



MINIMALE EISEN GESTELD AAN DE SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

behorende bij Overeenkomst Vervanging Financieel systeem

De gemeente verwacht een concept SLA van de Inschrijver. In deze concept SLA dient in te worden gegaan op minimaal de volgende onderwerpen. Bij een aantal onderwerpen heeft de gemeente zijn verwachtingen vermeld.

1. Service level maatwerk
Inschrijver dient in zijn SLA aandacht te geven aan de inrichting van het support op eventueel maatwerk, bijvoorbeeld kosten (indien van toepassing, uitgangspunt is geen maatwerk).
2. Maintenance window
De gemeente verwacht dat de applicatie beschikbaar is op kantoordagen van 7.00 tot 22.00 en dat de Service desk bereikbaar is tijdens kantooruren van 8.00 tot 18.00. Gepland onderhoud vindt plaats buiten kantooruren.
Inschrijver dient in te gaan op specifieke omstandigheden die van toepassing kunnen zijn voor de gemeente, in de vorm van aanvullende afspraken. Denk hierbij aan afsluitperiodes, jaarafsluitingen, salarisruns etc.
3. Beschikbaarheid
De gemeente verwacht een beschikbaarheid van minimaal 99,9% (Excl. Maintenance window). Indien lager verwacht de gemeente een toelichting hierop.
4. Performance
De gemeente verwacht in de SLA een toelichting op de performance van representatieve normtransacties zoals opslaan van gebruikersinvoer, eenvoudig overzicht/pagina opvragen, complex overzicht/pagina opvragen, nachtbatch, etc.
5. Recovery
Beschrijf hoe uw herstelplan eruit ziet voor bijvoorbeeld opslag, back-up, recovery, maximaal dataverlies, uitwijk en redundante uitvoering van applicaties en data. Hoe snel is de applicatie weer beschikbaar?
Beschrijf hoe uw Disaster Recovery zelf is ingericht en hoe de gemeente wordt geïnformeerd.
6. Service desk
Contactpersonen van Inschrijver, ook helpdeskmedewerkers, hebben Nederlands als moedertaal of spreken op z'n minst Nederlands op C1-niveau. De Inschrijver dient "How to" documentatie en bronnen beschikbaar te stellen in Nederlands. Naast digitale communicatiekanalen zoals een portalfunctie wordt verwacht dat de "Service desk"/Inschrijver ook telefonisch benaderbaar is voor incidenten en klachten..
7. Incident management
In de SLA dient de Inschrijver in te gaan op zowel reactietijden als oplostijden van minimaal de incidenten met prioriteit 1, 2, 3 en 4. Zie onderstaand de begripsomschrijving van de gemeente van prio 1 en 2 incidenten.

Inschrijver dient in te gaan op specifieke omstandigheden, in de vorm van aanvullende afspraken, zoals afsluitperiodes, jaarafsluitingen, salarisruns etc.

8. Prioriteit

De volgende definities hanteert de gemeente voor prio 1 en 2 incidenten:

Prioriteit	Omschrijving
1	Incidenten waarbij de dienst of bron in het geheel niet meer functioneert of incidenten waarbij de functionaliteit dusdanig is afgenomen dat de dienst niet meer geheel functioneert. – Reactietijd Direct - Maximale oplostijd 80 % binnen 4 uur binnen de ondersteuningstijd
2	Incidenten waarbij de dienst gedeeltelijk niet meer functioneert, maar waarbij met de overgebleven functionaliteit nog redelijk te werken is en Overige incidenten met minimale verlies van functionaliteit Reactietijd 2 uur - Maximale oplostijd 80 % binnen 12 uur binnen de ondersteuningstijd of In overleg

9. Change management

De gemeente verwacht dat zij in geval van changes, releases, updates etc. altijd vooraf (minimaal 2 weken) wordt geïnformeerd door middel van bijvoorbeeld release notes waarbij rekening wordt gehouden met een evt. testfase bij de gemeente. Dit is exclusief onderhoud om beveiligingsredenen wat vaak per direct uitgevoerd wordt maar waarbij de Inschrijver zo snel mogelijk overleg pleegt met de gemeente.

10. Problem management en escalatie

De gemeente verwacht een toelichting op het door de Inschrijver gehanteerde problem management en escalatie proces incl. de RACI (nader uit te werken in een DAP na gunning).

11. Rapportages

De gemeente verwacht een periodieke rapportage (maandelijks) die in gaat op beschikbaarheid, gebruikers (e.g. aantal gebruikers dat de afgelopen periode gebruik heeft gemaakt van de applicatie), beveiliging (incidenten), performance en gerealiseerde service levels m.b.t incidenten.

12. Service level management

- De gemeente verwacht een toelichting op het door de Inschrijver gehanteerde service level management proces (rapportages, governance strategisch/tactisch/operationeel, verslaglegging door Inschrijver etc.) waarbij in wordt ingegaan op monitoren van gerealiseerde service levels.
- Daarnaast verwacht de gemeente een toelichting op het aantal P1/2 incidenten per periode dat voor de Inschrijver acceptabel is.
- Op basis van historische data van het aantal incidenten in de afgelopen jaren verwacht de gemeente een toelichting op het aantal te verwachten P1/P2-incidenten per periode (maand). De gemeente verwacht een toelichting op het door de Inschrijver gehanteerde service level management proces (rapportages, governance strategisch/tactisch/operationeel, verslaglegging door Inschrijver etc.) waarbij in wordt ingegaan op monitoren van gerealiseerde service levels.