



EINDHOVEN

SLA gemeente Eindhoven en <Opdrachtnemer>

Service Level Agreement (SLA)

Gemeente Eindhoven
Informatisering en Beheer, Inkoop
Januari 2024

Paraaf gemeente Eindhoven:

Paraaf <Opdrachtnemer>:

Colofon

Uitgave
 gemeente Eindhoven
 Informatisering en Beheer, Inkoop

Datum
 Januari 2024

Versie Beheer

Versie	Status	Door	Datum	Beschrijving
2.0	Definitief	gemeente Eindhoven Service Delivery Manager	30 januari 2024	Template SLA

Inhoudsopgave

Colofon	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	4
1.1 Doelstelling	4
1.2 SLA	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Algemene services en diensten	5
2.1 Beschikbaarheidsvenster (service window)	5
2.2 Service Levels hard- en software	5
2.3 Ondersteuning en Support	5
2.4 Service Level Rapportages	5
2.5 Key performance indicatoren (KPI's)	6
2.6 Overlegstructuur	8
2.7 Escalatiemodel	8
3 Proces management	9
3.1 Producten en diensten	9
3.2 Incident management	9
3.3 Problem management	9
3.4 Change en release management	10
3.5 Security	10
4 Definities	11
Ondertekening:	13

1. Inleiding

1.1 Doelstelling

Dit service level agreement (SLA) definieert het niveau van de door <Opdrachtnemer> aangeboden dienstverlening met betrekking tot <naam Overeenkomst> bij de gemeente Eindhoven. Het beschrijft de te hanteren servicelevels en condities m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening. Op een aantal van deze servicelevels vindt expliciete monitoring plaats (via zgn. key performance indicatoren (KPI'S)), zodat kan worden vastgesteld of gedurende de looptijd van de dienstverlening het vereiste kwaliteitsniveau daadwerkelijk wordt gehaald en gehandhaafd blijft.

1.2 SLA

Dit SLA is de concrete invulling van de service afspraken tussen <Opdrachtnemer> en gemeente Eindhoven. Het SLA is gebaseerd op <naam Overeenkomst>.

Daarnaast zal door <Opdrachtnemer> in samenwerking met de gemeente Eindhoven een zogenaamd Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden opgesteld waarin procedures in de procesgang tussen <Opdrachtnemer> en gemeente Eindhoven nader worden vastgelegd.

Het SLA zal vervolgens op jaarbasis gezamenlijk worden gecontroleerd op actualiteit en waar nodig door <Opdrachtnemer> worden aangepast. Na akkoord van de Partijen geldt dan de aangepaste versie. Aanpassing vindt plaats op basis van overleg tussen de Demand manager / contractmanager / Service Delivery Manager van gemeente Eindhoven en <Opdrachtnemer>. Dit vindt plaats in het tactisch overleg.

1.3 Leeswijzer

Het SLA volgt zoveel mogelijk de structuur van ITIL, zodat de voorwaarden zijn gegroepeerd rondom de verschillende ITIL processen.

Elk hoofdstuk bevat vervolgens aanvullende eisen en evt. randvoorwaarden waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen. Daar waar onduidelijkheid is betreffende de uitleg van benoemde definities in dit document hanteert de aanbestedende dienst de processen / definities zoals in de laatste versie van ITIL beschreven.

2 Algemene services en diensten

2.1 Beschikbaarheidsvenster (service window)

Het standaard service window van <Opdrachtnemer> is uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen: <Maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 18:00 uur> voor de geautoriseerde gebruikers. Onderhoud vindt bij voorkeur buiten het standaard service window plaats.

2.2 Service Levels hard- en software

Voor de <naam dienst/applicatie> kennen we binnen de gemeente Eindhoven de volgende service level:

- 5 x 10 (8:00-18:00) Support tijdens kantooruren
(reactietijd afhankelijk van prioriteit en type verzoek)

De KPI's vermeld in 2.5 zijn gebaseerd op naleving van de betreffende servicelevels.

2.3 Ondersteuning en Support

<Opdrachtnemer> ondersteunt <Opdrachtgever> bij de implementatie en inrichting van de omgeving. Hierbij wordt ook assistentie geboden bij het opzetten van de eerste lijn van brontabel naar datamart structuur.

<Opdrachtnemer> biedt een servicedesk die bereikbaar is via telefoon, e-mail en Service Management Tooling tijdens het afgesproken service window. Responstijden zijn conform de afgesproken KPI's. De servicedesk van <Opdrachtnemer> fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor de geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven.

Voor gebruikers is een self-service platform beschikbaar waar informatie zoals manuals, online trainingen, en FAQ's beschikbaar is. Updates van het portaal worden periodiek uitgevoerd om relevante en actuele informatie te waarborgen

2.4 Service Level Rapportages

Ten behoeve van het monitoren van de KPI's stelt <Opdrachtnemer> periodiek verslaglegging op in de vorm van kwartaal rapportages. De rapportages worden besproken tijdens een van de afgesproken overlegmomenten.

2.5 Key performance indicatoren (KPI's)

Na een initiële periode van drie (3) maanden na aanvang van de dienstverlening, vindt een gezamenlijke evaluatie plaats van de scope van de dienstverlening en de wederzijds afgesproken service levels.

Naar aanleiding van deze evaluatie is het mogelijk dat de frequentie, scope en/of de KPI's in onderling overleg worden aangepast.

<Opdrachtnemer> zal voldoen aan de gestelde KPI's:

Onderwerp	KPI	Omschrijving / scope	Frequentie
Opleveren rapportage	≤ 10 ^e werkdag van de maand	Rapportage over de voorgaande kwartaal	Per kwartaal
Servicedesk & Telefonische bereikbaarheid	Reactietijd < 5 min 100% binnen werkdagen tussen 08.00 uur en 18:00 uur	Telefonisch bereikbaar tijdens service window	Per kwartaal
Incidenten prio-1	Reactietijd < 1 uur.	Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand Het product of de dienst is niet te gebruiken en betreft een kritische impact op de productie omgeving. Situatie vereist onmiddellijke oplossing	Per kwartaal
Incidenten prio-2	Reactietijd < 8 uur.	Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand Het product of de dienst is operationeel door gebruik van een work around, maar onder ernstige beperkingen. Situatie vereist spoedige oplossing	Per kwartaal
Incidenten prio-3	Reactietijd < 1 week.	Incidenten: Aangemeld, opgelost en openstaand aan het einde van de maand Er zijn onvolkomenheden geconstateerd, of er zijn vragen. Het product of de dienst is operationeel	Per kwartaal
Toegangsrechten algemene logische toegang	Halfjaarlijks zichtbaar testen	Toegangsrechten worden ieder half jaar opnieuw zichtbaar beoordeeld. Niet toegestane of verouderde toegang wordt geregistreerd als beveiligingsincident en direct verwijderd	2 x per jaar
Logging en monitoring	Kwartaal	Review audit trail op basis van concrete aanleiding. Periodiek audit trails op basis van risico's	1 x per kwartaal

Onderwerp	KPI	Omschrijving / scope	Frequentie
Vulnerability scan	Wekelijks	Vulnerability scanning van IT systemen met toegang tot de omgeving. Wekelijkse automatische scan op gepubliceerde kwetsbaarheden	Per week
Vulnerability scan	indien van toepassing	Wekelijks en na grote wijzigingen scannen op openstaande poorten, errors in de code en op gepubliceerde kwetsbaarheden	Ad-hoc
Pentest	Jaarlijks	Pentest (in samenwerking) op volledige interne infrastructuur op basis van risico analyse.	1 x per jaar
Security	Binnen 48 uur	Datalekken dienen uiterlijk binnen 48 uur gemeld te worden	Ad-hoc
Security	Volgens CVSS-score Kritiek – Oplossen binnen 1 dag High – Oplossen binnen 1 week Medium – Oplossen binnen 2 maanden Low – Oplossen in overleg	Kwetsbaarheden (uit pentesten, vulnerability scans of andere gerelateerde processen) worden opgelost op basis van de waarde van de *CVSS-score CVSS = Common Vulnerability Scoring System	Ad-hoc

2.6 Overlegstructuur

Ten behoeve van de instandhouding van de dienstverlening zullen <Opdrachtnemer> en gemeente Eindhoven een overlegstructuur voeren op tactisch en strategisch niveau.

Communicatie tussen <Opdrachtnemer> en gemeente Eindhoven zal in het Nederlands plaatsvinden, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.

<Opdrachtnemer> levert een vast contactpersoon (en vervanger) voor alle communicatie tussen de gemeente Eindhoven en <Opdrachtnemer> tijdens de uitvoer van de Overeenkomst. Deze overlegstructuur kent in concept de volgende opzet:

Overleg	Frequentie	Participanten (=bevoegden)	Agenda / Doel
Tactisch	1x per kwartaal	<u>Gemeente Eindhoven</u> - Demandmanager / key user; - Contractmanager - Service Delivery Manager <u><Opdrachtnemer></u> - Service manager / contract manager - Evt. andere functionarissen	- Klanttevredenheid; - Escalaties; - Proces evaluatie; - Facturatie; - Wijzigingen op SLA/DAP; - Security;
Strategisch	1x per jaar	Personen op basis van de agenda	- Presentatie jaar van samenwerking; - Doorgevoerde wijzigingen op SLA/DAP; - Innovatie; - Toekomst.

Alle overleggen tussen de gemeente Eindhoven en <Opdrachtnemer> vinden plaats in een van de kantoren van de gemeente Eindhoven, tenzij onderling anders overeengekomen.

Verslaglegging en voortgangsbewaking worden gedaan door <Opdrachtnemer>.

2.7 Escalatiemodel

Indien de overeengekomen dienstverlening en/of te hanteren processen niet worden nagekomen, is bijgaand escalatie model in concept beschreven en wordt indien van toepassing nader uitgewerkt in het DAP:

Niveau	Gemeente Eindhoven	<Opdrachtnemer>
1	Functioneel Beheerder / Key user	Account manager
2	Demand manager / contractmanager	Contract manager
3	Afdelingshoofd / sectorhoofd	Algemeen directeur

3 Proces management

3.1 Producten en diensten

<Opdrachtnemer> is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor:

- Het leveren van software, (security) patches en updates conform releasestrategie
- Ondersteuning en support tijdens onderhoud (Correctief, Preventief, Adaptief en Innovatief) op deze producten en diensten
- 1^e lijns Servicedesk
- 2^{de} en 3^e lijns ondersteuning zowel functioneel en technisch
- Een self-service platform waar gebruikers informatie kunnen raadplegen, zoals manuals, online trainingen, en FAQ's

3.2 Incident management

Incidenten die betrekking hebben op de producten en diensten die <Opdrachtnemer> levert conform de Overeenkomst, worden aangemeld bij de <Opdrachtnemer> via <telefoon, e-mail, of self-service portaal>. <Opdrachtnemer> fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor de geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven.

Terugkoppeling door <Opdrachtnemer> vindt altijd plaats met het referentie nummer van <Opdrachtnemer> en het referentie nummer van gemeente Eindhoven. Alle meldingen worden bijgehouden in een service management tool van <Opdrachtnemer> dat conform ITIL standaarden werkt. De Servicedesk van <Opdrachtnemer> houdt zicht en controle op alle uitstaande meldingen. Geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven hebben toegang tot de aangemelde tickets.

3.3 Problem management

Terugkerende incidenten dienen als problem te worden geclassificeerd op basis van de volgende regels:

- Wanneer een geautoriseerde gebruiker van gemeente Eindhoven een incident als problem classificeert;
- Wanneer eenzelfde type incident vijf (5) of meer keer per jaar voorkomt.

<Opdrachtnemer> levert binnen een week een verbeterplan aan en laat dit accorderen door gemeente Eindhoven. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (onderzoekperiode, mensen, middelen en resultaten) genoemd.

Indien zich in het ICT-landschap van de gemeente Eindhoven een problem voordoet dat niet direct is te herleiden tot de dienstverlening van <Opdrachtnemer> maar daar mogelijk wel mee in verband staat, dan verklaart <Opdrachtnemer> zich bereid om de gemeente Eindhoven te ondersteunen bij de diagnose van het probleem.

3.4 Change en release management

Alle wijzigingen uitgevoerd door <Opdrachtnemer> binnen én buiten het service window worden minimaal 10 werkdagen van tevoren gemeld bij gemeente Eindhoven. Wijzigingen op de productie omgeving worden uitgevoerd buiten het beschikbaarheidsvenster (service window).

Wijzigingen worden eerst beschikbaar gesteld in een test omgeving, zodat deze door geautoriseerde gebruikers van de gemeente Eindhoven getest kunnen worden. Indien akkoord mogen de wijzigingen doorgevoerd worden op de productie omgeving

Werkzaamheden die van tevoren niet gemeld worden en die leiden tot uitval tijdens het service window worden meegerekend in de maandelijkse beschikbaarheid van de dienstverlening.

Het door <Opdrachtnemer> gepland onderhoud, wordt jaarlijks vastgesteld en de non-beschikbaarheid valt buiten de metingen in dit SLA.

Alle geplande aanpassingen van functionaliteit (nieuw en gewijzigd) worden gecommuniceerd via de releasekalender die jaarlijks wordt vastgesteld door <Opdrachtnemer>. De concrete inhoud van elke release wordt minimaal 10 werkdagen voor implementatie gecommuniceerd met de gemeente Eindhoven. In dat tijdsbestek heeft gemeente Eindhoven de gelegenheid om de impact van de aangekondigde wijzigingen op de bestaande omgeving te beoordelen en maatregelen te treffen voor implementatie.

3.5 Security

<Opdrachtnemer> is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor:

- Patch en releasemanagement van software
- Periodiek scannen voor kwetsbaarheden van software
- Op basis van BBN score wordt jaarlijks een Blackbox, Greybox of Whitebox pentest in samenwerking met de gemeente Eindhoven uitgevoerd
- Melden van security incidenten en datalekken
- Signaleren en oplossen van security issues op basis van CVSS-score

Bevindingen worden gemeld binnen de afgesproken KPI's en gerapporteerd aan de diverse stakeholders binnen de gemeente Eindhoven volgens het escalatiemodel.

Wijzigingen naar aanleiding van security bevindingen worden uitgevoerd volgens het hierboven genoemde IPC / ITIL processen. Eventuele spoedwijzigingen naar aanleiding van security maatregelen worden altijd in gezamenlijk overleg uitgevoerd.

4 Definities

Overeenkomst	<naam Overeenkomst>
Beschikbaarheid	De algemene beschikbaarheid van de producten en diensten tijdens het service window, zodat de gebruikers van de producten en diensten deze functioneel kunnen gebruiken.
Correctief onderhoud	Na constatering van een issue in de te leveren producten of diensten verhelpt <Opdrachtnemer> op basis van de aan het geconstateerde issue toegekende prioriteit het issue. Dit gebeurt in overeenstemming met de gemeente Eindhoven.
Partijen	Dit zijn de <Opdrachtnemer> en de gemeente Eindhoven
Preventief onderhoud	Gemeente Eindhoven verwacht van <Opdrachtnemer> wijzigingsvoorstellen om te borgen dat de te leveren producten en diensten ook in de toekomst blijft functioneren en presteren conform de overeenkomst. <Opdrachtnemer> geeft aan welk Preventief onderhoud gedaan zou moeten worden en met welke frequentie, in afstemming met gemeente Eindhoven. Het Preventief onderhoud, waarbij de te leveren producten en/of diensten niet beschikbaar zijn, dient minimaal 10 werkdagen vooraf aangekondigd te worden. De datum van uitvoering is in overleg met gemeente Eindhoven. <Opdrachtnemer> voert Preventief onderhoud uit aan de hand van een Preventief onderhoudsplan, waarin te hanteren criteria, checklists en meetmethoden zijn opgenomen. Dit onderhoudsplan wordt periodiek met gemeente Eindhoven in het operationeel overleg besproken.
Adaptief onderhoud	Het releasematig doorvoeren van verbeteringen en/of uitbreiding van de functionaliteit van de te leveren producten en diensten. De inhoud van een release wordt in overleg vastgesteld en in de release notes beschreven. Zodra een nieuwe release is goedgekeurd door gemeente Eindhoven kan deze worden geïmplementeerd in de productieomgeving.
Innovatief onderhoud	Verbeteren van de te leveren producten en diensten is van belang voor de toekomstbestendigheid van niet alleen de functionaliteiten, maar ook de effectiviteit en inzetbaarheid. Wederpartij dient per jaar een roadmap voor Innovatief onderhoud op te leveren met een tijdspanne van 12 maanden vooruit. De toekomstvisie van de <Opdrachtnemer> met betrekking tot de te leveren producten en diensten incl. de

	samenwerking wordt jaarlijks besproken en vastgelegd in het strategische overleg.
--	---

Ondertekening:

Gemeente Eindhoven

Naam:

Functie: Product Owner / Sectorhoofd*

Organisatie: Gemeente Eindhoven

Datum:

Handtekening:

<Opdrachtnemer>

Naam:

Functie:

Organisatie: <Opdrachtnemer>

Datum:

Handtekening:

* Doorhalen wat niet van toepassing is