



Smart Energy Hubs

Eisen en wensen SLA bij SaaS 1.0

D	Specificatie	Type (eis, wens of vraag)	Toelichting
SLA1	Geef uw product- en/of dienstbeschrijving en KPI's in een concept SLA rekening houdende met de gestelde eisen en wensen en onderwerpen van de voorbeeld SLA.	Eis	
SLA2	Service Window is op Werkdagen van 7.00 tot 22.00	Eis	
SLA3	Opdrachtnemer kan een ruimere Service Window bieden dan bij eis SLA2 geëist. Geef daarbij het ruimere Service Window op.	Wens L	
SLA4	<p>Beschikbaarheid Applicatie is 99% per kwartaal gemeten binnen het Service Window. Beschikbaarheid wordt berekend met behulp van de onderstaande formule:</p> $B = (T - P - U) / (T - P) * 100$ <p>B = Percentage Beschikbaarheid T = Meetperiode van 13 weken gebaseerd op Service Window P = Preventieve of geplande onderhoud U = Ongeplande uitval en/of prioriteit 1 en 2 Incidenten</p> <p>T, U en P worden gemeten in uren. Nationaal erkende feestdagen worden niet meegenomen.</p> <p>De Downtime mag niet aansluitend op elkaar plaatsvinden.</p>	Eis	
SLA5	Opdrachtnemer kan een hogere beschikbaarheid garanderen dan de beschikbaarheid geëist bij eis SLA4 . Geef daarbij het hogere beschikbaarheidspercentage op.	Wens M	
SLA6	<p>Binnen het Onderhoudsvenster zal al het Onderhoud worden uitgevoerd t.b.v. de Applicatie. Back-up, recovery en uitwijk(test) worden in het Onderhoudsvenster gedaan, tenzij er een voorziening is waarbij er geen hinder wordt ondervonden tijdens Service Window. Eventueel doorvoeren van door Opdrachtgever aangegeven noodzakelijke patch of fix tijdens Service Window mag uitsluitend worden uitgevoerd op een afgesproken tijdstip, doorlooptijd en fallback scenario.</p> <p>Onderhoudsvenster is van 22.00 tot 06.00 op Werkdagen of buiten Werkdagen</p>	Eis	
SLA7	<p>De latentie-tijd (latency) dient te voldoen aan algemeen gangbare eisen voor de reactiviteit van gebruikersinterfaces.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standaard schermovergang <2,0 seconden - Opslaan van gebruikersinvoer < 3,0 seconden - Schermovergang met complexe informatievraag <5,0 seconden <p>Als er problemen ervaren worden dient er op verzoek van Opdrachtgever een meting gedaan te worden voorzien van een verslag.</p>	Eis	

SLA8	<p>Opdrachtnemer zal een ServiceDesk ter beschikking houden voor het aannemen van Meldingen aangaande Incidenten, issues, (Standaard)Wijzigingen, Problems en Vragen, het beoordelen en het beantwoorden hiervan. Communicatie is in het Nederlands.</p> <p>Meldingsperiode: De ServiceDesk is bereikbaar tijdens openingstijden van de drie gemeenten via telefoon, email en een SelfServicePortaal. Openingstijden van de gemeenten zijn op Werkdagen van 7.30 tot 17.30.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meldingen moeten 24/7 (email, selfservice) gedaan kunnen worden • Voor P1 Meldingen dient er tijdens het Service Window een telefonische ingang mogelijk te zijn. • Door Opdrachtnemer geconstateerde Incidenten dienen ook aan Opdrachtgever gemeld te worden. 	Eis																
SLA9	<p>De structuur van de ServiceDesk voorziet in onderstaande ondersteuningsprocessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1^e lijns: Direct antwoord op relatief eenvoudige Vragen • 2^e lijns: Onderzoek en antwoord door een specialist bij complexere Vragen • 3^e lijns: Onderzoek en antwoord door een specialist met ruime ervaring bij complexere Vragen waarbij interactie met 3^e partijen nodig is. 	Wens M																
SLA10	<p>Elke Melding zal door Opdrachtnemer worden geïnterpreteerd, geprioriteerd aan de hand van prioriteringstabel in SLA Bijlage 2 en worden vastgelegd in een ServiceDesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer. <u>Een Melding kan pas worden afgesloten na goedkeuring van Opdrachtgever!</u></p> <p>Minimale Reactie- en oplostijden Incidenten en Standaardwijzigingen, Wijzigingen, Vragen</p> <table border="1" data-bbox="296 1025 1273 1697"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1 uur</td> <td> <i>Oplossing middels workaround</i> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 8 uur <i>Structurele oplossing:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 1 maand </td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2 uur</td> <td> <i>Oplossing middels workaround</i> <ul style="list-style-type: none"> • binnen 16 uur (tijdens de servicedesk uren) <i>Structurele oplossing:</i> <ul style="list-style-type: none"> • binnen 2 kalendermaanden </td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>4 uur</td> <td> <i>Oplossing middels workaround</i> <ul style="list-style-type: none"> • binnen 1 kalendermaand <i>Structurele oplossing:</i> uiterlijk bij de volgende release. </td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>8 uur</td> <td>Oplossing wordt in de releasekalender opgenomen, mag maximaal 1 release overslaan.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Een P1 melding voor 13.00 gemeld dient hierbij nog dezelfde dag opgelost te worden.</p>				1	1 uur	<i>Oplossing middels workaround</i> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 8 uur <i>Structurele oplossing:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 1 maand 	2	2 uur	<i>Oplossing middels workaround</i> <ul style="list-style-type: none"> • binnen 16 uur (tijdens de servicedesk uren) <i>Structurele oplossing:</i> <ul style="list-style-type: none"> • binnen 2 kalendermaanden 	3	4 uur	<i>Oplossing middels workaround</i> <ul style="list-style-type: none"> • binnen 1 kalendermaand <i>Structurele oplossing:</i> uiterlijk bij de volgende release.	4	8 uur	Oplossing wordt in de releasekalender opgenomen, mag maximaal 1 release overslaan.	Eis	
1	1 uur	<i>Oplossing middels workaround</i> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 8 uur <i>Structurele oplossing:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 1 maand 																
2	2 uur	<i>Oplossing middels workaround</i> <ul style="list-style-type: none"> • binnen 16 uur (tijdens de servicedesk uren) <i>Structurele oplossing:</i> <ul style="list-style-type: none"> • binnen 2 kalendermaanden 																
3	4 uur	<i>Oplossing middels workaround</i> <ul style="list-style-type: none"> • binnen 1 kalendermaand <i>Structurele oplossing:</i> uiterlijk bij de volgende release.																
4	8 uur	Oplossing wordt in de releasekalender opgenomen, mag maximaal 1 release overslaan.																
SLA11	<p>De Opdrachtnemer heeft onderstaande procedures ingericht ter afhandeling van Meldingen, inclusief Reactie- en Oplostijden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Incidentmanagement procedure 2) Changemanagement procedure 3) Problemmanagement procedure 	Eis																

SLA12	Geef een beschrijving in de SLA over de uitvoering van het proces voor, Correctief, Preventief, Adaptief, Innovatief en Perfectief onderhoud en het beschikbaar stellen van nieuwe software-releases, versies, upgrades en patches. Neem in de beschrijving in ieder geval de onderstaande punten op. <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal releases/ versies/ upgrades/ patches per jaar; - Tijdsbestek aanlevering releasenote, voor vrijgave release/ upgrade. - Werkwijze (besluitvorming, communicatie, testen, accepteren, documentatie). - Invloed van de Opdrachtgever op de inhoud van de releases /updates. 	Wens H	
SLA13	Op basis van het afgesloten contract garandeert de leverancier dat de Applicatie en bijbehorende koppelingen, gedurende de initiële contractperiode en bij verlengingen, doorontwikkeld en onderhouden zal worden en tevens blijft voldoen aan wet en regelgeving zonder additionele kosten.	Eis	
SLA14	Standaardwijzigingen (SLA Bijlage 3) in de Applicatie die alleen door de Leverancier gedaan kunnen worden vallen onder het Onderhoud. Vragen van functioneel beheerders (ongelimiteerd) vallen ook onder Onderhoud.	Eis	
SLA15	Geef aan welke service of diensten geen onderdeel uitmaken van het Onderhoud of de offerte en wel zijn te verwachten tijdens de looptijd van de overeenkomst.	Eis	
SLA16	Service en diensten die niet zijn aangegeven bij eis SLA15 kunnen later niet leiden tot additionele kosten bij Opdrachtgever	Eis	
SLA17	Onderhoud wordt altijd vooraf schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Na onderhoud wordt altijd schriftelijk het resultaat van de werkzaamheden gemeld aan de Opdrachtgever.	Eis	
SLA18	Het onderhoud aan de Applicatie moet dusdanig zijn dat de aanpassingen qua wet- en regelgeving op tijd voltooid zijn zodat de Applicatie op tijd klaar is voor gebruik. Dat wil zeggen dat de deelnemende gemeenten tijdig in staat zijn deze uit te voeren rekening houdende met een test en acceptatie periode van minimaal 2 weken aan de gemeente kant. Pas na toestemming van de Opdrachtgever mogen deze geplaatst worden in de productie-omgeving.	Eis	
SLA19	Indien (onderdelen) van de aangeboden Applicatie wordt/worden geleverd door verschillende partijen: Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst de functionele/ technische interoperabiliteit tussen de onderdelen te garanderen, evenals de commercieel/ juridisch `interoperabiliteit` tussen deze partijen.	Eis	
SLA20	Geef aan, indien eis SLA19 van toepassing, hoe de verantwoordelijkheid en regie richting derden en bij samenwerkingen geregeld is en continuïteit gegarandeerd kan worden.	Wens H	
SLA21	Opdrachtnemer wordt geacht zijn verantwoordelijkheid te nemen bij problemen met eventuele koppelvlakken met andere systemen van Opdrachtgever. De inspanningsverplichting omvat in ieder geval het initiatief te nemen met de andere betreffende partij te schakelen om het probleem onderling op te lossen.	Eis	
SLA22	Alle verplichtingen en afspraken voortvloeiende uit deze aanbesteding gelden ook voor Hosting en onderaannemers.	Eis	
SLA23	Hosting is onderdeel van de Applicatie/SaaS dienst en dient separaat te worden gespecificeerd in het prijzenblad.	Eis	

SLA24	Maatwerk is niet gewenst. Mocht het toch voorkomen dat maatwerk wordt toegepast, dan is de werking hiervan blijvend gegarandeerd in nieuwe releases	Eis	
SLA25	De inschrijver heeft een escalatieprocedure met bijbehorende communicatiematrix gerelateerd aan prioritering van het probleem. Prio1 Incidenten worden altijd geëscaleerd.	Eis	
SLA26	Voor contractmanagement DOWR-i is er een Single Point Of Contact (SPOC) van de Opdrachtnemer als vast aanspreekpunt voor tactisch en strategisch overleg over de dienstverlening, afspraken en ontwikkelingen. Hiermee wordt de relatie onderhouden. Uitgangspunt is 4x p/j en nadien afstemming over frequentie.	Eis	
SLA27	Een beveiligingsincident wordt zo snel mogelijk (binnen 24 uur) bij het ontstaan gemeld bij de Servicedesk van de Opdrachtgever. Beveiligingsincidenten zijn Incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit. Servicedesk DOWR-i e-mail servicedesk.ict@dowr.nl Tel 0570-693345	Eis	
SLA28	Rapportages (KPI's) per kwartaal <ol style="list-style-type: none"> 1. Openstaande Meldingen met nummer, typering, prio, reactietijd, Doorlooptijd, t.o.v. norm, status en reden 2. Afgehandelde Meldingen met nummer, typering, prio, reactietijd, Oplostijd, Doorlooptijd, t.o.v. norm 3. Beschikbaarheid in procenten en uren afgelopen kwartaal t.o.v. norm 4. Overzicht beveiligingsincidenten met prio, reactietijd, Doorlooptijd en status, korte omschrijving 5. Overzicht voorkomen beveiligingsincidenten met datum, tijd, soort 6. Back-up 7. Recovery verslagen 8. Uitwijk verslagen 9. Evaluatieverslag na escalatie 10. Verslag en acties tactisch en strategisch overleg 11. Releasekalender 12. Evaluatie na Wijzigingen/Updates/Releases 13. Rapportage performance meting (op verzoek) 14. Loggegevens <p>Meldingen m.b.t. Incidenten, problemen, Standaardwijzigingen, Wijzigingen en Vragen die de SLA termijn hebben overschreden worden apart gedetailleerd weergegeven met de volgende informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Meldingsnummer XXX B. Reden van afwijking C. Op welke manier wordt dit in de toekomst voorkomen <p>Rapportages over Meldingen dienen ook aangeleverd te worden als gegevensbestand in Excel.</p>	Eis	
SLA29	Ter illustratie verzoekt DOWR aan Opdrachtnemer een geanonimiseerd voorbeeld rapport mee te leveren.	Wens L	
SLA30	Continuïteitsplan calamiteiten Er is een continuïteitsplan die voorziet in situaties waarbij sprake is van uitval door calamiteiten. Deze is inzichtelijk voor de Opdrachtgever.	Eis	
SLA31	Continuïteitsvoorziening faillissement Er is een continuïteitsvoorziening in geval van faillissement van de Opdrachtnemer of onderaannemer(s). Deze is beschikbaar voor Opdrachtgever	Eis	

SLA32	<p>Documentatie</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en onderhouden van documentatie in het Nederlands omtrent:</p> <ul style="list-style-type: none">- Afhankelijkheden met technische infrastructuur, hardware en (generieke) software (afhankelijkheid en ondersteuning matrix). Op basis van dit document kan de Opdrachtgever sturen op noodzakelijke wijzigingen in de eigen infrastructuur, hardware en generieke software.- Gebruikershandleidingen- Beschrijving datamodel- Releasebeschrijvingen	Eis	
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	--