

Service Level Afspraken

Kenmerk: 538022

Versie: 1.2

Datum: 25-9-2025

Auteur:



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
	Doel van de SLA	3
	Geldigheidsduur	3
	Wijzigingsprocedure	3
2	Service vensters	4
	Servicevenster	4
	Onderhoudsvenster	4
3	Prestaties	5
	Beschikbaarheid	5
	Capaciteit en performance	5
	Afwijking van afspraken	6
4	Processen	7
	Incidentenbeheer	7
	Wijzigingsbeheer	8
	Klachten management	9
	Verklarende begrippenlijst	10

1 Inleiding

Doel van de SLA

Dit document 'Service Level Afspraken' (verder te noemen SLA) bevat een concrete beschrijving van service levels en prestatie indicatoren die gelden voor de levering van Dienst(en) door Inschrijver. Dit document is onlosmakelijk verbonden met de overeenkomst [overeenkomstreferentie] waarin de af te nemen Dienst(en) overeen zijn gekomen.

Geldigheidsduur

Deze SLA kent een looptijd vanaf de startdatum van de overeenkomst tot en met de beëindiging van de overeenkomst.

Wijzigingsprocedure

De inhoud van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Inschrijver en de gemeente Huizen. Voorstellen tot wijzigingen op dit document worden tussen Inschrijver en de Contract manager van Opdrachtgever vastgesteld. Wijzigingen op de SLA dienen te passen binnen de kaders die gedefinieerd zijn in de geldende overeenkomst tussen Opdrachtgever en Inschrijver. In het Dossier van Afspraken en Procedures (DAP) staan de betrokken rollen en contactpersonen beschreven.

2 Service vensters

Op de onderdelen van de dienstverlening zijn verschillende servicevensters van toepassing.

Servicevenster

Tijdens het servicevenster vindt levering plaats van het in dit document vastgestelde oplossend vermogen op de door Inschrijver geleverde Diensten. Opdrachtgever erkent twee servicevensters:

Piekuren

Maandag:	07:00 – 17:00 uur
Dinsdag:	07:00 – 17:00 uur
Woensdag:	07:00 – 17:00 uur
Donderdag:	07:00 – 17:00 uur
Vrijdag:	07:00 – 17:00 uur

Daluren

Maandag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Dinsdag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Woensdag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Donderdag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Vrijdag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Zaterdag	Hele dag
Zondag	Hele dag

Afwijkingen:

- Op nationaal erkende feestdagen geldt het Daluren servicevenster.

Onderhoudsvenster

Het onderhoudsvenster is de tijd waarbinnen geplande werkzaamheden met een (verhoogd risico op) downtime van de dienst(en) in ieder geval uitgevoerd kunnen worden. Hierbij is de afspraak dat de geplande downtime van diensten van tevoren wordt afgestemd met Opdrachtgever.

Het onderhoudsvenster voor (geautomatiseerde) werkzaamheden van Inschrijver is iedere dag tussen 18:00 uur en 07:00 uur. Tussen 18:00 en 22:00 geldt, dat bij werkzaamheden, Opdrachtgever minimaal vijf (5) werkdagen van tevoren geïnformeerd dient te worden.

In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij spoedwerkzaamheden of naar aanleiding van een incident, is het wenselijk om niet te wachten tot het eerstvolgende onderhoudsvenster. Na toestemming van Opdrachtgever kan afgeweken worden van de genoemde tijdvensters.

3 Prestaties

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid is de totale tijdsduur waarin de dienstverlening daadwerkelijk voor Opdrachtgever en/of gebruikers beschikbaar is geweest, uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur.

- Inschrijver heeft een resultaatsverplichting om de geleverde dienst(en) 24/7/365 beschikbaar te laten zijn voor Gebruikers. Voor deze verplichting geldt dat de ICT oplossing beschikbaar is indien er, gedurende het tijdsvenster, geen incidenten zijn met prioriteit 1.
- De maximaal aaneengesloten periode gedurende het servicevenster waarin de ICT oplossing niet beschikbaar is, mag de grens van vier (4) aaneengesloten uren niet overschrijden.
- Gepland onderhoud binnen het servicevenster, waarvoor toestemming door Opdrachtgever is verleend, telt niet mee voor de bepaling van de beschikbaarheid.
- De beschikbaarheid van Testomgevingen tellen niet voor de bepaling van deze beschikbaarheid.
- De norm voor de beschikbaarheid tijdens **Piekuren** van de ICT oplossing is 99,7% gedurende het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster over een periode van een maand.
 - Minimaal 99,7% beschikbaarheid betekent maximaal 0,3% niet-beschikbaarheid per maand. Het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster omvat de tijdsperiode 7:00 tot 17:00 = 10 uur. De totale maximale niet-beschikbaarheid per maand, bij een beschikbaarheid van 99,7%, bedraagt daarom: $0,3\% \times 10 \times 21,75 = 39$ minuten gemiddeld per maand binnen het beschikbaarheidsvenster.
- De norm voor de beschikbaarheid in tijdens **Daluren** van de ICT oplossing is 99,7% gedurende het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster over een periode van een maand.
 - Minimaal 99,7% beschikbaarheid betekent maximaal 0,3% niet-beschikbaarheid per maand. Het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster omvat de tijdsperiode 0:00 – 07:00 en 17:00 – 0:00 = 14 uur. De totale maximale niet-beschikbaarheid per maand, bij een beschikbaarheid van 99,7%, bedraagt daarom: $0,3\% \times 14 \times 21,75 = 55$ minuten gemiddeld per maand binnen het beschikbaarheidsvenster.

Capaciteit en performance

In de ICT oplossing kan met het aantal aangegeven gebruikers tegelijkertijd worden gewerkt zonder merkbaar performanceverlies. De ICT oplossing kent geen performanceproblemen met een (database) bestandsgrootte die nodig is voor een gemeente met een inwonersaantal als dat van Opdrachtgever.

Afwijking van bovenstaande normen heeft geen consequenties indien Inschrijver kan aantonen dat deze afwijkingen redelijkerwijs veroorzaakt wordt door factoren buiten de invloed van Inschrijver. Dit geldt alleen als dit expliciet wordt aangetoond door Inschrijver, waarbij te allen tijde een schriftelijke, deugdelijke onderbouwing wordt opgeleverd.

Opdrachtgever is gerechtigd deze onderbouwing door een (externe) specialist te laten toetsen.

Afwijking van afspraken

Wanneer uit de rapportages blijkt dat de beschikbaarheid of performance eisen niet zijn gehaald, komt Inschrijver met een verbeterplan. Dit verbeterplan, de acties daaruit volgend en de voortgang van deze acties worden in het periodieke Service Level overleg besproken. De frequentie, inhoud en deelnemers van dit overleg staan verder beschreven in het Dossier van Afspraken en Procedures (DAP).

Opdrachtgever hanteert voor de afgesproken SLA's het volgende escalatiemodel:

Stap 1: Bij het niet behalen van een afgesproken SLA, zal Opdrachtgever dit samen met Inschrijver bespreken en hier afspraken over maken en hier een redelijke hersteltermijn voor afspreken (bovengenoemde verbeterplan).

Stap 2: Na het verstrijken van deze termijn, zal samen bekeken worden of de gestelde doelen inmiddels gerealiseerd zijn. Mocht dit niet zo zijn, dan wordt wederom de mogelijkheid geboden dit op orde te brengen binnen een redelijk gestelde termijn.

Stap 3: Mochten na de tweede gestelde termijn de doelen wederom niet gehaald worden, dan zal Inschrijver in gebreke gesteld worden. Eventuele kosten welke voortvloeien uit deze ingebrekestelling kunnen door Opdrachtgever doorberekend worden aan Inschrijver.

Stap 4: Wanneer de performance niet verbetert, dan kan Opdrachtgever besluiten om verdere stappen te ondernemen, waaronder het niet verlengen van de overeenkomst.

4 Processen

Dit hoofdstuk omschrijft de prestatie indicatoren van processen gerelateerd aan het beheer van de dienstverlening van Inschrijver. Specifieke afspraken over de samenwerking en deze processen staan beschreven in het Dossier van Afspraken en Procedures (DAP).

Incidentenbeheer

Incidentenbeheer is het proces waarin verstoringen in de geleverde dienst(en) worden hersteld. De term Incident wordt in dit document gebruikt om aan te geven dat de werking van een geleverde dienst afwijkt van hetgeen verwacht mag worden, c.q. in service levels is vastgelegd, waarbij deze afwijking niet van tevoren is aangemeld in het kader van preventief onderhoud.

- Elk incident dat bij de servicedesk van Inschrijver wordt gemeld, krijgt een bepaalde prioriteitsstelling. Prioriteitstelling vindt plaats op grond van impact en urgentie, zoals aangegeven in tabel 4.1. De prioriteit van een incident wordt vastgesteld in samenspraak met de contactpersoon van Inschrijver. Indien er geen overeenstemming is, stelt Opdrachtgever de prioriteit, en in geval van meerdere incidenten, de volgorde van afwikkeling van de incidenten vast.
- Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal gemelde incidenten.
- De afhandeling van incidenten dient in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.

		Urgentie		
		Hoog	Middel	Laag
Impact	Hoog	P1	P1	P2
	Middel	P1	P2	P3
	Laag	P2	P3	P3

Tabel 4.1 - Prioriteitenmatrix

Impact

- Hoog – meer dan de helft van de eindgebruikers van een applicatie (of grotere impact).
- Middel – een minderheid van de eindgebruikers van een applicatie.
- Laag – één of enkele eindgebruikers.

Urgentie

- Hoog – het betreft een kritisch bedrijfsvoeringsproces of de doorgang/voortgang van de bedrijfsvoering dan wel de uitvoering van de publieke taken is/wordt ernstig verhindert.
- Middel – het betreft een bedrijfsvoeringsproces dat met enige hinder nog wel doorgang vindt.
- Laag – Medewerker(s) kan/kunnen nog werken

Prio	Reactietijd	Hersteltijd	PI	Terugkoppeling	Servicevenster
P1	15 min	2 uur	90%	Ieder half uur ¹	Piekuren
P2	1 uur	1 werkdag	90%	Oplostijd overschreden	Piekuren
P3	4 uur	5 werkdagen	90%	Oplostijd overschreden	Piekuren

Tabel 4.2 – Afspraken incidentenbeheer

Reactietijd - Betreft de termijn waarbinnen een (eerste) inhoudelijke reactie op een melding plaatsvindt, inclusief een kennisgeving van welke medewerkers van Inschrijver de melding opgepakt hebben, de gestelde prioriteit en beoogde hersteltijd.

Hersteltijd – Betreft de termijn waarbinnen de dienstverlening is hersteld.

Performance indicator (PI) – Inschrijver dient in 90% van de gevallen te voldoen aan de opgegeven maximale reactie- en hersteltijd, welke per kwartaal worden gemeten en gerapporteerd.

Terugkoppeling – Betreft de frequentie of het moment waarop, ten minste, een inhoudelijke reactie op een melding plaatsvindt.

Wijzigingsbeheer

Het proces wijzigingsbeheer richt zich op het beheerst (volgens gestandaardiseerde methoden en procedures) uitvoeren van wijzigingen, zodat incidenten ten gevolge van wijzigingen tot een minimum worden beperkt en tegelijkertijd de gewenste snelheid van verandering wordt bereikt. De volgende categorieën wijzigingen worden onderscheiden:

- **Standaard wijzigingen** – wijzigingen op de dienstverlening die volgens een gestandaardiseerde procedure, met een gering risico en minimale impact kunnen worden uitgevoerd.
- **Niet-standaard wijzigingen** – Alle andere vormen van wijzigingen, zoals functionele wijzigingen van de ICT oplossing en maatwerk.

Standaard wijzigingen

In het Dossier Afspraken en Procedures is een bijlage opgenomen met een lijst van standaard wijzigingen. Voor elke wijziging op deze lijst bestaat in de TOPdesk omgeving van Opdrachtgever een sjabloon.

- Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal ingediende standaard wijzigingen.
- Niet-standaard wijzigingen die in aanmerking komen voor standaardisatie kunnen gepromoveerd worden tot standaard wijziging.
- De afhandeling van standaard wijzigingen dient bij de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.

Niet-standaard wijzigingen

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om niet-standaard wijzigingsverzoeken (RfC's) in te dienen bij Inschrijver met betrekking tot functionaliteiten. Per RfC volgt een adequate terugkoppeling van Inschrijver over het besluit om de wijziging wel of niet op te pakken, inclusief onderbouwing en verwachte tijdslijn.

- Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal ingediende functionele RfC's.
- De afhandeling van functionele RfC's is bij de aangeboden tarieven inbegrepen.

Type	Reactietijd	Levering	PI	Servicevenster
Standaard wijzigingen	1 werkdag	Op basis specifieke afspraak	90%	Piekuren
Niet-standaard wijzigingen	1 maand	Conform afgesproken planning	90%	Piekuren

Tabel 4.3 – Afspraken wijzigingsbeheer

Reactietijd - Betreft de termijn waarbinnen een (eerste) inhoudelijke reactie op een wijzigingsaanvraag plaatsvindt, inclusief een kennisgeving van welke medewerker van Inschrijver de aanvraag opgepakt heeft en beoogde planning.

Levering – Betreft de termijn waarbinnen de wijziging in productie is opgeleverd.

Performance indicator (PI) – Inschrijver dient in 90% van de gevallen te voldoen aan de opgegeven maximale reactie- en levertijd, welke per kwartaal worden gemeten en gerapporteerd.

Klachten management

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

- Inschrijver reageert binnen 2 werkdagen op klachten over de dienstverlening.
- Binnen twee werkdagen na de melding komt Inschrijver tot een voorstel voor de afhandeling van de klacht.
- De klacht kan pas afgesloten worden na goedkeuring van 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.

Verklarende begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
DAP (Dossier van Afspraken en Procedures)	Een document waarin alle operationele afspraken, procedures en werkinstructies zijn vastgelegd die gelden tussen Inschrijver Opdrachtgever.
Datalek	Toegang tot persoonsgegevens zonder dat dit mag of zonder dat dit de bedoeling is. Waarbij de oorzaak een inbreuk op de beveiliging van deze gegevens is. Ook het ongewenst vernietigen, verliezen, wijzigen of verstrekken van persoonsgegevens door zo'n inbreuk valt onder een datalek.
Hersteltijd	De termijn waarbinnen de dienstverlening is hersteld na het constateren van een incident.
ICT oplossing	Alle door Inschrijver op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder Producten, Gebruiksrechten en Diensten.
Incident	Een ongeplande verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten kwaliteit dienstverlening in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.
Klacht	Een klacht over de dienstverlening van Inschrijver.
Onderhoudsvenster	Het onderhoudsvenster stelt partijen in staat op vooraf vastgestelde tijden regulier onderhoud uit te voeren. Ook bekend als maintenance window.
Overeenkomst	De tussen Partijen gesloten overeenkomst waarvan de SLA onderdeel uitmaakt.
Prestatie indicatoren	Minimum, standaard en meetbare prestatie-indicator waaraan gemeten wordt of Inschrijver aan de gemaakte afspraken voldoet.
Probleem	De onderliggende oorzaak van één of meerdere incidenten.
Reactietijd	De termijn waarbinnen een (eerste) inhoudelijke reactie op een verzoek plaatsvindt door Inschrijver.
Release	Een release is een verzameling van één of meer wijzigingen die samen worden getest, goedgekeurd en uitgerold naar de productieomgeving.
Releasenotes	Documentatie die de inhoud van een release beschrijft, inclusief nieuwe functionaliteiten, verbeteringen, opgeloste bugs en bekende beperkingen.
Service level	Een service level is een meetbare prestatie-eis waaraan een dienst moet voldoen. Het vormt de basis voor afspraken in een SLA.
Service request	Een service request is een formeel verzoek van een gebruiker voor een standaarddienst of -actie, die vaak vooraf is goedgekeurd. Het betreft géén storing of wijziging.
Servicevenster	Het servicevenster is de tijd waarbinnen een beroep gedaan kan worden op de dienstverlening van Inschrijver. Ook bekend als service window.
SLA (Service Level Afspraken)	Een formele overeenkomst tussen Inschrijver en klant waarin afspraken staan over service levels.
Wijziging	Een wijziging (ook wel Change genoemd) is elke aanpassing aan de bestaande IT-diensten, bedoeld om functionaliteit te verbeteren of problemen op te lossen of te voorkomen.

Wijzigingsaanvraag	Een wijzigingsaanvraag is een formeel verzoek om een wijziging door te voeren. Deze aanvraag wordt geëvalueerd op risico's, impact, urgentie en kosten voordat deze wordt goedgekeurd.
--------------------	--
