

Service Level Agreement (SLA)

GEMEENTE UTRECHT

DATUM	15 mei 2024
DOCUMENTNAAM	XXXXXXX
VERSIE	1.0
STATUS	Definitief
EIGENAAR	XXXXXXX
VERTROUWELIJKHEID	Vertrouwelijk

Documentinformatie

Wijzigingshistorie

Datum	Redactie	Versie	Omschrijving

Van toepassing zijnde contractdocumenten

Documentnaam	Versie	Omschrijving

Distributie

Naam	Rol

Service Level Agreement

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	5
2.1. Inleiding	5
Openstellingstijden	5
2.2. Service Levels	5
3. ITIL Management KPI afspraken	7
Prioriteitsstelling	7
3.1. Rapportage	9
4. Ondertekening.....	10

1. Algemeen

1.1. Achtergrond Service Level Agreement (SLA)

De gemeente Utrecht heeft een overeenkomst gesloten met XXXXXX voor uitbesteding van het XXXXXX. 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 incl. SLA en DAP.
2. Verslag van de verificatiebespreking d.d. 30 december 2021 (bijlage A);
3. Nota van Inlichtingen d.d. 27 oktober 2021 en 9 november 2021;
4. Offerteaanvraag Opdrachtgever met kenmerk 2021-IPM-002 inclusief de documenten die samen met de offerteaanvraag ter beschikking zijn gesteld via TenderNed en die daarmee een onlosmakelijk onderdeel van de offerteaanvraag uitmaken;
5. Algemene Voorwaarden;
6. Inschrijvingsdocumenten Opdrachtnemer d.d. 22 november.

1.2. Doel van de SLA

Het doel van deze SLA is het definiëren van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van XXXXXX 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:

- XXXXX

1.3. Looptijd van de SLA

Deze SLA heeft een looptijd overeenkomstig de looptijd van de Overeenkomst die is aangegaan tussen de opdrachtgever en XXXXXX.

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 vastgelegde vertegenwoordiger namens de gemeente Utrecht en de manager XXXXXXXX namens XXXXXX. 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 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 XXXXXX.

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 prioriteit 1 incidenten	24x7
Afhandelen prioriteit 1 incident buiten servicewindow	Best effort **
Melden en afhandelen van prioriteit 1,2,3,4 en 5 incidenten	Ma t/m vrij, uitgezonderd feestdagen, van 8:00u – 17:00u; Dinsdag en donderdag (uitgezonderd feestdagen) additioneel tot 20:00u vanwege de avondopenstelling van de publieksbalies.
Afhandelen van verzoeken	Ma t/m vr 8:00 – 17:00
Uitvoeren standaardchanges	In overleg buiten kantoortijden en in onderhoudswindow.
Uitvoeren van niet- standaard changes	In overleg buiten kantoortijden en in onderhoudswindow.
Monitoring – Technisch signalering	24x7
Monitoring – Opvolging	Best effort **

*XXXXXX doet voor aanvang openstelling een controle op alle systemen en pakt eventuele P1 verstoringen direct op.

Incidenten die de avondopenstelling van gemeente Utrecht verstoren worden behandeld als prio 1 incidenten

** Zie DAP voor procedure en afspraken.

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

2.2. Service Levels

KPI- Beschikbaarheid *					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethode	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Beschikbaarheid productie xxxxxx	tijd beschikbaar / totale tijd	XXXXXXX	XXXXXX	5 ^e werkdag van de maand	Maand
Beschikbaarheid niet-productie xxxxxx	tijd beschikbaar tijdens openstellingstijd / totale tijd tijdens openstellingstijd	XXXXXXX	XXXXXX	5 ^e werkdag van de maand	Maand

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

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

Service Level Agreement

KPI- Continuïteitsbeheer					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Restore	Periodiek uitvoeren van restore test, met specifieke point in time (waar mogelijk)	Ten minste xx per jaar	XXXXXX i.s.m gemeente Utrecht	Kwartaal	Kwartaal

KPI- Capaciteitsbeheer					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Capaciteit	Capaciteit beschikbaar: Incident veroorzaakt door een capaciteits tekort	xx per maand	XXXXXX	5 ^e werkdag van elke maand	Maand

KPI- Perfectief onderhoud*					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Trendanalyse	Uitvoeren trendanalyse en doen van een verbetervoorstel	xx keer per jaar	XXXXXX	Kwartaal	Kwartaal

* XXXXXX stelt op basis van trendanalyses per kwartaal een verbetervoorstel op. Het voorstel bevat een beschrijving van de verbetering, de noodzaak en de geschatte impact. Verbeteringen zijn vooral gericht op optimaal gebruik van resources (opslag en geheugen) die tijdens het monitoren worden gemeten.

KPI – Beveiliging					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Melden verdachte bevindingen	Direct melden van security incidenten en datalekken	xxxxx	XXXXXX	5 ^e werkdag van elke maand	Maand
Beveiligingsvoorstellen	Opnemen in de kwartaalrapportage	Voorstel opgenomen in rapportage	XXXXXX	Kwartaal	Kwartaal

KPI – Licentiemanagement					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Licentiemanagement*	Rapportage van onderzoek naar licentie compliancy	xxxxxx	XXXXXX	Kwartaal	Kwartaal

*Gemeente Utrecht is verantwoordelijk voor het compliant zijn van de licenties. Gemeente Utrecht behoudt het eigendom van de XXXXXXXX. XXXXXX voert controles uit op de (licentie-) compliancy en signaleert wanneer incompliancy dreigt.

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. Voorbeeld: Tijdens de avondopenstelling zijn diensten richting de burger niet beschikbaar.
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. Voorbeeld: een BI rapportage tool die gebruikt wordt in een belangrijk bedrijfsproces is niet beschikbaar en oorzaak is onbekend.
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. Voorbeeld: meldingen in monitoring
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.

Service Level Agreement

KPI- Incidentmanagement					
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage periode	Meetinterval
Reactietijd	zie bovenstaand schema	xx% binnen xx minuten na binnenkomst van een melding of signalering van verstoring vanuit monitoring.	XXXXXX	5 ^e werkdag van elke maand	Maand
Afhandelingsijd**	zie bovenstaand schema	xx% van de gevallen binnen: Prioriteit 1 : x uur* Prioriteit 2 : x uur Prioriteit 3 : x uur Prioriteit 4 : xx uur Prioriteit 5 : in overleg xx% binnen xx normtijd	XXXXXX	5 ^e werkdag van elke maand	Maand

*Een uur is gelijk aan één openstelling uur van het beheerde object. Voor een 24/7 openstellingstijd geldt dat 1 uur overeenkomt met 1 klokuur. Voor beheerde objecten die alleen een openstelling tijdens kantooruren hebben, stopt de tijdmeter om 17:00 uur en loopt deze weer verder op de volgende werkdag om 8:00 uur.

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

KPI- Problem Management					
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-Periode	Meetinterval
Overzicht problems	Problems status en voortgang	xx% rapporteren	XXXXXX	Maandelijks	Maandelijks

KPI- Changemanagement (standaardchanges)					
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage Periode	Meetinterval
Tijdigheid	Uitvoeren van wijziging m.b.t. afgesproken opleverdatum	Minimaal xx% van de opdrachten is op tijd opgeleverd. xx% binnen xx normtijd	XXXXXX	5 ^e werkdag van elke maand	Maand

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	x uur na aanvraag (binnen kantooruren)		XXXXXX	Bij uitzonderingen

Service Level Agreement

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: x werkdag Complexe wijzigingen: x werkdagen Projecten wijzigingen: x werkdagen	XXXXXX	5 ^e werkdag van elke maand
spoedwijzigingen (max. xx per jaar)	Inzicht spoedwijzigingen	xx% rapportage	XXXXXX	Maandelijks
Tijdigheid	Uitvoeren van wijziging m.b.t. afgesproken opleverdatum	Minimaal xx% van de opdrachten is op tijd	XXXXXX	Maandelijks
Betrouwbaarheid	Hit-in-one: Juistheid en volledigheid van de eerst aangeboden oplossing	xx% van de uitgevoerde RFC's is in x keer correct	XXXXXX	Maandelijks

KPI- Projectmatige werkzaamheden			
Indicator	Omschrijving (Indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke
levertijd projectmedewerker*	N.v.t.	uiterlijk de x ^e werkdag volgend op die waarop het verzoek is gedaan	XXXXXX
	Inzet 1 dag	uiterlijk de x ^e werkdag volgend op die waarop het verzoek is gedaan	XXXXXX
	Inzet meer dan 1 dag	uiterlijk de x ^e werkdag volgend op die waarop het verzoek is gedaan	XXXXXX

* Indien XXXXXX de gevraagde capaciteit niet kan leveren dan kan de gemeente de gevraagde capaciteit buiten deze overeenkomst verwerven.

3.1. Rapportage

De exacte inhoud van elke rapportage wordt tijdens de transitiefase in overleg samengesteld.

De volgende rapportages zullen in ieder geval worden opgeleverd aan de opdrachtgever:

Frequentie	Contactmoment
Ad-hoc	Bezoekverslag Verslag van de besproken onderwerpen, gemaakte afspraken en vervolgacties.
Maand	Factuurrapportage - Overzicht van de factuurbedragen (vaste bedragen en variabele uren) van de betreffende maand. Zie DAP afspraken Financiële uitnuttingsrapportage: - Maandelijks een overzicht van uitnutting begrote uren ten behoeve van financiële bijsturing en inzicht in jaar budget.
Maand	SLR rapportage Overzicht van belangrijkste gebeurtenissen van de afgelopen maand en de behaalde technische indicatoren (KPI) scores. Uiterlijk 5 ^e werkdag van elke maand, de rapportage over de vorige maand conform afspraken.

Service Level Agreement

Frequentie	Contactmoment
Kwartaal	Kwartaal rapportage Behaalde technische indicatoren (KPI) scores van de indicatoren die per kwartaal gerapporteerd worden. Rapportage bevat tevens controle nog werkzame medewerkers, elk jaar wordt VOG opnieuw gevraagd.
Jaar	Jaar rapportage Jaarrapportage van de maandrapportages. Deze informatie wordt onder andere gebruikt om de vaste capaciteit bij te stellen en het overeengekomen voorschot bij te stellen. XXXXXX levert uiterlijk 3 weken na eindiging van een contractjaar een jaarrapportage op.

4. Ondertekening

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

Gemeente Utrecht

XXXXXX.

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

Datum:

Datum:

.....

.....