

Service Level Agreement

Behorende bij de Overeenkomst Verhuis- en opslagdiensten

Algemeen

Het doel van deze Model Service Level Agreement (Model SLA) is om het niveau van de door Opdrachtnemer aan Hanzehogeschool Groningen te verlenen diensten binnen de scope van deze Overeenkomst vast te leggen. Partijen zullen met inachtneming van deze Model SLA een Service Level Agreement (SLA) opstellen. De SLA is onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst en wordt door partijen vastgesteld uiterlijk 1 maand na ingangsdatum van de overeenkomst. Indien er sprake is van meerdere omgevingen (productie, test en/of acceptatie), dan gelden de minimale bepalingen in ieder geval voor de productieomgeving. Voor de test- en acceptatieomgeving kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt.

Indien de SLA niet of niet tijdig tot stand komt blijft deze Model SLA tussen Partijen gelden en dient overal in het onderstaande voor 'SLA' gelezen te worden: 'Model SLA'.

Servicedefinitie

De opdrachtnemer beschrijft in de servicedefinitie:

- De afbakening van de service
- Verantwoordelijkheden leverancier en Hanzehogeschool Groningen

Het incidentproces

In de SLA wordt het incidentproces volledig beschreven. Het incidentproces wordt ingericht om (dreigende) verstoringen van de overeengekomen Service Levels (verder: Incident) af te handelen. Het wordt beschreven in relatie tot:

- De vast te stellen maximale tijd tussen de melding van een Incident en de aanvang van de werkzaamheden ter oplossing van het Incident (verder: Reactietijd), en
- De vast te stellen maximale tijd waarbinnen een Incident dient te zijn gesloten (verder: Oplostijd). Een Incident wordt gesloten op het moment van volledig herstel van de dienstverlening. In het geval dat een workaround wordt ingezet zal het Incident open blijven staan.

Incidenten hebben een ernst én een prioriteit, waarbij er een harde koppeling tussen ernst en prioriteit is. De ernst en prioriteit worden in overleg bepaald.

	Omschrijving
Hoog	Acute stagnatie van het bedrijfsproces, actie nodig om voortgang van bedrijfsproces te bewerkstelligen
Middel	Hinderlijke verstoring van het bedrijfsproces, voortgang bedrijfsproces met vertraging mogelijk.
Laag	Kleine verstoringen of onvolkomenheden die zijn te omzeilen. Het bedrijfsproces komt niet in gevaar.

Tabel 1: Ernst

Hanzehogeschool Groningen hanteert de in tabel 2 genoemde Reactietijden en Oplostijden.

		Prioriteit		
KPI	Omschrijving	Hoog (1)	Middel (2)	Laag (3)
KPI 1:	Reactietijd	< 1 uur ⁱ	< 4 uren	< 2 werkdagen
KPI 2	Oplostijden	< 4 uur	< 2 werkdagen	< 5 werkdagen

Tabel 2: Reactie- en oplostijden

Bij hoge prioriteit zal de Opdrachtnemer ook binnen de reactietijd ook telefonisch contact opnemen met contactpersonen van Hanzehogeschool Groningen

Beschikbaarheid

- De dienst is 24 x 7 beschikbaar.
- De beschikbaarheid is minimaal 99,9 %, gemeten per maand.
- Gepland onderhoud, wordt niet meegenomen in deze beschikbaarheidseisen.

Performance

Applicatie X moet, voor zover mogelijk, worden aangeboden via een SAAS-oplossing, zonder praktische beperkingen van gegevensopslag, het aantal accounts en het aantal gegevenstoegangen. Het zou een groot aantal gelijktijdige gebruikers moeten kunnen verwerken. Op een normale dag verwerkt de Hanze ongeveer 10.000 pagehits per uur; dit moet mogelijk zijn zonder prestatieverlies.

- Er is *geen* wachttijd voor eindgebruikers voor acties (muteren, opvoeren, verwijderen) binnen 1 scherm, bij gelijktijdig gebruik van x gebruikers of minder.
- De wachttijd voor eindgebruikers bij schermwisselingen is aantoonbaar < 1 seconde per uitgevoerde beeldschermtransactie, bij gelijktijdig gebruik van x gebruikers of minder.
- De wachttijd voor eindgebruikers bij het genereren van x% van de overzichten of bij het exporteren van gegevens is aantoonbaar < x seconden, bij gebruik van x gebruikers of minder.

Bovenstaande bij voldoende bandbreedte en netwerkcapaciteit aan de gebruikerskant (buiten de invloedssfeer van de leverancier). De leverancier geeft de minimale bandbreedte vereiste vanuit de client richting de SaaS toepassing. Ter informatie, op een locatie van HG is draadloos de primaire toegang.

Indien de kwantiteit van data jaarlijks toeneemt mag deze groei geen negatief effect hebben op de performance van het systeem.

Releasemanagement

- De Dienst wordt actief onderhouden. Indien noodzakelijk worden functionele- en of beveiligingsupdates uitgebracht.
- Minimaal 4 weken vóór het uitbrengen van nieuwe versies en andere softwareaanpassingen levert Opdrachtnemer een gedetailleerd overzicht van alle wijzigingen (inclusief die in de koppelingen).
- Nieuwe releases van de Dienst worden vooraf gepland en met regelmaat geleverd.
- Opdrachtnemer stelt opdrachtgever in staat om elke release minimaal 2 weken te testen voordat deze naar in productie wordt genomen.
- Spoed-patches zijn uitgezonderd van bovenstaande; documentatie wordt binnen x uur na installatie beschikbaar gesteld aan opdrachtgever.

KPI's en Rapportage

In ieder geval zullen de volgende KPI's worden gehanteerd:

- Reactietijden en oplostijden volgens tabel 2;
- Beschikbaarheid, waarbij beschikbaarheid wordt gezien als het volledig functioneel en technisch beschikbaar zijn van de applicatie;
- Performance.

Per kwartaal zal Opdrachtnemer een rapportage opstellen van de geleverde diensten. Daarin zal naast de rapportage op de afgestemde KPI's, ook worden gerapporteerd over de incidenten en de releases.

Incidenten

- Aantal Incidenten, met een toelichting op minimaal de volgende onderwerpen:
 - prioriteit;
 - gemiddelde oplostijd;
 - aantal overschrijdingen van de oplostijd;
 - aantal terugkerende Incidenten;
 - statusmeldingen van Incidenten;
 - te nemen acties bij openstaande Incidenten.

In de rapportage zal, in het geval een KPI niet is gehaald, aangegeven worden wat de oorzaak is met daarbij de actie van de leverancier Opdrachtnemer om de volgende rapportageperiode wel de KPI te halen.

DAP

De gedetailleerde uitwerking in meer operationele procedures wordt in de DAP vastgesteld.

Opdrachtnemer levert een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin minimaal is opgenomen:

- Overlegstructuur (strategisch, tactisch en operationeel)
- Contactgegevens en contactstructuur (denk aan Servicedesk, Servicemanager, Accountmanager, Directeur).
- Escalatie: Er wordt gezamenlijk een escalatieproces vastgelegd. Deze procedure omvat minimaal

- escalatie afspraken op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
- RA(S)CI: taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van personen
- Communicatie. Hanzehogeschool Groningen wenst overleg te laten plaatsvinden met Opdrachtnemer op drie niveaus:
 - Strategisch (jaarlijks): het contract/ SLA-review overleg: Hierbij zijn aanwezig de CIO van Informatisering, contracteigenaar en contractmanager van Hanzehogeschool Groningen, evenals de contracteigenaar en contractmanager van Opdrachtnemer.
 - Tactisch (per kwartaal): het Service Review Overleg. Hierbij zijn aanwezig de proceseigenaar, functioneel beheerder en contractmanager van Hanzehogeschool Groningen en de contractmanager van Opdrachtnemer.
 - Operationeel: dit betreft de dagelijkse communicatielijnen over de voortgang van de processen. Hierbij zijn aanwezig de contractbeheerders van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Exit plan

De Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Overeenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer. Een exit plan is van toepassing bij ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan het exit plan en stelt Opdrachtnemer een aanspreekpunt aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten aan de zijde van Opdrachtnemer die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Het aanspreekpunt van Opdrachtnemer is tijdens het overgangsproces het aanspreekpunt voor zowel de Opdrachtgever als de volgende Opdrachtnemer. Tijdens het overgangsproces is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform het Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Inschrijver en Opdrachtgever overeenstemming in te bereiken.

Het exit plan moet gedetailleerd ingaan op onderstaande onderwerpen:

- Voorwaarden en uitgangspunten;
- Overdracht kennis, mensen, middelen en contracten;
- Overdracht data;
- Plan en planning;
- Transitie organisatie en resources;
- Informatiebeveiliging en afvoeren van vertrouwelijke informatie;
- Financiële aspecten;
- Risico's
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Escalaties en klachten.

De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief metadata) uit het systeem in een bestandsformaat dat door andere systemen ingelezen kan worden, kosteloos over aan de Opdrachtgever.

Na bevestiging van overdracht worden alle data van de systemen van de Opdrachtnemer onomkeerbaar verwijderd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van verwijdering.

Wijzigingsprocedure voor de SLA

- Eventuele wijzigingen in de inhoud van deze overeenkomst kunnen gedurende de looptijd plaatsvinden en worden definitief zodra een nieuwe versie door beide partijen is geaccordeerd.
 - Zowel Opdrachtnemer als Hanzehogeschool Groningen kan een wijziging van de SLA initiëren. Iedere wijziging in de SLA zal vooraf gezamenlijk worden besproken en de nieuwe SLA zal na wijziging binnen 2 weken review en voor akkoord worden aangeboden.
 - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.
-