

Naam Best Practice	Voorbeeld SLA <applicatie>
IDnr	067_BP_N
Datum aangepast	01/01/2011
Omschrijving van de inhoud	Een voorbeelddocument van Service Level Agreement (SLA)
Soort document	Voorbeeld
ASL Processen	Servicelevel management
Opmerkingen	



Service Level Agreement <naam applicatie>

Voorbeeld

Plaats Plaats
Datum 1 juni 2011
Auteur Auteur
Status Concept 0.1

Naam vestiging
Plaats vestiging

Adres
Postbus
Postcode Plaats

T +31
F +31
I www.....

naam opdrachtnemer>

Service Level Agreement
<naam applicatie>
1 juni 2011
2/18

Inhoudsopgave

Versiebeheer	4
Distributielijst.....	4
1 Inleiding.....	5
1.1 Achtergrond Service Level Agreement	5
1.2 Doel van de SLA	5
1.3 Gerelateerde documenten	5
1.4 Goedkeuring en beheer SLA	6
2 Inleiding.....	7
2.1 Scope van de dienstverlening	7
2.2 Te leveren diensten Beheer	7
2.3 Te leveren diensten Onderhoud	8
3 Servicelevels Beheer	9
3.1 Helpdesk	9
3.2 Incident Management (eerste lijn)	9
3.3 Incident Management (tweede lijn)	9
3.4 Incident Management (afhandeling van problemen)	10
3.5 Quick Shop Services.....	11
3.6 Standby werkzaamheden	11
3.7 Service Level Management	12
4 Servicelevels Onderhoud	13
4.1 Release Management.....	13
4.2 Software Control and Distribution	14
4.3 Impact Analyses.....	14
4.4 Realization	15
4.5 Acceptatietest Ondersteuning.....	16
5 Rapportagestructuur	17
5.1 Algemeen	17
5.2 Rapportagestructuur	18

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
0.1		Auteur	Initieel document

Distributielijst

Versie	Datum	Aan
0.1		

1 Inleiding

1.1 Achtergrond Service Level Agreement

<naam opdrachtgever> heeft de intentie uitgesproken om de afzonderlijke beheer- en onderhoudsopdrachten die momenteel worden uitgevoerd door <naam opdrachtnemer> te groeperen onder een SLA. Deze SLA geeft invulling aan de wens van de <naam opdrachtgever>.

1.2 Doel van de SLA

In deze SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken, met betrekking tot het applicatiebeheer en –onderhoud van <naam opdrachtgever> applicaties, vastgelegd.

Deze SLA vormt de complete set afspraken voor het beheer en onderhoud van de huidige <naam opdrachtgever> applicaties.

De beschrijving bestaat uit een definitie van indicatoren (de servicelevels) die voor de <naam opdrachtgever> van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) haar bedrijfsvoering. De betreffende indicatoren zijn meetbaar en beïnvloedbaar door <naam opdrachtnemer>.

Per indicator is de bijbehorende norm opgenomen. Deze normen zijn de meetbare criteria waaraan <naam opdrachtnemer> moet voldoen om het diensten niveau richting <naam opdrachtgever> te garanderen.

1.3 Gerelateerde documenten

De SLA is een integraal onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst d.d. <datum> voor de applicaties tussen de <naam opdrachtgever> en <naam opdrachtnemer>. Contractinformatie als looptijd, geldigheid etc. is dan ook te vinden in deze Dienstverleningsovereenkomst en is niet opgenomen in deze SLA.

Verder is de SLA nauw gerelateerd aan het Dossier Afspraken en Procedures. Het dossier bevat afspraken en procedures met betrekking tot werkwijze, communicatie, gemaakte (operationele) werkafspraken, organisatie, verantwoordelijkheden, taakverdelingen, en procedures.

Deze afspraken worden in de SLA **niet** herhaald. Daar waar nodig wordt naar het Dossier Afspraken en Procedures behorende bij deze SLA verwezen.

1.4 Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de <naam opdrachtgever> en <naam opdrachtnemer>.

Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij het Contractmanagement van de <naam opdrachtgever> en <naam opdrachtnemer>. De noodzaak tot wijziging kan daarbij afkomstig zijn vanuit de achterliggende organisatie.

Indien de <naam opdrachtgever> en <naam opdrachtnemer> akkoord zijn met de wijzigingen, wordt de goedkeuring vastgelegd middels het plaatsen van de handtekeningen van het Opdracht Management van beide partijen op het gewijzigde SLA. Ook de eventuele contractuele wijzigingen worden opnieuw geaccordeerd door de vertegenwoordigers (het Contractmanagement) van zowel de <naam opdrachtgever> als <naam opdrachtnemer> (zie voor de rapportagestructuur hoofdstuk vier).

<naam opdrachtnemer> is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

2 Inleiding

2.1 Scope van de dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd. <naam opdrachtnemer> stelt capaciteit beschikbaar voor het applicatiebeheer en –onderhoud van de (clusters van) applicaties:

- Xxxx
- xxxx

In het Dossier Afspraken en Procedures is een overeengekomen lijst met de te beheren objecten per (cluster van) applicaties opgenomen.

2.2 Te leveren diensten Beheer

Om de opdrachten, zoals genoemd onder 2.1, uit te voeren worden de volgende, door <naam opdrachtnemer> te leveren, diensten gedefinieerd:

Te leveren diensten	Omschrijving
Helpdesk	Het afhandelen van klachten; Het beantwoorden van vragen.
Incident Management	Het registreren, beheren en verhelpen van incidenten (2e lijns incidentbeheer) middels emergency-fixes. Meldingen worden vastgelegd m.b.v. een Helpdesktool en Het analyseren van incidenten. Het vastleggen en volgen van 'known errors' en het produceren van de bijbehorende RFC en Het uitvoeren van pro-actief Incident Management.
Quick Shop Services	Het uitvoeren van wijzigingsvoorstellen, kleiner dan 8 uur. (met een maximum van 40% van de totale minimale beheeruren).
Stand-by werkzaamheden	Stand-by tijdens kantooruren; Stand-by buiten kantooruren; Stand-by op afroep.
Service Level Management	Het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde service.

2.3 Te leveren diensten Onderhoud

Om de opdrachten, zoals genoemd onder 2.1, uit te voeren worden de volgende, door <naam opdrachtnemer> te leveren, diensten gedefinieerd:

Te leveren diensten	Omschrijving
Release Management	Het samenstellen van de releasekalender; Het vastleggen en plannen van RFC's; Het bewaken en evalueren van de uitvoering van de RFC;
Programmabeheer & -distributie	Het terugzetten van programma's van productie naar ontwikkel en test, en weer naar productie.
Impact Analyse	Het afhandelen van opdrachten voor een Impact Analyse;
Realisatie	Het aanmaken van een detail technisch ontwerp na de intake van de Impact Analyse. Het uitvoeren van een wijzigingsopdracht volgens ontwerp. Het aanpassen van technische systeemdokumentatie.
Acceptatietest Ondersteuning	Het ondersteunen van de functionele acceptatietest Het herstellen van testbevindingen.

3 Servicelevels Beheer

3.1 Helpdesk

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Minimale bezetting tijdens venstertijden	Venstertijden; Op werkdagen van 8.00 tot 17:30	Helpdesk <naam opdrachtnemer> 1 FTE	<naam opdrachtnemer>	

3.2 Incident Management (eerste lijn)

Het registreren en terugmelden aan de gebruikers van incidenten.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Tijdigheid	<naam opdrachtgever> kan garanderen dat het proces van melden, classificeren en terugmelden tijdig wordt uitgevoerd, zodat dit niet vertragend werkt in de totale oplostijd van incidenten.	De normen die gelden voor de <naam opdrachtgever> helpdesk met de gebruikersorganisatie van de <naam opdrachtgever>.	<naam opdrachtgever>	

3.3 Incident Management (tweede lijn)

Het classificeren, beheren en afhandelen van incidenten.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Reactietijd	Binnenkomst incident bij helpdesk <naam opdrachtnemer> tot en met de terugmelding bij de Helpdesk van de <naam opdrachtgever>.	Prioriteit 1 : 1 uur Prioriteit 2 : 3 uur Prioriteit 3 : 8 uur Prioriteit 4 : 1 week	<naam opdrachtnemer>	

Afhandeltijd	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het gereed melden van de helpdesk <naam opdrachtnemer> aan de helpdesk <naam opdrachtgever>.	Prioriteit 1 : 8 uur Prioriteit 2 : 40 uur Prioriteit 3 : 2 mnd Prioriteit 4 : 3 mnd	<naam opdrachtnemer>	
Afgehandelde incidenten	Aantal afgehandelde incidenten in de meetperiode	Geen norm, ter indicatie niveau van de dienstverlening	<naam opdrachtnemer>	
Minimale bezetting tijdens venstertijden	Venstertijden; Op werkdagen van 8.00 tot 17.00	Incident Management 0,3 FTE	<naam opdrachtnemer>	

3.4 Incident Management (afhandeling van problemen)

Het uitvoeren van probleemdefinitie en diagnose. Het vastleggen en volgen van "Known errors" en het produceren van de bijbehorende RFC. Het uitvoeren van pro actief probleembeheer m.b.t. correctief onderhoud.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Reactietijd	Bij melding door de <naam opdrachtgever>; binnenkomst probleem bij helpdesk <naam opdrachtnemer> tot en met de terugmelding bij de Helpdesk van de <naam opdrachtgever>	Prioriteit 1 : 1 uur Prioriteit 2 : 3 uur Prioriteit 3 : 8 uur Prioriteit 4 : 1 week	<naam opdrachtnemer>	
Afhandeltijd	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het opleveren van een RFC aan de opdrachtmanager van de <naam opdrachtgever>.	Prioriteit 1: 16 uur (aaneensluitend) Prioriteit 2 : 40 uur Prioriteit 3 : 2 mnd Prioriteit 4 : 3 mnd	<naam opdrachtnemer>	
Aantal openstaande problemen, binnen een bepaalde classificatie.	Gemeten op de laatste vrijdag van iedere maand	Maximaal 30 stuks, als volgt verdeeld: Prioriteit 1 - 10% Prioriteit 2 - 20% Prioriteit 3 en 4 - 70% van het totaal aantal openstaande meldingen	<naam opdrachtnemer>	
Minimale bezetting tijdens venstertijden	Venstertijden; Op werkdagen van 8.00 tot 17.00	Probleemmanagement 0,3 FTE	<naam opdrachtnemer>	

3.5 Quick Shop Services

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Reactietijd	Binnenkomst wijzigingsvoorstel bij helpdesk <naam opdrachtnemer> tot en met de terugmelding bij de ?? van de <naam opdrachtgever>.	1 uur	<naam opdrachtnemer>	
Afhandeltijd	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het gereed melden van de helpdesk <naam opdrachtnemer> aan de <naam functionaris> van <naam opdrachtgever>.	Prioriteit 1 : 8 uur Prioriteit 2 : 40 uur Prioriteit 3 : 2 mnd Prioriteit 4 : 3 mnd	<naam opdrachtnemer>	
Afgehandelde incidenten	Aantal afgehandelde incidenten in de meetperiode	Afhandeltijd binnen 8 uur, ter indicatie niveau van de dienstverlening	<naam opdrachtnemer>	

3.6 Standby werkzaamheden

Standby wordt geleverd voor die processen waarvoor standby door <naam opdrachtnemer> dan wel door de <naam opdrachtgever> noodzakelijk wordt geacht.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Reactietijd	Bij melding door de <naam opdrachtgever>; binnenkomst probleem bij standby medewerker <naam opdrachtnemer> tot en met de terugmelding bij de standby coördinator van <naam opdrachtgever>	1 uur	<naam opdrachtnemer>	
Oplostijd	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het gereed melden van de standby medewerker van <naam	Binnen 3 uur. Indien geen structurele oplossing binnen 3 uur, dan dient via een	<naam opdrachtnemer>	

	opdrachtnemer> aan de standby coördinator van de <naam opdrachtgever>.	work-around de dienst hersteld te worden.		
Minimale bezetting tijdens werkdagen	Op werkdagen van 7.00 tot 8.00 en 17.00 tot 21.00 uur.	Incident Management 0,3 FTE	<naam opdrachtnemer>	
Minimale bezetting op zaterdag (buiten kantooruren)	Op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.	Incident Management 0,3 FTE	<naam opdrachtnemer>	
Minimale bezetting op afroep	Maandag tot en met vrijdag, van 8.00 uur tot 17.00 uur.	Incident Management 0,3 FTE	<naam opdrachtnemer>	

3.7 Service Level Management

Gemeten wordt de klantwaardering, volgens meetvariabelen zoals gedefinieerd in een gezamenlijk klantwaarderingsonderzoek van <naam opdrachtnemer> en de <naam opdrachtgever>. Het klantwaarderingsonderzoek wordt in een halfjaarlijkse cyclus uitgevoerd en gerapporteerd aan de Service Level Manager (SLM).

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Klant waarderingsonderzoek (KWO)	Halfjaarlijks, vooraf vastgesteld. En de eerste meting dient voorafgaand aan het contract te zijn gedaan. Schaal loopt van 1 tot 10	Minimaal een 7.	<naam opdrachtnemer>	

4 Servicelevels Onderhoud

4.1 Release Management

Een mechanisme om de initiatie, implementatie en evaluatie van veranderingen in applicaties te beheersen door het opstellen van RFC. De voorkeur van <naam opdrachtnemer> is om jaarlijks met een releaseplanning te werken, met daarin onder andere opgenomen:

1. realisatiedata van de <aantal> releases in het komende jaar
2. data waarop in productie name plaatsvindt

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Jaarlijks opstellen voor 1 november	Op afgesproken datum samenstellen releasekalender voor onderhoud (en projecten) voor komende jaar	Vaststelling kalender per jaar voor 1 december	<naam opdrachtgever> en <naam opdrachtnemer> samen	
Tijdigheid	Uitvoeren van wijziging m.b.t afgesproken opleverdatum af te spreken in onderling overleg tussen opdracht coördinatie van de <naam opdrachtgever> en de Release Manager van <naam opdrachtnemer>.	Minimaal 85% van de opdrachten is op tijd in relatie tot de overeengekomen opleverdatum	<naam opdrachtnemer>	
Betrouwbaarheid	Juistheid en volledigheid van de eerst aangeboden oplossing.	90% van de uitgevoerde RFC's dienen in 1 keer correct opgeleverd te worden	<naam opdrachtnemer>	

4.2 Software Control and Distribution

Beschikbaar stellen van programma items voor het uitvoeren van wijzigingen en het terugzetten van programma items in productie.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Minimale bezetting tijdens venstertijden	Venstertijden; Op werkdagen van 8.00 tot 17.00	Configuration Manager	<naam opdrachtnemer>	
Aantallen programma's teruggezet in productie		90% wordt in één keer goed teruggezet	<naam opdrachtnemer>	

4.3 Impact Analyses

Het samenstellen van de Impact Analyse.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Reactietijd	Tijd tussen moment van aanvraag en moment van eerste terugmelding	Binnen 4 uur na ontvangst reageren met een terugkoppeling aangaande de start van de afhandeling.	<naam opdrachtnemer>	
Afhandeltijd	Tijd tussen moment van start impactanalyse en moment van aanbieding.	Maximale duur van een IA is 24 uur per opdracht. Minimaal 85% van de IA's is op tijd in relatie tot de overeengekomen opleverdatum.	<naam opdrachtnemer>	
Doorlooptijd	Tijd tussen moment van aanvraag impactanalyse en moment van aanbieding.	Maximaal 3 weken.	<naam opdrachtnemer>	
Aantal uren per maand	Het aantal uren per maand dat <naam opdrachtnemer> besteedt aan het maken van impactanalyses	Maximaal 40 uur per maand. Daarna in onderling overleg bepalen of meer IA's uitgevoerd kunnen worden in die maand	<naam opdrachtgever> en <naam opdrachtnemer> (middels opdrachten coördinatie)	
Venstertijd		Aanwezig tijdens werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur	<naam opdrachtnemer>	

4.4 Realization

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
<i>Dienst: Het aanmaken van een detail technisch ontwerp na de intake van de Impact Analyse.</i>				
Juistheid	Inhoud voldoet aan verwachting van gewenste functionaliteit.	Aantal keren overleg tussen <naam opdrachtgever> en <naam opdrachtnemer> om onduidelijkheden te minimaliseren.	<naam opdrachtnemer> en <naam opdrachtgever>	
Volledigheid	Voldoen aan de in het DAP afgesproken standaarden (zie DAP)	100% volgens standaard	<naam opdrachtnemer>	
<i>Dienst: Het uitvoeren van een wijzigingsopdracht volgens ontwerp.</i>				
Juistheid	De correcte oplevering van de wijziging	Minimaal 85% van de programmatuur, inclusief JCL en de technische systeemdocumentatie wordt opgeleverd. (Correct betekent: In de acceptatie test worden er geen afwijkingen t.o.v. Impact Analyse geconstateerd).	<naam opdrachtnemer>	
Tijdigheid	De overschrijding van de van tevoren afgesproken (of tussentijds bijgestelde) opleverdatum.	90% volgens afspraak	<naam opdrachtnemer>	
<i>Dienst: Het aanpassen van technische systeemdocumentatie.</i>				
Volledigheid	Voldoen aan de in het DAP afgesproken standaarden (zie DAP)	90% volgens standaard alleen van de bij de wijzigingen betrokken documentatie	<naam opdrachtnemer>	

4.5 Acceptatietest Ondersteuning

Het ondersteunen van functionele acceptatietesten conform de afspraken in de releasekalender

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage
Reactietijd	Het reageren op geconstateerde fouten.	Binnen 4 uur	<naam opdrachtnemer>	
Afhandeltijd	Het aanpassen en overnieuw testen (programmatuur en systeem test) van fouten.	Binnen 8 uur voor 90% van alle aanpassingen	<naam opdrachtnemer>	
Kwaliteit	De kwaliteit van het fout herstel.	90% van de uitgevoerde aanpassingen dienen in een keer correct opgelost te zijn.	<naam opdrachtnemer>	

5 Rapportagestructuur

5.1 Algemeen

Deze servicelevel rapportage (SLR) heeft betrekking op de werkzaamheden die door de <naam opdrachtgever> aan <naam opdrachtnemer> zijn uitbesteed en die betrekking hebben op het beheer en –onderhoud van de (clusters van) applicaties:

- Xxx
- xxx

Uitgangspunt is dat over in de SLA opgenomen en meetbare service indicatoren wordt gerapporteerd. Meting en rapportage vindt maandelijks plaats:

- op basis van de afgelopen periode en
- cumulatief op basis van de perioden in het lopende jaar.

Rapportage wordt uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de periode opgeleverd door <naam opdrachtnemer>.

In een later stadium kan vervolgens blijken dat niet alle rapportage waarde toevoegt, of dat voor bepaalde service indicatoren beter alleen over de uitzonderingen gerapporteerd kan worden. Dit kan vervolgens leiden tot een bijstelling van deze rapportagestructuur. Ook veranderingen in de servicelevels zelf kunnen leiden tot aanpassing van de in dit document vastgestelde structuur van rapporteren.

5.2 Rapportagestructuur

Niveau	Frequentie	Wie	Onderwerp
Contract management	halfjaarlijks	Contractmanagement <naam opdrachtgever> en <naam opdrachtnemer>	Aan te brengen wijzigingen in SLA en bijbehorende consequenties voor Dienstverleningsovereenkomst
Opdracht Management	maandelijks	Opdracht Manager <naam opdrachtnemer> aan Opdracht Manager <naam opdrachtgever>	Voortgangsrapportage van overeengekomen servicelevels op maandbasis
Release Management	Wekelijks	Release Manager <naam opdrachtnemer> aan Projectleider <naam opdrachtgever>	Aggregatie van informatie over opdrachten portefeuille (incidenten, wijzigingen, projecten) conform afspraken.
Helpdesk	dagelijks	Incidentmanager <naam opdrachtnemer> aan incidentmanager <naam opdrachtgever>	Openstaande en afgehandelde incidenten (status openstaande incidenten, classificaties, overschrijdingen)