



MINIMALE EISEN GESTELD AAN DE SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

De gemeente verlangt dat het concept SLA van de leverancier voldoet aan de hieronder vermelde eisen. 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
Leverancier 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 tijdens kantooruren van 8.00 tot 18.00 en dat de Service desk ook bereikbaar is gedurende deze uren. Gepland onderhoud vindt plaats buiten kantooruren.
Leverancier 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 tijdens het Service Window een beschikbaarheid van 99,9% per maand, buiten het onderhoudswindow. Indien lager verwacht de gemeente een toelichting hierop, maar de gegarandeerde beschikbaarheid mag niet lager liggen dan 99,5%.
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.
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?
6. Service desk
Contactpersonen van leverancier, ook helpdeskmedewerkers, hebben Nederlands als moedertaal of spreken op z'n minst Nederlands op C1-niveau. De leverancier dient "How to" documentatie en bronnen beschikbaar te stellen in Nederlands. Naast digitale communicatiekanalen wordt verwacht dat de "Service desk"/leverancier ook telefonisch benaderbaar is voor incidenten en klachten.

Incident management

In de SLA dient de leverancier in te gaan op zowel responsetijden als functiehersteltijd van minimaal de incidenten met prioriteit 1 en 2. Zie onderstaand de begripsomschrijving van de gemeente van prio 1 en 2 incidenten.

7. Prioriteit

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

Prioriteit	Omschrijving
1	Meldingen betreffende een Gebrek waardoor de Programmatuur (of een belangrijk deel daarvan) niet meer kan worden gebruikt (bijvoorbeeld in een situatie dat de Programmatuur niet bereikbaar is of dossiergegevens niet kunnen worden opgevraagd of gemuteerd). Het Gebrek betreft vitale functies, er is geen workaround beschikbaar en het heeft een effect op veel Gebruikers.
2	Meldingen betreffende een Gebrek waardoor een frequente, hinderlijke situatie optreedt in het gebruik van de Programmatuur. Het Gebrek betreft belangrijke functies, er zijn beperkte workarounds beschikbaar en het heeft een effect op een beperkt aantal Gebruikers.

8. Reactie- en Functiehersteltijden

De gemeente eist minimaal de onderstaande Reactie- en functiehersteltijden

Prioriteit	Reactietijd	Functiehersteltijd
1	< 1 uur	< 5 uur
2	< 2 uur	< 2 werkdagen

De Reactie- en Functiehersteltijden zijn gebaseerd vanaf het moment van het aanleveren van de minimaal benodigde gegevens voor het realiseren van een oplossing, bestaande uit tenminste: moment van optreden, plaats binnen de Programmatuur, heldere omschrijving, indien mogelijk: de stappen die nodig zijn om het Gebrek te reproduceren, de Prioriteitscategorie, foutboodschappen, type internet browser en versie, en organisatie en gebruikers-id. Eveneens dient, indien mogelijk en van toepassing, een gedegen reproductiescript opgeleverd te worden en een volledige schermafbeelding.

De Prioriteit van een Melding wordt initieel bepaald door Opdrachtgever, maar wordt definitief vastgesteld door Leverancier.

Reactie- en Functiehersteltijden verstrijken gedurende de Openingstijden van de Servicedesk en niet daarbuiten.

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.

Dit is exclusief onderhoud om beveiligingsredenen wat vaak per direct uitgevoerd wordt maar waarbij de gemeente wel zo snel mogelijk wordt geïnformeerd.

10. Problem management en escalatie

De gemeente verwacht een toelichting op het door de leverancier 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 (kwartaal) 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 leverancier gehanteerde service level management proces (rapportages, governance strategisch/tactisch/operationeel, verslaglegging door leverancier etc.) waarbij in wordt ingegaan op monitoren van gerealiseerde service levels.