

Algemeen

• Versie:	
Datum:	
Klant:	
Bezoekadres:	
Contactpersoon:	
Functie:	
Email:	
Accountmanager:	
Telefoonnummer:	
Email:	

Versiebeheer

[illegible]

Distributielijst

[illegible]

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Achtergrond Service Level Agreement	2
1.2	Doel van de SLA	3
1.3	Gerelateerde documenten	3
1.4	Goedkeuring en beheer SLA en DAP	3
2	Dienstverlening	4
2.1	Scope van de dienstverlening	4
2.2	Service levels	5
2.2.1	Service level Opdrachtnemer	5
3	Incident Management	6
3.1	Prioriteit van een Incident	6
3.2	Prioriteiten tabel onderdelen	7
3.3	Vragen stellen	8
3.4	Overleg	8
4	Het webportal	9
5	Algemene voorwaarden	9
6	Looptijd	9
7	Ondertekening	10
	Begrippenlijst	11
	Bijlage A:	11

1 Inleiding

1.1 Achtergrond Service Level Agreement

De directie van Gemeente Lelystad, hierna verder aangeduid als Opdrachtgever, geeft hierbij de opdracht aan Opdrachtnemer B.V., hierna verder aangeduid als Opdrachtnemer, om het beheer en onderhoud voor de Apparatuur van de Opdrachtgever uit te besteden aan de Opdrachtnemer.

1.2 Doel van de SLA

Het doel van deze Service Level Agreement (hierna: SLA) is het definiëren van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever van de onderhavige diensten. Uitgangspunt hierbij is dat optimaal invulling wordt gegeven aan de inzet, continuïteit en toekomstige invulling aan behoeften van de Opdrachtgever, binnen afgesproken kostenkaders.).

In deze SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken, met betrekking tot het beheer en onderhoud van de Opdrachtgevers omgeving, vastgelegd. Deze SLA, aangevuld met het Dossier Afspraken en Procedures vormt de complete set afspraken.

De beschrijving bestaat uit een definitie van indicatoren (de service levels) die voor de Opdrachtgever van belang zijn. Per indicator is de bijbehorende norm opgenomen. Deze normen zijn de meetbare criteria waaraan de Opdrachtnemer moet voldoen om het dienstenniveau richting de Opdrachtgever te garanderen.

1.3 Gerelateerde documenten

De SLA is onlosmakelijk verbonden aan de door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer getekende Overeenkomst:

Het DAP bevat afspraken en procedures met betrekking tot werkwijze, communicatie, gemaakte (operationele) werkafspraken, organisatie, taakverdelingen en procedures.

Deze afspraken worden in de SLA niet herhaald.

1.4 Goedkeuring en beheer SLA en DAP

De goedkeuring van de SLA en DAP is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Het onderhoud van alle onderdelen van de SLA en DAP is een taak van de service contract manager van de Opdrachtnemer. De service contract manager is verantwoordelijk voor het beheer van alle wijzigingsverzoeken en voor het versie beheer van alle delen van de SLA en DAP.

Zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan een wijzigingsaanvraag indienen voor de SLA en DAP. Wijzigingsvoorstellen worden besproken in het tactisch en/of strategisch overleg.

Wijzigingen aan de SLA en DAP vinden schriftelijk plaats en worden na wederzijdse goedkeuring en inachtneming van eventuele financiële consequenties opgenomen in de SLA en DAP. Een nieuwe versie van de SLA en DAP wordt pas van kracht na ondertekening van geautoriseerde personen van zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer.

2 Dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd.

2.1 Scope van de dienstverlening

Dienst	Onderdeel	Onderdeel SLA

2.2 Service levels

De volgende service levels zijn van toepassing.

2.2.1 Service level Opdrachtnemer

[illegible]

3 Incident Management

De doelstelling van Incident Management is het herstellen van de dienstverlening naar normaal niveau, met zo min mogelijk gevolgen voor de (kritische) werkprocessen van de Opdrachtgever en zijn gebruikers. Daartoe worden Incidenten geregistreerd, geclassificeerd, aan de juiste specialist toegewezen, op voortgang bewaakt, opgelost en na afronding afgesloten.

3.1 Prioriteit van een Incident

De prioriteit van de Incidenten wordt bepaald op basis van urgentie en impact. De urgentie is afgeleid van de verstoring op het werkproces van de Opdrachtgever. De impact geeft de mate van verstoring aan.

Aangezien het onmogelijk is om alle situaties 100% af te dekken in het bepalen van de juiste urgentie en impact op basis van regels geldt als extra zekerheid de volgende regel:

Opdrachtgever heeft het recht om in een uitzonderingssituatie een prioriteit die volgens hierna genoemde tabel als Laag is bestempeld toch een hogere prioriteit te geven. De service manager zal met Opdrachtgever overleg hebben over de reden die Opdrachtgever hiervoor heeft als daarover onduidelijkheid bestaat.

Opdrachtnemer

Urgentie wordt bepaald op basis van de volgende regels:

- Hoog
- Midden
- Laag

Impact wordt bepaald op basis van de volgende regels:

- Hoog
- Midden
- Laag

3.2 Prioriteiten tabel onderdelen

Op basis van de vastgestelde urgentie en impact wordt de prioriteit als volgt bepaald:

		Urgentie		
		Hoog	Midden	Laag
Impact	Hoog	Prioriteit Hoog	Prioriteit Midden	Prioriteit Midden
	Midden	Prioriteit Midden	Prioriteit Midden	Prioriteit Laag
	Laag	Prioriteit Midden	Prioriteit Laag	Prioriteit Laag

3.3 Vragen stellen

Op alle diensten die onderdeel zijn de scope van dienstverlening, zie hoofdstuk * Scope van de dienstverlening in de SLA, kan gebruikers vragen stellen tijdens Kantooruren. Gebruikersvragen worden gemeld bij de servicedesk van Opdrachtnemer. Deze streeft bij vragen naar directe beantwoording.

De procedure voor het stellen van een vraag komt overeen met de gebruikersmelding beschreven in het DAP met dien verstande dat geen gegevens behoeven te worden aangeleverd.

Indien vragen functioneel van aard zijn en uit periodieke analyse van de registraties blijkt dat er een patroon in zit, dan kan dit een aanleiding zijn om een of meer producttrainingen af te nemen. Indien hierover geen overeenkomst wordt bereikt zal de servicedesk van Opdrachtgever verwijzen naar de contactpersoon bij Opdrachtnemer zoals vastgelegd in bijlage 1 – Contactpersonen in het DAP.

3.4 Overleg

De Opdrachtnemer kent drie verschillende overlegvormen:

- Strategisch overleg
- Tactisch overleg
- Service Management overleg

Strategisch overleg

Het Strategisch overleg is een vergadering die op verzoek of minstens 1x per jaar wordt gehouden. De samenstelling van dit overleg zal in onderling overleg worden bepaald. Onderwerpen van gesprek zijn o.a. SLA, samenwerking, ontwikkelingen.

Tactisch overleg

Het Tactisch overleg heeft betrekking op de voortgang in de opvolging van het contract. In die gevallen dat er changes te voorzien zijn worden deze in het tactische overleg besproken. Aspecten als forecast, planning en prioriteit worden in dit overleg besproken. Vraagstukken die binnen de andere reguleren overleggen niet tot een oplossing komen, worden in dit overleg ter tafel gebracht.

Service Management overleg

Rapportage

Er zal een standaard rapportage worden opgesteld en worden toegestuurd aan de Opdrachtgever op basis van voorgaande periode. Deze zal ook worden besproken tijdens het Service Management Overleg. [Boete clause Opdrachtnemer](#)

Blijkt uit de rapportage dat de Opdrachtnemer op de afgesproken dienst niet voldoet aan het overeengekomen service level zal de oorzaak in de rapportage worden beschreven. De Opdrachtnemer stelt een plan op voor het verbeteren van de dienstverlening die ter goedkeuring moet worden voorgelegd aan de Opdrachtgever.

Houdt de Opdrachtnemer zich niet aan dit geaccordeerde plan dan heeft de Opdrachtgever recht op korting op de maandelijkse bijdrage zoals hieronder weergegeven.

Aantal maanden niet gewerkt volgens het plan	Korting op maandbedrag *
1	10%
2	20%
3 of meer	30%

* Korting is van toepassing op het maandbedrag van de SLA of de onderliggende dienst (bijvoorbeeld Opdrachtnemer). Bijvoorbeeld de laatst openstaande factuur.

4 Het webportal

Opdrachtgever heeft toegang tot het webportal van de Opdrachtnemer. In het webportal zijn alle meldingen van de Opdrachtgever te zien.

Het webportal geeft tevens inzicht in:

-

5 Algemene voorwaarden

6 Looptijd

7 Ondertekening

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

Opdrachtgever:
Gemeente Lelystad

Opdrachtnemer:

Naam:

Functie:

Datum: _____

Datum: _____

Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Prioriteit Hoog	De hoogste impactcategorie voor een Incident. Een ernstig Incident leidt tot een significante verstoring van de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever.
Prioriteit Laag	Een Incident met een beperkte impact. Het Incident leidt tot een niet significante verstoring van de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever.
Prioriteit Midden	Een Incident met impact. Het Incident leidt tot een significante verstoring van de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever.

Bijlage A: