

Annex 8 – Eisen aan Service level agreement (SLA)

Landelijk - Applicant Tracking System (ATS) - TN507569 versie 1.1

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst van Onderhoud en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de ARBIT 2022 is vereist dat de voor de Prestatie belangrijkste Service levels worden opgenomen in de Overeenkomst. Belangrijke Service levels zijn tenminste die op grond waarvan een korting op de Vergoeding wordt ingehouden overeenkomstig artikel 7.3. Tenslotte dienen de onderstaande begrippen uit artikel 68 van de ARBIT-2022 te worden gebruikt in de SLA:

Beschikbaarheid: de periode dat de Prestatie vrij van Gebreken is.

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Opdrachtnemer wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

Continuïteitsregeling en beschikbaarheid

Ter waarborging van de continuïteit, Beschikbaarheid, het gebruik en het Onderhoud van het Systeem en de toegang tot de daarin opgeslagen gegevens van Opdrachtgever geldt tenminste de in dit artikel opgenomen continuïteitsregeling. In de SLA kunnen strengere afspraken worden overeengekomen.

Opdrachtnemer staat in voor de in deze Overeenkomst en/of de SLA overeengekomen Beschikbaarheid van het Systeem en de Diensten. Bij gebreke van een SLA garandeert Opdrachtnemer dat het Systeem en de Diensten ten minste een Beschikbaarheid hebben van 99,599% gemeten per jaar en 24/7.

Indien de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer niet voldoet aan de volgende in de Aanbestedingsleidraad met bijbehorende bijlagen gestelde Service Levels of de Rapportageverplichting uit deze Overeenkomst, vindt korting plaats op de Vergoeding overeenkomstig onderstaande tabel:

Service levels	Norm	Korting
Beschikbaarheid van 99,599% gedurende een periode van 12 maanden gerekend over een kalender jaar (365 dagen 24/7)	99,599%	Beschikbaarheid tussen 99,0% en 99,599%: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. - Beschikbaarheid tussen 98,0% en 99,0%: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde.

Service levels	Norm	Korting
		- Beschikbaarheid lager dan 98,0%: Korting van 20% van de maandelijkse factuurwaarde
Gebreken met prioriteit 1 (Calamiteiten die ernstig productie verstorend zijn, betreft een essentieel onderdeel; er is geen workaround mogelijk) worden minimaal opgelost volgens het niveau 'Brons PLUS' zoals omschreven in het document 'Annex 2 - Vraagspecificatie, Appendix 2 - Beheerniveaus ProRail ICT'	80% opgelost <2u 90% opgelost <8u 99% opgelost <16u	Tussen de 75% en 80% opgelost binnen 2 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Tussen de 70% en 80% opgelost binnen 2 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde Minder dan 70% opgelost binnen 2 uur: Korting van 20% van de maandelijkse factuurwaarde Tussen de 85% en 90% opgelost binnen 8 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Tussen de 75% en 85% opgelost binnen 8 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde. Minder dan 75% opgelost binnen 6 uur: Korting van 20% van de maandelijkse factuurwaarde. Tussen de 98% en 99% opgelost binnen 16 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Tussen de 95% en 99% opgelost binnen 16 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde. Minder dan 95% opgelost binnen 16 uur: Korting van 20% van de maandelijkse factuurwaarde.
Gebreken met prioriteit 2 (Calamiteiten die productie verstorend zijn: betreft een belemmerende fout die zich openbaart aan de gebruikers; er is wel een workaround mogelijk) worden minimaal opgelost volgens het niveau 'Brons PLUS' zoals omschreven in het document 'Annex 2 - Vraagspecificatie, Appendix 2 - Beheerniveaus ProRail ICT'	80% opgelost <8u 99% opgelost <48u	Tussen de 75% en 80% opgelost binnen 8 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Tussen de 70% en 80% opgelost binnen 8 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde Minder dan 70% opgelost binnen 8 uur: Korting van 20% van de maandelijkse factuurwaarde Tussen de 98% en 99% opgelost binnen 48 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Tussen de 95% en 99% opgelost binnen 48 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde. Minder dan 95% opgelost binnen 48 uur: Korting van 20% van de maandelijkse factuurwaarde.
Gebreken met prioriteit 3 (Niet productie verstorende problemen / gebruikersvragen: applicatie bevat een fout die zich openbaart aan de gebruikers) worden minimaal opgelost volgens het	80% opgelost <16u 99% opgelost <60u	Tussen de 75% en 80% opgelost binnen 16 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Tussen de 70% en 80% opgelost binnen 16 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde

Service levels	Norm	Korting
niveau 'Brons PLUS' zoals omschreven in het document 'Annex 2 - Vraagspecificatie, Appendix 2 - Beheerniveaus ProRail ICT'		Minder dan 70% opgelost binnen 16 uur: Korting van 20% van de maandelijkse factuurwaarde Tussen de 98% en 99% opgelost binnen 60 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde. Tussen de 95% en 99% opgelost binnen 60 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde. Minder dan 95% opgelost binnen 60 uur: Korting van 20% van de maandelijkse factuurwaarde.

Gebruikersondersteuning

Opdrachtnemer zal een Helpdesk ter beschikking stellen voor het per telefoon en/of per e-mail ondersteunen van Opdrachtgever en het geven van deskundige assistentie door Opdrachtnemer inzake:

- beantwoording van vragen met betrekking tot het operationele gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever;
- het vaststellen en het opsporen van de oorzaken van Gebreken;
- het adviseren over een alternatieve werkwijze bij een vastgesteld Gebrek, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is;
- het in ontvangst nemen van meldingen over storingen en Gebreken in het Systeem en/of de Diensten.

Opdrachtnemer zal de door Opdrachtgever gestelde vragen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de responsetijden als vermeld in deze SLA beantwoorden.

De helpdesk is ten minste op kantoortijd tussen 8:00 en 16:00 uur beschikbaar

Onderhoud

In aanvulling op de ARBIT gelden de volgende bepalingen met betrekking tot Onderhoud.

Op eerste verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer kosteloos een exemplaar van de

Nieuwe versie van de Prestatie voor test- en evaluatiedoeleinden ter beschikking stellen aan Opdrachtgever

In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud draagt Opdrachtnemer er ten minste zorg voor dat de Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de relevante Wet- en regelgeving en dat de bestaande Koppelingen te allen tijde in stand zullen blijven.

Opdrachtnemer verzorgt de tijdige Implementatie van Updates en Upgrades, tenzij anders overeengekomen. De bepalingen omtrent Implementatie en Acceptatie zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat bij Implementatie van een Update in beginsel geen Acceptatieprocedure zal plaatsvinden.

Opdrachtgever is gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Nieuwe versie te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Opdrachtnemer te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat Opdrachtgever maximaal [24] maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van een nNieuwe versie, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op deze oude versies in rekening te brengen.

Indien een Gebrek het gevolg is van onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever althans aan andere aan Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken, dan zal Opdrachtnemer dergelijke Gebreken conform de bepalingen van deze Overeenkomst herstellen. De hiermee gepaard gaande kosten zullen aan Opdrachtgever in rekening kunnen worden gebracht volgens de daarvoor bij Opdrachtnemer laatstelijk geldende tarieven. In geval van onduidelijkheid over de oorzaak van

een Gebrek zal Opdrachtnemer altijd eerst overgaan tot het herstellen daarvan en pas later de discussie voeren over de vraag of er aanleiding is tot een extra vergoeding.

Correctief Onderhoud

Correctief onderhoud omvat het oplossen van ontstane Gebreken. Dergelijke Gebreken kunnen door Opdrachtgever gemeld zijn via de Helpdesk of zijn de Opdrachtnemer anderszins bekend geworden. Aan ieder gemeld Gebrek zal een prioriteitscode worden toegekend. De vaststelling van de prioriteitscode geschiedt - na eventueel overleg met Opdrachtnemer- door Opdrachtgever. Bij het gepland doorvoeren van correctief onderhoud wordt door de opdrachtnemer in overleg rekening gehouden met de tijden van gebruik van het systeem door de opdrachtgever. ~~De prioriteitscodes met bijbehorende respons en oplostijden luiden daarbij als volgt:~~

~~Code Situatie Responsetijd Oplostijd~~

- ~~1 Het Systeem of essentiële functionaliteiten daarvan zijn niet operationeel. Een onmiddellijke oplossing is vereist 1 uur na melding~~
- ~~2 Het Systeem is operationeel, maar onder ernstige beperkingen. De situatie vereist een speedige oplossing 4 uur na melding~~
- ~~3 Het Systeem is beperkt operationeel, maar beperkingen zijn slechts hinderlijk 8 uur na melding~~
- ~~4 Er zijn kleine ongemakken en/of wensen tot verbetering Binnen een week na melding In overleg~~

Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van een melding, althans uiterlijk binnen de responstijden zoals vermeld in bovenstaande tabel na de melding, een eerste analyse uitvoeren van het gemelde Gebrek en aanvangen met het vinden van een oplossing. Deze analyse vindt plaats door ter zake deskundig Personeel van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer daarbij alle noodzakelijke medewerking verlenen en informatie verstrekken met betrekking tot het Gebrek.

Opdrachtnemer zal de gemelde Gebreken zo spoedig mogelijk herstellen, doch uiterlijk binnen de hiervoor overeengekomen oplostijden. In het geval een Gebrek in redelijkheid niet binnen de daarvoor overeengekomen oplostijd kan worden opgelost, zal Opdrachtnemer binnen de responstijden contact opnemen met Opdrachtgever en een tijdelijke oplossing voor Opdrachtgever acceptabele workaround aanbieden die wel binnen de betreffende oplostijd zal worden ingevoerd. Het aanbieden van een workaround laat te allen tijde de verplichting van Opdrachtnemer onverlet om het desbetreffende Gebrek zo spoedig mogelijk te herstellen.