

Service Level Agreement (SLA)

[Titel]

Kenmerk [NUMMER]

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
1.1	Doelstelling	3
1.2	SLA	3
1.3	Leeswijzer	3
1.4	Scope SLA	3
1.5	Garantie	3
2	DIENTBESCHRIJVING	4
2.1	Scope van de dienstverlening	4
2.2	Te leveren diensten	4
2.3	Te leveren diensten support en onderhoudscontracten	4
2.4	Te leveren consultancy diensten	4
3	ALGEMEEN SERVICES EN DIENSTEN	5
3.1	Inleiding	5
3.2	Beschikbaarheidsvenster	5
3.3	Performance	5
3.4	Incident Management	5
3.5	Problem Management	6
3.6	Release Management	7
3.7	Escalaties	7
3.8	Backup/restore	7
3.9	Overlegstructuur	7
3.10	Contactpersonen	8
4	SERVICE MANAGEMENT RAPPORTAGE	9
4.1	Uitgangspunten rapportage	9
4.2	Vorm, frequentie en detailniveau	9
4.3	Inhoud Service Management Rapportage	9
4.3.1	Service Desk	9
4.3.2	Incident Management	9
4.3.3	Change Management	9
4.3.4	Service Level Management	9
4.3.5	Security Management	10

1 INLEIDING

1.1 Doelstelling

Deze Service Level Agreement (SLA) definieert het niveau van de door de Opdrachtnemer aangeboden Dienstverlening met betrekking tot de [titel] bij de Gemeente Utrecht.

Deze SLA 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 (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

De SLA is de concrete invulling van de service afspraken tussen Opdrachtnemer en Gemeente Utrecht. De SLA is gebaseerd op:

- Overeenkomst Gemeente Utrecht – [NAAM LEVERANCIER] d.d. [DATUM]

De SLA zal op jaarbasis gezamenlijk worden gecontroleerd op actualiteit en waar nodig door Opdrachtgever worden aangepast. Na wederzijds akkoord geldt dan de aangepaste versie. Aanpassing vindt plaats op basis van overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (Tactisch overleg).

1.3 Leeswijzer

Deze SLA bevat hoofdstukken waarin de aanvullende eisen en randvoorwaarden waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen zijn opgenomen.

1.4 Scope SLA

Deze SLA is van toepassing minimaal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de [titel] en beschrijft de Servicelevels die behoren bij de in deze Overeenkomst vastgelegde dienstverlening.

1.5 Garantie

Opdrachtnemer garandeert dat de [titel] geschikt is voor het door De Gemeente beoogde gebruik en voldoet aan de specificaties en eisen zoals vastgelegd in de overeenkomst.

Opdrachtnemer garandeert dat het personeel dat ingeschakeld wordt, voldoende gecertificeerd dan wel gekwalificeerd is om te verrichten werkzaamheden uit te voeren.

Indien Opdrachtnemer van mening is dat de storing en/of werkzaamheden buiten het aangeboden support valt, dient hij hiervoor schriftelijk een offerte te verstrekken, welke eerst ter goedkeuring aan de Gemeente wordt aangeboden. Er is pas sprake van een aanvullende opdracht na verstrekking van een schriftelijke inkoopopdracht of een ondubbelzinnig akkoord van de Contracteigenaar.

2 DIENSTBESCHRIJVING

2.1 Scope van de dienstverlening

De scope van de dienstverlening zal bestaan uit:

- [titel] Applicatie
- Onderhoud
- Eventueel aanvullende consultancy voor de inrichting van de omgeving
- Inbouw- en uitbouw van hardware

2.2 Te leveren diensten

De leverancier wordt onder het contract verantwoordelijk voor een beschikbaarheid voor 99,6% van de applicatie tijdens werkdagen van 07.00 tot 18.00 uur.

Voor deze dienst worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

Activiteiten	Omschrijving
Servicedesk	De servicedesk is het centrale aanspreekpunt bij opdrachtnemer voor het beleggen van incidenten, vragen en verzoeken. De servicedesk vormt een centraal aanspreekpunt voor zowel het support als het onderhoud en opereert conform de overeengekomen service levels.
Incident management	Het registreren, beheren en verhelpen van incidenten met emergency-fixes. Het analyseren van incidenten. Het uitvoeren van proactief Incident Management.
Preventief onderhoud	Onder preventief onderhoud wordt verstaan de routinematige en periodieke controle. Dit onderhoud moet minimaal éénmaal per jaar aantoonbaar worden uitgevoerd. Afspraken over preventief onderhoud moeten jaarlijks geëvalueerd en in samenspraak aangepast kunnen worden. Aanpassingen of preventief onderhoud worden tijdig gemeld bij de functioneel beheerder van de gemeente.
Service Management	Het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde service.

2.3 Te leveren diensten support en onderhoudscontracten

Op alle SaaS-componenten zal onderhoud worden aangeboden, voor zover dit al niet in de SaaS-dienstverlening is besloten.

2.4 Te leveren consultancy diensten

Deze dienst zal in ook in het teken staan van vernieuwingen, vervanging en uitbreiding. Deze dienst bevat de volgende onderdelen:

Voor deze dienst worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

Activiteiten	Omschrijving
Acceptatietest Ondersteuning	Het ondersteunen van de acceptatietest van de gemeente Utrecht. Het herstellen van testbevindingen.
In productie name	Het ondersteunen bij in productie name en een eventuele Rollback.

In navolgende paragrafen worden de belangrijkste onderdelen uit de SLA vastgelegd, weergegeven en de laatste kolom de KPI's waarop gemeten wordt, aangegeven.

3 ALGEMEEN SERVICES EN DIENSTEN

3.1 Inleiding

In deze SLA zijn de elementen en KPI's opgenomen waarmee Opdrachtnemer en Gemeente middels ondertekening van dit document zich aan elkaar verbinden en Opdrachtnemer zichzelf verplicht de beschikbaarheidspercentage van 99,9 % service level te leveren.

In de navolgende paragrafen worden de belangrijkste onderdelen van de SLA vastgelegd, weergegeven en de laatste kolom de KPI's waarop gemeten wordt, aangegeven. Voor de onderdelen is een minimale servicelevel vastgesteld en indien Opdrachtnemer een betere service level kan aanbieden, dan kan hij deze aanpassen.

3.2 Beschikbaarheidsvenster

Openstellingsuren van de Opdrachtnemer zijn in overeenstemming met het venster kantoor tijden en bereikbaarheid:

Service onderdeel	Service Level	KPI
Service Window (bereikbaarheidstijden)	08.00 tot 17.00 uur	100%
Bevestiging ontvangt melding	Binnen 90 minuten	99,9%
Reactietijd ondersteuning	Inhoudelijk binnen acht (8) uur	99,9%
Beschikbaarheidsdagen applicatie	24 uur per dag, 7 dagen per week, behoudens gepland onderhoud	99,5%

3.3 Performance

Onder performance wordt de responsetijd van het systeem voor de eindgebruiker verstaan. Het gaat hierbij om de snelheid van de interactie voor wat betreft het tonen van schermen, zoekresultaten, ophalen en opslaan van gegevens, genereren van documenten en rapporten en tonen van opgeslagen documenten, berichten en rapporten.

De belangrijkste eis die ten aanzien van performance kan worden gesteld, is dat het systeem onder het beoogde gebruik (qua aantal gebruikers en aantal transacties) een acceptabele performance biedt.

Onder een acceptabele performance wordt het volgende verstaan:

- In 90% van de gevallen wordt een nieuw scherm binnen 1,5 sec. getoond;
- In 90% van de gevallen worden zoekresultaten binnen 1 sec. getoond;
- In 90% van de gevallen wordt een mutatie binnen 1,5 sec. verwerkt, zodat de gebruiker weer verder kan werken;
- In 90% van de gevallen wordt een opgevraagd rapport binnen 3 sec. getoond;
- In 10% van de gevallen is een slechtere performance acceptabel.

3.4 Incident Management Software

Incident	Service Level
Prioriteit 1	Een of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is geen functieherstel en/of werkbaar tijdelijke oplossing beschikbaar. Binnen 2 uur oplostijd na reactietijd, reactietijd binnen 30 min na het melden van het incident
Prioriteit 2	Een of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is wel een functieherstel en/of werkbaar tijdelijke oplossing beschikbaar. Binnen 8 uur oplostijd na reactietijd, reactietijd binnen 90 min na het melden van het Incident, Standaardverzoek of ticketupdate;
Prioriteit 3	Individuele gebruikersproblemen van eindgebruikers of beheerders met een laag of geen potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Voor het oplossen van het probleem is een afspraak acceptabel en er is mogelijke functieherstel voorhand. Binnen twee (2) werkdagen oplostijd na reactietijd, reactietijd binnen één (1) werkdagen na het melden van de Vraag, Wijzigingsverzoek of klacht

Oplostijd: De tijd vanaf het moment dat de melding gemeld en geregistreerd is bij de Leverancier tot aan het moment dat functieherstel geboden is. Bij verschil van inzicht over de prioritering heeft de gemeente Utrecht het eindoordeel over de prioriteit.

3.5 Storingen Carboxen

De gemeente vindt het van groot belang dat storingen aan carboxen snel en effectief worden opgelost, omdat stilstand van voertuigen vaak directe gevolgen heeft voor de dagelijkse bedrijfsvoering. Het is daarom essentieel dat storingen, conform het programma van eisen, binnen 48 uur worden verholpen.

3.5.1. KPI: Oplostijden storingen Hardware

Doelstelling/ gewenste	Voldoen aan eisen m.b.t. het oplossen van storingen aan de hardware
↑Toelichting ↑	
Na melding van schade of storing wordt de hardware binnen 48 uur op werkdagen hersteld. Dit kan door het verhelpen van de storing of, indien nodig, door het plaatsen van functioneel gelijkwaardige vervangende hardware, zodat de voertuigen operationeel blijven.	
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de eisen m.b.t. het oplossen van storingen
Hoe wordt er gerapporteerd meten?	Door middel van managementrapportages (per kwartaal)
Hoe vaak wordt er gerapporteerd?	1x per kwartaal
Wie meet?	Opdrachtnemer
Norm	Goed: 100% geen afwijkingen Voldoende: 90%-100% Onvoldoende: <90%

3.5.2. Problem management en consequenties bij niet halen KPI

- Indien de contractant de vastgestelde KPI-norm niet haalt, is het zijn verantwoordelijkheid om na het identificeren van de afwijking, in de daaropvolgende periode het prestatieniveau terug te brengen naar de overeengekomen standaard.

3.5.3. Prestatie-eisen en KPI's:

- Jaarlijkse en Contractuele Verplichtingen:** Gedurende zowel elk kwartaal, kalenderjaar als de gehele contractperiode moet voldaan worden aan alle in het document omschreven prestaties en KPI's.
- Norm:** De Opdrachtnemer moet minimaal voldoen aan de norm, welke wordt beschouwd als 'voldoende'.
- Verlenging Overeenkomst:** Als alle KPI's gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst goed scoren, overweegt de Gemeente de overeenkomst te verlengen.

3.5.4. Procedure bij Overschrijding Afwijking:

- Plan van Aanpak:** De Opdrachtnemer moet binnen twee weken na constatering van de tekortkomingen een verbeterplan opstellen.
- Formele Ingebrekestelling:** Als de KPI's na twee opvolgende kwartalen niet verbeterd zijn, wordt de Opdrachtnemer formeel schriftelijk in gebreke gesteld. De KPI's moeten binnen twee maanden verbeterd zijn en voldoen aan de norm.
- Ontbinding Overeenkomst:** Als de KPI's na drie opvolgende kwartalen nog steeds niet voldoen, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst (gedeeltelijk) tussentijds te ontbinden.

3.6 Problem Management software

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

- als de leverancier een Incident als Probleem classificeert;
- als de Gemeente Utrecht een Incident / zich herhalende incidenten als Probleem classificeert.

De Dienstverlener dient in het geval van een probleem binnen een week een verbeterplan op te stellen en te laten accorderen door Gemeente Utrecht. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (onderzoekperiode, mensen, middelen en resultaten) genoemd.

Indien zich in het ICT landschap van de Gemeente Utrecht zich een Probleem 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 Utrecht te ondersteunen bij de diagnose van het Probleem. Voor deze ad-hoc dienstverlening mogen kosten (in onderling overleg) rekening worden gebracht.

3.7 Release Management software

Releases worden in overleg met de Gemeente Utrecht uitgerold buiten kantoor tijd (maandag t/m vrijdag tussen 07.00u en 19.00u CET /CEST uitgezonderd nationale feestdagen in Nederland).

3.8 Escalaties

Service onderdeel	Service Level	
Reactietijd escalatie	Klik hier als u tekst wilt invoeren.	KPI
Duur opzet Escalatie Team	Klik hier als u tekst wilt invoeren.	KPI
Tijd opschakelen Escalatie	Klik hier als u tekst wilt invoeren.	
Doorlooptijd Escalatie	Klik hier als u tekst wilt invoeren.	

De KPI's voor escalaties worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vastgesteld tijdens de implementatieperiode.

3.9 Backup/restore

Service onderdeel	Service Level	
Backup window	05:00-5:30 20:00-21:00	
Backup frequentie	2x per 24 uur	KPI
Backup bewaartermijn	2 Jaar	
Backup opslagmedium	Externe bewaard	
Backup beschikbaarheid (Online/Off-line)	Online	
Maximaal toegestaan gegevensverlies (recovery point objective)	Geen	KPI
Soort Backup (volledig system of incremental)	De backup moet geografisch zijn gescheiden van de productie-data	
Inhoud Backup (volledig system of alleen data c.q. files)	Volledig systeem	
Doorlooptijd Recovery (recovery time objective)	Binnen 1 uur	KPI
Soort Restore (volledig system of alleen data c.q. files)	Volledig systeem	
Restore omgeving (Productie, Acceptatie, Test of Ontwikkeling)	Acceptatie, Productie	
Frequentie Backup/Restore test	1 Keer per Jaar	KPI

3.10 Overlegstructuur

Ten behoeve van de instandhouding van de dienstverlening zullen Opdrachtnemer en Gemeente Utrecht een overlegstructuur voeren op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Deze overlegstructuur kent in concept de volgende vorm:

Overleg	Frequentie	Agenda/doel
Operationeel	1x per kwartaal	• Gebruikerssignalen • Verstoring Incidenten en Changes • Projecten (voortgang) • Aanstaaende gebeurtenissen (operationeel, horizon 1 kwartaal) • Operationele verbetertrajecten (voortgang en bewaking) • Voortgang- en input tactisch service overleg • Planning
Tactisch	1 x per jaar	• Servicerrapportage • Adviezen vanuit Operationeel Overleg • Geconsolideerde projectvoortgangsrapportage • Verbetertrajecten • Aanstaaende ontwikkelingen (ICT gerelateerd, horizon 1 jaar) • Gebruikerstevredenheid • Jaarplan • Jaarlijkse evaluatie • <verlenging bespreken>

Alle overleggen tussen de Gemeente Utrecht en Opdrachtnemer vinden plaats op de Tractieweg locatie Stadsbedrijven tenzij onderling anders overeengekomen. Opdrachtnemer stelt per overleg een verslag met actiepuntenlijst op en stuurt dit in concept binnen 2 werkdagen na het overleg op naar Opdrachtgever voor reactie. De acties worden voorzien van een uitvoerdatum. Indien acties niet naar behoren of niet tijdig zijn uitgevoerd (of de doelstellingen niet worden gehaald), worden maatregelen getroffen, kunnen boetes worden opgelegd of kan uiteindelijk de overeenkomst worden ontbonden. <frequentie kas aangepast worden>

3.11 Contactpersonen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben functionarissen aangesteld, die zorgdragen voor de effectieve en efficiënte uitvoering van de overeenkomst. Voor de uitvoering van de overeenkomst zijn de volgende functionarissen aangesteld. In het overzicht zijn ook de escalatieniveau 's opgenomen.

Invulling van de rollen bij de Opdrachtgever					
Rol	Escalatie-niveau	Naam	Functie	Emailadres	Tel nr
Opdrachtgever					
Contracteigenaar	1				
Contractmanager	2				
contractuitvoerder	3				
Planner	4				
Invulling van de rollen bij de Opdrachtnemer					
Rol	Escalatie-niveau	Naam	Functie	Emailadres	Tel nr
Opdrachtgever					
Contracteigenaar	1				
Contractmanager/accountmanager	2				
Uitvoerder	3				
Contractbeheerder	4				
Optioneel:					
Optioneel:					

4 SERVICE MANAGEMENT RAPPORTAGE

4.1 Uitgangspunten rapportage

Uitgangspunten van de rapportage:

- De rapportage heeft tot doel aan de Gemeente aan te tonen met welk resultaat de levering van hardware en bijbehorende dienstverlening is uitgevoerd, op basis van de Service Levels/KPI's
- Opdrachtnemer rapporteert over alle servicelevels
- Opdrachtnemer geeft aan hoe hij de KPI gemeten heeft;
- Optioneel: De meet- en registratiedata worden door Opdrachtnemer gedurende een periode van ten minste 18 maanden na de totstandkoming bewaard en zal deze op verzoek van de Gemeente voor een externe audit ter beschikking stellen;
- Optioneel Opdrachtnemer stelt de Gemeente in staat een externe audit uit te laten voeren op de meetresultaten;

4.2 Vorm, frequentie en detailniveau

Kwartaalijks zal Opdrachtnemer de Service Management Rapportage elektronisch aanleveren aan de Gemeente. 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.
- Gepland en ongepland onderhoud;
- Lopende opdrachten of projecten.

4.3 Inhoud Service Management Rapportage

In onderstaande rapportages worden weergegeven zowel de vereiste als gerealiseerde service levels.

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.

4.3.2 Incident Management

De Incident Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten incidenten in de afgelopen maand verdeeld naar prioriteit, categorie en oplossingstijd. 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 wekelijks een overzicht met actueel openstaande incidenten aan de Gemeente. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 van de laatste werkdag van de week elektronisch aangeleverd.

4.3.3 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 orderrapportage van uitgevoerde orders, lopende orders 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 de Gemeente.

4.3.4 Service Level Management

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

Onderdeel van Service Level Management is Financial Management. De Financial Management rapportage bevat een overzicht van de kosten en het gebruik van de hardware en bijbehorende dienstverlening en hardware. De Financial Management rapportage wordt maandelijks separaat van de Service Management Rapportage door Opdrachtnemer opgesteld en elektronisch aangeleverd aan de Gemeente.

4.3.5 Security Management

De Security Management rapportage bevat een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde incidenten of problems (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossing voor de incidenten of problems 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.

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 Utrecht en in tweevoud ondertekend,

	Gemeente Utrecht		[NAAM LEVERANCIER]
Datum		Datum	
Naam		Naam	
Functie		Functie	
Handtekening		Handtekening	
Opdrachtgever		Opdrachtnemer	