

Concept Service Level Agreement (SLA)

Dit SLA is een concept en vormt voor de opdrachtnemer een basis om een SLA op te stellen.

Paragrafen in dit document kunnen door opdrachtnemer aan- en ingevuld worden, daar waar een gele markering staat.

Inhoud

Inleiding	2
Helpdesk	2
Incidentenbeheer	2
Probleembeheer	2
Wijzigingsverzoeken	3
Releasemanagement	3
Beveiliging	3
Autorisatie	4
Escalatieprocedure	4
Beschikbaarheid	4
Back-up en recovery (dataherstel)	4
Rapportage's t.b.v. beheren service afspraken (Service Level Rapportage)	5
Continuïteitsafspraken	5
Overlegstructuren	5

Inleiding

Onderstaand wordt beschreven hoe dient te worden omgegaan met de prestatienormen voor de te leveren diensten op het gebied van service en onderhoud van uw product(en).

Helpdesk

Gemeente kent zelf een 1^e en 2^e lijns helpfunctie functioneel beheer.

Leverancier levert **binnen kantoor tijden** (8.00 tot 17.00 uur) een digitaal en telefonisch beschikbare **eerstelijns helpdesk** die voldoende deskundige capaciteit én kennis (know-how) heeft zodat de functioneel beheerders er ten alle tijden op terug kunnen vallen.

Leverancier levert **buiten kantoor tijden** (in avonden en weekenden) ten minste een digitaal beschikbare **helpdesk** voor meldingen met hoge prioriteit. Gewenst is ook een telefonisch beschikbare helpdesk met voldoende know-how voor meldingen met een hoge prioriteit.

Serviceafspraken

Maximale tijdsduur waarbinnen een reactie vanuit de functie helpdesk wordt gegeven	Online-digitaal Telefonisch	Direct/ binnen 1 uur Direct/ binnen 1 uur
--	--------------------------------	--

Incidentenbeheer

De prioritering en tijdsvensters van de dienstverlening t.a.v. incidenten (software en/of hardware) zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Bepaling in welke prioriteit een incident geclassificeerd wordt, wordt gezamenlijk bepaald door Gemeente 's-Hertogenbosch en Opdrachtnemer.

Prioriteit 1 Urgent.	Werkzaamheden worden volledig geblokkeerd
Prioriteit 2 Gemiddeld.	Werkzaamheden worden deels verstoord
Prioriteit 3 Laag.	Werkzaamheden kunnen worden voortgezet
Prioriteit 4 Overig.	Voor vragen, klachten en wijzigingsverzoeken

Prio	Classificatie	Reactietijd	Oplostijd (RTO)	Tijdvenster
1	Urgent	< 1 uur	< 2 uur	In afstemming
2	Gemiddeld	< 4 uur	< 1 werkdag	In afstemming
3	Laag	< 1 werkdag	< 2 weken	In afstemming
4	Overig	< 1 werkdag	< 4 weken	In afstemming

Serviceafspraken meldingen

Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen de benoemde oplostijd	90%
Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen een verdubbeling van de benoemde oplostijd (zie aanvullende informatie escalatieprocedure)	100%
Minimaal percentage respons binnen de benoemde reactietijd	95%

Probleembeheer

Indien een incident meer dan tweemaal voorkomt binnen een periode van 20 werkdagen dan zal deze als probleem worden geclassificeerd. Er zal een workaround moeten worden geïmplementeerd om het incident direct op te lossen. Vervolgens dient het probleem geanalyseerd en structureel opgelost te worden in een release of update.

Een probleem zal maximaal binnen de volgende release of update, nadat het probleem is geconstateerd, met een definitieve oplossing verholpen moeten zijn.

Serviceafspraken problemen

Minimaal percentage van problemen dat is opgelost met een workaround binnen de benoemde oplostijd bij meldingen	95%
Maximaal percentage van problemen dat is afgesloten zonder te zijn opgelost in de volgende release of update	2%

Wijzigingsverzoeken

Een wijziging zal via een 'Request for Change' (RFC) bij de Opdrachtnemer worden ingediend. Een wijziging zal binnen 15 werkdagen door de Opdrachtnemer worden geanalyseerd waarna een reactie aan gemeente 's-Hertogenbosch wordt gestuurd. Opdrachtnemer zal in deze reactie aangeven of de gevraagde wijziging uitgevoerd wordt, de verwachte oplevertermijn en eventuele kostenindicatie.

Een wijziging zal minimaal op de acceptatieomgeving worden geïnstalleerd waarna gemeente 's-Hertogenbosch de mogelijkheid heeft om deze te testen en accepteren alvorens de wijziging op de productieomgeving wordt geïnstalleerd.

Serviceafspraken wijzigingen

Minimaal percentage van wijzigingen dat binnen 15 werkdagen leidt tot een voorstel door Opdrachtnemer	95%
Minimaal percentage wijzigingen dat zonder tijdsoverschrijding van de verwachte oplevertermijn worden gerealiseerd	95%

Releasemanagement

Gepland onderhoud inclusief installatie naar productieomgeving worden in afstemming met de gemeente gepland. In geval van ongepland/nood onderhoud gebeurt dit zo snel mogelijk. De functioneel beheerder dient minimaal 5 werkdagen van tevoren actief door leverancier op de hoogte gehouden te worden van geplande onderhoudswerkzaamheden, en direct (zo spoedig mogelijk) bij storingen en andere bijzonderheden. Gebruikers kunnen daardoor tijdig op de hoogte worden gebracht.

Een update of release zal minimaal op de acceptatieomgeving worden geïnstalleerd waarna gemeente 's-Hertogenbosch de mogelijkheid heeft om deze te testen en accepteren alvorens de update of release op de productieomgeving wordt geïnstalleerd.

Indien een release leidt tot fouten tijdens de acceptatie zal Opdrachtnemer zo snel mogelijk met een nieuwe (her)release of update komen waarin de fouten zijn opgelost.

Opdrachtnemer dient bij iedere update, maar ten minste bij iedere release, documentatie met daarin de wijzigingen te verstrekken zodat wij op de hoogte zijn van aanpassingen in de software, de gebruikers hierover kunnen informeren en de wijzigingen kunnen verwerken in onze testscripts.

De Opdrachtnemer dient voor installatie van een release of update een kopie te maken van de huidige productieomgeving zodat er bij fouten tijdens/na installatie de mogelijkheid bestaat voor een rollbackscenario zonder verlies aan data of instellingen.

Serviceafspraken releases

Maximale aantal releases waarvoor, naar aanleiding van de acceptatietest, een nieuwe (her)release nodig is	1 op 5
Aantal releases dat zonder akkoord incidenten veroorzaakt in productie	0

Beveiliging

Voor beveiligingsincidenten en datalekken geldt dat deze in ieder geval binnen 2 uur, na hiervan op de hoogte te zijn, worden gemeld bij de gemeente 's-Hertogenbosch. Het beveiligingsniveau van de

dienst en/of applicatie zal minimaal moeten voldoen aan het beveiligingsbeleid van de gemeente 's-Hertogenbosch, zoals een BIO normering.

Eventuele afwijkingen moeten apart vastgelegd en goedgekeurd worden door zowel gemeente 's-Hertogenbosch als Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer meldt onverwijld (mogelijke) beveiligingsincidenten als deze de dienstverlening, onderliggende applicatie(s) en/of data van gemeente 's-Hertogenbosch (mogelijk) betreffen.

Serviceafspraken beveiliging

Aantal gemelde beveiligingsincidenten per jaar	Meldplicht (wens = 0)
Maximaal aantal uur waarbinnen een beveiligingsincident dient te zijn gemeld bij gemeente 's-Hertogenbosch	2 uur
Maximaal aantal uur waarbinnen beveiligingsissues worden opgelost	8 uur

Autorisatie

Autorisatie is een essentieel onderdeel van het cybersecuritybeleid. Het helpt om de vertrouwelijkheid en integriteit van gevoelige informatie te beschermen door te bepalen wie toegang heeft tot welke middelen en onder welke omstandigheden. Deze paragraaf heeft als doel om de autorisatie en het gebruik van de informatie van de applicatie te waarborgen. Opdrachtnemer voorziet in overleg met Gemeente 's-Hertogenbosch in;

- Het autorisatieproces voor toegang en rechten van gebruikers en beheerders van de applicatie;
- Lijst van geautoriseerde personen tot het gebruik van een dienst en hun rechten en privileges ten aanzien van een dergelijk gebruik;
- Beperkingen ten aanzien van het kopiëren en openbaar maken van informatie
- Etc.

Escalatieprocedure

Er is sprake van een escalatie indien een, bij een storing behorende reactie- of oplostijd, wordt overschreden. De escalatieprocedure kan zowel vanuit gemeente 's-Hertogenbosch als vanuit de Opdrachtnemer worden opgestart. Gemeente 's-Hertogenbosch zal door de Opdrachtnemer worden geïnformeerd wanneer de oplostijd wordt overschreden alsook bij een verdubbeling van de oplostijd.

Escalatieniveau's:

Escalatieniveau	Functie Opdrachtgever	Functie Opdrachtnemer
1	Functioneel beheerder SIM	<vul in>
2	Bureauhoofd SIM	<vul in>
3	Afdelingshoofd SIM	<vul in>

Beschikbaarheid

De oplossing is 24/7 beschikbaar.

Onderdeel van de beschikbaarheid is;

- de internettoegang aan de Opdrachtnemer kant
- toegankelijkheid van de oplossing

De beschikbaarheid van de dienst is minimaal als volgt;

Exclusief gepland onderhoud		Inclusief gepland onderhoud	
99,8%	1,5 uur uitval per maand	99,5%	3 uur uitval per maand

Back-up en recovery (dataherstel)

Indien de opdrachtnemer een SAAS-oplossing aanbiedt, verzorgt de opdrachtnemer de back-up zodat voldaan kan worden aan bovenstaande vereiste beschikbaarheid en de genoemde oplostijden

(RTO) bij incidenten. De opdrachtnemer draagt zorg over de gegevens van Gemeente s-Hertogenbosch zodat deze beschermd zijn tegen geplande en niet-geplande gebeurtenissen.

Back-ups en databases worden integraal verwijderd als een contract wordt opgezegd.

Rapportage's t.b.v. beheren service afspraken (Service Level Rapportage)

De functioneel beheerder dient digitaal inzage te hebben, bijvoorbeeld via een online platform, in alle tickets (dus eigen tickets en die van collega's) inclusief de status hiervan zodat de voortgang kan worden bewaakt en eerder ingediende tickets opgezocht kunnen worden.

Periodiek (ten minste eens per kwartaal) zal er minimaal op een actieve manier aan de Opdrachtgever te worden gerapporteerd over:

- Openstaande incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken
- Afgehandelde meldingen, aard van melding, reactietijd en oplostijd
- Aantal urgent, gemiddeld, laag en overige meldingen
- Aantal problemen, oplostijd workaround, oplostijd problemen
- Overzicht incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken buiten serviceafspraken
- Gerealiseerde beschikbaarheid

Continuïteitsafspraken

Deze paragraaf heeft als doel de continuïteit van de (hosting-) diensten, die door Opdrachtnemer (eventueel via diens leverancier voor de hostingdiensten) aan de gemeente worden verleend, te waarborgen. Opdrachtnemer garandeert dat er de juiste mitigerende maatregelen worden getroffen voor het geval dat de leverancier de (hosting-) diensten niet meer kan (laten) nakomen.

Opdrachtnemer voorziet daarom in, bijvoorbeeld;

- continuïteitsregeling met cloud leverancier;
- overdracht aan een onafhankelijke partij;
- etc. etc.

Daarnaast hebben Opdrachtnemer en/of Gemeente 's-Hertogenbosch het recht om contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden te controleren of deze controle door een derde te laten uitvoeren.

Overlegstructuren

De Opdrachtnemer dient gedurende de Overeenkomst een vaste (account)manager aan de Opdrachtgever toe te wijzen, die fungeert als vast aanspreekpunt. Deze accountmanager kan de complete dienstverlening zoals geleverd wordt overzien en beoordelen en heeft voldoende mandaat om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen. Deze accountmanager wordt operationeel ondersteund door een technische collega.

Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer regelmatig en tijdig op de hoogte gesteld van relevante marktontwikkelingen, ontwikkeling in relevante wet-regelgeving alsmede nieuwe producten en aanpassingen in bestaande producten/diensten.

Niveau overleg	Periodiek	Functie gemeente 's-Hertogenbosch	Functie Opdrachtnemer
Operationeel	Minimaal 2x per jaar	Functioneel beheer	<vul in>
Tactisch	Op verzoek	Bureauhoofd SIM	<vul in>
Strategisch	Op verzoek	Afdelingshoofd SIM	<vul in>

Operationeel overleg

Periodiek zal er op operationeel niveau pro-actief worden deelgenomen aan het overleg met de functioneel beheerder (en evt. Bureauhoofd SIM).

In dit overleg kunnen de algemene dienstverlening en onderlinge samenwerking worden besproken. Ook kan dit overleg gaan over de onderlinge verwachtingen (om deze af te stemmen) en toekomstperspectieven vanuit de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer. Hierbij wordt ook de 'roadmap' besproken, waarin toekomstige ontwikkelingen en gebruikerswensen (bij voorkeur SMART) genoteerd staan.

Ook krijgt Opdrachtgever hiermee inzicht in de (toekomstige) ontwikkelingen van het systeem én is Opdrachtnemer ook op de hoogte van de gewenste ontwikkelingen vanuit de Opdrachtgever.

Tactisch overleg

Op verzoek van beide partijen kan er een overleg op tactisch niveau georganiseerd worden om de servicenormen te evalueren, afwijkingen te bespreken en genomen acties door te nemen. Een mogelijke bijstelling van de SLA is tevens mogelijk.

Strategisch overleg

Op verzoek van beide partijen kan er een overleg op strategisch niveau georganiseerd worden voor onder andere contractbesprekingen, bij bijvoorbeeld een nieuw contract of verlenging van het huidige contract, of bij een escalatie vanuit de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer (ad hoc).