



Gemeente
Haarlemmermeer

MINIMALE EISEN GESTELD AAN DE SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Versie 1.2 – 23 december 2025

De gemeente verlangt dat het concept SLA van de leverancier voldoet aan de hieronder vermelde eisen. In deze concept SLA dient ingegaan te worden op minimaal de volgende onderwerpen. Bij een aantal onderwerpen heeft de gemeente zijn normen vermeld. De concept SLA dient bij inschrijving te worden meegestuurd.

1. Service level maatwerk

Leverancier dient in zijn SLA aandacht te geven aan de inrichting van het support op eventueel maatwerk, bijvoorbeeld kosten (indien van toepassing, uitgangspunt is geen maatwerk).

2. Onderhoudswindow

Gepland onderhoud vindt plaats buiten kantooruren. Kantooruren zijn van 8.00 tot 18.00 uur.

3. Beschikbaarheid

De Gemeente verwacht dat de applicatie 24/7 beschikbaar is met uitzondering van gepland onderhoud buiten kantooruren. De gemeente verwacht een beschikbaarheid van 99,9% per kwartaal buiten gepland onderhoud. In overleg kan afgeweken worden tot 99,5%.

4. Performance

De ICT prestatie garandeert een acceptabele performance voor circa 5 concurrent gebruikers.

De performance van de programmatuur, zoals de gebruiker die ervaart, is afhankelijk van een aantal omstandigheden. De tijd die een pagina nodig heeft om op het scherm te verschijnen, gerekend vanaf het moment dat de gebruiker op een knop of link in de programmatuur klikt, tot het moment dat een pagina geheel op het scherm staat, wordt gedefinieerd als het totaal van de volgende tijden:

- de tijd die nodig is om een verbinding te maken met de server;
- de responstijd van de server (de tijd die de server nodig heeft om te reageren);
- de tijd die nodig is om de pagina binnen te halen (afhankelijk van de kwaliteit van de internetverbinding);
- de tijd die de browser nodig heeft om de pagina te tonen nadat deze is binnengehaald.

Voor het meten van de performance t.b.v. van de SLA wordt uitgegaan van representatieve normtransacties. De volgende normtransacties zijn van toepassing:

Normtransactie	Normtijd (voor 80% van de gevallen)	Maximale tijd
Opslaan van gebruikersinvoer	< 2 sec.	4 sec
Eenvoudig overzicht/pagina opvragen	< 2 sec.	4 sec
Complex overzicht/pagina opvragen	< 5 sec.	10 sec.

De gemeente verwacht in de SLA een specificatie van de performance en van representatieve normtransacties zoals opslaan van gebruikersinvoer, eenvoudig overzicht/pagina opvragen, complex overzicht/pagina opvragen.

5. Back-up en Recovery

Leverancier heeft een herstelplan voor bijvoorbeeld opslag, back-up, recovery, maximaal dataverlies, uitwijk en redundante uitvoering van applicaties en data.

Indien de programmatuur niet, of zeer beperkt bereikbaar is, zal binnen 1 werkdag worden overgeschakeld naar een uitwijkomgeving. De capaciteit van deze uitwijkomgeving is gelijk aan de gebruikelijke productieomgeving. Het overschakelen naar de uitwijkomgeving wordt één keer per jaar getest. Leverancier garandeert dat er niet meer dan 4 uur productieverlies is.

6. Servicedesk

De servicedesk is bereikbaar gedurende kantooruren. Kantooruren zijn van 8.00 tot 18.00 uur. Contactpersonen van leverancier, ook helpdeskmedewerkers, hebben Nederlands als moedertaal of spreken op z'n minst Nederlands op C1 niveau. De leverancier dient alle documentatie voor de gemeente beschikbaar te stellen in Nederlands. De servicedesk/leverancier is zowel digitaal als telefonisch te benaderen voor incidenten en klachten.

7. Incident management

In de SLA dient de leverancier in te gaan op zowel reactietijden als functiehersteltijd van minimaal de incidenten met prioriteit 1 en 2. Zie onderstaand de begripsomschrijving van de gemeente van prioriteit 1 en 2 incidenten.

Prioriteit	Omschrijving
1	Meldingen betreffende een Gebrek waardoor de Programmatuur (of een belangrijk deel daarvan) niet meer kan worden gebruikt (bijvoorbeeld in een situatie dat de Programmatuur niet bereikbaar is of dossiergegevens niet kunnen worden opgevraagd of gemuteerd). Het Gebrek betreft vitale functies, er is geen workaround beschikbaar en het heeft een effect op veel Gebruikers.
2	Meldingen betreffende een Gebrek waardoor een frequente, hinderlijke situatie optreedt in het gebruik van de Programmatuur. Het Gebrek betreft belangrijke functies, er zijn beperkte workarounds beschikbaar en het heeft een effect op een beperkt aantal Gebruikers.

De bijbehorende reactie- en functiehersteltijden zijn:

Prioriteit	Reactietijd	Functiehersteltijd
1	< 1 uur	< 5 uur
2	< 2 uur	< 2 werkdagen

De reactie en functiehersteltijden zijn gebaseerd op het moment dat de gemeente de volgende gegevens heeft aangeleverd: moment van optreden (wanneer deed het zich voor), plaats binnen de programmatuur (waar deed het zich voor), omschrijving (wat deed zich voor).

De prioriteit van een melding wordt gezamenlijk bepaald.

Reactie en functiehersteltijden verstrijken gedurende kantooruren. Kantooruren zijn van 8.00 tot 18.00 uur.

8. Change management

De gemeente verwacht dat zij in geval van changes, releases, updates etc. altijd vooraf (minimaal 2 weken) wordt geïnformeerd door middel van bijvoorbeeld release notes. Dit is exclusief onderhoud om beveiligingsredenen wat vaak per direct uitgevoerd wordt maar waarbij de gemeente wel zo snel mogelijk wordt geïnformeerd.

9. Problem management en escalatie

De gemeente verwacht een beschrijving van het problem management.

Het escalatie proces incl. de RASCI matrix dient nader uitgewerkt te worden in een DAP na gunning.

10. Service level management

- Service level management overleg:

De gemeente verwacht strategisch, tactisch, operationeel overleg en verslaglegging hiervan door de leverancier.

- *2 keer per jaar operationeel overleg*
- *1 keer per jaar gecombineerd tactisch- strategisch overleg*

- Rapportage:

De gemeente verwacht rapportages die minimaal ingaan op:

- Beschikbaarheid
- Beveiliging (incidenten)
- Performance
- Gebruikers (bijvoorbeeld aantal gebruikers dat de afgelopen periode gebruik heeft gemaakt van de applicatie) én gerealiseerde service levels m.b.t. incidenten.

Frequentie Rapportage: 1 keer per jaar, als onderdeel van het tactisch-strategisch overleg

Frequentie en bewijsstukken m.b.t. certificering: jaarlijks (ISO 27001 (of TPM), ISO 9001, ISAE 3402, WCAG etc.).