

BIJLAGE K – SERVICE LEVEL AGREEMENT - PROVINCIE NOORD-BRABANT

BEHEER SERVICE MANAGEMENT TOOL

Versie	1.0
Status	Definitief

Colofon

Naam document

Service Level Agreement bijbehorende aan Service Management Tool

Versiebeheer/wijzigingshistorie

Beschrijf de wijzigingen op het Service Level Agreement (SLA) die zijn goedgekeurd en door wie.

Versies

Versie	Datum	Auteurs	Samenvatting van de wijzigingen

Distributie

Onderstaande personen ontvangen een afschrift van deze Service Level Agreement (SLA).

Versie	Datum	Naam

Rechten en vrijwaring

Provincie Noord-Brabant kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. Provincie Noord-Brabant aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgave of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan.

Inhoudsopgave

COLOFON	2
<i>Versiebeheer/wijzigingshistorie</i>	2
1. DOEL VAN HET SLA	4
1.1 WIJZIGINGSBEHEER.....	4
1.2 POSITIE SLA.....	4
1.3 DELEN SLA	4
2. DIENSTVERLENING, PROCESSEN	5
2.1 SERVICE LEVEL MANAGEMENT.....	5
2.2 SERVICEDESK	5
2.3 INCIDENT MANAGEMENT	6
2.4 PROBLEM MANAGEMENT	8
2.5 CHANGE MANAGEMENT	9
2.6 CONFIGURATIE MANAGEMENT.....	10
2.7 PATCH- EN RELEASEMANAGEMENT	10
2.8 RAPPORTAGE	10
3. COMMUNICATIE PROVINCIE NOORD-BRABANT EN INSCHRIJVER	12
3.1. KLACHTEN.....	13
4. BIJLAGEN	13
4.1. CONTACTPERSONEN.....	13

1. Doel van het SLA

Doel van het SLA is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen en verantwoordelijkheden tussen de provincie en Inschrijver over het minimaal te realiseren dienstenniveau en de rapportage daarover. Op basis van deze normstelling kan de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening worden gemonitord en indien noodzakelijk worden verbeterd zodat de 'goede' relatie/samenwerking tussen beide partijen optimaal wordt gehouden. Inschrijver voorziet in de beheersdiensten, in overeenstemming met de beschreven dienstenniveaus en overige afspraken. De diensten hebben betrekking op instandhouding van de applicatie, systemen of diensten en de aanpassingen hieraan ten gevolge van wijzigende omstandigheden en behoeften binnen de provincie.

De provincie beoogt door de relatie met de Inschrijver het volgende te realiseren:

- Het leveren van (toegevoegde) waarde aan interne klanten en de maatschappij;
- Het voldoen aan de contractdoelstellingen;
- Het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsprocessen;
- Het borgen van kennis van applicatie, systemen of diensten;

1.1 Wijzigingsbeheer

Wijzigingen op de in het SLA vastgelegde regelingen, prestaties en rapportages kunnen zowel een incidenteel als een blijvend (structureel) karakter hebben:

- Incidenteel: Bij deze wijzigingen gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van het SLA, waarbij het SLA als zodanig niet wijzigt.
- Structureel: Een wijziging is structureel wanneer ten gevolge van deze wijziging de inhoud van het SLA verandert.

Wijzigingen op het SLA worden in het Tactisch overleg tussen de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van de provincie en Inschrijver (service level manager) afgestemd. Wanneer één van de partijen aanleiding ziet om wijzigingen in het SLA aan te brengen, doet deze partij hiertoe een schriftelijk voorstel aan de andere partij. Vervolgens treden de partijen in overleg. Een tussentijdse aanpassing van het SLA verkrijgt rechtskracht na overeenstemming en ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

Uitbreiding en inkrimping van (de scope van de) dienstverlening geschiedt in overleg en wordt gecoördineerd door de Contractmanager van de provincie Noord-Brabant. Deze wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd in een Addendum op de Overeenkomst, welke slechts na ondertekening door beide partijen van kracht wordt.

1.2 Positie SLA

Deze SLA maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Europese aanbesteding met casenummer C2338801. De duur van deze SLA is gelijk aan de contractduur van de Overeenkomst.

1.3 Delen SLA

Opdrachtgever is gerechtigd deze SLA te delen met andere ICT-leveranciers van de provincie indien deze dienstverlening onderdeel uitmaakt van een totale keten aan ICT-diensten. Dit om de totale continuïteit van deze keten ICT-dienst te garanderen. In dat geval informeert Opdrachtgever vooraf Inschrijver hierover. Opdrachtgever zal enkel Service afspraken delen en geen financiële afspraken delen.

2. Dienstverlening, processen

Provincie Noord-Brabant maakt gebruik van het ITIL Framework voor service management. Processen, dienstverleningstijden, prioriteitsniveaus etc. zijn dan ook in die termen beschreven. Het gaat in het SLA om afspraken over de dienstverlening. Zie hoofdstuk 3 voor algemene bepalingen met betrekking tot communicatie, rapportages, klachtafhandeling e.d. De specifieke procedures met betrekking tot de werkprocessen worden ondergebracht in het DAP.

2.1 Service Level Management

Service window:

Inschrijver garandeert dat hij de levering van de toepassing binnen het service window 07:00 - 22:00 uur, volgens de overeengekomen service levels, beschikbaar houdt voor gebruikers van de opdrachtgever.

Onderhoudswindow:

Het onderhoudswindow is:

- op maandag tot en met vrijdag van 22:00 uur tot 07:00 de volgende ochtend.
- op zaterdag en zondag en feestdagen, in alle gevallen mits er een goedgekeurde change is.

Inschrijver kondigt onderhoud aan de aangeboden oplossing minimaal 10 werkdagen van tevoren aan middels een nog vast te stellen procedure in het DAP.

2.2 Servicedesk

- Inschrijver houdt één servicedesk met deskundige medewerkers in stand, waaraan door Provincie Noord-Brabant aangewezen medewerkers vragen kunnen stellen over het gebruik en het functioneren van de aangeboden dienst en waar incidenten (defecten, storingen) en change aanvragen kunnen worden gemeld.
- Inschrijver maakt het mogelijk om een koppeling tot stand te brengen tussen de Service Management Tool van Opdrachtgever en Inschrijver.
- De servicedesk van de Inschrijver is het single point of contact voor Provincie Noord-Brabant m.b.t. meldingen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Inschrijver voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.
- De servicedesk communiceert met Provincie Noord-Brabant in de Nederlandse taal en is gevestigd in Nederland.
- De servicedesk van Inschrijver is telefonisch beschikbaar op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur. In geval van telefonische communicatie dient de servicedesk bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen binnenlands- of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
- De servicedesk is 24/7 beschikbaar middels een webportaal of soortgelijke applicatie, waarin geselecteerde medewerkers van Opdrachtgever hun verzoeken en incidenten kunnen melden en de voortgang van openstaande verzoeken/incidenten/changes kunnen zien.
- Opdrachtgever zal elke melding minimaal voorzien van de volgende informatie: Meldingsnummer Opdrachtgever, naam, functie, contactgegevens (email/telefoon) van de melder, type melding (Incident, Problem, Change, etc), Prioriteit melding, volledige omschrijving van de melding.
- Alle aangeboden diensten dienen door de Inschrijver actief bewaakt te worden. Verstoringen of andere relevante zaken zoals beveiligingsincidenten, DDoS aanvallen, virusuitbraken, etc. die uit deze bewaking naar voren komen (of anderszins geconstateerd worden) dienen maximaal binnen 1 uur ook bij de functioneel beheerder van de betreffende toepassing van de Provincie Noord-Brabant te worden gemeld.

2.3 Incident Management

Inschrijver maakt onderscheid in minimaal 3 verschillende prioriteringen voor incidenten. In onderstaande tabel zijn deze prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afspraken. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand. Inschrijver garandeert maandelijks inzicht te zullen geven in incident statussen en prioritering, problemen, serviceverzoeken en standaard changes.

Inschrijver stelt Provincie Noord-Brabant in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten en ondersteuningsaanvragen te kunnen volgen via het webportaal en/of telefonisch.

Prioriteit	Scope	Maximale Reactietijd	Maximale Hersteltijd	Status-melding	Percentage Gehaald (KPI)
Prioriteit 1	- Grote delen van organisatie kunnen niet werken - Incidenten met grote impact op de organisatie, waaronder bedrijfskritische applicaties - Er is sprake van acute dreiging m.b.t. de continuïteit, integriteit, aangeboden dienst (Potentieel) datalek	30 minuten	4 klokuren*	elk klokuur	100% van de Incidenten binnen de norm opgelost
Prioriteit 2	- Niet bedrijfskritische applicaties - Meerdere gebruikers kunnen niet werken (vanaf 5) - Individuele VIP ondersteuning - Beperkte afname functionaliteit	60 minuten	48 klokuren	iedere 4 klokuur	90% van de Incidenten binnen de norm opgelost
Prioriteit 3	- Standaard prioriteit - Eén of enkele gebruikers kunnen niet werken	4 klokuren	5 werkdagen	in overleg	90% van de Incidenten binnen de norm opgelost

* Bij een prioriteit 1 geldt een oplosdoelstelling middels een workaround van 2 uur.

Afspraken inzake uitvoering incidentmanagement proces:

- Statusmelding van het incident is gericht aan de toegewezen contactpersoon van Provincie Noord-Brabant en geeft weer wat de bevindingen zijn (analyse) en welke acties worden ondernomen.
- Zodra het Incident verholpen is (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient de Inschrijver de Provincie Noord-Brabant direct te informeren.
- Indien een Incident is opgelost met een tijdelijke oplossing (d.w.z. afwijkend van de standaarduitvoering van de apparatuur of software), dan dient de Inschrijver daarna onverwijld het oorspronkelijke Incident te verhelpen met een structurele oplossing. Zolang dit niet is gebeurd, blijft het Incident als Probleem openstaan.
- Na afhandeling van een hoogste Prioriteit Incident (Prioriteit 1) volgt altijd binnen 8 werkuren na afsluiting van het Incident een separaat Error Restoration Report (ERR) rapportage over de afhandeling van het Incident (specificaties van de ERR worden in het Dossier Afspraken Procedures (DAP) opgenomen). Op verzoek van Provincie Noord-Brabant dient Inschrijver binnen 5 werkdagen na oplevering van de ERR een Service Improvement Plan op te leveren, waarin structurele

verbetermaatregelen zijn opgenomen, welke voorkomt dat een soortgelijk Incident in de toekomst opnieuw optreedt.

- Bij de prioriteitstelling van een Incident wordt tevens gekeken naar impact van het Incident. Dit betekent dat Incidenten bij Provinciale Staten, Gedeputeerde Staten en de Commissaris van de Koning een hogere prioriteit kunnen krijgen.
- In geval de melding een Prioriteit 1 incident betreft, dan zal de melding altijd gevolgd worden door een telefonisch overleg tussen de functioneel beheerder van opdrachtgever en de service-coördinator van Inschrijver.

2.4 Problem Management

Het doel van Problem Management is het verhogen van de kwaliteit van de geleverde oplossing / dienstverlening door steeds terugkerende gelijksoortige Incidenten op hun oorzaak te onderzoeken en de oorzaken structureel te laten wegnemen. Met andere woorden is het doel van het Problem Management het structureel oplossen van repeterende Incidenten en/of Incidenten met de status "Workaround" en hier lering uit trekken om daarmee verbetervoorstellen uit te brengen.

Inschrijver stelt een procedure op welke door Partijen zal worden gehanteerd bij het melden en afhandelen van problemen met behulp van de servicedesk. Genoemde procedure wordt na goedkeuring door Provincie Noord-Brabant opgenomen in de DAP. Met betrekking tot Problem Management onderscheidt de Inschrijver drie niveaus (te weten Hoog, Middel en Laag). In onderstaande tabel zijn deze prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afspraken. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalenderkwartaal.

Classificatie: De classificatie van het Problem gebeurt door de Opdrachtgever en is afhankelijk van:

- Ernst van het Problem;
- Urgentie vanuit het perspectief van de opdrachtgever;
- Beschikbaarheid van een tijdelijke oplossing (workaround);
- Wetgeving
- Imagoschade
- Complexiteit van een aangeboden workaround

Prioriteit	Scope	Status melding	Doorlooptijd achterhalen oorzaak	Doorlooptijd structurele oplossing	Percentage Gehaald (KPI)
Hoog	De specialist en/of team specialisten zetten zich minimaal 24 uur per werkweek in om probleem op te lossen	Dagelijks	3 werkdagen	2 weken	▪ 95% van de Problems binnen de norm Doorlooptijd structurele oplossing opgelost ▪
Midden	De specialist en/of team specialisten zetten zich minimaal 8 uur per werkweek in om probleem op te lossen	Wekelijks	2 weken	4 weken	▪ 90% van de Problems binnen de norm Doorlooptijd structurele oplossing opgelost
Laag	De specialist en/of team specialisten zetten zich minimaal 4 uur per werkweek in om probleem op te lossen	Wekelijks	4 weken	8 weken	▪ 80% van de Problems binnen de norm Doorlooptijd structurele oplossing opgelost

In geval van een hoogste Prioriteit incident welke verder als Problem wordt behandeld dient een Root Cause Analyse (RCA) rapportage voor worden opgesteld. Hierin staat het volgende beschreven:

- Evaluatie van verstoring.
- Oorzaak van verstoring.
- Besloten en toegepaste tijdelijke (workaround) en/of structurele oplossing.
- Maatregelen ter voorkoming van herhaling
- Verbeterplan met opvolging op technisch vlak (SIP) als Organisatorisch vlak (OIP)
- SIP = service improvement Plan, OIP = Organisation Improvement Plan"

In artikel 2.11 (SLR Rapportage) is vastgelegd welke rapportage inzake problems noodzakelijk is.

2.5 Change Management

Wijzigingsbeheer moet ervoor zorg dragen dat gewenste aanpassingen aan geleverde oplossing (software, omgeving) / dienstverlening een gestructureerde, overzichtelijke en gecontroleerde manier een weg vinden naar het productiesysteem.

Inschrijver maakt onderscheid tussen niet-standaard en standaard wijzigingen.

Standaard wijzigingen:

- In de DAP is vastgelegd welke wijzigingen als standaard wijzigingen zijn gedefinieerd.
- Niet-standaard wijzigingen kunnen, wanneer deze aan de voorwaarden voldoen voor een Standaard wijzigingen, in overleg worden omgezet naar een Standaard wijziging.
- In onderstaande tabel zijn de serviceafspraken en KPI voor standaard wijzigingen opgenomen. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.

Niet standaard wijzigingen:

Voor niet-standaard wijzigingen zullen Inschrijver en Opdrachtgever een Request for Change proces doorlopen, waarvoor de volgende eisen gelden:

- Voor alle niet-standaard wijzigingen zullen de in de DAP genoemde contactpersonen van de Provincie Noord-Brabant worden gecontacteerd.
- Inschrijver voorziet in een roll-back plan bij een niet-standaard wijziging.

Prioriteit	Norm	Tijdigheid	Juistheid	Volledigheid
Service request	Reactietijd: 1 Werkdag Doorlooptijd: 1 Werkdag		100% in één keer correct doorgevoerd.	• 90% binnen de norm afgesloten • 100% binnen 2 * de norm afgesloten
Standaard wijziging	Reactietijd: 1 Werkdag Doorlooptijd: 2 Werkdagen		100% in één keer correct doorgevoerd.	
Niet standaard wijziging	Reactietijd: 2 Werkdagen Doorlooptijd: 5 Werkdagen, na akkoord van CAB Indien van toepassing: een offerte binnen 5 Werkdagen*	minimaal 5 Werkdagen voor het beoogde Change-window aangekondigd bij het CAB	• in maximaal 2 keer goed-gekeurd door het CAB (tijdig, volledig, juist aangeleverd) • 90% in één keer correct doorgevoerd, in het geplande Change-window	

* Er zijn meerdere leveranciers die aanvragen voor varianten van 'Niet Standaard Wijzigingen' zien als een aanvraag voor nieuwe functionaliteit. Dit type aanvragen worden dan van alle klanten over een periode verzameld, beoordeeld, geprioriteerd en op een ontwikkel roadmap gezet. Hierin voorziet deze SLA nog niet. In deze gevallen wordt de wens opgenomen in de standaard en zal een leverancier hier geen/niet in alle gevallen een offerte voor opstellen.

Afspraken inzake uitvoering Changemanagement proces:

- Voor niet-standaard wijzigingen zullen Inschrijver en Opdrachtgever een Request for Change proces doorlopen, waarvoor de volgende eisen gelden:
 - Een niet standaard wijziging verloopt altijd via een Request For Change (RFC) formulier.
 - Een RFC-formulier bevat minimaal een beschrijving, risico- en impactanalyse, rollback-scenario, planning (doorlooptijd), kostenonderbouwing.
 - Een niet standaard wijziging wordt altijd voorgelegd aan de Change Advisory Board (CAB) van Provincie Noord-Brabant en zal alleen na goedkeuring van de CAB worden uitgevoerd.
- De classificatie en prioriteitsbepaling van niet standaard wijziging wordt te allen tijde gedaan door de Provincie Noord-Brabant o.b.v. een volledig ingevulde RFC formulier met bijbehorende risico en impactanalyse, onderhoudswindow en geplande datum, het bovenstaande inachtneming.
- Het verzamelen en administreren van de wijzigingen waarbij minimaal wordt bijgehouden:

- o Een overzicht van alle wijzigingen die zijn ingebracht;
 - o De indiener van het verzoek, type wijziging, doorlooptijd, KPI realisatie;
 - o De actuele status van het wijzigingsverzoek (geaccepteerd, afgewezen, impactanalyse, geplande release, in realisatie).
- Wijzigingen in de inrichting die de leverancier zelf nodig acht om het systeem en de standaardfunctionaliteiten up-and-running en/of veilig te houden vallen binnen de verantwoordelijkheid van de dienstverlening van de leverancier en dienen zonder extra kosten te worden geïmplementeerd.

2.6 Configuratie management

De doelstelling van configuratiebeheer is het beschikbaar stellen van informatie over applicatieobjecten waarvoor Inschrijver verantwoordelijk is. Deze informatie dient ter ondersteuning van andere applicatie georiënteerde processen (Release management, Problem management) waarbij de exacte samenstelling en identificatie van de applicatieobjecten relevant is.

Inschrijver is binnen configuratiebeheer verantwoordelijk voor de volgende specifieke activiteiten:

- In overleg met de Functioneel Beheerder van de provincie Noord-Brabant een release- en versienummerings-systeem vast te stellen en aan de hand hiervan de versienummers van de applicatie en bijbehorende documentatie te bepalen.
- Het beheren van configuratie-items en het bijhouden van administratie van configuratie-items (inclusief documentatie), welke Opdrachtgever kan configureren en/of welke terugkomt in overeengekomen KPI afspraken.
- Het in overleg met de Functioneel Beheerder vastleggen welke wijzigingen in de verschillende versies van de applicatie zijn verwerkt, waaronder patches en releases.
- Inschrijver beheert een CMDB-bestand, welke volledig en actueel is. Deze kan op verzoek van Opdrachtgever als onderdeel van de Service Level Rapportage worden opgevraagd in Excel (XLSX) formaat of middels koppeling tussen Service Management Tools worden gesynchroniseerd.

2.7 Patch- en Releasemanagement

Onder releasemanagement wordt verstaan het coördineren, reguleren en bewaken van de implementatie van een nieuwe versie van de aangeboden oplossing. Releasemanagement is onderdeel van de overeengekomen dienstverlening. Inschrijver heeft een methodiek voor het beoordelen, prioriteren en implementeren van nieuwe gewenste functionaliteit/verbeteringen in de applicatie. Inschrijver brengt jaarlijks minimaal één release uit waarin bovenstaande verbeteringen zijn opgenomen.

- Inschrijver zal de coördinatie voeren over de gehele release cyclus.
- Inschrijver informeert Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen voor het uitvoeren van een nieuwe release per email. Hiervan kan afgeweken worden indien er security risico's kunnen optreden.
- Naast de resultaatverplichting voor een geaccepteerde nieuwe release, verzorgt de Inschrijver de coördinatie over de gehele release cyclus, beginnend vanaf het moment dat een verzoek om een wijziging is aangemeld tot en met het moment dat de nieuwe release operationeel is gebracht. Inschrijver heeft daarbij een initiërende, organiserende en signalerende rol.
- Inschrijver voert naast releasemanagement ook patchmanagement uit. Inschrijver voert tijdig Patches en updates uit waardoor de dienst steeds veilig is, aan wettelijke eisen voldoet en op versie N of N-1 is. De kosten hiervoor maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening en worden niet separaat doorbelast.

2.8 Rapportage

Inschrijver garandeert dat hij binnen 10 werkdagen na afloop van de kalendermaand een SLA-rapportage opstelt en deze aan Regievoerder van Provincie Noord-Brabant verstuurt. Opdrachtgever heeft de voorkeur dat Inschrijver een online klantportaal aanbiedt, waarin de rapportages beschikbaar worden gesteld en/of zelf gegenereerd kunnen worden.

Normen:

- Inschrijver is verantwoordelijk voor het aggregeren van data en informatie t.b.v. beschikbaarheid en prestatiesrapportages.
- Inschrijver is verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen aan de infrastructuur op basis van de uitgevoerde prestatie- en beschikbaarheid evaluaties.
- Inschrijver garandeert dat hij de diensten op een adequate manier monitort zodat bovenstaande eisen met betrekking tot de service level rapportage inzichtelijk gemaakt kunnen worden.

De SLA-rapportage bevat in ieder geval:

- aantal, prioriteit, soort melding (tenminste Incidenten, Problems, Service requests en wijzigingen)
- prestatieoverzichten van afhandeling meldingen (duur openstaande melding, reactietijd, hersteltijd, per categorie) inclusief percentage KPI realisatie
- klachtenrapportage
- Verbetermaatregelen van service levels indien deze beneden het vereiste niveau zijn of dreigen te raken

De rapportage geeft inzage in:

- De actuele performance van de aangeboden oplossing;
- De door Inschrijver geïdentificeerde en geanalyseerde risico's of knelpunten op het gebied van performance en beschikbaarheid; De rapportage geeft aanbevelingen om deze risico's of knelpunten te beheersen.

3. Communicatie provincie Noord-Brabant en Inschrijver

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (bijvoorbeeld vastgelegd in verbeterplannen) is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk.

In onderstaande tabel is vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Neem tevens een overzicht op van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.

Een nadere concretisering van deze overlegvormen is opgenomen in het DAP. Denk hierbij aan tijdstippen of aanleidingen voor overleg en de betrokken personen bij overleg.

Overlegniveau	Frequentie	Participanten (=bevoegden)	Agenda/doel
Operationeel	1x per maand	<u>Opdrachtgever</u> <Deelnemer Opdrachtgever> <Deelnemer Opdrachtgever> <u>Inschrijver</u> <Deelnemer Inschrijver> <Deelnemer Inschrijver>	- Stand van zaken lopende zaken - Updates van werkafspraken - Extra facturabele activiteiten - Inhoudelijke bespreking van lopende incidenten / problemen / escalaties - Kwaliteit van de services / leveringen - Actuele risico's - Verbetering in de communicatie onderling - Roadmap (o.a. input wensen van klanten) van leverancier en nieuwe ontwikkelingen ,evt. aanstaande projecten / grote aanpassingen)
Tactisch	1x per kwartaal	<u>Opdrachtgever</u> <Deelnemer Opdrachtgever> <Deelnemer Opdrachtgever> <u>Inschrijver</u> <Deelnemer Inschrijver> <Deelnemer Inschrijver>	- Bespreken highlights van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de SLA rapportages incl. operationele issues en escalaties - Bespreking van de ingekomen grote projecten - Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan (Changemanagement) - Actuele risico's - Klant tevredenheid - Status realisatie contractdoelstellingen - Proces evaluatie - Facturatie - Actualiteit Technische- en Beheerdocumentatie - Wijze van uitvoering van het contract, SLA en DFA en evt. voorstellen voor aanpassing (als input voor Strategisch overleg) - Wijzigingen op het DAP - Roadmap en nieuwe ontwikkelingen
Strategisch	1x per jaar	<u>Opdrachtgever</u> <Deelnemer Opdrachtgever> <Deelnemer Opdrachtgever> <u>Inschrijver</u> <Deelnemer Inschrijver> <Deelnemer Inschrijver>	- Evaluatie van de belangrijkste escalaties, dienstverlening en samenwerking - Contractdoelstellingen - Voortgang en vaststellen/bijstellen gezamenlijke toekomstvisie - Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan - Accorderen wijzigingen op het Contract / SLA en /of DFA

3.1. Klachten

Opdrachtgever en Inschrijver komen een klachtenregeling overeen, gedetailleerd uitgewerkt in de DAP, waarvoor het volgende geldt:

- Klachten over de dienstverlening krijgen binnen 1 werkdag een reactie.
- Binnen twee werkdagen na de melding komt de Inschrijver tot een voorstel voor de afhandeling van de klacht.
- De klacht kan pas afgesloten worden na goedkeuring van de opdrachtgever.

De escalatie van een klacht wordt uitgevoerd conform de escalatieregeling in de DAP. In de periodieke Service Level Rapportage is een aparte paragraaf voor klachtrapportage opgenomen.

4. Bijlagen

Voeg hier relevante bijlagen toe, bijv.: Exit- Re-transitieplan, RFC formulier, rapportageformats en -afspraken, beveiligingseisen en Social Return KPI's.

4.1. Contactpersonen

In deze SLA zijn in het hoofdstuk Communicatie de niveaus beschreven waarop overleg plaatsvindt. Hierin worden verschillende rollen genoemd. In onderstaande tabel worden deze rollen aan de bijbehorende namen gekoppeld.

Rollen Inschrijver

Escalatie-niveau	Rol	Naam	e-Mailadres	Telefoonnummer
1				
2				
2				
3				
3				

Rollen Opdrachtgever

Escalatie-niveau	Rol	Naam	e-Mailadres	Telefoonnummer
1				
2				
2				
3				
3				