

Reclassering Nederland/3RO

Bijlage Service Level Agreement

Europese aanbesteding: Beheer, onderhoud en
(door)ontwikkeling portalen

Datum : 28 november 2024

Auteur : Bureau IRIS 3RO/Reclassering Nederland

Versie : 1.0

Status : Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Versiebeheer	4
1.2	Leeswijzer	4
1.3	Relatie tot het contract.....	4
1.4	Documentbeheer en wijzigingen contractbijlage.....	4
2	Dienstverlening	5
2.1	Opdrachtoomschrijving	5
3	Service Levels	6
3.1	Kwaliteitsattributen	6
3.2	Service Levels Beheer	7
3.3	Service Levels Applicatieonderhoud.....	8
3.4	Normenoverzicht Beheer en Onderhoud.....	10
4	Service Level Rapportages	11
5	Documentatie.....	12
5.1	Soorten documentatie	12

1 Inleiding

1.1 Versiebeheer

Versie	Datum	Naam	Wijzigingen
1.0	28-11-2024	SPE	Initieel document

1.2 Leeswijzer

Deze contractbijlage dient akkoord te worden verklaard door Leverancier en maakt onderdeel uit van de aanbidding van de Europese aanbesteding 'Beheer, onderhoud en (door)ontwikkeling portalen' van Reclassering Nederland. De Leverancier dient het woord 'Leverancier' in deze bijlage niet te vervangen door haar eigen naam. Het woord leverancier, zonder hoofdletter, betekent in dit document een andere partij dan Leverancier.

Het doel van deze contractbijlagen is de methode van sturing van het contract vast te leggen.

1.3 Relatie tot het contract

Deze contractbijlage maakt integraal onderdeel uit van het contract, met bijlagen, tussen Reclassering Nederland en de Leverancier betreffende de Europese aanbesteding 'Beheer, onderhoud en (door)ontwikkeling portalen'. De voorwaarden van het Contract en de daaraan gerelateerde documenten zijn van toepassing op de gehele inhoud van deze Bijlage, tenzij daarvan in deze bijlage uitdrukkelijk wordt afgeweken.

1.4 Documentbeheer en wijzigingen contractbijlage

Het document dient één geheel te blijven. Indien aanpassingen doorgevoerd zijn, wordt het document voorzien van een nieuw versienummer, ondertekend en vervolgens conform de distributielijst verspreid. Het beheer van het document ligt bij Leverancier en deze is als zodanig verantwoordelijk voor het onderhouden van dit document.

2 Dienstverlening

2.1 Opdrachtomschrijving

De opdracht houdt in het leveren van een integrale dienstverlening op het gebied van applicatiebeheer/onderhoud en ontwikkeling van portalen en haar koppelingen met andere applicaties, zodanig dat, in samenwerking met de Stichting Reclassering Nederland, de in dit document overeengekomen eisen worden gerealiseerd.

De dienstverlening aan Reclassering Nederland omvat het uitvoeren van de volgende activiteiten onder regie van Bureau IRIS onderdeel van de afdeling I&F van Reclassering Nederland:

Applicatiebeheer

- Afhandelen van meldingen (waaronder productieverstoringen)
- Ondersteuning bij vragen en incidenten
- Incidentbeheer
- Probleembeheer
- Stand-by werkzaamheden bij de uitrol van een nieuwe versie
- Programmabeheer en -distributie
- Rapportages over de beheerprocessen.
- Het eerste deel van Preventief onderhoud: Het periodiek controleren van de applicatie op nieuwe versies van browsers of windows, gebruikte programmeertalen, componenten, libraries en dergelijke.
- Het onderzoeken van in beheer zijnde objecten, met het doel de betrouwbaarheid van deze objecten te verhogen.

Applicatieonderhoud

Releasematig: Circa vier keer per jaar een nieuwe release opleveren die is opgebouwd uit nieuwe of gewijzigde programmatuur. Wat er nieuw wordt opgeleverd en/of is gewijzigd is op basis van resultaten van correctief onderhoud, preventief onderhoud en gewenste nieuwe /gewijzigde functionaliteit (adaptief onderhoud).

Fasering die vaak in een release terugkomt:

- Impact-analyse
- Ontwerp (bij applicatie ontwikkeling)
- Realisatie
- Testen (Systeemtest)
- Versie en configuratiebeheer

Projectmatige inzet op afroep.

Hieronder valt alle inzet die niet wordt afgenomen in het kader van beheer en onderhoud, maar op afroep door bij Leverancier wordt aangevraagd. Hieronder vallen tevens eventuele aanvragen voor doorontwikkeling of het technisch vernieuwen van (een van) de portalen.

3 Service Levels

In dit hoofdstuk zijn de basis Service Levels aangegeven die gelden voor het applicatiebeheer en -onderhoud van de portalen en basisvoorziening en (door)ontwikkeling van portalen.

Onderscheid is gemaakt naar Service Levels met betrekking tot beheer- en onderhoudsdiensten. De beheerdiensten hebben betrekking op de continue processen gericht op de instandhouding van de bestaande dienstverlening, zoals afhandelen van meldingen (waaronder productieverstoringen). Onderhoudsdiensten zijn de diensten die betrekking hebben op het releasematig onderhoud en ontwikkeling.

3.1 Kwaliteitsattributen

In deze paragraaf worden de relevante kwaliteitsattributen en termen nader gedefinieerd.

Effectiviteit: er is sprake van een afkeuring/no go, indien tijdens de fase:

- Realisatie en systeemtesten (bij Leverancier):
 - applicatiestop ("showstopper") in applicatietest;
 - onjuiste functionele verwerking (programma wijkt af van ontwerp);
 - niet voldaan aan geldende standaard.
- Installatie:
 - Foutmeldingen bij installatie door bijvoorbeeld onvolledige overzetting;
 - verkeerde objecten.
- Functionele Acceptatie Test (Bureau IRIS):
 - applicatiestop ("showstopper") in acceptatietest;
 - onjuiste functionele verwerking (programma wijkt af van ontwerp);
 - niet voldaan aan geldende standaard.
- Afhandelen meldingen
- Opleveren applicatieprogrammatuur.

Betrouwbaarheid: de norm voor de betrouwbaarheid van de dienst wordt weergegeven als het maximaal toelaatbaar aantal afkeuringen per oplevering.

Reactietijd: de norm voor de reactietijd van de dienst wordt weergegeven als de maximaal toelaatbare wachttijd voor de afnemer van de dienst. De reactietijd is de tijd tussen het verkrijgen van een opdracht en het geven van een reactie op de opdracht in de vorm van een indicatie of de opdracht uitvoerbaar is, wanneer de opdracht uitgevoerd kan zijn en (indien gewenst) tegen welke kosten (uren).

Leveringstijdigheid: de norm voor de leveringstijdigheid van de dienst wordt weergegeven in het percentage aantal malen op tijd opgeleverd t.o.v. alle leveringen. Bij rapportages hierover wordt 'op tijd' gerelateerd aan de primair afgesproken opleverdagen. Deze norm is voornamelijk van belang bij de grotere wijzigingsverzoeken en de must-haves (harde deadline i.v.m. wetswijzigingen bijvoorbeeld). Indien er

naderhand een nieuwe opleverdag met de klant wordt afgesproken, wordt dit bij de verklaring van de afwijkingen vermeld.

3.2 Service Levels Beheer

Onder de Service Levels voor beheer vallen de volgende activiteiten:

Applicatiebeheer

Aangemelde meldingen moeten (afhankelijk van de prioriteit) zo spoedig mogelijk worden hersteld. Daarmee wordt bedoeld het structureel oplossen van problemen en fouten en het voorkómen dat problemen zich herhalen, teneinde een zo hoog mogelijke stabiliteit in de dienstverlening te bereiken.

Daarvoor zijn vier prioriteitscategorieën vastgesteld met daarbij behorende reactietijden en oplostijden (zie tabel).

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Streef Oplostijd	Release
P1 Blocker	Compleet of deels niet beschikbare applicatie voor een grote groep gebruikers, geen workaround beschikbaar	< 2 uur (binnen werkdagen)	< 1 werkdag	Patch
P2 Critical	Compleet of deels niet beschikbare applicatie voor 1 of enkele gebruikers, geen workaround beschikbaar	< 1 werkdag	< 3 werkdag	Patch
P3 Major	Compleet of deels niet beschikbare applicatie, wel workaround beschikbaar	< 3 werkdagen	< 5 werkdagen (indien patch noodzakelijk)	Inplannen in de volgende release (bij uitzondering een Patch)
P4/P5 Minor/Trivial	Lage impact op de applicatie processen, geen directe impact op gebruikers	In wekelijks overleg	In overleg	Inplannen in een volgende release

Doorgaans zullen de meldingen benoemd worden in de periodieke prioriteitenlijst vanuit Bureau IRIS, in dat geval kan de daar gehanteerde prioriteitsvolgorde aangehouden worden. Met name in het geval van een blocker of critical zal tussentijds geschakeld worden om deze verstoring zo snel mogelijk te verhelpen.

Leverancier controleert periodiek (jaarlijks) de applicatie preventief of deze blijft werken met nieuwe versies van browsers, windows etc. Controle of noodzakelijke updates van gebruikte programmeertalen, componenten, libraries en dergelijke nodig zijn. Rapporteert hierover met het oog op uit te voeren preventief onderhoud.

Service tijden

Ten behoeve van het applicatiebeheer en de 3^e lijn ondersteuning zijn er drie service windows gedefinieerd te weten:

Primair service window:	Werkdagen 8:30h - 17:00h
Secundair service window:	Vrije dagen bij Leverancier, die werkdagen zijn bij 3RO/RN (bijv. goede vrijdag)
Tertiair service window:	Werkdagen 7:00h - 8:30h en 17:00h - 22:00h Weekenden

In principe worden de beheer- en onderhoudswerkzaamheden tijdens het primaire service window uitgevoerd.

Tijdens het secundaire service window wordt gevraagd om een aanspreekpunt bij Leverancier die voor urgente incidenten bereikbaar is.

Tijdens het tertiaire service window geldt dat in deze uren releases en/of patches uitgerold kunnen worden op de productie omgeving. Gevraagd wordt om op afspraak een aanspreekpunt bij Leverancier aangewezen te hebben die tijdens een uitrol voor urgente incidenten bereikbaar is. In overleg kan besloten worden applicatie onderhoud en beheerwerkzaamheden uit te voeren.

3.3 Service Levels Applicatieonderhoud

De omvang van wijzigingsverzoeken en/of opdrachten voor applicatie-ontwikkeling wordt in periodieke sessies vastgesteld. Daarbij wordt als input in eerste instantie de globale specificatie van de wijziging gebruikt en later eventueel een uitgewerkte functioneel ontwerp.

De betrokken functioneel beheerder zal in de sessie aanwezig zijn. Voor de wijziging/ontwikkelopdracht wordt een indicatie afgegeven van de verwachte omvang (incl. bouwtest en herstel werkzaamheden). Afhankelijk van de ingeschatte omvang van

een wijziging kan besloten worden om voor nadere besluitvorming over deze wijziging terug te gaan naar de organisatie.

In welke prioriteitsvolgorde de wijzigingsverzoeken opgepakt moet worden, wordt aangegeven vanuit Bureau IRIS van Reclassering Nederland. Op basis van deze prioriteitsvolgorde en de omvang van de wijzigingen wordt bepaald welke wijzigingen opgepakt en ingepland gaan worden. Voor projectmatige inzet op afroep (bijvoorbeeld nieuwe portalen) worden los afspraken gemaakt over prioritering, planning en oplevering.

Voor alle wijzigingen geldt, als bij de realisatie blijkt dat de afgesproken opleverdatum niet gehaald kan worden, dan wel de ingeschatte omvang aanzienlijk wijzigt, dit tijdig gemeld wordt. Met tijdig wordt bedoeld uiterlijk bij verstrijking van driekwart van de afgesproken termijn of eerder als die inschatting eerder te maken is, of bij een overschrijding van de omvang van meer dan 15%. Daarbij wordt tevens aangegeven wat een reële opleverdatum/omvang is.

Releaseprocedure en releaseplanning

Releases vinden gemiddeld 4 keer per jaar plaats. Planning hiervan in overleg met de Leverancier.

3.4 Normenoverzicht Beheer en Onderhoud

Alle normeringen hebben betrekking op de verleende services gemeten over een kalendermaand.

	Openingstijd	Betrouwbaarheid	Reactietijd	Levering-tijdigheid
Afhandelen melding	Primaire en secundaire service window	nvt	reactietijd voor blockers en criticals mag in geen van de gevallen per maand afwijken	er mag maximaal 5 % per kwartaal worden afgeweken van de afgesproken opleverdatum
Oplevering programmatuur aan testomgeving	Primaire en secundaire service window	Voor elke oplevering is het max aantal bevindingen geconstateerd na de functionele acceptatie test niet meer dan het aantal story's dat geraakt wordt bij een oplevering aan onze testomgeving (voorbeeld: 10 story's, 3 story's met 2 bevindingen, 2 met 1 rest geen is totaal 8 bevindingen is minder dan de 10 (story's)	nvt	er mag maximaal 5 % per kwartaal worden afgeweken van de afgesproken opleverdatum

4 Service Level Rapportages

Ten behoeve van de bewaking van de Service Levels levert Leverancier Service Level Rapportages op.

1. Een maandelijkse rapportage over de in de SLA afgesproken dienstverlening (Rapportage SLA Applicatie Beheer).
2. Per oplevering, maar minimaal 1x per maand, een rapportage of factuur over de werkelijk bestede uren en de meldingen en wijzigingsverzoeken die daarvoor opgeleverd zijn (Rapportage productiviteit Onderhoud en Beheer).

Beide rapportages zijn input voor het tactisch en operationeel overleg.

Rapportage SLA Onderhoud en Beheer

1. Verslagperiode/datum Periode van rapportage en datum rapportage
2. Service Level Rapportage Diensten afgezet tegen de normen zoals beschreven in Paragraaf 3.4
3. Verklaring afwijkingen Opsomming van de afwijkingen op het SLA, een verklaring hiervoor en de uitgevoerde herstelacties hierop.

Rapportage productiviteit Onderhoud en Beheer

1. Verslagperiode/datum Periode van rapportage (welke oplevering/maand betreft het) en datum rapportage
2. Opgeleverde meldingen en wijzigingsverzoeken in deze oplevering/maand
3. Totaal bestede uren voor deze oplevering/maand
4. Verklaring afwijkingen

5 Documentatie

5.1 Soorten documentatie

Het beheer en onderhoud van de volgende documenten wordt verzorgd door Bureau IRIS vanuit Reclassering Nederland:

- Functioneel ontwerp documentatie

Het beheer en onderhoud van de volgende documenten wordt verzorgd door Leverancier:

- Systeem Architectuur Document
- Technische documentatie t.b.v. portalen en de koppelingen

Beide documentverzamelingen zijn eigendom van Reclassering Nederland.