



# Richtlijn opstellen Service Level Agreement

I&S Gemeente Groningen

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	3
1.1	Afspraken in het SLA.....	3
2	Opbouw van het SLA .....	4
2.1	Minimale onderwerpen SLA.....	4
2.2	Voorstel/Template hoofdstukken in de SLA.....	5
2.3	Rapportages en communicatie.....	6

# 1 Inleiding

De Gemeente is van mening dat een definitieve Service Level Agreement (SLA) in samenspraak opgesteld en afgestemd wordt tussen de Leverancier en de Gemeente. Daarom zal na definitieve gunning het concept SLA nader worden uitgewerkt en maakt integraal onderdeel uit van de Opdracht.

Deze bijlage bevat een aantal onderwerpen die volgens de Gemeente tenminste in het SLA voor moeten komen en geeft daarnaast een aantal richtlijnen voor de invulling van een SLA.

De Gemeente ziet een SLA als een communicatie- en sturingsmiddel. In het SLA worden afspraken gemaakt tussen de Gemeente en Leverancier over de wijze en regelmaat van afstemming.

Onderdelen die de Gemeente terug wil zien in de SLA hebben onder andere betrekking op: het voeren gesprekken over de kwaliteit van de dienstverlening, beschikbaarheid, performance en specifieke Key Performance Indicatoren (KPI's).

## 1.1 Afspraken in het SLA

Alle afspraken in het SLA dienen SMART te zijn geformuleerd.

### **S - Specifiek**

Wat willen we bereiken?

Wie is erbij betrokken?

Waar gaat het gebeuren?

Wanneer gebeurt het?

Waarom willen we het bereiken?

### **M - Meetbaar**

Veelal uitgedrukt in getallen, kwantitatief en meetbaar.

*Voorbeeld kan zijn: De beschikbaarheid van de nieuwe toepassing is op 1 januari 2026 met 10% toegenomen (getal) ten opzichte van 1 januari 2025. Tegelijkertijd zijn de kosten met 10% afgenomen (getal).*

Let hierbij altijd op dat de 'te meten eenheden' op een realistische manier meetbaar moeten zijn. Er worden geen onrealistische verwachtingen geschapen.

### **A - Acceptabel**

Alle betrokkenen moeten het erover eens zijn dat de doelstellingen in het SLA haalbaar, logisch en duidelijk zijn. Er moet draagvlak zijn om deze gezamenlijke doelstellingen te behalen.

### **R - Realistisch**

Hierbij is de belangrijkste vraag of de doelstelling haalbaar en uitvoerbaar is. De volgende vragen kunnen helpen om de doelstelling zo realistisch en resultaatgericht mogelijk te formuleren:

- Zijn de inspanningen passend?

- Staan de inspanningen in relatie tot het te behalen resultaat?

### **T - Tijdgebonden**

Wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn? Wat is de deadline voor de doelstelling? Welke planning hoort hierbij? Denk hierbij aan start-, eind- en eventuele tussenliggende data.

## 2 Opbouw van het SLA

SLA's moeten volgens de Gemeente idealiter handvatten bieden rondom het borgen van kwaliteit, het managen van risico's en ze moeten het ketendenken ondersteunen. Daarnaast is het SLA gericht op communicatie over en uitleg van de dienstverlening in de ketens.

Een SLA is geen statisch document, maar is gericht op het faciliteren van veranderingen en het vastleggen van taken en verantwoordelijkheden.

In een SLA verwacht de Gemeente een totaaloverzicht van de af te nemen ICT-dienstverlening van de leverancier te zien, waarbij optimaal invulling wordt gegeven aan de wensen en eisen van de Gemeente met betrekking tot deze dienstverlening.

### 2.1 Minimale onderwerpen SLA

Om tot een complete en bruikbare SLA te komen wil de Gemeente tenminste de volgende onderwerpen terug zien komen in een SLA:

#### **Klant-Leverancier relatie**

- Afspraken over de kwaliteit en de inhoud van de dienstverlening
- Procedures en Afspraken, optioneel in een bijlage DAP (Dossier Afspraken en Procedures) of in een OLA (Operational Level Agreement)
- Processen en Communicatielijnen tussen Klant – Leverancier; wie praat met wie over welke onderwerpen binnen de dienstverlening op de volgende niveaus:
  - Strategisch
  - Tactisch
  - Operationeel
  - Escalatie
- Kwaliteit van de dienstverlening: certificeringen en controles, de leverancier toont aan hoe de afgesproken kwaliteit gehaald wordt.
- Inhoud van de dienstverlening: scope processen, procedures eventueel gevat in bijlagen, hoe werken we samen en hoe zien de diensten er in detail uit.
- Performance; de Gemeente wil voor haar gebruikers goede performance op de afgenomen diensten, denk hierbij aan:
  - Beschikbaarheid van de ICT-dienst waarbij gekeken moet worden naar de gehele voortbrengingsketen vanuit de dienstverlening;
  - Betrouwbaarheid van de ICT-dienst: hoe draagt leverancier zorg voor een betrouwbaar systeem zonder vreemde fouten of onbetrouwbare werking;
  - Snelheid van de systemen;
  - Snelheid van de dienstverlening, onder te verdelen in bereikbaarheid, reactie, respons en oplostijden.

## Incident-, Change- en Problemmanagement

- De Incident-, change- en problemmanagementprocessen dienen aan te sluiten op de organisatie van de Gemeente.
  - Belangrijk hierbij is 1 aanspreekpunt;
  - Aangesloten op de ITSM tooling van de Gemeente om handmatig werk te minimaliseren;
  - Aansluitmogelijkheden op Soc/Siem tooling die de Gemeente later in gebruik gaat nemen;
  - Helpdesk en Servicedesk van Leverancier sluiten aan op de processen van de Gemeente.
  - Prioriteitsbepaling bij incidenten dient te gebeuren o.b.v. impact x urgentie. Hierbij moet ook vermeld worden hoe impact/urgentie bepaald wordt.

## Rapportages en Controle

- Maandelijkse standaard KPI-rapportage van de afgestemde KPI's;
- Vaste momenten waarop de service en kwaliteit van de ICT-dienstverlening wordt besproken en eventuele verbeteringen worden doorgevoerd;
- De rapportage toont aan in welke mate de afspraken in het SLA en de onderliggende documenten worden nagekomen;
- Externe controles kunnen worden aangevraagd door de Gemeente bij Leverancier om de dienstverlening continu te blijven verbeteren.

## 2.2 Voorstel/Template hoofdstukken in de SLA

Onderstaand een overzicht van de hoofdstukken die de Gemeente verwacht in een SLA, als aanvulling op de minimaal verplichte onderwerpen. Dit template is richtinggevend.

1. Doel van het SLA
  - a. Vastlegging Partijen, goedkeuring
  - b. Ingangs- en Einddatum van het SLA
2. Governance
  - a. Verlenging en beëindiging van het SLA
  - b. Ontbinding en garanties op de inhoud van het SLA
  - c. Wijzigingsbeheer op de inhoud van het SLA
3. Dienstverlening, doelen en resultaten
  - a. Dienstverlening (in de keten) en afhankelijkheden binnen en buiten scope
  - b. Garantie op de afgesproken dienstverlening
  - c. Kwaliteit van de dienstverlening
  - d. Dienstverleningswindows
  - e. On-Site/Remote ondersteuning
  - f. Wijzigingenproces/procedure
  - g. Afbakening van en interactie tussen onderdelen van de dienstverlening die bij verschillende partijen belegd zijn
4. Communicatie tussen Gemeente en Leverancier
  - a. Matrix met verantwoordelijke contactpersonen (niet met naam genoemd maar functies dan wel rollen. Namen kunnen in een bijlage of DAP worden opgenomen)

- Gemeente
  - Leverancier(s)
  - b. Rapportages en oplevermomenten
  - c. Uitzonderingen en klachtenprocedure
  - d. Servicebeoordelingen, proces en procedure
  - e. Geheimhouding, verantwoordelijkheid en concurrentiebeding over de afspraken
5. Dienstenniveau
- a. Beschikbaarheid
  - b. Capaciteit en prestatiedoelstellingen
  - c. Continuïteitseisen
  - d. Beveiligingseisen (security)
  - e. Databeheer
  - f. Performanceniveau en gebruikersprestaties
6. Taken en verantwoordelijkheden
- a. Plichten en verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen
  - b. Monitoring van alle gestelde eisen, privacy, beveiliging en performance
  - c. Beperkingen, afhankelijkheden en overmacht

### 2.3 Rapportages en communicatie

De Gemeente hecht veel waarde aan een juiste, adequate en regelmatige communicatie en terugkoppeling van de kwaliteit van de afgesproken ICT-dienstverlening.

Dit houdt in dat een optimale rapportage over de dienstverlening is opgebouwd uit een aantal onderdelen:

1. Highlights van de dienstverlening:
  - a. Incidentenoverzicht
  - b. Changeoverzicht
  - c. Ernstige verstoringen/problemen
  - d. Release management
2. Detailoverzicht waarbij tenminste de volgende onderdelen worden behandeld:
  - a. Kosten
  - b. Doorlooptijden
  - c. Reactietijden
  - d. Aantallen
  - e. Reviews op problemen (hoe heeft een probleem kunnen ontstaan en hoe voorkomen we die in de toekomst)
3. Prestaties:
  - a. Prestaties van Leverancier in de keten
  - b. Oplospercentages incidenten, changes en problemen