

Service Level Agreement (SLA) Narrowcasting

1. Doel en reikwijdte

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de afspraken tussen Veiligheidsregio Utrecht (Opdrachtgever) en [Opdrachtnemer] over de beschikbaarheid, het beheer, onderhoud, monitoring en de ondersteuning van de narrowcastingvoorziening. Deze SLA is een bijlage bij en onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst. De afspraken uit het Programma van Eisen, de Overeenkomst en overige aanbestedingsdocumenten blijven onverkort van toepassing.

Bij strijdigheid tussen documenten geldt de in de Overeenkomst opgenomen rangorde.

2. Diensten binnen scope

De SLA heeft betrekking op:

- het SaaS-platform en CMS voor narrowcasting;
- de bij de oplossing behorende software en softwarecomponenten;
- de door Opdrachtnemer geleverde en beheerde players;
- de door Opdrachtnemer geleverde displays, voor zover het storingen of defecten aan de apparatuur betreft;
- monitoring van de technische bereikbaarheid en operationele status van de narrowcastingvoorziening;
- technisch beheer en onderhoud;
- patches, updates en upgrades;
- back-up en herstel van het SaaS-platform, configuraties, templates en content;
- incidentafhandeling en support;
- ondersteuning bij storingen aan hardware;
- beveiligingsmaatregelen die behoren tot de dienstverlening van Opdrachtnemer.

Functioneel beheer van content, gebruikers en publicaties ligt bij Opdrachtgever, tenzij hierover in de Overeenkomst of bij een Nadere Opdracht andere afspraken zijn gemaakt.

Stroomvoorzieningen, de netwerkinfrastructuur van Opdrachtgever en bouwkundige voorzieningen vallen buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat deze bij storingen actief meewerkt aan de analyse en vaststelling van de oorzaak.

3. Support en bereikbaarheid

Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige servicedesk voor het melden van storingen en het stellen van vragen over installatie, beheer, updates en gebruik van de narrowcastingvoorziening.

De servicedesk is op werkdagen bereikbaar van 08.00 tot 18.00 uur.

Meldingen kunnen minimaal worden ingediend via e-mail en/of een digitaal ticketsysteem. Opdrachtgever ontvangt per melding een uniek registratienummer en kan de actuele status van de melding volgen.

Voor P1-incidenten buiten het reguliere servicevenster biedt Opdrachtnemer ondersteuning op basis van best effort. Partijen kunnen hierover tijdens de implementatie aanvullende afspraken maken.

4. Beschikbaarheid

4.1 SaaS-platform

Het SaaS-platform heeft een beschikbaarheid van minimaal 99,5% per kalendermaand. De beschikbaarheid wordt door Opdrachtnemer gemonitord en wordt als volgt berekend:

Beschikbaarheid (%) = (beschikbare servicetijd - toerekenbare onbeschikbaarheid) / beschikbare servicetijd × 100%.

Niet als onbeschikbaarheid worden aangemerkt:

- vooraf aangekondigd gepland onderhoud;
- overmacht conform de Overeenkomst en GIBIT;
- storingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door stroomvoorzieningen of netwerken van Opdrachtgever;
- storingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door handelen van Opdrachtgever in strijd met de overeengekomen gebruiksvoorwaarden.

Storingen bij hosting-, cloud- of andere leveranciers die door Opdrachtnemer ten behoeve van zijn dienstverlening worden ingezet, blijven voor de berekening van de beschikbaarheid voor rekening van Opdrachtnemer.

4.2 Displays en players

Opdrachtnemer monitort vanuit de beheeromgeving op afstand de bereikbaarheid en operationele status van de displays en/of players.

Opdrachtnemer signaleert verstoringen waar mogelijk proactief en registreert deze als incident wanneer actie van Opdrachtnemer noodzakelijk is.

Wanneer een apparaat wegens een defect niet kan functioneren, gelden de herstel- en vervangingsafspraken uit het Programma van Eisen.

5. Incidentmanagement

5.1 Prioriteitsklassen

Incidenten worden ingedeeld in de volgende prioriteitsklassen:

Prioriteit	Omschrijving	Voorbeeld
P1 Kritiek	De narrowcastingvoorziening is organisatiebreed of voor een groot deel niet beschikbaar, of een essentiële centrale functionaliteit is volledig uitgevallen.	SaaS-platform volledig onbereikbaar of centrale publicatie naar alle schermen onmogelijk.
P2 Hoog	Een belangrijke functionaliteit is niet beschikbaar of meerdere locaties ondervinden gelijktijdig een ernstige verstoring.	Content kan niet worden gepubliceerd naar meerdere locaties of een substantieel aantal schermen is niet bereikbaar.
P3 Midden	Een beperkt onderdeel of individuele locatie/scherm is niet beschikbaar, terwijl de rest van de voorziening functioneert.	Eén display/player werkt niet of een specifieke functionaliteit is verstoord.
P4 Laag	Beperkte verstoring, cosmetisch probleem, gebruikersvraag of regulier serviceverzoek.	Kleine weergavefout, gebruikersvraag of verzoek om ondersteuning.

Wanneer partijen van mening verschillen over de prioriteit van een incident, wordt de prioriteit in overleg vastgesteld. Opdrachtgever heeft daarbij het recht de bedrijfsimpact aan te geven.

5.2 Responstijden en hersteltijden

Prioriteit	Eerste reactie	Streef-herstel- of oplostijd
P1 Kritiek	≤ 1 uur	≤ 8 uur
P2 Hoog	≤ 2 uur	≤ 1 werkdag
P3 Midden	≤ 4 uur	≤ 5 werkdagen
P4 Laag	≤ 2 werkdagen	In overleg

Onder eerste reactie wordt verstaan dat Opdrachtnemer de melding heeft beoordeeld, de prioriteit heeft bevestigd en Opdrachtgever informeert over de eerste analyse en vervolgstappen.

Onder hersteltijd wordt verstaan de tijd totdat de functionaliteit weer beschikbaar is, eventueel door middel van een tijdelijke oplossing of vervangend apparaat.

Wanneer een defect apparaat niet binnen de genoemde termijn definitief kan worden gerepareerd, zijn de termijnen voor tijdelijke en definitieve vervanging uit het Programma van Eisen van toepassing.

Bij P1- en P2-incidenten houdt Opdrachtnemer Opdrachtgever actief op de hoogte van voortgang, verwachte hersteltijd en eventuele tijdelijke maatregelen.

6. Problemmanagement en structurele verstoringen

Opdrachtnemer analyseert terugkerende of majeure incidenten en treft maatregelen om herhaling te voorkomen.

Wanneer:

- hetzelfde type incident structureel terugkeert;
- een afgesproken serviceniveau meer dan drie keer binnen twaalf maanden wordt overschreden; of
- sprake is van een majeur incident met substantiële impact,

kan Opdrachtgever verlangen dat Opdrachtnemer een oorzaakanalyse en verbeterplan opstelt.

Het verbeterplan bevat minimaal:

- de oorzaak van de verstoring;
- de genomen en voorgenomen herstelmaatregelen;
- maatregelen ter voorkoming van herhaling;
- verantwoordelijke personen;
- planning en beoogd resultaat.

Het verbeterplan wordt zonder aanvullende kosten uitgevoerd voor zover de oorzaak binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer ligt.

7. Onderhoud, updates en releases

Gepland onderhoud dat invloed kan hebben op de beschikbaarheid of het gebruik van de narrowcastingvoorziening wordt minimaal vijf werkdagen vooraf aangekondigd.

Opdrachtnemer stemt onderhoud met impact op de dienstverlening vooraf af met Opdrachtgever en voert dit waar mogelijk buiten reguliere gebruikstijden uit.

Releases, patches, updates en upgrades worden zodanig uitgevoerd dat bestaande content, templates, configuraties en gebruikersinstellingen behouden blijven.

Kritische beveiligingsupdates mogen, wanneer uitstel een aantoonbaar beveiligingsrisico oplevert, met een kortere aankondigingstermijn worden uitgevoerd. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief en tijdig over wijzigingen die merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben voor de functionaliteit, gebruikers, het beheer, de informatiebeveiliging of de continuïteit van de dienstverlening.

8. Back-up en herstel

Opdrachtnemer maakt minimaal dagelijks een back-up van de voor herstel noodzakelijke onderdelen van de narrowcastingvoorziening, waaronder voor zover van toepassing:

- configuratie van het SaaS-platform;
- templates;
- instellingen;
- gebruikers- en autorisatieconfiguraties;
- opgeslagen content.

De back-ups worden zodanig ingericht dat herstel van de dienstverlening mogelijk is bij verlies of beschadiging van gegevens.

De maximale tijd voor het uitvoeren van een restore bedraagt vier uur nadat is vastgesteld dat herstel vanuit een back-up noodzakelijk is.

Opdrachtnemer test periodiek of de back-up- en herstelprocedure functioneert en kan op verzoek van Opdrachtgever aantonen dat de herstelprocedure is getest.

9. Beveiliging en continuïteit

Opdrachtnemer treft gedurende de looptijd passende technische en organisatorische maatregelen om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de narrowcastingvoorziening te waarborgen, overeenkomstig het Programma van Eisen en de Overeenkomst.

Opdrachtnemer:

- monitort relevante beveiligingsrisico's binnen de eigen dienstverlening;
- past noodzakelijke beveiligingspatches en updates tijdig toe;
- informeert Opdrachtgever over beveiligingsincidenten die de dienstverlening of gegevens van Opdrachtgever kunnen raken;
- treft na een beveiligingsincident passende herstel- en verbetermaatregelen;

- waarborgt dat gebruikte componenten gedurende de overeengekomen periode worden ondersteund.
- beschikt over een actuele procedure voor de afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na constatering van een informatiebeveiligingsincident dat betrekking heeft op of gevolgen kan hebben voor de dienstverlening of gegevens van Opdrachtgever.
- informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over geconstateerde of verwachte kwetsbaarheden of dreigingen binnen de dienstverlening die gevolgen kunnen hebben voor Opdrachtgever. Daarbij verstrekt Opdrachtnemer, voor zover beschikbaar en relevant, informatie over de aard en omvang van de kwetsbaarheid of dreiging, de mogelijke impact voor Opdrachtgever en de getroffen of voorgenomen maatregelen;

Bij een beveiligingsincident verstrekt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de informatie die Opdrachtgever nodig heeft voor eventuele wettelijke of interne meld- en verantwoordingsverplichtingen.

Bij een informatiebeveiligingsincident treft Opdrachtnemer passende maatregelen om verlies, aantasting of onbeschikbaarheid van gegevens te voorkomen en te beperken. Voor zover relevant voor onderzoek naar het incident stelt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever beschikbare logbestanden en overige relevante informatie ter beschikking. Indien onderzoek door een door Opdrachtgever aangewezen derde noodzakelijk is, verleent Opdrachtnemer hieraan redelijke medewerking.

10. Monitoring en rapportage

Opdrachtnemer monitort minimaal:

- beschikbaarheid van het SaaS-platform;
- bereikbaarheid en operationele status van displays en/of players;
- geregistreerde incidenten;
- responstijden en hersteltijden;
- gepland en uitgevoerd onderhoud;
- relevante releases en updates.

Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal een beknopte serviceraportage met minimaal:

1. gerealiseerde beschikbaarheid van het SaaS-platform;
2. aantal incidenten per prioriteitsklasse;
3. gerealiseerde responstijden en hersteltijden;
4. overschrijdingen van afgesproken serviceniveaus en de oorzaak daarvan;
5. openstaande structurele problemen en verbetermaatregelen;
6. uitgevoerd en gepland onderhoud;
7. relevante wijzigingen, releases en beveiligingsupdates.

Op verzoek van Opdrachtgever worden bijzonderheden uit de rapportage besproken.

11. Service-evaluatie

Minimaal eenmaal per jaar vindt een evaluatieoverleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats.

Tijdens dit overleg worden minimaal besproken:

- gerealiseerde serviceniveaus;
- incidenten en structurele problemen;
- gebruik en performance van de voorziening;
- ontwikkelingen in hardware en software;
- end-of-life en end-of-support van componenten;
- gewenste verbeteringen en doorontwikkeling;
- verwachtingen voor het komende jaar.

Indien uit de evaluatie blijkt dat componenten binnen afzienbare tijd end-of-life of end-of-support bereiken, stelt Opdrachtnemer tijdig een voorstel op voor vervanging conform de eisen uit het Programma van Eisen.

Grote/ernstige incidenten of structurele tekortkomingen kunnen aanleiding zijn om tussentijds een aanvullende evaluatie te houden.

12. Escalatie

Wanneer Opdrachtnemer structureel niet voldoet aan de afgesproken serviceniveaus, wordt eerst een verbetertraject gestart conform hoofdstuk 6.

Wanneer het verbetertraject onvoldoende resultaat oplevert, kan Opdrachtgever escaleren overeenkomstig de Overeenkomst en GIBIT.

De in deze SLA opgenomen afspraken laten de overige rechten van Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst en toepasselijke voorwaarden onverlet.

13. Wijzigingen SLA

Wijzigingen van deze SLA worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Aanpassingen worden vastgelegd als addendum of in een nieuwe versie van de SLA.

14. Looptijd

Deze SLA treedt gelijktijdig met de Overeenkomst in werking en blijft gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, van kracht.