Service Level Agreement

Versie 1

Tussen xxx

en xxx.

1. Inleiding 2
2. Algemeen 3
3. Support van Eindgebruikers 3
4. Support van Klanten 3
5. Incidenten 3
6. Beschikbaarheid 4
7. Onderhoud en updates 5
8. Rapportage 5
9. Contact 5

1. Inleiding

1.1. Opdrachtnemer gebruikt een standaard Service Level Agreement. Hierin staat wat de procedures zijn in geval van incidenten en vragen.
1.2. De diensten die afgenomen worden zijn vastgelegd in de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en <<Opdrachtgever>>.

2. Algemeen

~~2.1.~~ Binnen Opdrachtnemer is de belast met het waarborgen van de dienstverlening en is de productmanager BOI het primaire aanspreekpunt.
2.2. Eerst contact met eindgebruikers worden afgehandeld door het Kadaster Klantcontactcenter.
2.3. De dienstverlening betreft alle diensten die Opdrachtnemer aan de klant of eindgebruiker verleent.

3. Support

3.1. Eindgebruikers zijn diegenen die van de dienst gebruik maken om te autoriseren en/of onboarden.
3.2. In geval van een incident neemt de eindgebruiker contact op met de Kadaster Servicedesk (1e lijns support)
3.3. Indien nodig wordt het incident doorgezet naar de helpdesk (2e lijn voor opdrachtgever) van de leverancier.
3.4. Leverancier verzorgt terugkoppeling naar het Kadaster (hoe en frequentie) nader te bepalen.

beschikbaar op werkdagen. De openingstijden van de Service Desk leverancier zijn;

Maandag tot en met vrijdag	
Zaterdag, zondag en wettelijke feestdagen	

3.5. De contactgegevens van de Service Desk leverancier zijn;

Telefoon	
E-mail	
Chat & Helpcenter	

3.6. Alle kanalen waarover support wordt verleend worden gelijk behandeld.

4. Incidenten

4.1. Als er onderbrekingen of verstoringen van de dienstverlening zijn worden deze geclassificeerd als incident en naar ernst en aard van het incident.
4.2. Incidenten kunnen aangemeld worden vertegenwoordiger van opdrachtgever.

4.4. Er zijn vier classificaties, aflopend van ernstig naar minder ernstig;

Classificatie	Beschrijving
P1	Blokkering van de gehele dienstverlening of een storing met een ernstig veiligheidsrisico.
P2	Blokkering van een deel van de dienstverlening of beperkte groep gebruikers. Een verstoring van de dienstverlening zonder ernstig veiligheidsrisico.
P3	Een niet blokkerende storing of onvolkomenheid die geen veiligheidsrisico's met zich meebrengt.
P4	Een probleem dat is beperkt tot een individuele of kleine groep gebruikers.

4.5. Opdrachtnemer kent aan elk incident de juist classificatie toe.

4.6. De reactie- en oplostijden van de verschillende classificaties zijn;

Classificatie	Responsetijd	Oplostijd	Norm
P1	30 minuten	SAAS voorwaarden	n.v.t.
P2	1 uur	SAAS voorwaarden	n.v.t.
P3	1 uur	SAAS voorwaarden	n.v.t.
P4	1 uur	SAAS voorwaarden	n.v.t.

4.7. Oplostijd refereert aan het verhelpen van alle directe dreigingen en veiligheidsrisico's. In uitzonderlijke gevallen kan de oplossing het uitschakelen van de dienst inhouden.
4.8. Opdrachtnemer houdt tijdens incidenten de klant afdoende op de hoogte.
4.9. Incidenten van classificatie P1 en P2 zijn, na oplossing, onderwerp van een Root Cause Analysis (RCA). Opdrachtnemer deelt deze RCA met de betrokken partijen.
4.10. Het noodnummer is bedoeld voor het aanmelden van ernstige, P1 en P2, incidenten buiten kantoortijden. De klant wijst eigen medewerkers aan die het noodnummer mogen gebruiken. Het nummer is specifiek niet bedoeld voor reguliere operationele vragen.
4.11. Externe omstandigheden en instanties, zoals het NCTV, kunnen leidden tot incidenten die als noodgeval gelden. Voor noodgevallen gelden dezelfde procedures als andere incidenten, echter de gevolgen worden gezien als overmacht.

5. Beschikbaarheid

5.1. Opdrachtnemer heeft een beschikbaarheid van 99,90 %
5.2. Beschikbaarheid is gemeten over een jaar, zowel tijdens kantooruren als daarbuiten.
5.3. Beschikbaarheid wordt gemeten door Opdrachtnemer, deze meting is leidend.
5.4. Noodgevallen tellen niet mee voor het meten van de beschikbaarheid.
5.5. In noodgevallen kan Opdrachtnemer ervoor kiezen de dienstverlening tijdelijk te onderbreken.

6. Onderhoud en updates

6.1. Opdrachtnemer opereert op basis van agile principes, door constant en doorlopend systemen te onderhouden en te updaten wordt een hoog niveau van betrouwbaarheid en beschikbaarheid behaald. De klassieke methodiek van downtime, upgrade en uptime wordt door Opdrachtnemer niet gehanteerd.

7. Rapportage

7.1. Opdrachtnemer rapporteert over de prestaties en het verloop van de dienst, niet over de technisch inhoudelijke details. De frequentie van de rapportages wordt in onderling overleg vastgesteld, afhankelijk van de behoefte van de klant.

7.2. PvE is uitgangspunt voor de rapportages.

7.3. Als aanvullende rapportage wenselijk is kan deze in overleg worden opgesteld.

8. Opdrachten

Opdrachten kunnen bestaan uit :

- Advisering
- Inzet van specialisten op basis van uren (strippenkaart)
- Introductie van nieuwe functionaliteiten

Offertes worden gezonden naar de contractmanager.

Na interne goedkeuring ontvangt de leverancier :

- Een getekende offerte
- een PO nummer

Facturering kan alleen op basis van een PO nummer.

9. Contact

9.1. Opdrachtnemer publiceert een contact matrix op het Selfservice Portaal.

9.2. Algemene nummers Opdrachtnemer en opdrachtgever

Tabel : contactgegevens opdrachtnemer

Functie	Naam	Email	Telefoon
Service Desk NL			
Kantoornummer			
Noodnummer, buiten kantoortijden			
Service Delivery			
Finance			

Tabel : contactgegevens opdrachtgever

Functie	Naam	Email	Telefoon
Service Desk NL			

Kantoornummer			
Noodnummer, buiten kantoortijden			
Service Delivery			
Finance			