

Concept SLA overeenkomst

Overwegende dat:

- Hogeschool van Hall Larenstein (verder te noemen: HVHL) de beschikking heeft over het in de markt als standaard beschouwde systeem van <leverancier>, te weten <systeem yyyyy> welke specifiek voor HVHL ingericht is;
- HVHL ten aanzien van beheer en ontwikkeling betreffende <systeem yyyyy> werkzaamheden wenst uit te besteden;
- <leverancier> beschikt over de noodzakelijke capaciteit, kennis en ervaring voor het uitvoeren van de door HVHL gewenste dienstverlening alsmede daartoe bereid en in staat is;
- HVHL / <leverancier> de <systeem yyyyy> configuratie in technisch in beheer heeft;
- HVHL / <leverancier> de <systeem yyyyy> configuratie in functioneel in beheer heeft;
- Partijen de voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht nader wensen vast te leggen in deze Service Level Agreement (SLA). Deze SLA valt onder de afgesloten overeenkomst tussen partijen.

<Leverancier>, hierna te noemen "Leverancier"

en

Hogeschool van Hall Larenstein
Larensteinselaan 26A
6882 CT Velp

zijn als volgt overeengekomen:

1. Alle voorwaarden uit bovenliggende overeenkomsten zijn onverkort van toepassing op deze beheerovereenkomst.
2. De door leverancier uit te voeren werkzaamheden in het kader van deze beheerovereenkomst laten zich categoriseren als servicedesk, programmeerwerkzaamheden, implementatiewerkzaamheden en technisch onderhoud / configuratie van <systeem>.
3. Beide partijen hebben ten behoeve van een goede uitvoering van deze overeenkomst contactpersonen aangewezen:

Voor HVHL:

- Ten aanzien van overeenkomst en contracten: <TBD> (Leveranciersmanager), ...@HVHL.nl
- Ten aanzien van functioneel beheer: xxxxx (<functiebenaming>);
- Ten aanzien van technisch beheer: xxxxx (<functiebenaming>).

Voor leverancier:

- Ten aanzien van overeenkomst en contracten: xxxxx (<functiebenaming>);
 - Ten aanzien van servicedesk: xxxxx (<functiebenaming>);
 - <aanvullen obv relevantie>
4. Werkzaamheden en inzet met of bij de HVHL, geschieden in het Nederlands. Zowel in fysieke meetings, telefonisch of per email.
 5. Opdrachten worden vanuit deze overeenkomst alleen schriftelijk door HVHL verstrekt, via bovengenoemde contactpersonen. Deze -en eventueel bovenliggende- overeenkomst is op dergelijke meerwerkopdrachten van toepassing.
 6. Medewerkers van leverancier dienen gewerkte uren, die op nacalculatie gefactureerd worden, te verantwoorden, en schriftelijk (per email volstaat) geaccordeerd te worden door de HVHL.
 7. Leverancier zal alles in het werk stellen problemen zo snel en zo adequaat als mogelijk op te lossen. Leverancier spant zich in om meldingen binnen de overeengekomen serviceniveaus af te handelen en als

dit niet mogelijk is informeert hij HVHL met oorzaak, oplostermijn/vervolgactie. HVHL is gemachtigd derden te betrekken bij het oplossen van problemen, de kosten hiervoor zijn echter niet te verhalen op leverancier.

8. Leverancier maakt uiterlijk 2 weken voorafgaand aan een release afspraken over de wijze waarop vernieuwingen/wijzigingen in het systeem doorgevoerd worden, dit in combinatie met de benodigde aandacht (door zowel leverancier als HVHL) op de bijbehorende HVHL-processen waarop de vernieuwing impact heeft.
9. De onderstaande beheer-kpi's worden overeengekomen, in de kolom 'waarde' is de streefnorm opgenomen.

KPI's	Prioriteit	Waarde	Eenheid
Reactietijd Call	P1 – Kritiek	15	Minuten
	P2 - Hoog	30	Minuten
	P3 – Midden	2	Uren
	P4 - Laag	1	Werkdag(en)
Hersteltijd Call	P1 – Kritiek	2	uren
	P2 - Hoog	8	uren
	P3 – Midden	2	Werkdag(en)
	P4 - Laag	5	Werkdag(en)
Beschikbaarheid	Evt specificeren op applicatie/ infra /koppeling/ API bereikbaarheid?	>=99,5	% 24/7 gemeten
Aantal gelijktijdig openstaande calls		10	Aantal
Klanttevredenheid	schaal 1-10	Klant tevredenheid	>= 7,5 beoordeeld door HVHL-functioneel-beheerder

De volgende definities worden met betrekking tot deze kpi's gehanteerd:

Urgentie

Hoog	De verstoring heeft directe impact op het onderwijsproces, bedrijfsvoering of kritieke IT-diensten en vereist onmiddellijke actie.
Midden	De verstoring heeft merkbare impact op werkzaamheden of onderwijs en bedrijfsvoering activiteiten maar er is een tijdelijke workaround mogelijk.
Laag	De verstoring heeft beperkte impact en kan worden opgelost binnen de reguliere beheertijden.

Impact

Hoog	Kritieke diensten of kernprocessen van HVHL zijn niet beschikbaar of ernstig verstoord voor een grote groep gebruikers van 50 of meer of een kritieke dienst.
Midden	Een belangrijke dienst is niet beschikbaar voor een groep gebruikers van 10 tot 49 gebruikers of een onderwijsproces wordt beperkt ondersteund.
Laag	Een beperkte verstoring die slechts een kleine groep van de 1 tot 9 gebruikers raakt.

Prioriteringstabel

Urgentie	Impact	Prioriteit
----------	--------	------------

Hoog	Hoog	P1 – Kritiek
Hoog	Midden	P2 – Hoog
Hoog	Laag	P3 – Midden
Midden	Hoog	P2 – Hoog
Midden	Midden	P3 - Midden
Midden	Laag	P4 - Laag
Laag	Hoog	P3 – Midden
Laag	Midden	P4 - Laag
Laag	Laag	P4 - Laag

Prioriteiten

Proriteit	Omschrijving	Reactietijd	Hersteltijd
P1 - Kritiek	Kritieke verstoring waarbij een primaire dienst niet beschikbaar is of ernstig verstoord voor een grote groep gebruikers en er geen workaround beschikbaar is.	15 minuten	4 uur
P2 - Hoog	Ernstige verstoring waarbij een belangrijke dienst niet beschikbaar is voor een grote groep gebruikers of het onderwijsproces wordt beperkt ondersteund.	30 minuten	8 uur
P3 – Midden	Verstoring met beperkte impact op gebruikers of processen waarbij een workaround beschikbaar is.	4 uur	2 werkdagen
P4 – Laag	Beperkte verstoring of serviceverzoek met minimale impact op gebruikers.	1 werkdag	5 werkdagen

Reactietijd

De tijd tussen het indienen van een Call door de Aanmelder en de reactie van de Opdrachtnemer dat de Call is ontvangen en in behandeling genomen

Hersteltijd

De tijd tussen het in behandeling nemen van een Call en het afhandelen van een Call.

Beschikbaarheid

De Beschikbaarheid van een systeem wordt uitgedrukt in een percentage van de maximale beschikbaarheid in een bepaalde periode, zijnde het Supportvenster (= de periode dat afgesproken is dat het systeem beschikbaar moet zijn, bijvoorbeeld: 7*24) minus eventuele expliciet overeengekomen Servicevensters (= de vooraf overeengekomen momenten dat het systeem verminderd/niet beschikbaar is ten behoeve van onderhoud door de leverancier) in die periode.

De Niet-beschikbaarheid wordt berekend aan de hand van de gemeten Oplostijden van Calls in de desbetreffende periode.

Max-beschikbaarheid = Supportvenster - Servicevenster

Niet-beschikbaarheid = Σ Hersteltijd

Beschikbaarheid = $\frac{\text{Max-beschikbaarheid} - \text{Niet-beschikbaarheid}}{\text{Max-beschikbaarheid}}$

Deze berekening geschiedt per rapportageperiode.

Opgemerkt wordt dat dus onder beschikbaarheid wordt verstaan: de mate waarin vanuit de optiek van de gebruikers het systeem goed werkt waarbij dus alle benodigde functionaliteit kan worden gebruikt en werkt conform hetgeen afgesproken is. Het gedeeltelijk wegvallen van (beperkte) functionaliteit verlaagt dus de beschikbaarheid.

10. Servicewindow

Partijen spreken het volgende servicewindow af.

Omschrijving	Service window
Monitoring	24 uur x 7 dagen per week
Bereikbaarheid helpdesk	Werkdagen tussen 8:00 — 18:00 uur
Oplossen van storingen	Werkdagen tussen 8:00 — 18:00 uur

11. Maintenancewindow

Voor het uitvoeren van correctief onderhoud, het doorvoeren van wijzigingen of andere onderhoudswerkzaamheden die invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid van het systeem conformeert opdrachtnemer zich aan onderstaand maintenance window.

Onderdeel	Maintenance window
Toetsweken	Geen maintenance, er mogen geen wijzigingen worden doorgevoerd.
Dagelijkse shut down	Dagelijks tussen 22.30 - 06.00 uur
Overig in overleg	Dinsdag, woensdag of donderdagavond tussen 20.00 en 00.00 uur

12. Overleggen

Tactisch overleg

Een tactisch overleg wordt gevoerd door de contactpersonen van beide partijen en eventueel samen met de afgevaardigden van beide partijen, onder voorzitterschap van (een vertegenwoordiger van) opdrachtgever. Er worden o.a. de volgende onderwerpen besproken tijdens het tactisch overleg;

- rapportages
- procedures
- organisatorische kwesties
- projecten
- relevante nieuwe ontwikkelingen
- oplossen van storingen
- Wijzigingen

Van dit overleg wordt door de leverancier een verslag opgesteld.

Operationeel overleg

Tijdens het operationeel overleg worden meldingen, bevindingen en het uitgevoerde (pro)actief beheer door de leverancier gerapporteerd en besproken. De contactpersonen voeren overleg over operationele issues.

Frequentie overleg

Type overleg:	Frequentie:
Tactisch / strategisch	1 keer per 12 maanden
Operationeel	1 keer per kwartaal

De volgende onderdelen worden per kwartaal gerapporteerd aan de leveranciersmanager van HVHL:

1. Besprekingsverslag en actiepuntenlijst van het vorige voortgangsoverleg;
2. Bevindingen periodiek onderhoud + samenvatting + advies;
3. Overeengekomen KPI's van de afgelopen periode + historisch + constatering of voldaan is aan overeengekomen norm;
4. Overzicht prestaties systeem + constatering of voldaan is aan originele vereisten, bijvoorbeeld op het gebied van: performance, privacy- en data-integriteit, uitwijk-procedure, back-up procedure (RTO/RPO), en natuurlijk de functionele requirements;
5. Overzicht van Informatiebeveiligingsincidenten en datalekken
6. Overzicht van Security incidenten

- a. Van de IB en security incidenten rapporteert leverancier per periode;
 - i. Aantal security / IB-incidenten, uitgesplitst naar ernst (kritiek, hoog, middel, laag).
 - ii. Datum en tijd van detectie.
 - iii. Omschrijving van het incident.
 - iv. Getroffen systemen, applicaties en data.
 - v. Oorzaak (indien bekend).
 - vi. Impact op dienstverlening, beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.
 - vii. Duur van het incident.
 - viii. Status (open, opgelost, gemitigeerd).
7. Overzicht gemelde Meldingen, hiervan wordt gerapporteerd:
 - a) Meldingnummer
 - b) Beschrijving melding
 - c) Naam melder
 - d) Datum en tijd dat melding geplaatst is door melder
 - e) Datum en tijd dat de melding afgerond is
 - f) Afhandelingstijd melding
 - g) Urgentie (conform in deze overeenkomst opgenomen definities)
 - h) Beschrijving wijze van afhandeling / uitgevoerde werkzaamheden
 - i) Eventuele (onder)aannemer of derde die bij de afhandeling betrokken was
 - j) Indien er een work-around toegepast is: toelichting hierop, en voorstel ten aanzien van de structurele oplossing.
8. Toelichting op voortgang wijzigingen, patches en releases;
9. Lijst van overige openstaande acties + toelichting;
10. Overige ondersteuning en adviesverstrekking.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te

Plaats	:	Plaats	:	Leeuwarden
Datum	:	Datum	:	
Namens	:	Namens	:	HVHL
Vertegenwoordigd door	:	Vertegenwoordigd door	:	<naam>
Functie	:	Functie	:	
Handtekening	:	Handtekening	:	