en de beschikbaarheid en leesbaarheid van de data wordt beschreven.
Bug	Fout in de broncode van de software.

2 Uitgangspunten en randvoorwaarden

2.1 Binnen de scope van het SLA

De in SLA beschreven dienstverlening beperkt zich tot de geleverde diensten. Hierbij kun je denken aan de volgende zaken:

- Toegang tot een support portal
 - De mogelijkheid tot het registreren van bugs en ontvangen van workarounds
 - Het bieden van technische expertise bij het verhelpen van verstoringen in samenwerking met de technische beheerders
 - Vragen over het gebruik van functionaliteiten en onderhoud
 - Vragen over de werking van koppelingen
 - Het kunnen doen van feature request en het ontvangen van status updates omtrent deze requests
 - Vragen over de toegang tot de data
- Recht op regelmatige productupdates
- Toegang tot informatie omtrent security en privacy
- Beschikbaarheid van de SaaS-omgeving
- De exit-strategie die verder uitgewerkt wordt, door leverancier, in een exit-plan.

2.2 Buiten de scope van het SLA

Hieronder genoemde punten zijn voorbeelden en dienen dus zelf aangevuld te worden.

- Consultancy gerelateerde onderwerpen, proces-gerelateerde en organisatie-specifieke vraagstukken.
- Het maken van of laten maken van organisatie-specifieke (API) koppelingen en andere scripts.
- Etc

2.3 Automatische updates

De SaaS-omgeving wordt regelmatig geüpdatet. De release notes bieden een overzicht wat er nieuw is. Bij wijzigingen wordt de contactpersoon van tevoren ruim geïnformeerd, met een minimum van 6 maanden voor de wijziging wordt uitgevoerd. Wanneer een update direct dient te worden uitgevoerd (emergency change), wordt de contactpersoon hiervan direct in kennis gesteld en worden afspraken gemaakt over de uitvoering hiervan.

2.4 Testomgeving

Heeft de gemeente Tilburg een testomgeving afgenomen dan zullen wijzigingen eerst in overeenstemming met de gemeente Tilburg hierin worden doorgevoerd. Gemeente Tilburg is zelf verantwoordelijk voor het adequaat testen van de wijziging.

2.5 SaaS onderhoud en beheer

Op de SaaS-diensten die in de overeenkomst zijn beschreven wordt regelmatig onderhoud uitgevoerd. Het technisch beheer van de SaaS-omgeving omvat diverse activiteiten. Deze activiteiten, al dan niet uitgevoerd door externen, anders dan leverancier, zijn duidelijk beschreven.

Leverancier is verantwoordelijk voor het onderhouden van de SaaS-dienst. Dit onderhoud zorgt ervoor dat de programmatuur zoveel mogelijk correct blijft werken.

2.6 Beschikbaarheid SaaS-dienst

De leverancier draagt zorg voor de beschikbaarheid van de dienst en de communicatielijnen vanuit deze dienst. Gemeente Tilburg is verantwoordelijk voor een goede werking van datacommunicatielijnen naar de SaaS-programmatuur van de leverancier toe.

2.6.1 Servicewindow support

Het servicewindow support is het tijdsbestek waarbinnen support wordt geleverd. Binnen dit servicewindow is de supportafdeling van de leverancier bereikbaar en worden meldingen afgehandeld.

Dag	Tijd
Maandag tot en met vrijdag Met uitzondering van erkende Nederlandse feestdagen.	08:30 – 17:30 uur

2.6.2 Prioriteitsniveaus

Er zijn twee prioriteitsniveaus. Gebaseerd op de beschikbare informatie geeft support het incident een bepaalde prioriteit en handelt naar deze inschatting.

1. Hoge prioriteit
Het gebruik van de dienst is onmogelijk. Wanneer er sprake is van een incident met hoge prioriteit is het belangrijk om telefonisch contact op te nemen met de supportafdeling, zodat de situatie direct bekend is. Wordt geconstateerd dat de SaaS-omgeving niet benaderbaar is dan zal dit incident met hoge prioriteit direct kenbaar worden gemaakt aan de gemeente Tilburg. De beschikbaarheid van de SaaS-omgeving wordt 24/7 gemonitord.
2. Normale prioriteit
Alle andere meldingen.

2.6.3 Reactie- en oplostijden

Support streeft naar een snelle en efficiënte dienstverlening. Onderstaand de reactie- en oplostijden die worden nagestreefd.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
Normaal	8 uur	75% binnen 1 werkdag 95% binnen 3 werkdagen 100% binnen 6 maanden
Hoog	Binnen 15 minuten	75% binnen 30 minuten 99,8% binnen 8 uur 100% binnen 12 uur

De status van een incident kan te allen tijde geraadpleegd worden via het portal, of per telefoon worden opgevraagd binnen het support servicewindow. Er wordt actief gecommuniceerd per e-mail of telefoon wanneer nieuwe informatie beschikbaar is.

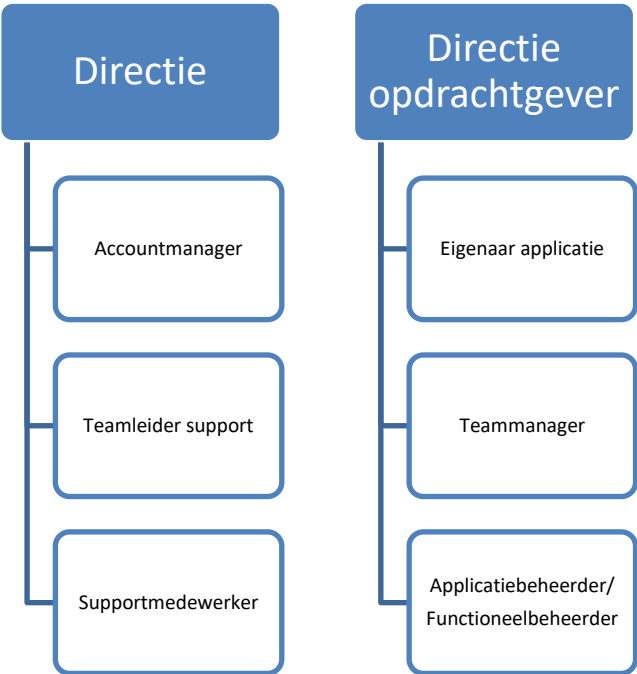
2.6.4 Omgaan met fouten in de software

Meldingen waarvoor het noodzakelijk is om de broncode aan te passen zullen worden geclassificeerd als bug. Omdat bugs in de broncode zitten, worden deze opgelost in een toekomstige update. Support spant zich in om een passende workaround te bieden tot de fout is opgelost. Dit is een tijdelijke oplossing waardoor, eventueel via een omweg, verder gewerkt kan worden.

2.7 Governance

Wanneer er tijdens het werken met de dienst een verschil van inzicht of een verschil van mening ontstaat tussen de applicatiebeheerder van de gemeente Tilburg en de support-medewerker van de leverancier, dan bestaat de mogelijkheid dit te escaleren.

Onderstaande governance structuur geeft aan welke escalatiestappen hierin worden genomen, en welke personen hierbij betrokken zijn.



2.8 Servicewindow SaaS en beschikbaarheid

Er wordt gestreefd naar continue beschikbaarheid. Een beschikbaarheid van 99,9% per maand wordt in de praktijk behaald. De capaciteit en performance worden real-time gemonitord.

Door onderhoudswerkzaamheden, zoals updates, is het mogelijk dat de omgeving korte tijd niet beschikbaar is. Deze werkzaamheden worden gepland binnen het SaaS-maintenance window. Dit valt tussen 22:30 en 03:00 uur.

2.8.1 Omstandigheden die geen invloed hebben op beschikbaarheidspercentage

De volgende omstandigheden hebben geen invloed op het beschikbaarheidspercentage:

Omstandigheid	Uitleg
Aangekondigd onderhoud	Ook bekend als geplande downtime. Wordt minimaal 7 dagen voor het uitvoeren van de werkzaamheden gecommuniceerd aan de gemeente Tilburg.

Uitvoeren updates	Het updaten van de SaaS-omgeving wordt één keer per week binnen het SaaS-maintenance window uitgevoerd.
Externe factoren	Verstoringen door externe connecties (bijv. internetverbinding), storingen in de eigen technische infrastructuur en storingen op het eigen systeem waar leverancier geen invloed op heeft.
Oneigenlijk gebruik	Storingen door oneigenlijk gebruik van de SaaS-omgeving.

3 SaaS data security

De leverancier realiseert zicht dat opgeslagen vastgelegde gegevens in de SaaS-omgeving organisatiegevoelig of zelfs persoonsgegevens kunnen zijn. Indien van toepassing wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld.

Voor de SaaS-dienstverlening zijn diverse maatregelen getroffen om de veiligheid van uw gegevens te garanderen.
Deze maatregelen betreffen:

-
-
-

Ze zijn gedocumenteerd en worden jaarlijks door een onafhankelijke partij ge-audit. Om een adequaat beveiligingsniveau te behouden, worden de getroffen maatregelen regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast. Op verzoek kan dit aangetoond worden. Dit geldt ook voor het jaarlijks audit-rapport.

3.1 Datacenter

De gebruikte datacenters bevinden zich binnen de Europese Economische Ruimte.

3.2 Back-up en restore

Middels de back-up en restore worden preventieve kopieën gemaakt van de aanwezige data. De gegevens worden 30 dagen bewaard. Gegevens worden veilig gesteld voor het geval dat de gegevens verloren of beschadigd raken. Periodiek vindt er back-up controle plaats.
Het is mogelijk om een API te gebruiken om de klant gerelateerde gegevens te exporteren en te integreren in het back-up plan van de gemeente Tilburg.
De database kan met Point-in-Time-Recovery met intervallen van 4 uur hersteld worden, dit betekent dat data vanaf een back-up teruggehaald kan worden tot een willekeurig moment in de afgelopen 30 dagen binnen de gestelde interval. In de praktijk betekent dit dat in een geval van een incident een database hersteld kan worden tot vlak voor het moment dat het incident zich voordeed, waarbij geen data verloren is gegaan.

3.3 Bewaartermijn van gegevens

Er vindt onderscheid plaats tussen gegevens die door de klant in de SaaS-omgeving worden opgeslagen en de (audit)logging. Gebruikers- en configuratiegegevens blijven gedurende de gehele contractperiode bewaard.

3.4 Exit-strategie

Data die wordt opgeslagen in de SaaS-omgeving blijft altijd eigendom van de gemeente Tilburg. Er wordt een beveiligde en transparante data-export aangeboden op één op dat moment gangbare, voor de gemeente Tilburg leesbare en beveiligde gegevensdrager. Deze strategie dient door de leverancier, conform GIBIT voorwaarden, uitgewerkt te worden in een exit-plan.

Na het eindigen van de overeenkomst bewaren wij de gegevens tot 30 dagen, waarna deze automatisch verwijderd worden. Dit proces wordt geautomatiseerd uitgevoerd en gemonitord, zodat mogelijk bestaande folders, databases en omgevingen worden gescand op aanwezigheid van data die verwijderd had moeten zijn.

4 Ondertekening Service Level Agreement

Hierbij verklaren de partijen,

Gemeente Tilburg

En

Naam leverancier

Zich akkoord met de Service Level Agreement van datum.