

SLA GVB software onderhoud voor AVMS

Vertrouwelijkheidsniveau: openbaar

Versie: 1.0 – final draft

Datum: 02-08-2018

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Doel van de SLA.....	3
1.2	Documentstructuur.....	3
1.3	Beveiliging.....	3
2	Dienstverlening.....	4
2.1	Dienstverleningstijden.....	4
2.2	Service desk.....	4
2.3	Incident management.....	4
2.4	Problem management.....	6
2.5	Change en Releasemanagement.....	7
2.6	Kennisbehoud en Documentatie.....	7
3	Communicatie.....	8
3.1	Contactpersonen.....	8
3.2	Service Level Management.....	8
3.3	Escalatiemanagement.....	8
4	Servicelevels.....	9
4.1	Service support.....	9
4.2	Key Performance Indicators.....	10
5	Governance.....	11
5.1	Verlenging en beëindiging.....	11
5.2	Wijzigingsbeheer SLA.....	11
5.3	Overlegstructuur.....	11
	Bijlage 1. Begrippen.....	12

1 Inleiding

1.1 Doel van de SLA

GVB heeft [OPDRACHTNEMER] opdracht gegeven om werkzaamheden uit te voeren ten aanzien van Beheer en onderhoud van de door [OPDRACHTNEMER] opgeleverde AVMS software.

Doel van de SLA is het op heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen tussen GVB Activa B.V. en [OPDRACHTNEMER] over het te realiseren Service Level. 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 Activa B.V. en [OPDRACHTNEMER] 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 Activa B.V. en [OPDRACHTNEMER] 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 Activa B.V. als [OPDRACHTNEMER] ten aanzien van het overeengekomen kwaliteitsniveau (vastgelegd in KPI's) van de te leveren diensten en/of producten.

DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES (DAP)

Het Dossier Afspraken en Procedures beschrijft de praktische afspraken en procedures aansluitend op de SLA. Deze wordt tijdens de implementatie opgesteld.

DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN (DFA)

Het Dossier Financiële Afspraken legt de additionele financiële afspraken vast met betrekking tot de in de SLA vastgelegde dienstverlening, voor zover al niet vastgelegd in de Overeenkomst.

SERVICE LEVEL RAPPORTAGE (SLR)

De Service Level Rapportage is de periodieke rapportage waarin wordt gerapporteerd over de afgesproken KPI's.

1.3 Beveiliging

[OPDRACHTNEMER] spant zich naar beste kunnen in om de data van GVB te beveiligen, de dienstverlening wordt uitgevoerd op basis van onze ISO27001 certificering.

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverleningstijden

De overeengekomen dienstverlening vindt tijdens kantoor tijden plaats.

2.2 Servicedesk

Als onderdeel van de dienst stelt [OPDRACHTNEMER] 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 [OPDRACHTNEMER]:

E-Mail	
Telefoon	
Portal	

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

2.3 Incident management

Incidents zijn fouten en/of storingen die tot gevolg hebben dat de door [OPDRACHTNEMER] geleverde AVMS software van GVB niet werkt zoals volgens de specificaties zou moeten.

Als zich een Incident voordoet maakt GVB hiervan een melding bij de Servicedesk.

Aan de hand van het aan een Incident toegekende prioriteitsniveau bepaalt GVB de urgentie om het Incident te verhelpen. [OPDRACHTNEMER] baseert het prioriteitsniveau op de combinatie van impact en urgentie van het Incident, welk niveau op grond van de navolgende impact en urgentie wordt bepaald:

Impact	Beschrijving
Hoog	Groot aantal Gebruikers kan niet werken door een (ver-)storing. Interruptie binnen een of meerdere primaire bedrijfsprocessen
Middel	Beperkt aantal Gebruikers kan niet of minder efficiënt werken door een (ver)storing
Laag	Beperkt aantal Gebruikers ondervindt gereduceerde functionaliteit, maar het primaire bedrijfsproces is niet onderbroken.
Zeer laag	Eén enkele Gebruiker ondervindt gereduceerde functionaliteit, maar het primaire bedrijfsproces is niet onderbroken.

Urgentie	Beschrijving
Zeer hoog	Volledige bedrijfsprocessen liggen stil
Hoog	Primaire bedrijfsproces is onderbroken of wordt nadelig beïnvloed, en er moet direct een start gemaakt worden met het treffen van oplossingsgerichte maatregelen.
Normaal	Geen grote reductie in de primaire bedrijfsprocessen, en er is geen kritieke situatie.
Laag	Normale aanvraag voor informatie of uitbreiding. Geen impact op de primaire bedrijfsprocessen.

Naar aanleiding van de gecombineerde urgentie en impact van een Incident hanteert [OPDRACHTNEMER] de volgende prioriteitsniveaus:

Urgentie:	Aantal gebruikers:	Impact op business >	Hoog	Middel	Laag	Zeer laag
Zeer hoog	Alle		P1/Zeër hoog	P1/Zeër hoog	P2/Hoog	P2/Hoog
Hoog	Alle		P1/Zeër hoog	P2/Hoog	P3/Normaal	P3/Normaal
Normaal	10-100		P2/Hoog	P2/Hoog	P3/Normaal	P4/Laag
Laag	<10		P2/Hoog	P3/Normaal	P4/Laag	P4/Laag

Naar aanleiding van de door [OPDRACHTNEMER] vastgestelde prioriteitsniveaus streeft zij ernaar om binnen Kantoortijden de volgende Hersteltijden te hanteren:

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 workaroud beschikbaar te zijn.
P3 / Normaal	Binnen 1 (werk)dag een inhoudelijke respons. Binnen 3 werkdagen dient een oplossing of tijdelijke workaroud 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 [OPDRACHTNEMER]. [OPDRACHTNEMER] en GVB treden dan in overleg over de verdere afhandeling.

2.4 Problem management

Een Problem is een onderliggende oorzaak van meerdere incidenten.

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

Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van [OPDRACHTNEMER] om op basis van de gemelde incidenten Problems te identificeren en in overleg met GVB op te lossen.

2.5 Change en Releasemanagement

GVB dient een wijzigingsverzoek (Change verzoek of Request for Change) in via de Servicedesk. Na ontvangst levert [OPDRACHTNEMER] 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 [OPDRACHTNEMER] in de impactanalyse opnemen wat de geschatte doorlooptijd en kosten zijn en wanneer een gedetailleerde offerte zal worden verstrekt.

In overleg met GVB zal afgestemd worden op welke manier de Change uitgerold zal worden. De verantwoordelijkheid voor de uitrol naar de voertuigen ligt bij GVB.

2.6 Kennisbehoud en Documentatie

Het is de verantwoordelijkheid van [OPDRACHTNEMER] dat te allen tijde voldoende medewerkers zodanige kennis van de software hebben dat deze zonder vertraging de dienstverlening kunnen uitvoeren.

Bij Changes en nieuwe releases is het de verantwoordelijkheid van [OPDRACHTNEMER] 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 DAP 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 Contactpersonen

3.1.1 Geautoriseerde Contactpersonen GVB

Naam	Functie	e-mail	Telefoon
Incidents			
Changes			

3.1.2 Contactpersonen / afdelingen [OPDRACHTNEMER]

Naam / Afdeling	Functie	e-mail	Telefoon

3.2 Service Level Management

[OPDRACHTNEMER] levert maandelijks 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 [...]

3.3 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 het DAP.

4 Servicelevels

In dit hoofdstuk worden de kwalitatieve en kwantitatieve dienstenniveaudoelen vastgelegd voor de Beschikbaarheid en betrouwbaarheid. Op basis van deze dienstenniveaudoelen vindt monitoring plaats van het geleverde dienstenniveau in relatie tot het overeengekomen niveau.

4.1 Service support

OPDRACHTNEMER] zal zich ervoor inspannen dat gedurende de looptijd van deze SLA steeds dezelfde personen ten behoeve van GVB beschikbaar worden gesteld om de Diensten uit te voeren. Mocht het desalniettemin noodzakelijk zijn een werknemer te vervangen door een andere werknemer dan dient deze minimaal te beschikken over dezelfde en/of vergelijkbare kwalificaties.

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

Ingeval medewerkers van [OPDRACHTNEMER] op locatie van GVB werkzaamheden verrichten, draagt GVB kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overige geldende eisen inzake arbeidsomstandigheden.

4.2 Key Performance Indicators

Key Performance Indicators, KPI's ofwel kritische prestatie-indicatoren zijn 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:

[De definitieve KPI's zullen tijdens de implementatie in gezamenlijk overleg worden vastgesteld.]

Dienst	KPI's per Proces	Metric	Periode	Rapportage
Incident	% Incidents binnen Response tijd -uitgesplitst per prioriteit	100%	Maand	Maandelijks
	% Incidents binnen Hersteltijd-uitgesplitst per prioriteit	80%	Maand	Maandelijks
	% First Time Resolution(FTR) (= geen repeat Calls)	85%	Maand	Maandelijks
Problem	% binnen Hersteltijd opgelost	80%	Maandelijks	Maandelijks
Change-management	Aanleveren & bijhouden van de release /project planning van alle lopende projecten	100%	Maandelijks	Kwartaal

5 Governance

5.1 Verlenging en beëindiging

Deze SLA heeft als ingangsdatum [oplevering AVMS in 2019] met een looptijd van 5 jaar, waarna een verlenging van 2 jaar mogelijk is. Na deze verlenging is nog een verlenging van 1 jaar mogelijk.

De verlenging en de duur van de verlenging van de SLA wordt twee maanden voor het einde van de geldigheidsduur besproken met GVB.

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

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 tussen de vertegenwoordigers van GVB en [OPDRACHTNEMER] (Manager Service Delivery) afgestemd en worden van kracht nadat beide partijen akkoord hebben gegeven.

5.3 Overlegstructuur

Gedurende de looptijd zal op regelmatige tijdstippen overleg plaatsvinden op Operationeel, Tactisch, en/of Strategisch niveau. De invulling en frequentie zullen door GVB en [OPDRACHTNEMER] gezamenlijk worden vastgesteld.

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 (AVMS Software en Functionaliteit en daarop draaiende services en bouwstenen) 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.
- **Change:** Een substantiële en materiële wijziging in de reikwijdte van de Diensten en/of de Omgeving waar de Diensten betrekking op hebben.
- **Constructief Onderhoud:** Dienst die bestaat uit het lanceren/integreren van updates.
- **Correctief Onderhoud:** Herstelonderhoud dat [OPDRACHTNEMER] ten aanzien van een Omgeving uitvoert om een Incident op te lossen.
- **DAP (Dossier Afspraken en Procedures):** een bijlage van de SLA met daarin op werkvloerniveau geoperationaliseerde afspraken ter zake van de Diensten.
- **DFA: Dossier Financiële Afspraken.** Dit document beschrijft de financiële afspraken die deel uitmaken van de Overeenkomst.
- **Dienst(en):** Alle werkzaamheden die [OPDRACHTNEMER] 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: 1^{ste} en 2^{de} Kerstdag, Nieuwjaarsdag, 1^{ste} en 2^{de} Paasdag, Hemelvaartsdag, 1^{ste} en 2^{de} Pinksterdag, Koningsdag en 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 [OPDRACHTNEMER] gemeten en geregistreerd, tussen (i) het tijdstip waarop [OPDRACHTNEMER] 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 [OPDRACHTNEMER].
- **Incident:** Een vraag, klacht of Problem 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 [OPDRACHTNEMER] niet onmiddellijk actie onderneemt (=P1/Top).
- Overeenkomst: De Overeenkomst of Raamovereenkomst inclusief bijlagen en eventuele Appendices tussen GVB en [OPDRACHTNEMER] betreffende de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de Dienstverlening inzake het ter beschikking stellen van de Omgeving.
- Preventief Onderhoud: Door [OPDRACHTNEMER] uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden ter voorkoming van Incidents.
- Problem: 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 [OPDRACHTNEMER] 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 Change, 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.