

# Service Level Agreement (SLA)

Gemeente Helmond en <naam opdrachtnemer>

Versie: concept

Datum:

Gemeente Helmond



## Versiebeheer

Versie	Auteur	Wijzigingen	Status	Opmerkingen
concept	Roy Overklift	Definities urgentie en impact aangepast aan ITSM bij 3.1 Planning CR toegevoegd bij 4.1, Certificaten toegevoegd bij 4.2 , Releases eerst op test en acceptatieomgeving toegevoegd bij 4.2	concept	

## Inhoud

1	Algemeen .....	4
1.1	Doel van het SLA .....	4
1.2	Relatie met hoofdovereenkomst .....	4
1.3	Beheer en goedkeuring SLA .....	4
2	Niveau van de Dienstverlening .....	5
2.1	Beschikbaarheid .....	5
2.2	Performance .....	6
2.3	Redundantie .....	6
2.4	Back-up procedure databasegegevens .....	6
3	Niveau dienstverlening Servicedesk .....	7
3.1	Servicedesk .....	7
3.2	Definities .....	7
3.3	Registratie van meldingen .....	8
3.4	Bewaking van meldingen .....	9
3.5	Service Levels van incidenten .....	9
4	Onderhoud en Change Management .....	10
4.1	Request for Change Procedure (RFC) .....	10
4.2	Installatie van releases, patches en certificaten .....	10
4.3	Roadmap .....	10
5	Overleg .....	11
5.1	Overlegstructuur .....	11
5.1.1	Operationeel overleg .....	11
5.1.2	Tactisch overleg .....	11
5.1.3	Strategisch overleg .....	11
6	Escalaties en klachten .....	12
6.1	Escalatie .....	12
6.2	Klacht .....	12
7	Klanttevredenheidsonderzoek en rapportages .....	13
7.1	Klanttevredenheidsonderzoek .....	13
7.2	Rapportage en SLA-overleg .....	13
8	Lijst van contactpersonen .....	14
8.1	Gemeente Helmond .....	14
8.2	<naam opdrachtnemer> .....	14
9	Ondertekening .....	15

# 1 Algemeen

## 1.1 Doel van het SLA

In dit SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken, met betrekking tot de dienstverlening behorend bij het product <naam product> van opdrachtnemer <naam opdrachtnemer> vastgelegd.

De SLA bestaat uit een definitie van servicelevels die voor de gemeente Helmond van belang zijn met het oog op de kwaliteit van de bedrijfsvoering. De betreffende servicelevels zijn meetbaar en beïnvloedbaar door <naam opdrachtnemer>.

Per servicelevel is de bijbehorende norm opgenomen. Deze normen zijn de meetbare criteria waaraan <naam opdrachtnemer> moet voldoen om het dienstniveau richting gemeente Helmond te garanderen.

## 1.2 Relatie met hoofdovereenkomst

Dit SLA maakt onderdeel uit van de afgesloten hoofdovereenkomst met kenmerk <kenmerk hoofdovereenkomst>. Contractinformatie als looptijd, geldigheid etc. is dan ook te vinden in deze hoofdovereenkomst en is niet opgenomen in dit SLA.

## 1.3 Beheer en goedkeuring SLA

Het beheer van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeente Helmond en <naam opdrachtnemer>.

Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij de Servicemanager van gemeente Helmond en <functienaam opdrachtnemer>. De noodzaak tot wijziging kan daarbij afkomstig zijn vanuit de achterliggende organisatie.

Indien de gemeente Helmond en <naam opdrachtnemer> akkoord zijn met de wijzigingen, wordt de goedkeuring vastgelegd middels het plaatsen van de handtekeningen van beide partijen op het gewijzigde SLA.

## 2 Niveau van de Dienstverlening

### 2.1 Beschikbaarheid

<naam opdrachtnemer> hanteert een Availability Window van 7 dagen per week, 24 uur per dag, dat alleen wordt onderbroken voor uitvoering van geplande werkzaamheden. Deze geplande werkzaamheden vinden plaats in het Maintenance Window. In onderstaande tabel zijn deze tijden weergegeven.

Beschikbaarheid	Omschrijving	Tijdsduur (Productie)	Tijdsduur (Test en Acceptatie)
Availability Window	Periode waarin het product beschikbaar is.	7 x 24 uur.	7 x 24 uur.
Maintenance Window	Periode waarin het product in verband met geplande werkzaamheden niet beschikbaar kan zijn.	Tussen vrijdag 22.00 uur en zaterdag 7.00 uur.	Tussen vrijdag 00.00 uur en maandag 7.00 uur.

Het Maintenance Window wordt gebruikt voor het geplande werkzaamheden zoals het vervangen van hardware of het plaatsen van nieuwe versies en wordt door <naam opdrachtnemer> altijd vooraf schriftelijk (e-mail) gemeld aan de gemeente Helmond (minimaal aan functioneel beheer en aan ICT) met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Na onderhoud wordt altijd schriftelijk het verloop van de werkzaamheden gemeld aan de gemeente Helmond.

Tijdens het Availability Window (minus het Maintenance Window) garandeert <naam opdrachtnemer> aan gemeente Helmond een beschikbaarheid van 99,5% per kwartaal. Beschikbaarheid wil in dit kader zeggen dat het product beschikbaar is zoals overeen is gekomen in de hoofdovereenkomst. Voor de test- en acceptatieomgeving geldt een gegarandeerde beschikbaarheid van 97%.

De onderstaande tabellen resumeren de gegarandeerde beschikbaarheid.

Beschikbaarheid Productie per maand	Maximale ongeplande niet-beschikbaarheid in klokuren per maand
99,5%	3,6 uren

Beschikbaarheid Test en Acceptatie per maand	Maximale ongeplande niet-beschikbaarheid in klokuren per maand
97,0%	21,9 uren

De beschikbaarheid wordt geautomatiseerd gemeten. Het percentage maakt deel uit van de SLA-rapportage, die ieder kwartaal beschikbaar wordt gesteld aan gemeente Helmond. Hierbij wordt onderstaande formule gehanteerd:

$$\text{Beschikbaarheid} = (T - U) / T \times 100\%$$

Hierbij is:

T= de tijd waarin het product beschikbaar had moeten zijn.

U= de tijd waarin het product niet beschikbaar was buiten de Maintenance Windows.

## 2.2 Performance

De performance van het product zoals de gebruiker die ervaart is afhankelijk van een aantal zaken. De tijd die een pagina nodig heeft om op het scherm te verschijnen, gerekend vanaf het moment dat de gebruiker op een knop of link in de applicatie klikt, tot het moment dat een pagina geheel op het scherm staat, wordt gedefinieerd als het totaal van de volgende tijden:

- De tijd die nodig is om een verbinding te maken met de server.
- De responstijd van de server.
- De tijd die nodig is om de pagina binnen te halen (afhankelijk van de kwaliteit van de internetverbinding).
- De rendertijd die de browser nodig heeft om de pagina te tonen nadat deze is binnengehaald.

<naam opdrachtnemer> garandeert een maximale responstijd van de server van 1,2 seconden voor 90% van alle requests.

Iedere maand wordt het overzicht van de performance van de afgelopen maand beschikbaar gesteld.

## 2.3 Redundantie

Ter voorkoming van dataverlies bij gebeurtenissen als hardware-uitval, menselijk falen, brand, aanslag of overige vernietiging is <naam opdrachtnemer> verplicht tot het nemen van maatregelen.

Hierbij worden de volgende randvoorwaarden mbt redundantie minimaal vereist.

- De applicatie is redundant uitgevoerd op 2 fysiek gescheiden plekken. Hierbij gelden de volgende specificaties:
- Datacenters zijn beide ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd (of gelijkwaardig certificaat);
- Datacenters zijn minimaal 20 kilometer geografisch van elkaar gescheiden;
- Redundant uitgevoerde lijnverbinding tussen beide datacenters;
- Bij uitval van één datacenter zal het werk voor de productieve omgeving worden overgenomen door het tweede datacenter;
- Recovery Time Objective (RTO) van 24 uren

## 2.4 Back-up procedure databasegegevens

Ter voorkoming van dataverlies bij gebeurtenissen als hardware-uitval, menselijk falen, brand, aanslag of overige vernietiging is <naam opdrachtnemer> verplicht tot het nemen van maatregelen.

Hierbij worden de volgende randvoorwaarden mbt back-up minimaal vereist.

- Back-up wordt in twee geografisch gescheiden datacenters weggeschreven.
- De dagelijkse back-up (incremental + logbestanden) wordt zeven werkdagen bewaard; de wekelijkse back-up wordt zes weken bewaard.
- Een back-up kan op verzoek van de gemeente Helmond binnen een halve werkdag worden teruggezet.
- Recovery Point Objective (RPO) van 4 uren

## 3 Niveau dienstverlening Servicedesk

### 3.1 Servicedesk

In dit hoofdstuk wordt uitleg gegeven over alle voorkomende begrippen die samenhangen met het ontvangen, bewaken en afhandelen van meldingen. <naam opdrachtnemer> dient een NL helpdeskfunctie aan te bieden die tijdens kantoor tijden via meerdere kanalen, zoals e-mail, telefoon en webportal bereikbaar is.

### 3.2 Definities

Een melding is datgene wat er door gemeente Helmond wordt gemeld bij de Servicedesk van <naam opdrachtnemer> met betrekking tot het product. In de onderstaande tabel staan de soorten meldingen aangegeven.

Soort melding	Omschrijving
Incident (INC)	Een (dreigende) afwijking van het overeengekomen serviceniveau
Service Request (SR)	Verzoek van een gebruiker voor operationele ondersteuning
Request for Change (RFC)	Een verzoek om een wijziging door te voeren in de geleverde dienst

De volgende definities worden gehanteerd voor impact, urgentie en prioriteit:

Urgentie	Omschrijving
1-Hoog	Direct oplossen, hele dienstverlening/bedrijfskritieke processen kunnen niet meer worden uitgevoerd.
2-Midden	Snel oplossen, ondersteunende processen kunnen niet of niet goed worden uitgevoerd. Werkzaamheden zijn korte tijd uit te stellen. Er is een workaround, al dan niet handmatig, beschikbaar.
3-Laag	Hoeft niet snel opgelost te worden. Bedrijfskritieke of ondersteunende processen ondervinden geen hinder. Werkzaamheden zijn enige tijd uit te stellen.

Impact	Omschrijving
1-Hoog	Hele gemeente of dienstverlening wordt geraakt.
2-Midden	Eén afdeling of team die met de applicatie werkt wordt geraakt.
3-Laag	Eén of een paar gebruikers die met de applicatie werken worden geraakt.

De prioriteitenmatrix ziet er als volgt uit:

Prioriteitenmatrix	Urgentie		
	1-High	2-Medium	3-Low
Impact			
1-High	prioriteit 1	prioriteit 2	prioriteit 3
2-Medium	prioriteit 2	prioriteit 3	prioriteit 4
3-Low	prioriteit 3	prioriteit 4	prioriteit 4

De volgende definities worden voor gehanteerd voor Responstijd en Oplostijd:

Term	Omschrijving
Responstijd	De tijd tussen de binnenkomst van de melding en de eerste reactie op de melding door het oplosteam.
Oplostijd	De tijd die ligt tussen de binnenkomst van de melding en het afhandelen ervan met aftrek van de tijdsduur dat de melding actie verlangt van de contactpersoon (Melding staat dan 'In de wacht').

Een belangrijke eigenschap van een melding is dat deze altijd geregistreerd wordt in het online helpdeskregistratiesysteem van de Servicedesk van <naam opdrachtnemer>.

Telefonische meldingen worden door <naam opdrachtnemer> vastgelegd in het helpdeskregistratiesysteem. Meldingen via de portal worden direct digitaal aangemeld in het helpdeskregistratiesysteem. De melding bevat steeds de meest actuele informatie over het verloop en de verwachte oplostijd.

### 3.3 Registratie van meldingen

Afhankelijk van de aard van de melding, wordt deze via internet en/of telefonisch aangemeld. <naam opdrachtnemer> voorziet in een online helpdeskregistratiesysteem waarmee 7 x 24 uur meldingen gedaan kunnen worden. <naam opdrachtnemer> garandeert verder een telefonische bereikbaarheid van 7 x 24 uur voor noodgevallen (Incidenten met prioriteit 1). Een melding kan zowel via de telefoon als via internet gemeld worden. Bij een Incident met prioriteit 1 (urgentie 1-High en impact 1-High) dient gemeente Helmond tijdens het support window (zie paragraaf 3.5) naast de online registratie altijd telefonisch contact op te nemen. Door dit telefonische contact is de melding direct onder de aandacht van de servicedeskmedewerker en kunnen vervolgacties direct uitgezet worden. Buiten kantoortijden kan een ernstige storing op de volgende manier worden aangemeld:

- Gemeente Helmond belt het storingstelefoonnummer van <naam opdrachtnemer>. Dit nummer mag alleen gebeld worden door de bij <naam opdrachtnemer> geregistreerde contactpersonen en alleen indien de productieomgeving (voor een groot gedeelte) niet beschikbaar is.
- Het indienen van een melding gebeurt door de contactpersonen, die gemeente Helmond als onderdeel van het contract doorgeeft aan <naam opdrachtnemer>. Deze contactpersonen zijn voor gemeente Helmond de eerste aanspreekpunten op het gebied van de applicatie en zijn verantwoordelijk voor het volledig en gedetailleerd aanleveren van de melding. Zij krijgen toegang tot het online helpdeskregistratiesysteem, waarbij ze alle meldingen van gemeente Helmond kunnen inzien en muteren.

Daarnaast heeft de contactpersoon zicht op de RFC's die in de komende releases uitgeleverd gaan worden. De contactpersonen van gemeente Helmond hebben toegang tot aankondigingen, rapporten en meldingen op de portal.

### 3.4 Bewaking van meldingen

Na het indienen van een melding en de registratie ervan is deze continu te volgen vanuit het online helpdeskregistratiesysteem.

Een melding omvat in elk geval de volgende onderdelen:

- omschrijving van de melding
- nummer van de melding
- soort melding (INC, SR of RFC)
- prioriteit (1 t/m 4) op basis van impact en urgentie
- status van de melding
- verwachte oplostijd

Er vindt een terugkoppeling plaats naar de contactpersoon via e-mail.

Bewaking van de (toegestane) doorlooptijd van de melding wordt door <naam opdrachtnemer> continu uitgevoerd in het Incidentmanagement-proces. Indien blijkt dat – om welke reden dan ook – de in dit SLA afgesproken oplostijd dreigt te worden overschreden bij Incidenten met prioriteit 1 of 2, vindt hierover overleg plaats door iemand van het oplosteam met de desbetreffende contactpersoon van gemeente Helmond met de reden van overschrijding. Als de contactpersoon het niet eens is met de genoemde reden kan er escalatie plaatsvinden. Dit wordt beschreven in paragraaf 6.1.

<naam opdrachtnemer> is volledig verantwoordelijk voor het oplossen van incidenten die hun oorsprong vinden in alle producten (inclusief third party producten) die onderdeel zijn van de aangeboden oplossing. Problemen met third party producten dienen door <naam opdrachtnemer> conform de oplostijden in de SLA te worden afgehandeld via haar eigen supportcontracten met de betreffende leveranciers en mogen niet bij de Gemeente Helmond worden neergelegd.

Voor correspondentie of communicatie over een melding dient altijd het meldingsnummer te worden vermeld.

### 3.5 Service Levels van incidenten

In de onderstaande tabel per prioriteit de oplostijd weergegeven:

Prioriteit	1	2	3	4
Responstijd	1 uur	1 uur	4 uur	4 uur
Oplostijd	4 uur	8 uur	16 uur	40 uur

De genoemde tijden zijn van toepassing op werkdagen binnen het Support Window. Dit Support Window loopt van 8.00 – 17.00 uur op werkdagen, uitgezonderd Incidenten met de prioriteit 1. Deze worden 7 x 24 uur direct opgevolgd totdat de aard van de storing niet meer kritiek is.

Voor zowel de responstijd als oplostijd geldt dat in minimaal 90% van de gevallen hieraan wordt voldaan.

## 4 Onderhoud en Change Management

Dit hoofdstuk beschrijft de werkwijze die wordt gehanteerd bij het doorvoeren van veranderingen.

### 4.1 Request for Change Procedure (RFC)

De Request For Change Procedure doorloopt de volgende stappen:

- Gemeente Helmond stelt <naam opdrachtnemer> een schriftelijke beschrijving van de aanpassing (Change Request) ter beschikking.
- <naam opdrachtnemer> stuurt in reactie op de Change Request binnen 2 weken een Change Response met daarin de volgende informatie:
  - Financiële gevolgen op basis van een open-kosten calculatie.
  - Variabelen die van invloed zijn op de kosten, doorlooptijd en processen.
  - Voorstel tot 'benefit sharing' indien de Change leidt tot structurele voordelen voor <naam opdrachtnemer>.
  - Impact op de doorlooptijd van eventuele lopende ontwikkeltrajecten.
  - Beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden door <naam opdrachtnemer>.
  - Beschrijving van de benodigde capaciteit van de gemeente Helmond.
  - Voorstel mbt planning.
- Gemeente Helmond neemt op basis van de Change Response binnen 2 weken de beslissing om deze wel of niet te accepteren.
- Indien de Change Response wordt geaccepteerd zal de change worden voorbereid, getest, geïmplementeerd en gedocumenteerd.

### 4.2 Installatie van releases, patches en certificaten

<naam opdrachtnemer> zorgt voor het beschikbaar stellen van een releasekalender die doorlopend 12 maanden vooruit wordt gepland en inzicht geeft in de te installeren releases, patches en certificaten.

Release notes worden minimaal 1 maand van te voren aan gemeente Helmond beschikbaar gesteld.

Zowel releases als patches worden geïnstalleerd door <naam opdrachtnemer> tijdens de Maintenance Windows, zoals beschreven in paragraaf 2.1 tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Installatie zal altijd eerst op de test- en acceptatieomgeving plaatsvinden en na goedkeuring door gemeente Helmond zal installatie op de productieomgeving worden gedaan.

<naam opdrachtnemer> meldt toekomstige wijzigingen die grote impact hebben op de operationele werkzaamheden van de gemeente Helmond, zoals het wisselen van Cloud leverancier, tenminste 6 maanden van tevoren aan. Zodat de gemeente Helmond hier van tevoren rekening mee kan houden.

### 4.3 Roadmap

<naam opdrachtnemer> stelt een Roadmap beschikbaar waarin de ontwikkeling van de aangeboden applicatie in een meerjarenplanning, 3 jaar, wordt weergegeven.

## 5 Overleg

### 5.1 Overlegstructuur

De gehanteerde overlegstructuur is als volgt:

Operationeel overleg	Tactisch overleg	Strategisch overleg
Frequentie: 1 x per maand	Frequentie: 4 x per jaar	Frequentie: 1 x per jaar
Aanwezig Helmond: - Applicatiebeheerder	Aanwezig Helmond: - Servicemanager	Aanwezig Helmond: - Manager IVA - Servicemanager - I-Adviseur
Aanwezig leverancier: Coordinator ServiceDesk	Aanwezig leverancier: Accountmanager	Aanwezig leverancier: Accountmanager
Verslag: Leverancier	Verslag: Leverancier	Verslag: Leverancier

#### 5.1.1 Operationeel overleg

Per maand wordt gerapporteerd naar gemeente Helmond over de nieuwe, openstaande en gesloten meldingen.

Daarnaast worden er in dit overleg ook de aankomende, lopende en uitgevoerde wijzigingen gemeld.

#### 5.1.2 Tactisch overleg

Per kwartaal wordt gerapporteerd naar gemeente Helmond over diverse SLA-zaken (zie paragraaf 7.2). Elk kwartaal vindt hierover een tactisch overleg plaats tussen de accountmanager van <naam opdrachtnemer> en de Service Manager van gemeente Helmond. De dienstverlening wordt geëvalueerd en eventuele knelpunten besproken. Eventueel worden er aanvullende afspraken gemaakt met betrekking tot de SLA.

#### 5.1.3 Strategisch overleg

Jaarlijks wordt de algehele samenwerking geëvalueerd en worden de toekomstige ontwikkelingen besproken en indien nodig afgestemd op de aangeboden dienstverlening.

## 6 Escalaties en klachten

### 6.1 Escalatie

Indien er meningsverschil is over de geboden, afgesproken dienstverlening kan er geëscaleerd worden.

Escalatie dient te gebeuren via onderstaande workflow en matrix.

*Plus tabel en workflow*

Niveau	Gemeente Helmond	<naam opdrachtnemer>
1	Incident manager	Incident manager
2	Service manager	Service manager
3	Manager IVA	Manager

### 6.2 Klacht

Indien gemeente Helmond niet tevreden is over de geleverde dienstverlening dan kan er een klacht ingediend worden bij de <naam opdrachtnemer>.

<naam opdrachtnemer> hanteert hierbij de onderstaande werkwijze:

**Klachtafhandeling opdrachtnemer**

## 7 Klanttevredenheidsonderzoek en rapportages

### 7.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Op verzoek van gemeente Helmond dient <naam opdrachtnemer> mee te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Nadere afspraken hierover worden, indien hiervoor gekozen wordt, in gezamenlijk overleg vastgesteld.

### 7.2 Rapportage en SLA-overleg

De volgende rapportages worden opgenomen in de kwartaalrapportage aan gemeente Helmond:

Rapportage	Omschrijving	Frequentie
Beschikbaarheid	Rapportage over de beschikbaarheid van het gehele product/dienst over de afgelopen periode.	Maandelijks
Performance	Rapportage over de performance van het gehele product/dienst over de afgelopen periode.	Maandelijks
Meldingen	Rapportage over het aantal (nieuw,open en afgesloten) meldingen, per soort, per prioriteit.	Maandelijks
Escalaties	Rapportage over het aantal (nieuw,open en afgesloten) escalaties	Maandelijks
Klachten	Rapportage over het aantal (nieuw,open en afgesloten) klachten	Maandelijks

De kwartaalrapportage moet gespiegeld zijn aan de afgesproken KPI's zodat duidelijkheid is of deze zijn behaald en wordt binnen één week na sluiting van het kwartaal beschikbaar gesteld aan de Service Manager van gemeente Helmond.

## 8 Lijst van contactpersonen

### 8.1 Gemeente Helmond

Naam	Functie	Telefoonnummer	Emailadres

### 8.2 <naam opdrachtnemer>

Naam	Functie	Telefoonnummer	Emailadres

## 9 Ondertekening

Namens gemeente Helmond

Naam:

Functie:

Datum:

Namens <naam opdrachtnemer>

Naam:

Functie:

Datum: