

Generieke RAS Dienst Annex 3.2 Service Level Agreement (SLA) (behorende bij de Overeenkomst Generieke RAS)

Beherende instantie:

ProRail ICT IT4IT

Inhoudsverantwoordelijke:

Service Level Manager IT4IT

Datum :	Modelversie:	Status:	Documentnummer:
29 mei 2026	0.5	Concept	

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	2
1 INLEIDING.....	3
1.1 DOEL VAN DIT DOCUMENT.....	3
1.2 GERELATEERDE DOCUMENTEN.....	3
1.3 GOVERNANCE	3
1.4 AANPASSING.....	3
1.5 ONDERTEKENING	4
2 CONTRACTMANAGEMENT	5
2.1 AANPALEND CONTRACTLANDSCHAP.....	5
2.2 OVERLEGSTRUCTUUR.....	5
2.3 RAPPORTAGE	5
3 KPI'S SERVICE LEVELS	6
3.1 BEHEERNIVEAUS	6
3.2 PRIORITEITSBEPALING	6
4 CONTACTPERSONEN	7
4.1 PRORAIL	7
4.2 LEVERANCIER	8
5 DOCUMENT VERSIEBEHEER	9

1 Inleiding

1.1 Doel van dit document

Dit document is van toepassing op de Generieke RAS Dienst ten behoeve van de ProRail ICT IT4OT.

- **Leverancier** : <...>
- **Kenmerk** : <...>
- **Versie** : <...>

In het geval er tegenstrijdigheden zitten in de verschillende documenten (overeenkomst, SLA, DAP), prevaleert het lagere annex nummer boven het hogere annex nummer

1.2 Gerelateerde documenten

De randvoorwaarden verbonden aan het kunnen uitvoeren van het voorliggende SLA, zijn vastgelegd in:

- Bijlage - Overeenkomst Generieke RAS Dienst
- Annex 3.1 – Programma van Eisen
- Annex 3.2 – Service Level Agreement (SLA)
- Annex 3.3 – Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
- En alle bijbehorende bijlagen zoals in het aanbestedingsdossier aanwezig

Zie Contract bepalingen in het geval er tegenstrijdigheden zitten in de verschillende documenten.

1.3 Governance

Governance beschrijft de manier waarop beide partijen afspreken om te gaan samenwerken en de afspraken in de SLA goed vorm te geven. Het bevat onder meer een overlegstructuur en escalatieprocedure. De inhoudelijke invulling van de overleggen staat beschreven in het Annex 3.3 – Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

1.4 Aanpassing

Het wijzigen van deze SLA wordt door ProRail geïnitieerd en besproken met de leverancier

De SLA wordt in gezamenlijk overleg opgesteld en/of gewijzigd en in een gezamenlijk SLA overleg met leverancier vastgesteld en bekrachtigd. ProRail heeft hier de regierol in en is documenteigenaar.

1.5 Ondertekening

	Namens leverancier	Namens ProRail B.V.
Naam		
Functie		
Datum		
Handtekening		

2 Contractmanagement

De beheerafdeling van ProRail ICT I&O is verantwoordelijk voor dit contract en stuurt het contract aan. Deze afdeling is verantwoordelijk om alle contractverantwoordelijkheden te organiseren met alle betrokken spelers rondom het contract.

Het contractmanagement vindt plaats vanuit ProRail ICT I&O, IMA & Proces support. Deze afdeling coördineert alle aanpalende contracten binnen het portfolio.

2.1 Aanpalend contractlandschap

Deze paragraaf beschrijft de aanpalende contracten, dit maakt duidelijk met welke leveranciers de Leverancier te maken krijgt, maar maakt ook duidelijk welke taken niet in de scope van de aanbesteding zitten en welke verantwoordelijkheden elders belegd zijn.

- Het IGA (Identity, Governance & Administration) contract

2.2 Overlegstructuur

Opdrachtnemer richt in overleg met ProRail de volgende overlegstructuur in conform hieronder genoemde voorwaarden. Opdrachtnemer moet rekening houden met een hogere frequentie bij aanvang van het contract.

1. Operationeel overleg:

1 x 2 maanden (met technisch specialist). Dagelijkse gang van zaken zoals service levels, lopende incidenten, wijzigingen, problems en uitstaande acties

2. Tactisch overleg:

1 maal per zes maanden (technische specialist + servicemanager) - Kwaliteit van dienstverlening, bespreken van de rapportage, gewenste aanpassingen van de dienstverlening en wijzigingsverzoeken -

3. Strategisch overleg - in overleg tussen Opdrachtnemer en ProRail (maximaal 1x per jaar)

Van elk overleg verzorgt Opdrachtnemer de agenda en verslaglegging

2.3 Rapportage

De Opdrachtnemer levert maandelijks een SLA rapportage met minimaal: beschikbaarheidspercentage, aantal en aard van incidenten per prioriteit, functiehersteltijden en trends en overzicht van wijzigingsverzoeken.

De Opdrachtnemer levert maandelijks een gebruiksrapportage met: aantal actieve gebruikers, aantal sessies en licentie/capaciteit overzicht.

De Opdrachtnemer levert per kwartaal een management rapportage met: KPI prestaties, trend analyses, verbeterinitiatieven, security updates en roadmap updates.

De Opdrachtnemer levert per kwartaal een security rapportage met: security events, toegepaste patches, vulnerability status, en eventuele security incidenten.

3 KPI's Service Levels

3.1 Servicedesk:

Omgeving	Openingstijden	Reactietijd op melding
Productie	7x24 uur	< 30 minuten
Test/Acceptatie	5x10 uur (ma/vr: 08:00–18:00)	< 120 minuten

3.2 Hersteltijden (Incidenten)

Productie omgeving:

	Schade	Uitval % NL	Faalfrequentie	Functiehersteltijd
1.	Landelijke uitval	100%	1x per 2 jr	4 uur
2.	Uitval lokaal	Geen	3x per 1 jr.	8 uur

Test/acceptatie omgeving:

Conform tabel "Uitval lokaal" met Functiehersteltijd geldend voor kantooruren.

3.3 Wijzigingen en onderhoud

Omgeving	Onderhoudsvenster
Productie	Maandag t/m donderdag van 22:00–06:00 uur
Test/Acceptatie	Maandag t/m vrijdag tijdens kantoor tijd

3.4 Beschikbaarheid

Productie omgeving:

	Schade	Uitval % NL	Faalfrequentie	Functiehersteltijd
1.	Landelijke uitval	100%	1x per 2 jr	4 uur
2.	Uitval lokaal	Geen	3x per 1 jr.	8 uur

Test/acceptatie omgeving:

Conform tabel "Uitval lokaal" met Functiehersteltijd geldend voor kantooruren.

3.5 Regie en rapportage

- De leverancier rapporteert maandelijks over prestaties ten opzichte van bovenstaande service levels.
- Afwijkingen worden binnen 5 werkdagen geëvalueerd en voorzien van een verbeterplan.
- Afstemming over informatiebeveiliging en operationele wijzigingen vindt plaats onder regie van de contractmanager van ProRail.

3.6 Korting

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.

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
Landelijke uitval van de productie-omgeving, gemeten per kalender jaar	1x per 2 jaar	Landelijke uitval 1x per jaar: Korting van 5% van de jaarlijkse factuurwaarde. Landelijke uitval 2x per jaar: Korting van 10% van de jaarlijkse factuurwaarde. Landelijke uitval meer dan 2x per jaar: Korting van 20% van de jaarlijkse factuurwaarde
Uitval lokaal van de productie-omgeving, gemeten per kalenderjaar	3x per 1 jaar	Uitval lokaal 4x per jaar: Korting van 5% van de jaarlijkse factuurwaarde. Uitval lokaal tot 6x per jaar: Korting van 10% van de jaarlijkse factuurwaarde. Uitval lokaal meer dan 6x per jaar: Korting van 20% van de jaarlijkse factuurwaarde
Full load back-up van sessie-opnames en autorisatiematrix	Minimaal wekelijks	Back-up tussen 1 maal per week en 1 maal per 2 weken: Korting van 5% van de jaarlijkse factuurwaarde Back-up minder dan 1 maal per 2 weken: Korting van 15% van de jaarlijkse factuurwaarde
Functiehersteltijd bij Landelijke uitval van de Productieomgeving, gerekend 24/7 365 dagen per jaar:	<4uur	Functiehersteltijd tussen de 4 en 5 uur: Korting van 5% van de jaarlijkse factuurwaarde. Functiehersteltijd tussen de 5 en 8 uur: Korting van 10% van de jaarlijkse factuurwaarde. Functiehersteltijd langer dan 8 uur: Korting van 20% van de jaarlijkse factuurwaarde.
Functiehersteltijd bij Uitval lokaal van de Productieomgeving, gerekend met kantoortijden, gerekend 24/7 365 dagen per jaar:	<8 uur	Functiehersteltijd tussen de 8 en 10 uur: Korting van 5% van de jaarlijkse factuurwaarde. Functiehersteltijd langer dan 10 uur: Korting van 15% van de jaarlijkse factuurwaarde.
Uitval van de test/acceptatie-omgeving, gemeten per kalender jaar	3x per 1 jaar	Uitval lokaal tussen de 3- en 6-maal per jaar:

		<p>Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde.</p> <p>Uitval lokaal meer dan 6x per jaar: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde</p>
<p>Functiehersteltijd bij uitval van de test/acceptatieomgeving, gerekend binnen kantoor tijden (ma/vr: 08:00-18:00)</p>	<8 uur	<p>Functiehersteltijd tussen de 8 en 24 uur: Korting van 5% van de maandelijkse factuurwaarde.</p> <p>Functiehersteltijd langer dan 24 uur: Korting van 10% van de maandelijkse factuurwaarde.</p>

4 Contactpersonen

De leverancier levert een vaste accountmanager en een vaste technische contactpersoon die het primaire aanspreekpunt zijn voor ProRail.

4.1 ProRail

Naam	Functie	Email adres	Tel nummer
	Service Level Manager		
	Contract Manager		
	Contract eigenaar		
	Productowner		
	Productmanager		
	...		
	Cost Engineer		
CSD	CSD		

4.2 Leverancier

Naam	Functie	Email adres	Tel nummer
------	---------	-------------	------------

ProRail

5 Document versiebeheer

Versie	Door	Datum	Wijzigingen
0.5	ProRail ICT	Mei 2026	Concept versie voor Aanbestedingsdossier