

T 088 1101 500

F 088 1101 591

HELPDESK 088 1101 555

W www.pinkroccadelocalgovernment.nl

E verkoop@pinkroccade.nl

Service Level Agreement

Ten behoeve van de Marktscan "Generieke inrichting
Digikoppeling adapter"

DATUM	21 januari 2016
PLAATS	's-Hertogenbosch
AUTEUR	PinkRoccade Local Government
CLASSIFICATIE	Vertrouwelijk
VERSIE	2.2
INGANGSDATUM	1 januari 2016

- 1) Beschrijf het serviceniveau van uw aanbieding of voeg de door u gehanteerde SLA bij. Daarin zijn minimaal de volgende zaken beschreven:
- de hoeveelheid berichten per tijdseenheid die minimaal over de koppeling verzonden kunnen worden;
 - de omvang van de berichten die de koppeling minimaal aan moet kunnen;
 - de responsetijd;
 - het service window. Bijvoorbeeld '7x24' uur indien de koppeling voor diensten op het internet wordt gebruikt of 'kantooruren' indien alleen in die periode van de service gegarandeerd wordt.
 - afgesproken reactietijden op support.

Antwoord:

Antwoord Ad a:

De hoeveelheid berichten die per tijdseenheid over de koppeling verzonden kunnen worden is minimaal 500.000 berichten per dag met een piekbelasting van 20 berichten per seconde.

Antwoord Ad b:

Makelaarsuite wordt intern getest op berichtvolumes tot 100Mb. Bij het gebruik van Digikoppeling Grote Berichten kunnen de berichten uiteraard groter zijn (getest tot 1GB).

NB: De http client software binnen de gemeente die gebruikt wordt om (vanaf de servicebus) het grote bestand op te halen moet kunnen omgaan met het volume.

Antwoord Ad c:

De doorlooptijd van een bericht in de Digikoppeling adapter van Makelaarsuite is als volgt
ebMS: gemiddeld 200 milliseconde.

WUS: gemiddeld 120 milliseconde.

Antwoord Ad d:

Wanneer een gemeente kiest voor een implementatie in de Pink Private Cloud, kunnen we concrete afspraken maken over de beschikbaarheid van de omgeving. Wordt Makelaarsuite bij de gemeente zelf geïmplementeerd, dan dient de gemeente hier zelf maatregelen voor te treffen.

Antwoord Ad e:

De helpdesk van Makelaarsuite is beschikbaar via de volgende kanalen:

- Telefonisch: Via een centraal nummer kan zowel op technisch als functioneel vlak ondersteuning van specialisten van het Klant Ondersteuning Centrum (KOC) van PinkRoccade worden ingeroepen;
- Online: Via internet is de digitale KOC site beschikbaar. Hier kunnen meldingen worden ingediend, de status van ingediende meldingen worden gevolgd als ook software en documentatie van Makelaarsuite gedownload worden.

Hieronder volgt een toelichting van de verschillende service windows en responsetijden.

Service Windows:

Klant Ondersteunings Centrum	
Indienen van Incidenten door FBO.	Het dKOC is 24/7 beschikbaar voor het indienen van incidenten, met uitzondering van onderhoudswerkzaamheden van het dKOC. Deze worden van te voren gecommuniceerd.
Registreren van Incidenten door 1 ^e lijn van het KOC naar aanleiding van telefonische meldingen.	Het KOC is bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren
Oplossen en afhandelen van Incidenten door de 2 ^e en 3 ^e lijn.	Het KOC is bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren
Ondersteuning Buiten Kantooruren (alleen voor klanten met een contract)	
- Voor te plannen activiteiten die buiten	Ma t/m vrij van 7:00 – 8:30 uur en van 17:00 – 21:00 uur.

kantooruren moeten plaatsvinden, vraagt opdrachtgever ondersteuning aan bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gevraagde ondersteuning op de geplande dag beschikbaar is. - Bij incidenten neemt opdrachtgever contact op met het KOC en spreekt een boodschap voorzien van contactgegevens in; - Opdrachtnemer neemt binnen twintig (20) minuten na ontvangst van de boodschap contact op met opdrachtgever.	Za 08:00 uur t/m 16:00 uur. Niet op erkende feestdagen.
--	--

Incidentbeheer:

Functioneel Beheer bij de gemeente zal de prioriteit van een incident in eerste instantie zelf bepalen en het incident - indien mogelijk - zelf oplossen. Daarbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de - middels het dKOC - beschikbaar gestelde gegevens. Indien de Functioneel Beheer het incident zelf niet kan oplossen, kan een incident aangemeld worden bij het KOC door een - in het DAP geregistreerde - Functioneel Beheer medewerker.

Prioriteit 1 Incidenten **moeten** telefonisch gemeld worden door opdrachtgever.

Voor het geven van respons en het afhandelen van incidenten gelden onderstaande normen:

Incidentbeheer binnen kantooruren				
Prio	Respons-tijd	Afhandel-tijd	Prestatie niveau op tijd	Prestatie niveau op # verstoringen
1	n.v.t.	uiterlijk volgende Werkdag 12 uur	80% van de incidenten binnen de response- / afhandeltijd gemeten op basis van de rapportage periode	Max 3 per domein per jaar
2	1 Werkuur	3 Werkdagen		Max 6 per domein per jaar
3	4 Werkuren	5 Werkdagen		n.v.t.
4	4 Werkuren	10 Werkdagen		n.v.t.
5	8 Werkuren	3 kalender-maanden		n.v.t.

Een Incident wordt gesloten als één van de volgende situaties is bereikt:

1. Het software probleem is opgelost in een hogere, beschikbare versie van de software dan die bij opdrachtgever is geïnstalleerd;
2. Als een workaround ter beschikking is gesteld die acceptabel is voor opdrachtgever en er gecommuniceerd is of (en wanneer) het Incident definitief wordt opgelost in een SP of Release;
3. De opdrachtgever om andere redenen akkoord is met het sluiten van het incident.

Alle hier genoemde service levels zijn als indicatie bedoeld en dienen definitief afgestemd te worden met de betreffende gemeente. De verschillende levels zullen jaarlijks met alle partijen worden geëvalueerd.