

Bijlage 11 – Minimale uitgangspunten Service Level Agreement

De leverancier levert bij zijn inschrijving een Service Level Agreement (SLA) aan voor de af te sluiten de dienstverlening. De te verstrekken Service Level Agreement zal onderdeel uit gaan maken van het af te sluiten contract. De Service Level Agreement moet in ieder geval rekening houden met hetgeen is gesteld in het programma van eisen en de hieronder genoemde items. Indien sommige eisen niet standaard in de SLA van leverancier zijn opgenomen, mag dit ook in een ander document worden opgenomen die bij inschrijving wordt toegevoegd:

1.1 Identificatie van partijen

Beschrijving van de partijen die betrokken zijn bij de overeenkomst.

- namen (eventueel aangevuld met afkortingen, die in de SLA gebruikt worden);
- locaties (adressen, in geval van een groot aantal, deze opnemen in een bijlage).

1.2 Uitgangspunten

1.2.1 Definities en afkortingen

Lijst met sluitende en duidelijk gedefinieerde begrippen, afkortingen, formules en meetvoorschriften, die misverstanden helpen voorkomen.

- overzicht van in de SLA gebruikte definities;
- overzicht van in de SLA gebruikte afkortingen (geen afkortingen van de namen van de deelnemende partijen);
- overzicht van in de SLA gebruikte (algemene) formules en meetvoorschriften;
- overzicht van in de SLA gebruikte (algemene) tijdstippen van aanvang en beëindiging aan de hand van meetbare parameters.

1.2.2 Inleiding en uitgangspunten

Plaatsing van inleidende opmerkingen (bijvoorbeeld dat een SLA is opgesteld ter verbetering van de kwaliteit van de dienst) en uitgangspunten (bijvoorbeeld het feit dat personen gerechtigd moeten zijn om de dienst te gebruiken of het niet beschikbaar stellen van diensten aan derden).

- inleidende opmerkingen met betrekking tot de doelstellingen en de inhoud;
- uitgangspunten met betrekking tot het beschikbaar stellen van de dienst.

1.2.3 Onderwerp van overeenkomst

Aangeven op welke dienst (of diensten) de SLA betrekking heeft.

- korte beschrijving van de diensten waar de SLA betrekking op heeft (in relatief grote SLA's) middels een zinsnede als "Het verzorgen van".

1.3 Randvoorwaarden

1.3.1 Aard en omvang van de overeenkomst

Beschrijving van de onderdelen waar de dienst betrekking op heeft, zoals de organisaties (en/of bepaalde afdelingen) die de dienst afnemen, de juridische status van de overeenkomst en een verwijzing naar algemeen geldende voorwaarden.

- omvang (geldigheid van de SLA voor delen van de opdrachtgever);
- juridische status en versie van de SLA.

1.3.2 Beschrijving van de dienst

Verwijzing per geleverde dienst naar de betreffende service level specificaties, die opgenomen zijn in de verschillende detailovereenkomsten of bijlagen.

- concrete beschrijving van diensten (verwijzing naar service level specificaties uitgewerkt per dienst);
- servicetijden (normale servicetijden, weekends, feestdagen en vakantiedagen);
- service beschikbaarheid (minimumpercentages, gemiddelde, maximaal aantal verstoringen per periode, meetperiode);
- serviceprestaties;
- testen software en ingebruikname;
- updates, nieuwe versies en onderhoud.

Minimale onderdelen SLA en KPI's:

Onderwerp	controle object	controle item	Meetwijze	Definitie resultaat/ serviceniveau	Wie	Bron	Frequentie	consequenties bij niet gehaald item
Response- en hersteltijd bij incidenten	Incidenten	Gemiddelde tijd om incidenten op te lossen / tijd tot eerste reactie op incidenten						
Data security compliance	Compliance audits	Naleving van beveiligingsstandaarden (bijv. ISO 27001)						
<in te vullen door leverancier>								

1.3.3 Afbakening

Expliciete beschrijving van de grenzen van de dienstverlening, zowel met betrekking tot de te leveren diensten zelf, als ook tot de hiervoor benodigde middelen.

- afbakenen van de dienst;
- afbakenen van de automatiseringsmiddelen.

1.4 Exit strategie

Bepaling waarin wordt omschreven hoe een eventuele exit gaat plaats vinden bij het beeindigen van de dienstverlening. Hierin wordt ingegaan op de volgende onderdelen:

- teruggave data (Wijze, format, termijn);
- kosten transport data, conversie en migratie naar een andere leverancier;
- bestandsformaat;
- vernietiging van data;
- termijn van teruggave en vernietiging;
- waarborgen voor de continuïteit in geval van een faillissement.

1.5 Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie

Vastleggen wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg zullen deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Tevens zal een overzicht opgenomen worden van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.

- tijdstippen of aanleidingen voor overleg;
- betrokken functies/rollen bij overleg;
- verantwoordelijke functies/rollen voor de onderlinge relatie;
- overzicht van functies/rollen bij escalatie en/of calamiteiten;
- overzicht van post- en bezoekadressen van betrokken organisaties en locaties;
- standaardformulieren voor onderlinge correspondentie;
- Vastleggen welke functies vanuit opdrachtgever incidenten bij leverancier mogen aanmelden en hoe en waar.

1.6 Eigendom en risico

Bepaling van de eigenaar van de apparatuur en programmatuur die nodig is voor het leveren van de dienst, eventueel uitgebreid met een beschrijving van de verantwoordelijke functies/rollen voor achteruitgang of tenietgaan van deze middelen.

- eigenaar van benodigde apparatuur en programmatuur;
- noemen van organisatie bij wie het risico van tenietgaan of achteruitgang van apparatuur en/of programmatuur ligt;
- opmerkingen over achteruitgang als gevolg van opzet of bewuste onzorgvuldigheid.

1.7 Beveiliging

Beveiliging van systemen, services en data zijn belangrijke aspecten. Deze onderdelen dienen dan ook beschermd te worden tegen interne en externe aanvallen.

- procedure van beveiliging van systemen, services, data;
- maatregelen en maximale meldingstijd bij het schenden van beveiligingsprocedures;
- aanspreekpunt en maximale meldingstijd bij beveiligingsincidenten;
- locatie van data en maatregelen omtrent de toegang van de locatie;
- maatregelen omtrent informatiebeveiliging;
- backup-, recovery- en uitwijkprocedures;
- meldprocedure en -plicht bij inbreuk op beveiligingsmaatregelen voor persoonsgegevens.

1.8 Rapportage

Als opdrachtgever willen wij zicht hebben, krijgen en houden op alles wat te maken heeft met de dienstverlening. Omtrent de rapportage moeten in de SLA afspraken staan betreffende:

- inhoud van de rapportage;
- verschijningsfrequentie;
- distributie (functionarissen/directie);
- SLA afspraken;
- verdere vereisten uit het PVE.

1.9 Aanpassingen van de SLA

1.9.1 Wijziging van de dienst

Schetsen van mogelijkheden voor het wijzigen van de dienst conform aanvraag. Tevens wordt beschreven hoe en wanneer wijzigingsverzoeken ingediend kunnen worden en in welke mate het wijzigen van de dienst een herziening van de SLA noodzakelijk maakt. Vast te leggen items zijn:

- wijzigingsprocedure inclusief het noemen van het meldpunt en aanmeldingsperiode voor wijzigingen;
- wijze van overleg over wijzigingsverzoeken;
- impact van wijziging op de SLA.

1.10. Beperkingen, afhankelijkheden en calamiteiten/overmacht

Vastlegging van beperkingen met betrekking tot het gebruik van de te leveren diensten, de afhankelijkheid van derde organisaties en het schetsen van situaties waarin de organisaties zich kunnen beroepen op overmacht.

- maximaal aantal gelijktijdige gebruikers van de verschillende diensten;
- maximaal aantal toegelaten gebruikers (maximaal aantal "accounts") van de verschillende diensten;
- afhankelijkheid van andere organisaties of diensten;
- algemene calamiteitenprocedure, inclusief een verwijzing naar de verschillende calamiteitenplannen;
- overige beperkingen.