SLA Proces Verbaalsysteem (PV)
GVB – [leverancier]

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Betrokkenen

GVB Door en door Amsterdam

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3
1.1 Doel van de SLA 3
1.2 Documentstructuur 3

2 Dienstverlening 4
2.1 Servicedesk 4
2.2 Incident management 4
2.3 Problem management 5
2.4 Change en Releasemanagement 5
2.5 Kennisbehoud en Documentatie 6

3 Communicatie 7
3.1 Service Level Management 7
3.2 Escalatiemanagement 7

4 Servicelevels 8
4.1 Service support 8
4.2 Beschikbaarheid 8
4.3 Key Performance Indicators 9

5 Governance 10
5.1 Ingangsdatum, duur, verlenging en beëindiging 10
5.2 Wijzigingsbeheer SLA 10
5.3 Overlegstructuur 10
5.4 Contactpersonen governance 10
[leverancier] 10

Bijlage 1. Begrippen 11

1 Inleiding

1.1 Doel van de SLA

GVB heeft [leverancier]., verder te noemen [leverancier], opdracht gegeven om werkzaamheden uit te voeren ten aanzien van Beheer en onderhoud van [systeem of applicatie].

Doel van de SLA is het op heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen tussen GVB Exploitatie BV en [leverancier] over de te realiseren Service Levels. Op basis hiervan wordt de kwaliteit en levering van de diensten gemonitord en indien nodig verbeterd. Dit alles met als uitgangspunt de relatie tussen GVB Exploitatie BV en [leverancier] optimaal te houden.

1.2 Documentstructuur

Deze SLA is onderdeel van een documentstructuur. Alle documenten in de documentstructuur tezamen beschrijven de dienstverlening en hebben hun eigen doel en functie. In de SLA zijn op een aantal punten wel verwijzingen opgenomen naar de andere documenten zodat het zoeken wordt vergemakkelijkt.

OVEREENKOMST

De Overeenkomst is het contract waarin tussen GVB Exploitatie BV en [leverancier] de rechten, plichten en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Het Service Level Agreement beschrijft de te leveren diensten en/of producten, de rechten en plichten van zowel GVB Exploitatie BV als [leverancier] ten aanzien van het overeengekomen kwaliteitsniveau (vastgelegd in KPI's) van de te leveren diensten en/of producten.

SERVICE LEVEL RAPPORTAGE (SLR)

De Service Level Rapportage is de periodieke rapportage waarin wordt gerapporteerd over de afgesproken KPI's en de (het niveau van) geleverde dienstverlening in de afgelopen periode. De inhoud hiervan wordt tijdens implementatie afgestemd.

2 Dienstverlening

De dienstverlening bestaat uit:

- Incidentmanagement
- Probleemmanagement
- Changemanagement
- Releasemanagement
- Kennisbehoud en Documentatie

Voor Incidentmanagement gelden de normen zoals beschreven in paragraaf 2.2. De overige activiteiten worden in overleg met het Team uitgevoerd.

2.1 Servicedesk

Als onderdeel van de dienst stelt [leverancier] een Servicedesk ter beschikking, deze servicedesk is het single point of contact voor het melden van Incidenten, het stellen van vragen, en het aanvragen van wijzigingen ten aanzien van de afgenomen dienst.

Via de volgende kanalen kan de Opdrachtgever gebruik maken van de Servicedesk van [leverancier]:

E-Mail	
Telefoon	
Portal	

Deze servicedesk is [openingstijden servicedesk] telefonisch bereikbaar. Buiten deze tijden kunnen incidenten gemeld via de portal of per e-mail. Deze incidenten worden tijdens de normale uren opgepakt.

Alle meldingen die bij de servicedesk gedaan worden dienen te worden geregistreerd, GVB dient op elk moment inzage te hebben in deze meldingen.

2.2 Incident management

[LEVERANCIER] is voor Incidentmanagement 24-7 bereikbaar.

Incidenten zijn fouten en/of storingen die tot gevolg hebben dat de door [leverancier] geleverde hard- of software van niet werkt zoals volgens de specificaties zou moeten.

Als zich een Incident voordoet maakt GVB hiervan een melding bij de Servicedesk, en geeft daarbij de prioriteit aan op basis van onderstaande tabel:

	Beschrijving
Top	Volledige processen liggen stil of zijn onderbroken, een groot aantal gebruikers kan geen gebruikmaken van het systeem.
Hoog	Primaire proces wordt nadelig beïnvloed, een beperkt aantal gebruikers kan niet of minder gebruikmaken van het systeem door een (ver-)storing.
Normaal	Geen grote reductie in de primaire processen, en er is geen kritieke situatie, een beperkt aantal gebruikers ondervindt gereduceerde functionaliteit.

Laag	Normale aanvraag voor informatie of uitbreiding. Geen impact op de primaire bedrijfsprocessen.

Op basis van de vastgestelde prioriteitsniveaus worden de onderstaande respons- en hersteltijden gehanteerd:

Prioriteit	
P1 / Zeer hoog	Wordt direct opgepakt en dient z.s.m. opgelost te worden.
P2 / Hoog	Binnen 1 (werk)uur een inhoudelijke respons. Binnen 1 werkdag dient een oplossing of tijdelijke workaround beschikbaar te zijn.
P3 / Normaal	Binnen 1 (werk)dag een inhoudelijke respons. Binnen 3 werkdag dient een oplossing of tijdelijke workaround beschikbaar te zijn.
P4 / Laag	Incidenten dienen binnen 1 werkweek te worden opgelost.

Voor zowel urgente als niet urgente Incidenten geldt dat indien de afgesproken termijnen van de diagnose,- respons – en oplostijden niet gehaald worden, dit bij verstrijking van circa driekwart (75%) van de afgesproken termijn wordt gemeld door [leverancier].
[leverancier] en GVB treden dan in overleg over de verdere afhandeling.

Na oplossen van een verstoring met prioriteit P1 / P2 levert leverancier binnen 10 werkdagen een Root Cause Analysis report op.

2.3 Problem management

Een Probleem is een onderliggende oorzaak van meerdere incidenten.

GVB meldt problemen aan via de Servicedesk. Hierop zal [leverancier] het probleem in onderzoek nemen. [leverancier] levert binnen 3 werkdagen een eerste analyse, met daarin de vervolgstappen.

Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van [leverancier] om op basis van de gemelde incidenten pro-actief problemen te identificeren en in overleg met GVB op te lossen.

2.4 Change en Releasemanagement

GVB dient een wijzigingsverzoek in via de Servicedesk. Na ontvangst levert [leverancier] binnen 3 werkdagen een impactanalyse. Voor changes met een geschatte doorlooptijd van minder dan 5 werkdagen geldt deze impact als offerte, na akkoord van GVB kan de change worden doorgevoerd.

Voor grotere changes zal [leverancier] in de impactanalyse opnemen wat de geschatte doorlooptijd en kosten zal zijn, en wanneer een gedetailleerde offerte opgeleverd zal worden.

Het uitvoeren van change- en releasewerkzaamheden wordt afgestemd tussen GVB en Leverancier. Onderdeel van een release is een log met wijzigingen (de release notes).

2.5 Kennisbehoud en Documentatie

Het is de verantwoordelijkheid van [leverancier] dat te allen tijde voldoende medewerkers zodanige kennis van de software hebben dat deze zonder vertraging de dienstverlening kunnen uitvoeren. Bij wijzigingen en nieuwe releases is het de verantwoordelijkheid van [leverancier] dient ervoor te zorgen dat alle relevante documentatie up-to-date en volledig blijft.

3 Communicatie

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstverleningsniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (vastgelegd in verbeterplannen) is regelmatig overleg op diverse niveaus noodzakelijk. In het SLA wordt vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Tevens is daar een overzicht opgenomen van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.

3.1 Service Level Management

[leverancier] levert elke maand een Service Level Rapportage (SLR) op. Deze zal volgens de in paragraaf 5.3 genoemde overlegstructuur worden besproken. De inhoud van de SLR wordt in gezamenlijk overleg vastgesteld. Deze SLR wordt gedistribueerd aan:

- Contractmanager
- Systeem Eigenaar

In onderling overleg kan de frequentie van de SLR worden bijgesteld.

3.2 Escalatiemanagement

In geval van verschil van mening tussen partijen aangaande de uitleg en toepassing van deze SLA zullen zij in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden met inachtneming van de regels van redelijkheid en billijkheid. De escalatieniveaus en bijbehorende procedures zijn opgenomen in de SLA.

4 Servicelevels

In dit hoofdstuk worden de kwalitatieve en kwantitatieve dienstenniveau doelen vastgelegd voor de Beschikbaarheid- en betrouwbaarheidsdoelen. Op basis van deze dienstenniveau doelen vindt monitoring plaats van het geleverde dienstenniveau in relatie tot het afgesproken niveau.

4.1 Service support

[leverancier] zal zich inspannen dat gedurende de looptijd van deze SLA dezelfde personen ten behoeve van GVB beschikbaar worden gesteld om de Diensten uit te voeren. [leverancier] is echter altijd gerechtigd om een betrokken werknemer te vervangen door een andere werknemer met dezelfde en/of vergelijkbare kwalificaties.

Dienstverlening zal zo veel mogelijk op afstand geschieden. Eventueel kunnen [leverancier] en GVB een additionele Overeenkomst afsluiten om de (functionele) ondersteuning ten kantore van GVB te reguleren.

Ingeval medewerkers van [leverancier] op locatie van GVB werkzaamheden verrichten, draagt GVB kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkplek met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overige geldende eisen inzake arbeidsomstandigheden. Er mogen door [LEVERANCIER] geen extra kosten in rekening worden gebracht.

4.2 Beschikbaarheid

Leverancier garandeert op de hieronder genoemde componenten een minimale beschikbaarheid van 99,00% op jaarbasis:

Omschrijving	Beschikbaarheid	Opmerkingen

De oplossing heeft een maximale RTO tijd van 120 minuten.
De oplossing heeft een maximale RPO tijd van 60 minuten.

Wanneer de beschikbaarheid niet gehaald wordt zal [leverancier] in overleg met GVB een verbeterplan opstellen.

4.3 Key Performance Indicators

De prestatie-eisen die aan de Diensten gesteld worden. Om vast te stellen of beide partijen zich aan de overeengekomen afspraken houden, wordt de dienstverlening gemeten. Elke prestatie-eis wordt vertaald in één of meer kritieke/kritische prestatie-indicatoren (KPI), waarbij de vastgestelde norm niet overschreden wordt.

De volgende KPI's worden met GVB overeengekomen:

Dienst	KPI per Proces	Metric	Periode	Rapportage
Incident	% Incidenten binnen Response tijd - uitgesplitst per prioriteit	100%	Maand	Maandelijks
	% Incidenten binnen Hersteltijd- uitgesplitst per prioriteit	90%	Maand	Maandelijks
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid per component	99%	Jaar	Jaarlijks
Wijzigingen	Doorlooptijd gehaald	90%	Maand	Maandelijks
	% First time resolve	90%	Maand	Maandelijks

5 Governance

5.1 Ingangsdatum, duur, verlenging en beëindiging

Deze SLA gaat in op XX-XX-XXXX met een looptijd van 4 jaar, waarna 6 maal een jaarlijkse verlenging mogelijk is.

De verlenging en de duur van de verlenging van de SLA wordt drie maanden voor het einde van de geldigheidsduur, benoemd in deze paragraaf, besproken met Opdrachtgever.

Bij beëindiging van deze SLA zal [leverancier] op verzoek van GVB alle medewerking verlenen aan een overdracht naar een nieuwe andere partij mogelijk te maken.

5.2 Wijzigingsbeheer SLA

Diensten zijn over het algemeen niet statisch en kunnen van tijd tot tijd veranderen. Wijzigingen op de in de SLA vastgelegde regelingen, prestaties en rapportages kunnen zowel een Incidenteel als een blijvend (structureel) karakter hebben.

Wijzigingen op de SLA worden in tussen de vertegenwoordigers van GVB en [leverancier] (Manager Service Delivery) afgestemd en worden van kracht nadat beide partijen akkoord hebben gegeven.

5.3 Overlegstructuur

Gedurende de looptijd zal minstens een maal per kwartaal operationeel/tactisch overleg plaatsvinden. Op verzoek van GVB kan de tijdelijk naar eens per maand worden opgevoerd.

Naar behoefte zal eens per jaar een strategisch overleg plaatsvinden.

De overleggen zullen bij GVB of telefonisch plaatsvinden.

5.4 Contactpersonen governance

GVB

Naam	Functie	e-mail	Telefoon
Hans Landaal	Contractmanager	Hans.Landaal@gvb.nl	

[leverancier]

Naam / Afdeling	Functie	e-mail	Telefoon

Bijlage 1. Begrippen

In de Service Level Agreement wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe:

- Beschikbaarheid: De totale tijdsduur waarin GVB daadwerkelijk van de ingevolge de Overeenkomst beschikbaar gestelde Omgeving gebruik heeft kunnen maken, uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur, gemeten gedurende één kalenderjaar

- Bijlage(n): aanhangsels bij deze SLA die integraal deel uitmaken van de SLA.

- Business Applicatie: De standaard en maatwerk software, uitgezonderd besturingssoftware behorende tot deze applicatie

- Constructief Onderhoud: Dienst die bestaat uit het lanceren/integreren van updates

- Correctief Onderhoud: Herstelonderhoud dat [leverancier] ten aanzien van een Omgeving uitvoert om een Incident op te lossen

- DFA: Dossier Financiële Afspraken. Dit document beschrijft de financiële afspraken die deel uitmaken van de Overeenkomst.

- Dienst(en): Alle werkzaamheden die [leverancier] onder de Overeenkomst aan de GVB verleent, zoals verder uitgewerkt in deze SLA, waar onder begrepen – doch niet beperkt tot –verlenen van Constructief Onderhoud, Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud en Customer Care

- Feestdagen: de volgende dagen worden benoemd: 1ste en 2de kerstdag, nieuwjaarsdag, 1ste en 2de paasdag, Hemelvaartsdag, 1ste en 2de pinksterdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (1x per 5 jaar, eerstvolgende keer in 2020)

- Gebrek: het niet aan de specificaties of niet aan de redelijke verwachtingen ter zake van de functionaliteit of kwaliteit voldoen van Programmatuur of Diensten.

- Gepland Onderhoud: Het uitvoeren van vooraf aangekondigd Preventief Onderhoud, Correctief en/of Constructief Onderhoud in verband met de Omgeving

- Hersteltijd: De tijd, door [leverancier] gemeten en geregistreerd, tussen (i) het tijdstip waarop [leverancier] een Incident heeft geconstateerd of GVB een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop het Incident is opgelost, zoals vastgesteld door [leverancier]

- Incident: Een vraag, klacht of Probleem van een Gebruiker of andere relatie met betrekking tot een bepaalde Dienst of systeem.

- Kantoortijden: De uren van 08.00 uur tot 19.00 uur op werkdagen, te weten maandag tot en met vrijdag, behoudens in Nederland erkende Feestdagen

- Noodgeval: De situatie die zich voordoet wanneer gebruik van de Omgeving geheel of op kritieke punten onmogelijk is en wanneer de Omgeving niet beschikbaar wordt indien [leverancier] niet onmiddellijk actie onderneemt (=P1/Top).

- Overeenkomst: De Overeenkomst inclusief bijlagen en eventuele Appendices tussen GVB en [leverancier] betreffende de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de Dienstverlening inzake het ter beschikking stellen van de Omgeving

- Preventief Onderhoud: Door [leverancier] uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden ter voorkoming van Incidenten

- Probleem: Een door een Gebruiker of andere relatie gepercipieerde afwijking van wat als normaal gedrag van de Omgeving beschouwd wordt. Een door de beheerder vastgestelde fout in het onder beheer zijnde Omgeving (Business Applicatie) of netwerkverbinding.

- Service Level Agreement (SLA): afspraken gemaakt tussen GVB en [leverancier] over de inhoud en de kwaliteit van de te leveren Diensten, inclusief afspraken hoe de Diensten beheerd worden.

- Update: Een gewijzigde versie van de Business Applicatie, waarin een gebrek is hersteld of de werkzaamheid is verbeterd. Onder Update is niet begrepen de gewijzigde versie van de Business Applicatie waarmee de functionaliteit wordt vergroot of uitgebreid

- Verzoek: een verzoek om een beheerhandeling anders dan het verhelpen van een Gebrek of het invoeren van een Wijziging, bijvoorbeeld het aanmaken van een Gebruiker of het terugzetten van een back-up. Een vraag om een bepaalde activiteit uit te voeren die leidt tot een duidelijke deliverable.

- Wijziging: een substantiële en materiële Wijziging in de reikwijdte van de Diensten en/of de Omgeving waar de Diensten betrekking op hebben.