

Service Level Agreement (SLA)

GEMEENTE UTRECHT

DATUM	14 maart 2024 2024
DOCUMENTNAAM	SLA - Eisentool- v1.0
VERSIE	1.0
STATUS	Concept
EIGENAAR	Ivar Biersteker
VERTROUWELIJKHEID	Vertrouwelijk

Documentinformatie

Wijzigingshistorie

Datum	Redactie	Versie	Omschrijving
13-03-2024		1.0	Definitieve versie voor publicatie

Van toepassing zijnde contractdocumenten

Documentnaam	Versie	Omschrijving
Overeenkomst		
Offerteaanvraag Eisenmanagement		
Bijlage 01 PVE		
Bijlage 03 Prijzenblad		
Alle overige bijlagen		

Distributie

Naam	Rol
Gemeente Utrecht	
	- IPM Stadsbedrijven GU - Deelprogrammamanager Informatievoorziening Werven - Contractmanager Werven - Key-user Eisenmanagement Werven
<LEVERANCIER>	
Invullen na gunning	

Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
1.1. Achtergrond Service Level Agreement (SLA)	4
1.2. Doel van de SLA	4
1.3. Looptijd van de SLA	4
1.4. Wijzigingsbeheer SLA	4
2. Services en Servicelevels	6
2.1. Inleiding	6
Openstellingstijden	6
2.2. Service Levels	7
3. ITIL Management KPI afspraken	9
Prioriteitsstelling	9
3.1. Rapportage	11
4. Ondertekening.....	12

1. Algemeen

1.1. Achtergrond Service Level Agreement (SLA)

De Gemeente Utrecht heeft een overeenkomst gesloten met <BEDRIJFSNAAM> voor de IT-ondersteuning t.b.v. Eisenmanagement Gemeente Utrecht. De overeenkomst is vastgelegd in het contract zoals beschreven bij de documentinformatie, in het vervolg van dit document "Overeenkomst" genoemd.

Dit document verbijzondert de dienstverlening zoals in de Overeenkomst overeengekomen. De Overeenkomst blijft in alle gevallen leidend aan onderhavig document.

Alle ondergenoemde documenten maken onderdeel uit van deze Overeenkomst. Voor zover onderstaande documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de volgende rangorde:

1. Overeenkomst
2. Nota van Inlichtingen
3. Offerteaanvraag
4. Programma van Eisen
5. Overige bijlage

1.2. Doel van de SLA

Het doel van deze SLA is het definiëren van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van <BEDRIJFSNAAM> en de gemeente Utrecht van de onderhavige diensten. Uitgangspunt hierbij is dat optimaal invulling wordt gegeven aan de inzet, continuïteit en toekomstige invulling aan behoeften van de gemeente Utrecht, binnen afgesproken verantwoordelijkheden en servicelevels. Het gaat hierbij om de activiteiten:

- Leveren: door middel van SAAS-oplossing configureren en beschikbaar stellen van een IT-ondersteuning voor de gemeente Utrecht.
- Implementeren: Migreren van de huidige data en het ondersteunen en trainen van (een deel van) de gemeente Utrecht in het gebruik van de IT-ondersteuning.
- Onderhouden: functioneel en technisch beheer van de IT-ondersteuning.
- Migreren: Aan het einde van de contractduur invulling geven aan de migratie van data uit de onderhavige IT-ondersteuning naar de opvolgende IT-ondersteuning.

1.3. Looptijd van de SLA

Deze SLA heeft een looptijd overeenkomstig de looptijd van de Overeenkomst die is aangegaan tussen de gemeente Utrecht en <BEDRIJFSNAAM>.

1.4. Wijzigingsbeheer SLA

Een wijziging in de SLA die de inhoud van de al in de SLA opgenomen dienstverlening verandert, mag worden bekrachtigd door in de DAP ¹ vastgelegde vertegenwoordiger namens de gemeente Utrecht en <FUNCTIE+BEDRIJFSNAAM>. Wijzigingen die commercieel effect hebben of een uitbreiding op de SLA zijn, dienen door de ondertekenaars van de Overeenkomst te worden bekrachtigd.

Voor een incidentele afwijking wordt het verzoek schriftelijk kenbaar gemaakt, waarna de gemeente Utrecht in onderling overleg een besluit neemt over de aard en de omvang van de

¹ De DAP wordt na gunning gezamenlijk ingevuld door Gemeente Utrecht en Leverancier

afwijking. Hierbij gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van het SLA, waarbij het SLA als zodanig niet wijzigt. Incidentele afwijkingen en nadere afspraken worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het beheer van SLA en DAP valt onder de verantwoordelijkheid van **<BEDRIJFSNAAM>**.

CONCEPT

2. Services en Servicelevels

2.1. Inleiding

Service Level Management is het proces van het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde services. Om tot een goede bewaking en rapportages te komen over het voldoen hieraan, zijn de servicelevels dusdanig geformuleerd dat de beschreven meetinstrumenten kunnen worden gehanteerd.

Openstellingstijden

De volgende openstellingstijden zijn van toepassing:

Activiteit	Servicewindow
Melden en afhandelen van prioriteit 1,2,3,4 en 5 incidenten	Ma t/m vrij, (uitgezonderd feestdagen) van 8:00u – 17:00u;
Afhandelen prioriteit 1 incident buiten servicewindow	Best effort *
Afhandelen van verzoeken	Ma t/m vrij, (uitgezonderd feestdagen) van 8:00u – 17:00u;
Uitvoeren standaardchanges	In overleg, bij voorkeur buiten kantoortijden.
Uitvoeren van niet- standaard changes	In overleg, bij voorkeur buiten kantoortijden.
Monitoring – Technisch signalering	24x7
Monitoring – Opvolging	Best effort *

* Zie DAP voor procedure en afspraken.

Tijdens de genoemde tijdsbestekken zijn de medewerkers die Databasebeheer voor de Gemeente uitvoeren rechtstreeks bereikbaar voor de Gemeente via een vast telefoonnummer, e-mail zie DAP.

2.2. Service Levels

KPI- Beschikbaarheid *					
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Beschikbaarheid productie databases	tijd beschikbaar / totale tijd	90% per database**	<BEDRIJFSNAAM>	5 ^e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal
Beschikbaarheid productie databases	Tijd beschikbaar tijdens openstellingstijd	95% per database**	<BEDRIJFSNAAM>	5 ^e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal
Beschikbaarheid niet-productie databases***	tijd beschikbaar tijdens openstellingstijd	90% per database**	<BEDRIJFSNAAM>	5 ^e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal
Beschikbaarheid niet-productie databases***	tijd beschikbaar / totale tijd	85 % per database**	<BEDRIJFSNAAM>	5 ^e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal

*Beschikbaarheid wordt gedefinieerd als de tijd waarin de beheerde databases voor de gebruiker te gebruiken zijn zoals bedoeld.

**In de kwartaalrapportage dienen alleen de uitzonderingen (< 100%) vermeld te worden.

*** niet-productie databases zijn o.a. databases van archiefprojecten.

KPI – Service response tijd					
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Service response tijd	Gemiddelde service response tijd binnen openstellingstijden, in een periode van 9 uur.	< 100 milliseconden	<BEDRIJFSNAAM>	5e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal

* Deze meting wordt uitgevoerd vanaf het moment dat een verzoek van een gebruiker de server bereikt tot het moment van ontvangst van de volledige respons.

KPI – Beveiliging					
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Melden verdachte bevindingen	Direct melden van security incidenten en datalekken	100% < 1 uur	<BEDRIJFSNAAM>	5 ^e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal
Beveiligingsvoorstellen	Opnemen in de kwartaalrapportage	Voorstel opgenomen in rapportage	<BEDRIJFSNAAM>	Kwartaal	Kwartaal

KPI – Licentiemanagement					
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Licentiemanagement*	Rapportage van onderzoek naar licentie compliancy	100%	<BEDRIJFSNAAM>	Kwartaal	Kwartaal

*Gemeente Utrecht is verantwoordelijk voor het compliant zijn van de licenties. Gemeente Utrecht behoudt het eigendom van (XXXX)-licenties. <BEDRIJFSNAAM> voert controles uit op de (licentie-) compliance en signaleert wanneer incompliance dreigt.

KPI – Klanttevredenheid					
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Klanttevredenheid	Survey onder ten minste 10% van het aantal op dat moment actieve users incl. key-user. Survey van max. 10 vragen, opgesteld door GU en <BEDRIJFSNAAM>	Rapportcijfer ≥ 7	<BEDRIJFSNAAM>	Kwartaal	Kwartaal

3. ITIL Management KPI afspraken

Prioriteitsstelling

De prioriteit van een incident wordt bepaald door de urgentie voor de opdrachtgever en de impact voor de gebruikersorganisatie.

Prioriteitsstelling				
Prioriteit =	Impact x Urgentie	High	Medium	Low
	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5

Door de volgende tabel te gebruiken, kan de opdrachtgever de juiste prioriteit voor een incident bepalen.

Prioriteit	Omschrijving	Voorbeeld
System Down (Prioriteit 1)	Kritieke bedrijfsprocessen zijn niet langer beschikbaar. Er is geen tijdelijke oplossing. De impact en urgentie zijn hoog.	Compleet verlies van service voor bedrijfskritieke activiteiten voor gemeente Utrecht waar activiteiten redelijkerwijs niet kunnen worden voortgezet. Grote groep gebruikers kan geen gebruik maken van de dienstverlening.
High (Prioriteit 2)	Belangrijke bedrijfsprocessen zijn niet langer beschikbaar of functioneren niet naar behoren. Er is geen tijdelijke oplossing. De impact of urgentie zijn hoog.	Aanzienlijk verlies van service of bronnen. Een belangrijk bedrijfsproces werkt niet meer. Er is geen tijdelijke oplossing. Een oplossing moet zo snel mogelijk worden geïmplementeerd.
Medium (Prioriteit 3)	Een bedrijfsproces kan niet langer worden ondersteund. Een tijdelijke oplossing is mogelijk.	Beperkt verlies van diensten of middelen. Een belangrijk bedrijfsproces werkt niet meer. De oplossing van het incident is snel nodig dit is haalbaar d.m.v structurele oplossing of workaround.
Low (Prioriteit 4)	Een bedrijfsproces kan niet langer worden ondersteund. De impact is gemiddeld, de urgentie is laag.	Geen werk wordt momenteel belemmerd - informatie wordt gevraagd of gerapporteerd. Een urgente oplossing is niet nodig.
Trivial (Prioriteit 5)	Overige, alle incidenten waarbij de oplossing ingepland kan worden.	Een niet-bedrijfskritieke functionaliteit kan niet langer worden ondersteund. De impact is laag, de urgentie is laag.

KPI- Incidentmanagement					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage periode	Meetinterval
Reactietijd	zie bovenstaand schema	100% binnen 30 minuten na binnenkomst van een melding of signalering van verstoring vanuit monitoring, binnen openstellingstijden.	<BEDRIJFSNAAM>	5 ^e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal
Afhandelingstijd*	zie bovenstaand schema	80% van de gevallen binnen: Prioriteit 1 : 4 uur Prioriteit 2 : 9 uur Prioriteit 3 : 18 uur Prioriteit 4 : 36 uur Prioriteit 5 : 90 uur 100% binnen 2x normtijd	<BEDRIJFSNAAM>	5 ^e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal

* De (maximale) tijd die ligt tussen de aanmelding van een verstoring of vraag en de oplossing ervan o.b.v. openstellingstijden.

KPI- Problem Management					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-Periode	Meetinterval
Overzicht problems	Problems status en voortgang	100% rapporteren	<BEDRIJFSNAAM>	5 ^e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal

KPI- Changemanagement (standaardchanges)					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage Periode	Meetinterval
Tijdigheid	Uitvoeren van wijziging m.b.t. afgesproken opleverdatum	Minimaal 85% van de opdrachten is op tijd opgeleverd. 100% binnen 2x normtijd	<BEDRIJFSNAAM>	5 ^e werkdag na afloop kwartaal	Kwartaal

KPI- Changemanagement (niet – standaard wijzigingen)					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage Periodiek	
Reactietijd	Tijd tussen aanvraag en aangeven van de benodigde tijd voor het opstellen van de impactanalyse	5 werkdagen na aanvraag (binnen kantooruren)	<BEDRIJFSNAAM>	Kwartaal	

KPI- Changemanagement (niet – standaard wijzigingen)				
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage Periodiek
Doorlooptijd	Tijd tussen moment van opdrachtverstrekking voor impactanalyse en moment van oplevering ervan	Eenvoudige wijzigingen: 1 werkdag Complexe wijzigingen: 5 werkdagen	<BEDRIJFSNAAM>	Kwartaal
Tijdigheid	Uitvoeren van wijziging m.b.t. afgesproken opleverdatum	Minimaal 85% van de opdrachten is op tijd	<BEDRIJFSNAAM>	Kwartaal
Betrouwbaarheid	Hit-in-one: Juistheid en volledigheid van de eerst aangeboden oplossing	90% van de uitgevoerde RFC's is in 1 keer correct	<BEDRIJFSNAAM>	Kwartaal

KPI - Releasemanagement				
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Meetinterval
Kwaliteitsborging	Vrijgave releases uitsluitend na succesvol doorlopen acceptatietest	100% van de releases worden vrijgegeven nadat acceptatietest succesvol is doorlopen (OTAP)	<BEDRIJFSNAAM>	Kwartaal

3.1. Rapportage

De exacte inhoud van elke rapportage wordt na gunning in overleg samengesteld.

De onderstaande rapportages zullen in ieder geval worden opgeleverd aan de opdrachtgever.

De kwartaalrapportage wordt periodiek besproken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Frequentie	Contactmoment
Ad-hoc	Bezoekverslag Verslag van de besproken onderwerpen, gemaakte afspraken en vervolgacties.
Kwartaal	Licenties - Overzicht van de ontwikkeling van het aantal in gebruik zijnde licenties over het afgelopen kwartaal. Factuurrapportage - Overzicht van de factuurbedragen (vaste bedragen en variabele uren) van het afgelopen kwartaal. Zie DAP afspraken Financiële uitnuttingsrapportage: - Overzicht van uitnutting begrote uren ten behoeve van financiële bijsturing en inzicht in jaar budget. SLA-rapportage Overzicht van belangrijkste gebeurtenissen van het afgelopen kwartaal en de behaalde technische indicatoren (KPI) scores. Uiterlijk 5 ^e werkdag na afloop van kwartaal, de rapportage over het vorige kwartaal conform afspraken. Analyse en Verbetermaatregelen

Frequentie	Contactmoment
	Analyse van gerapporteerde KPI scores en (waar de KPI-score negatief afwijkt van de norm) welke maatregelen genomen zouden kunnen worden om KPI scores te verbeteren.

4. Ondertekening

De hieronder genoemde partijen verklaren hierbij akkoord te gaan met deze SLA:

Gemeente Utrecht

<BEDRIJFSNAAM>

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

Datum:

Datum:

.....

.....