



Service Level Agreement

Tussen
<Opdrachtnemer>
en
Gemeente Amsterdam

Behorende bij de Overeenkomst Burgerzakensysteem
voor de gemeente Amsterdam
AICT 2019-10019022

Opdrachtgever:	Gemeente Amsterdam
Vertegenwoordigd door:	Dignar van Onzenoort, directeur Basisinformatie
Datum:	20-07-2020
Versie:	1.5
Kenmerk:	AICT 2019-10019022

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende.



Vertrouwelijkheidverklaring

Alle in dit document vermelde informatie is verstrekt op basis van wederzijdse vertrouwelijkheid en zal niet door enige partij geheel of gedeeltelijk worden gepubliceerd noch bekend gemaakt zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Gemeente Amsterdam (hierna opdrachtgever) en zal op veilige wijze worden bewaard.

Document controle

File Name: SLA Burgerzakensysteem v1.5

Document geschiedenis

	Ver.	Datum	Versie	Commentaar
Ed van Dijk	0.1	20/01/2020	Concept	Vertaling PvE eisen naar KPI's
Hein van Bon	0.1	21/01/2020	Concept	Aanvullen KPI'
Hein van Bon	0.4	03/02/2020	Concept	Na werkoverleg SLA 30-01-2020
Hein van Bon	0.9	18/02/2020	Concept	Na werkoverleg SLA 17-02-2020
Hein van Bon	0.91	18/02/2020	Concept	Ingebracht in projectoverleg 02-03-2020
Hein van Bon	0.98	02-03-2020	Concept	Na afstemming Bart van den Maagdenberg
Hein van Bon	0.99	12-03-2020	Concept	Na tweede afstemming met Bart van den Maagdenberg en opmerkingen projectoverleg 09-03-2020
Hein van Bon	1.0	20-03-2020	Definitief	Na review door het projectteam
Hein van Bon	1.1	17-04-2020	Definitief	Na review door het projectteam
Hein van Bon	1.2	07-05-2020	Definitief	Na review door het projectteam
Hein van Bon	1.2.1	14-05-2020	Definitief	Functiebenamingen consistent
Elise Zijp	1.2.1	15-05-2020	Definitief	Opmerkingen verwerkt
Hein van Bon	1.3	25-06-2020	Definitief	Alle opmerkingen accepteren.
Hein van Bon	1.3.1	30-06-2020	Definitief	Incl. opmerking opleidingsomgeving
Hein van Bon	1.4	13-07-2020	Definitief	Aanpassing tijden onderhoudswindow
Hein van Bon	1.5	20-07-2020	Definitief	Aanvulling uitwijk

Document eigenaar	Gemeente Amsterdam
-------------------	--------------------

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

Vertrouwelijkheidsverklaring.....	1
1 Inleiding.....	3
2 Algemeen	4
2.1 Doel	4
2.2 Bereik	4
2.3 Beheer en evaluatie SLA	4
2.4 Geldigheidsduur.....	5
3 Service Levels en KPI's	6
3.1 Beschikbaarheid Dienst.....	6
3.2 Performance	6
3.3 Bereikbaarheid en KPI Service Desk	6
3.4 Incident Management	7
3.5 Prioriteiten.....	8
3.6 Change Management.....	10
3.7 Escalaties	10
3.8 Gepland onderhoud	10
3.9 Informatiebeveiliging (AVG)	10
4 Service Management Rapportage	12
4.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage	12
4.2 Vorm, frequentie en detailniveau	12
4.3 Inhoud Service Management Rapportage	12
4.3.1 Service Desk.....	12
4.3.2 Performance Management	13
4.3.3 Incident Management.....	13
4.3.4 Change Management	13
4.3.5 Security Management.....	13
4.3.6 Release Management	13
4.3.7 Gepland onderhoud	13
4.3.8 Het beschikbaarheid percentage	14
Akkoordverklaring	15

1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Overeenkomst Burgerzakensysteem betreffende het leveren van de dienstverlening welke is afgesloten tussen de opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De SLA is het document waarin de overeengekomen door Opdrachtnemer te verzorgen service levels voor diverse (sub)onderdelen van de ICT Prestatie zijn opgenomen in de vorm van normen en bijbehorende (kritische) waarden en nadere afspraken omtrent het door Opdrachtnemer leveren van overeengekomen service levels.

2 Algemeen

2.1 Doel

Ten behoeve van de dienstverlening volgens de overeengekomen Overeenkomst met referentie **xxxxx**, **(getekend d.d.)** is op basis van de verschillende service levels, door Opdrachtgever een service level voor de te leveren dienstverlening door Opdrachtnemer overeen gekomen.

De Overeenkomst behelst het beschikbaar stellen (installeren, beheren, hosten, implementeren inclusief opleiden van beheerders en gebruikers) van een operationele burgerzakenapplicatie met bijbehorende koppelvlakken (hierna Burgerzakensysteem).

Gemeente wenst een systeem dat procesgericht werkt en die de gemeente op het gebied van burgerzaken volledig ondersteunt. Het nieuwe systeem, geleverd als een dienst, moet zoveel mogelijk ingericht zijn op het (steeds) verder verbeteren van de digitale dienstverlening aan de inwoners, en dat tegen marktconforme, voorspelbare en transparante kosten. De applicatie moet kunnen mee migreren naar toekomstige ontwikkelingen in het kader van de BRP. De opdracht omvat tevens de migratie van data uit de bestaande applicaties.

Deze SLA ziet toe op het leveren van de dienst (beheren en hosten) conform overeengekomen Key Performance Indicatoren (KPI's).

2.2 Bereik

Deze SLA is van toepassing op alle diensten die geleverd worden op grond van de Overeenkomst **xxxxx**. Deze diensten (of dienstverlening) bestaan op hoofdlijnen uit de volgende componenten:

- **<Zie leidraad>**

2.3 Beheer en evaluatie SLA

De SLA wordt beheerd door Gemeente Amsterdam en wordt minimaal 1 maal per jaar, of op verzoek van een van de partijen, geëvalueerd. De SLA staat jaarlijks ter bespreking op de agenda van het Tactisch Overleg te komen (zie het Document Afspraken en Procedures (DAP) voor de overlegvormen). Beide partijen kunnen voorstellen doen om de SLA aan te passen. Aanpassingen op de SLA worden door Gemeente Amsterdam verwerkt.

Tijdens deze evaluatie wordt de SLA in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van de SLA, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk 2 weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden.

Onder het beheer van de SLA wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Rapportage over de bruikbaarheid van de SLA;
- Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over de SLA, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit;
- Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in de SLA.

2.4 Geldigheidsduur

De looptijd van de SLA is gelijk aan de Overeenkomst Vervangen Burgerzakensysteem.

3 Service Levels en KPI's

In navolgende paragrafen worden de belangrijkste onderdelen uit het overeen gekomen service level vastgelegd. In de laatste kolom zijn de KPI's waarop gemeten wordt, aangegeven. Er is onderscheid gemaakt in KPI's voor de productieomgeving en de overige omgevingen.

3.1 Beschikbaarheid Dienst

Service onderdeel productie omgeving, incl. opleidingsomgeving	Service level
Beschikbaarheid binnen Service Window (7:30 tot 18:00 uur)	>99,6%
Beschikbaarheid buiten Service Window	>96,1 %
Max aantal storingen (tijdens en buiten Service Window) per maand met minder dan 3 min. onbeschikbaarheid	2
Max aantal incidenten per maand met meer dan 3 min. onbeschikbaarheid	0,5

Service onderdeel overige omgevingen	Service level
Beschikbaarheid tijdens Service Window	>95,0%
Beschikbaarheid buiten Service Window	>90,0 %

De Opdrachtgever heeft naast de Acceptatieomgeving ook toegang tot andere (niet zijnde productie) omgevingen (acceptatieomgevingen) om meerdere wijzigingen onafhankelijk van elkaar te kunnen testen. In geval van parallelle acceptatietrajecten beschikt de Opdrachtnemer over een of – indien nodig - meerdere additionele omgevingen. Daarnaast stelt de Opdrachtnemer een opleidingsomgeving ter beschikking, die voor de opleidingsdagen (ingeschat op 85 dagen per jaar) aan dezelfde eisen voldoet als de productieomgeving.

3.2 Performance

De performance (responsetijden) voor de eindgebruiker: in 80 % van de gevallen wordt het vervolgscherm of de gevraagde gegevens getoond binnen 1,5 seconden. In 15% van de gevallen binnen 2 seconden. In 5% van de gevallen binnen 3 seconden.

Ook als performances issues buiten het technische beïnvloedingsgebied van de Opdrachtnemer liggen, heeft de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om mee te denken en te adviseren om de performance naar het afgesproken niveau te brengen.

3.3 Bereikbaarheid en KPI Service Desk

Service onderdeel alle omgevingen	Service Level
Service Window (bereikbaarheidstijden)	5 werkdagen 07.30-18.00
Reactie c.q. maximale tijd opnemen telefoon	20 seconden; > 90%
Abandon rate telefonisch	20 seconden; < 5%
Maximale duur afhandeling telefonische melding (opgelost of	60 minuten

Service onderdeel alle omgevingen	Service Level
naar tweede lijn)	
Reactietijd e-mail	2 uren; >90%
Reactietijd Self Service Portal	2 uren; >90%

Binnen 30 minuten na melding van het incident door de Opdrachtgever, geeft de Opdrachtnemer een 'not clear'- verklaring in het geval er gegevens ontbreken bij de melding of verduidelijking nodig is.

Specifiek voor de Verkiezingen wordt gevraagd:

- Een Change Freeze, startend 10 werkdagen voorafgaand aan de verkiezingsdag tot en met 2 werkdagen na de verkiezing;
- Een verruimd Service Window tot 21.00 uur, startend 10 werkdagen voorafgaand aan de verkiezingsdag t/m de verkiezingsdag;
- Stoppen van intergemeentelijk berichtenverkeer, voor het vervaardigen van een Kiezersbestand, in het weekeinde na de datum kandidaatstelling (=43 dagen voorafgaand aan de verkiezingen). Het intergemeentelijk berichtenverkeer kan uiterlijk gestart worden op de zondag vanaf 23.00 uur;
- Een verstoring in het proces van het te vervaardigen kiezersbestand dient beschouwd te worden als een Prio 1 incident.

Deze ondersteuning wordt verleend tegen de vooraf afgesproken tarieven.

3.4 Incident Management

Service onderdeel productie, incl. opleidingsomgeving	Service Level
Afhandlingstijd Incident prio. 1 ¹	< 4 uur; >80% 2 werkdagen, >100%
Eerste update	1 uur
Update frequentie	Elke uur
Afhandlingstijd Incident prio. 2	< 2 werkdagen, >80% 5 werkdagen, 100%
Eerste update	4 uur
Update frequentie	8 uur
Afhandlingstijd Incident prio. 3	< 5 werkdagen > 75% 15 werkdagen 100%
Eerste update	8 uur
Update frequentie	16 uur
Mean time between failures prio 1	> 100 dagen

¹ Indien een prioriteit 1 incident voor 18:00 uur wordt gemeld, spant de Opdrachtgever zich tot het uiterste in om dit incident opgelost te krijgen vóór 7:30 uur de volgende dag.

Service onderdeel overige omgevingen	Service Level
Afhandelingsijd Incident prio. 1	2 werkdagen, >80% 5 werkdagen, >100%
Service onderdeel overige omgevingen	Service Level
Eerste update	1 uur
Update frequentie	4 uur
Afhandelingsijd Incident prio. 2	5 werkdagen, >80% 10 werkdagen, 100%
Eerste update	2 uur
Update frequentie	8 uur
Afhandelingsijd Incident prio. 3	5 werkdagen > 75% 15 werkdagen 100%
Eerste update	4 uur
Update frequentie	2 werkdagen
Mean time between failures prio 1	< 100 dagen

De koppelvakken van de Burgerzakensysteem behoren ook tot het incident management. Betreft het een koppelvak tussen de Burgerzakensysteem en een (landelijke) dienst c.q. applicatie dan is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het oplossen van het incident in samenwerking met de betreffende leverancier. Betreft het een koppelvak tussen de Burgerzakensysteem en een intern Amsterdams koppelvak dan is de opdrachtnemer actiehouder voor het oplossen van het incident en heeft hierbij een inspanningsverplichting om ongeacht de oorzaak bij te dragen aan een spoedige oplossing in het koppelvak. In beide situaties wordt de opdrachtgever geïnformeerd door de Opdrachtnemer als ware het een incident vanuit de Burgerzakensysteem.

3.5 Prioriteiten

Prioriteit 1 storing: urgent

Incidenten die leiden tot volledige uitval van één of meer (onderdelen van) bedrijfskritische processen. Dit geldt ook als de printers op één locatie in storing zijn. Deze Incidenten komen in de Service Management rapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheid percentage. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van het incident.

Prioriteit 2 storing: ernstig

Incidenten die ernstig impact hebben op de dienstverlening en die leiden tot een uitval of verminderde dienstverlening voor een groot deel van de gebruikers. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van het incident.

Prioriteit 3 storing: gemiddeld

Incidenten die een beperkte impact hebben, die slechts voor enkele gebruikers (>2) merkbaar zijn, uitval van niet-bedrijfskritische processen. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van het incident.



Gemeente Amsterdam

3.6 Change Management

Service onderdeel	Service Level
Reactietijd RFC prio 1	< 0,5 werkuur; >95%
Doorlooptijd Change spoed ²	< 3 werkdagen; >95%
Doorlooptijd Change regulier	De change zit in de daarop volgende Update, release of patch. Uiterlijk binnen een kwartaal.

De opdrachtgever heeft inspraak op de prioriteitsbepaling van de wijzigingen bij de Opdrachtnemer.

3.7 Escalaties

Service onderdeel	Service Level
Reactietijd escalatie	< 0,5 uur
Duur opzet Escalatie Team	< 2 uur
Tijd opschakelen Escalatie	< 4 uur
Rapportage over escalatie na uiterlijk	5 werkdagen

3.8 Gepland onderhoud

Service onderdeel	Service Level
Onderhoud Window	Buiten openingstijden stadsloketten rekening houdend met kleine marge: tussen 19:00 uur en 6:00 uur op werkdagen; donderdag vanaf 21:00 uur; weekenden
Aanmelding klein onderhoud en een beschrijving van de aard van het onderhoud	Minimaal 10 werkdagen van tevoren
Maximale doorlooptijd onderhoud (i.v.m. onbeschikbaarheid)	Maximaal 4 uur; > 90%
Gepland onderhoud per kalenderjaar	Max 12 keer per jaar

3.9 Informatiebeveiliging (AVG)

Service onderdeel	Service Level
Aanmelding beveiligingsincident, inclusief datalek	Per direct
Max dataverlies bij calamiteit (RPO: Recovery Point Objective)	8 uur
De Recovery Time Objectieve (RTO) bedraagt	8 uur
Aanleveren alle m.b.t. de verwerkersovereenkomst relevante persoonsgegevens	Per direct
Schriftelijk alle informatie verstrekken m.b.t. wet- en regelgeving	Uiterlijk 5 werkdagen
Rapportage opzet en werking maatregelen en procedures	Jaarlijks

² Spoedwijzigingen hebben betrekking op functionele veranderingen in de Burgerzakensysteem waarbij de gebruikers van de Opdrachtgever schade ondervindt bij het niet uitvoeren van deze wijziging. De contract-contactpersoon van de Opdrachtgever bepaalt of sprake is van spoed.

informatiebeveiliging	
Uitvoeren pen- en hacktest	Minimaal jaarlijks en bij grote releases/ LCM's
Testen uitwijk per jaar	Minimaal 1 keer
Back-up en restoretest	Elke 6 maanden

Overige procedures:

- In het geval van een datalek wordt de Privacy Officer van de Opdrachtgever direct geïnformeerd.
- De Opdrachtnemer stelt een uitwijkplan op en onderhoudt dit plan en heeft een uitwijk ingeregeld.
- De Opdrachtnemer stemt met de Opdrachtgever de momenten van het testen van de uitwijk en de back-up en restore af. De Opdrachtgever wordt minimaal schriftelijk van de resultaten op de hoogte gebracht en kan - indien zij dat wenst - deelnemen aan de testactiviteiten.
- De Opdrachtnemer verleent binnen 5 werkdagen medewerking aan inzageverzoeken van de Opdrachtgever (bijvoorbeeld ontsluiten loggegevens).
- De Opdrachtnemer wist binnen 5 werkdagen gegevens op instructie van de Opdrachtgever.
- De Opdrachtnemer vraagt aan de Opdrachtgever vooraf schriftelijk goedkeuring voor het inschakelen van een nieuwe verwerker binnen EU.

4 Service Management Rapportage

4.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage

Uitgangspunten van de rapportage:

- De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd;
- Opdrachtnemer beschikt over meetmethodes waarmee voor elk service level, zoals vastgelegd in de SLA, wordt aangetoond of de vereiste waarde over de betreffende rapportageperiode gehaald is;
- Opdrachtnemer rapporteert over alle service levels alsmede over alle beheerprocessen zoals beschreven in het DAP;
- De meet- en registratiedata worden door Opdrachtnemer gedurende een periode van ten minste 12 maanden na de totstandkoming bewaard en zal deze op verzoek van de Opdrachtgever voor een externe audit ter beschikking stellen;
- Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat een externe audit uit te laten voeren op de meetresultaten.

4.2 Vorm, frequentie en detailniveau

Maandelijks zal Opdrachtnemer de Service Management Rapportage elektronisch aanleveren aan de Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen maand. In de Service Management Rapportage komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Managementsamenvatting;
- Service Desk; aantal contactmomenten uitgesplitst in informatieverzoeken, aanmelding incident, aanmelding wijziging, navraag incident of wijziging;
- Beheerprocessen:
 - o <Performance management>
 - o <Incident Management; inclusief herkenbaarheid van incidenten voor datalekken en informatiebeveiligingsincidenten>
 - o <Change Management>
 - o <Service Level Management>
 - o <Security Management>
 - o <Release Management>
- Gepland onderhoud;
- Lopende opdrachten of projecten.

4.3 Inhoud Service Management Rapportage

4.3.1 *Service Desk*

Contacten met de Service Desk worden geregistreerd als incidenten. De Service Desk rapportage is daarom verwerkt in de incident rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Service Desk rapportage is te herkennen middels incidenten welke de volgende categorieën bevatten:

- Aanvraag om informatie;
- Navraag voortgang gemeld incident;
- Navraag voortgang aangevraagde change;
- Incidentmelding welke is uitgezet bij Incident Management;
- Aanmelding change;

- Escalatieverzoek;
- Uitkomsten KPI's van de Servicedesk.

4.3.2 Performance Management

De Performance Management rapportage bevat een overzicht van de performance, capaciteitsbeslag en de beschikbare capaciteit van de dienstverlening van de afgelopen maand. In de rapportage wordt een toelichting gegeven op de activiteiten die zijn uitgevoerd om de performance en capaciteit op niveau te houden en de oorzaken van performance en capaciteitsproblemen.

4.3.3 Incident Management

De Incident Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten incidenten in de afgelopen maand verdeeld naar prioriteit, categorie en oplostijdsduur. In de Incident Management rapportage wordt een toelichting gegeven op de incidenten met de prioriteit 1, trendanalyse en een forecast. Op operationeel niveau levert Opdrachtnemer maandelijks een overzicht met actueel openstaande incidenten aan de Service Desk. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 uur van de laatste werkdag van de maand elektronisch aangeleverd.

4.3.4 Change Management

De Change Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten changes in de afgelopen maand, inclusief doorlooptijd en status in relatie tot de service levels. Dit overzicht bevat tevens een rapportage van uitgevoerde wijzigingen, lopende wijzigingen en de status hiervan.

De Change Management rapportage is verwerkt in de Service Management Rapportage welke maandelijks door <Opdrachtnemer> aangeleverd wordt. Op operationeel niveau levert Opdrachtnemer een overzicht met actueel openstaande changes aan <Afdeling> Service Desk.

De Service Management rapportage bevat een overzicht van de gerealiseerde beschikbaarheid en kwaliteit in de afgelopen maand voor wat betreft alle onderdelen van de dienstverlening.

In deze rapportage is ook de status van de opdrachten meegenomen, zoals die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen (zie het DAP paragraaf 6.3).

4.3.5 Security Management

De Security Management rapportage bevat een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde incidenten of problemen (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossing voor de incidenten of problemen en analyse van de oorzaak. De beveiligingsincidenten zijn verwerkt in de Incident Management rapportage paragraaf van de Service Management Rapportage en zijn te herkennen middels Incidenten welke de categorieën Security bevatten.

4.3.6 Release Management

Releases worden geregistreerd als niet-standaard changes. De Release Management rapportage is daarom verwerkt in de Change Management rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Release Management rapportage is te herkennen doordat deze Changes zijn geclassificeerd als Release.

4.3.7 Gepland onderhoud

Gepland onderhoud wordt geregistreerd als niet-standaard changes. De Gepland onderhoud rapportage is daarom verwerkt in de Change Management rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Onderhoud rapportage is te herkennen doordat deze changes zijn geclassificeerd als gepland onderhoud.

4.3.8 *Het beschikbaarheid percentage*

De Opdrachtnemer rapporteert per maand en cumulatief over de verstreken maanden van het lopende jaar een beschikbaarheidspercentage.

Akkoordverklaring

Middels ondertekening verklaren beide partijen deze SLA te hebben gelezen en de afspraken te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen te Amsterdam en in tweevoud ondertekend,

	<Opdrachtnemer>		<Opdrachtgever >
Datum		Datum	
Naam		Naam	
Functie		Functie	
Handtekening		Handtekening	
Opdrachtnemer		Opdrachtgever	
