

Service Level Agreement (SLA)

Digitale Archivering van Afgesloten Dossiers

tussen

<Naam Klant>

en

Stadsarchief Amsterdam (SAA)

Service Level Agreement (SLA) behorende bij

Service	Digitale Archivering van Afgesloten Dossiers
Versie	x.xx
Datum	dd-mm-yyyy
Status	<Status>
Klant	<Naam Klant>
Leverancier	Stadsarchief Amsterdam (SAA)
Documentnaam	Document2

Inhoudsopgave

1.	OMSCHRIJVING	4
2.	BEHEER SLA.....	4
3.	ORGANISATIE INFORMATIE	5
4.	VERSIEBEHEER.....	5
5.	CONTACTINFORMATIE.....	5
6.	SERVICEAANBOD	6
6.1.	<i>UITLEG SJABLOON SERVICEBESCHRIJVING</i>	6
6.2.	<i>SERVICE AANBOD</i>	6
7.	SERVICELEVELS.....	7
7.1.	<i>HELPDESK</i>	7
7.2.	<i>WIJZIGINGSBEHEER</i>	7
7.3.	<i>SERVICELEVELMANAGEMENT</i>	8
7.4.	<i>INCIDENTMANAGEMENT</i>	8
8.	KOSTPRIJSMODEL	8
8.1.	<i>SERVICES OP BASIS VAN PRIJS (P) MAAL AANTAL (Q)</i>	8
8.2.	<i>SERVICES OP BASIS VAN NACALCULATIE</i>	8
8.3.	<i>ONDERHOUDEN, WIJZIGEN EN UITBREIDEN SERVICES</i>	9
8.4.	<i>PRIJSWIJZIGINGEN</i>	9
8.5.	<i>PRIJS VERDUIDELIJKING</i>	9
8.6.	<i>FACTURATIE</i>	9
8.7.	<i>STRUCTURELE KOSTEN AAD</i>	9
9.	APPLICATIELIJST EN ACTIVITEITEN.....	11
10.	OVERLEGSTRUCTUREN.....	11
10.1.	<i>ESCALATIEMODEL</i>	12
11.	RAPPORTAGE.....	12
11.1.	<i>PERIODIEKE RAPPORTAGES</i>	12
	BIJLAGE 1 – BEGRIPPENLIJST	13
	BIJLAGE 2 – USE CASE AAD	15

1. Omschrijving

Het SLA is van toepassing op de levering van de diensten (hierna Services) en is afgestemd met een vertegenwoordiger van <Naam Klant>, de Klant (hierna <Afkorting Klant>).

1. Het SLA betreft de services die Stadsarchief Amsterdam (hierna SAA) verleent op het gebied van: archivering van digitale afgesloten dossiers.
2. Het SLA heeft een looptijd voor 1 jaar en treedt in werking vanaf de datum van ondertekening door SAA en Klant.
3. De rechten en verplichtingen van SAA en Klant zijn opgenomen in deze SLA en Bijlagen. Deze gelden voor alle services die door SAA worden geleverd zoals genoemd onder 1.

2. Beheer SLA

Het bekrachtigen van de afspraken in dit document gebeurt via e-mail bevestigingen door de volgende betrokkenen:

Functie/rol	Naam	Organisatie
<functie/rol>	<naam>	SAA
<functie/rol>	<naam>	<Afkorting Klant>

Wijzigingen in het SLA worden in onderling overleg uitgevoerd en geaccordeerd. De juistheid en volledigheid van het SLA is voorwaardelijk voor juiste uitvoering van de serviceverlening.

Alleen de laatste door beide partijen bekrachtigde versie van de SLA is geldig.

Aanpassingen aan de SLA kunnen dynamisch gedaan worden en gaan in zodra de aanpassingen wederzijds bekrachtigd zijn door bovengenoemde medewerkers van <Afkorting Klant> en SAA.

3. Organisatie informatie

Klant	
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoon	
E-mail	

Leverancier	Stadsarchief Amsterdam
Adres	Vijzelstraat 32
Postcode en plaats	1017 HL Amsterdam
Telefoon	
E-mail	

4. Versiebeheer

Naam	Omschrijving	Datum	Bekrachtigd	Versie
	Initiele opzet			0.10

5. Contactinformatie

<Afkorting Klant>

Functie/rol	Naam	Telefoon	Mobiel	E-mail
<functie/rol>	<naam>			
<functie/rol>	<naam>			

SAA

Functie/rol	Naam	Telefoon	Mobiel	E-mail
<functie/rol>	<naam>			
<functie/rol>	<naam>			
<functie/rol>	<naam>			

6. Serviceaanbod

In deze paragraaf staat een generieke beschrijving van de service Digitale Archivering van Afgesloten Dossiers zoals die door het SAA wordt aangeboden.

6.1. Uitleg sjabloon servicebeschrijving

Hier volgt een korte uitleg van het sjabloon:

1. **Voor wie is deze service bedoeld:** hier wordt de gebruikersdoelgroep vermeld.
2. **Omschrijving:** een uitgebreide functionele omschrijving van de service.
3. **Ondersteuning:** welke ondersteuning mag men verwachten van SAA.
4. **Aanvraag:** hoe kan de service worden aangevraagd.
5. **Levertijd:** hoe lang duurt het voordat de gebruiker over gevraagde service kan beschikken nadat de aanvraag is ingediend?
6. **Looptijd:** geeft aan hoe lang de service minimaal kan worden afgenomen.
7. **Beëindiging:** geeft aan wat er allemaal moet gebeuren als men een service beëindigd.
8. **Service specifieke voorwaarden:** welke specifieke voorwaarden zijn er naast de algemene voorwaarden aan deze service verbonden?

6.2. Service aanbod

Archivering van Afgesloten Dossiers (AAD)

Voor wie is deze service bedoeld?	RVE's en stadsdelen van de Gemeente Amsterdam.
Omschrijving	De nieuwe service Archivering van Afgesloten Dossiers (AAD) bevat vijf diensten, nl Aanvragen ondersteuning, Financiële afhandeling, AAD Gebruik, AAD Realisatie en AAD Ondersteuning. Het product AAD levert opslag- en zoekmogelijkheden van objecten. De dataobjecten worden fysiek opgeslagen in een omgeving van het SAA. Het SAA beschikt over de Recordsmanagement (RM) functionaliteit waarmee tot op heden de overgebrachte archiefbescheiden worden bewaard. Deze RM functionaliteit wordt uitgebreid waardoor er nu ook ondersteuning voor de afgesloten dossiers komt middels een tenant. De eerste stap in deze uitbreiding van de RM functionaliteit is ervoor zorgen dat de archiefbescheiden in de omgeving van het SAA worden opgenomen.

	De afgesloten archiefbescheiden worden in de centrale, gecontroleerde omgeving van het SAA bewaard. Eenmaal opgenomen in de omgeving van het SAA vindt de-duplicatie van archiefbescheiden plaats waardoor deze bestanden eenvoudiger en sneller in het E-depot worden opgenomen. De organisatieonderdelen hebben altijd toegang tot hun eigen archiefbescheiden middels deze oplossing. Zie de Bijlage voor een uitgebreide omschrijving (use case).
Opties	Niet van toepassing.
Ondersteuning	Zie Hoofdstuk 7 Servicelevels
Aanvraag	Niet van toepassing. Verloopt via project
Levertijd	Niet van toepassing. Verloopt via project
Beëindiging	Nog nader te bepalen.
Service specifieke leveringsvoorwaarden	Niet van toepassing.

7. Servicelevels

In deze paragraaf wordt vastgelegd met welke kwaliteit de services worden geleverd. Waarbij "kwaliteit" wordt onderverdeeld in een aantal meetbare criteria, zoals beschikbaarheid (alleen tijdens kantooruren, of 24 * 7) en de oplostijd bij incidenten.

7.1. Servicedesk

Prestatiekenmerk	Criteria
Reactietijd melding	Iedere melding krijgt een meldingsnummer. Het meldingsnummer wordt aan de gebruiker gemeld, nadat hij of zij contact heeft opgenomen met de Servicedesk. Per meldingsvorm gelden hiervoor de volgende normen: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonische melding: <norm> • E-mail melding: <norm>

7.2. Wijzigingsbeheer

Prestatiekenmerk	Criteria
% Afhandeling wijzigingen conform doorlooptijd.	<norm>
% Incidenten naar aanleiding van wijziging	<norm>

7.3. Servicelevelmanagement

Prestatiekenmerk	Criteria
Service Rapportage	Per kwartaal, binnen 1 maand na afloop van het voorafgaande kwartaal.

7.4. Incidentmanagement

Prestatiekenmerk	Criteria
Percentage opgeloste incidenten per week binnen de gestelde oplostijd.	<norm>
Reactietijd incidenten binnen openingstijden.	<norm>
Oplostijd incidenten binnen openingstijden.	<norm>

8. Kostprijsmodel

⇒ Twee opties: service op basis van $p \times q$; of op basis van nacalculatie.

8.1. Services op basis van prijs (p) maal aantal (q).

- (a) De $p \times q$ doorbelasting is van toepassing daar waar de klant het volume (q) kan beïnvloeden.
- (b) Wijzigingen in de afname SAA services ($p \times q$ producten) worden één maal per kwartaal vastgesteld (op 1 januari, 1 april, 1 juli en 1 oktober).
- (c) SAA factureert per kwartaal de vastgestelde daadwerkelijke afname door aan de klant.

8.2. Services op basis van nacalculatie

- (d) Deze doorbelasting is van toepassing op de services waarvan vooraf afstemming plaatsvindt over de geplande uren en middelen. Deze kosten worden vooraf gefactureerd.
- (e) Achteraf worden de werkelijke kosten aan de hand van de gerealiseerde uren en middelen berekend en gefactureerd. Bij een tussentijdse afwijking van meer dan 10% op de afgestemde uren/middelen is er een akkoord van de klant nodig voor verdere voortzetting van de serviceverlening.

8.3. Onderhouden, Wijzigen en uitbreiden services

- (a) Regulier onderhoud en beheer maakt onderdeel uit van de geleverde service.
- (b) Uitbreiden van bestaande services: voor het aanpassen van de functionaliteit van bestaande services, zal het Project Portfolio Management (PPM) proces worden gevolgd. Na implementatie van de service kunnen de beheerkosten dalen of stijgen. Dit wordt jaarlijks aangepast.

8.4. Prijswijzigingen

SAA is gedurende de looptijd van de Overeenkomst, voor het eerst met ingang van <datum>, gerechtigd om jaarlijks per 1 januari zijn prijzen aan te passen. Het voornemen tot aanpassing dient zo spoedig mogelijk, uiterlijk 1 december van het voorgaande jaar kenbaar te worden gemaakt.

8.5. Prijs verduidelijking

De onder deze Overeenkomst van toepassing zijnde bedragen luiden in euro en zijn exclusief de verschuldigde omzetbelasting of andere belastingen en heffingen van overheidswege.

8.6. Facturatie

Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan.

SAA stuurt een herinnering nadat is vastgesteld dat de Klant niet aan de 1ste betaaltermijn van 30 dagen heeft voldaan.

De klant heeft 14 dagen de tijd om alsnog aan de betalingsverplichtingen te voldoen.

SAA verstuurt een aanmaning nadat is vastgesteld dat de debiteur niet aan de betaaltermijn van 44 dagen heeft voldaan. Op dat moment is er sprake van een geschil.

De bewaking van de betalingen en versturing van aanmaningen lopen via debiteurenbeheer van SAA.

8.7. Structurele kosten AAD

In onderstaande tabel staan de totale geschatte jaarlijkse, terugkerende kosten voor het beheer, specifiek voor <Naam Klant>:

	<Naam Klant>	Totaal (€)
<i>Kosten intern (Concern Amsterdam)</i>		
Opslag op E-depot Tenant		
- tarief €<tarief> per Terabyte (Tb)	<aantal> Tb	€ <bedrag>

Totaal kosten intern		€ <bedrag>
<i>Kosten extern (leveranciers)</i>		
Hitachi		
- Onderhoud licentie HDI E-depot connector (20% over de aanschaf):	€ <bedrag>	€ <bedrag>
Totaal kosten extern		€ <bedrag>
Totaal door te belasten kosten intern en extern		€ <bedrag>

De structurele kosten voor beheer worden door SAA doorbelast aan <Afkorting Klant>.

Toelichting

NB: De bovenstaande structurele kosten zijn van toepassing bij afgesloten, nog niet aan het SAA overgebrachte dossiers. De Archiefwet 1995 maakt een verschil tussen 'niet-overgebrachte' en 'overgebrachte' archiefbescheiden. Het woord 'overbrengen' duidt op de verplichte overdracht van gearchiveerde informatie naar een zogenaamde 'archiefbewaarplaats'. Voor de gemeente Amsterdam is dit het SAA. Het SAA wordt na overbrenging eigenaar van de archiefbescheiden. Het archiveren van overgebrachte dossiers (AOD) wordt gefinancierd vanuit de structurele begroting van SAA, niet op basis van doorbelasting.

9. Applicatielijst en activiteiten

Naam	Omschrijving	Release agenda	(OTA)	Helpdesk	Hosting	TAB	Database beheer	FAB	*UC met...
<Naam Applicatie>	<Omschrijving>								
HDI	Hitachi Data Ingestor: Een on site File System met een koppeling naar het E-depot.	✓	✓	✓	!	✓ !	!	✓ !	HDS

- Niet van toepassing, ✓ SAA, ! <Afkorting Klant>

Met behulp van een Teamviewer sessie kan door de SAA beheerder op het netwerk van <Afkorting Klant> worden ingelogd om op afstand de HDI te beheren (inloggen op de HDI node en toegang tot de HDI console). Het opzetten van de Teamviewer sessie kan telefonisch worden aangevraagd bij <contactgegevens>.

10. Overlegstructuren

Doel van de overleggen is om de levering van de services goed afgestemd te krijgen en te houden opdat de levering conform SLA kan worden uitgevoerd.

Indien gewenst kunnen er door beide partijen, personen worden toegevoegd aan een overleg indien de situatie hierom vraagt. Tevens kan er door beide partijen worden vastgesteld welke overleggen van toepassing zijn en de frequentie ervan worden bepaald.

Frequentie: 1x per kwartaal

Doel: Bespreken van de dienstverlening

Tussen: Vertegenwoordiger <Afkorting Klant> (<functie>), vertegenwoordiger SAA (<functie>)

Agenda:

- Mededelingen;
- Openstaande issues en meldingen;
- Evaluatie dienstverlening afgelopen kwartaal (rapportage);
- SLA review;
- Actielijst;

Opmerking: Updates op de SLA worden per omgaande verwerkt en

onderling gedeeld.

10.1. Escalatiemodel

Onderstaande afwijkende escalatiemodel is voor van kracht:

Niveau	<Afkorting Klant>	SAA
1	<functie>	RVE Manager
2	<functie>	Afdelingshoofd
3	<functie>	<functie>

11. Rapportage

SAA levert periodiek rapportages zodat <Afkorting Klant> de prestaties en de kwaliteit van de dienstverlening kan valideren. De volgende rapportages worden opgeleverd met de bijbehorende frequentie.

11.1. Periodieke rapportages

Servicelevel rapportage

Wat:

- Overzicht van de prestaties van SAA.
- Overzicht van beveiligingsincidenten in de afgelopen periode.

Wanneer: Eenmaal per kwartaal

Naar wie: Demandmanagement <Afkorting Klant>

Van wie: Servicemanager SAA

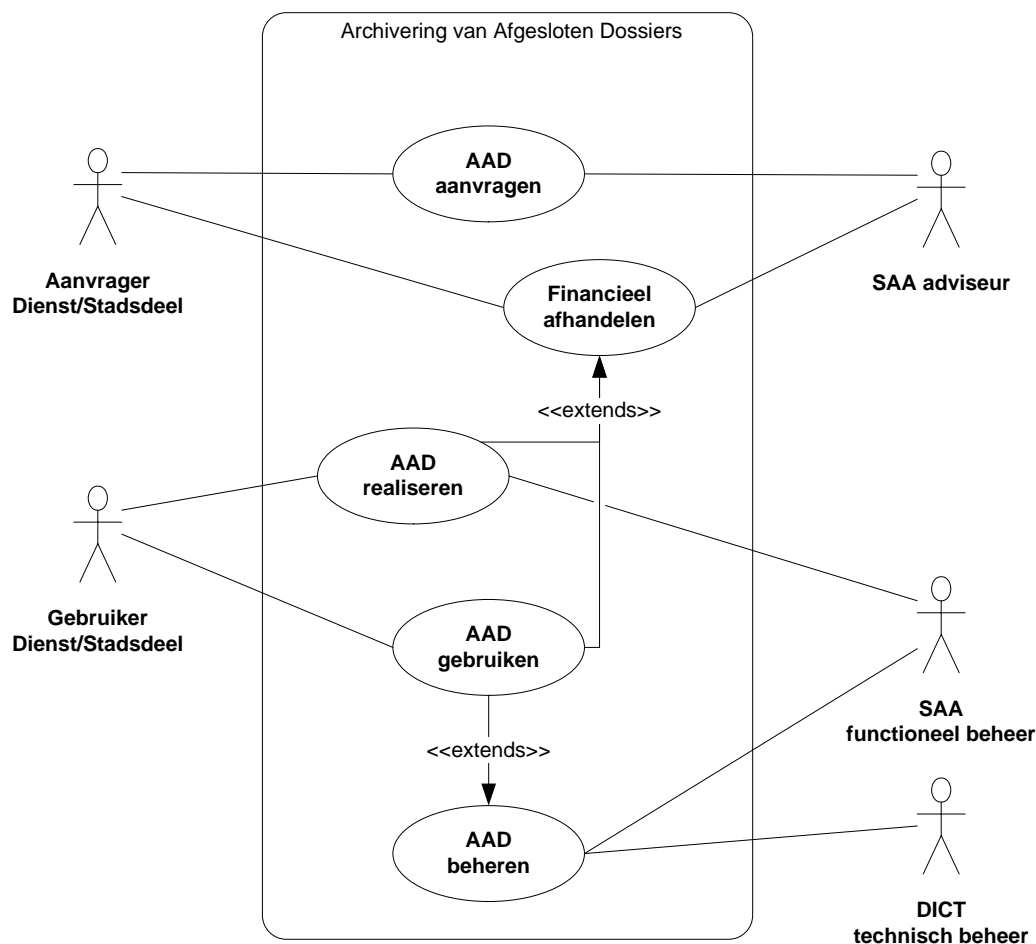
Bijlage 1 – Begrippenlijst

Begrip	Uitleg
Apparatuur	Hardware die nodig is om services te verlenen (bijvoorbeeld servers, werkstations, beeldschermen en muizen).
Bijlage	Een bijlage bij de SLA, maakt onlosmakelijk deel uit van de SLA.
Calamiteit	Een plotselinge onverwachte gebeurtenis, bijvoorbeeld een ramp.
Cluster	De organisatiestructuur van de Gemeente Amsterdam is georganiseerd in clusters. Per cluster is een clusterdirecteur actief. Dit zijn de strategische gesprekspartners voor directeur ICT van Dienst ICT.
Database beheer	Het beheren/monitoren van databases.
Dienst ICT	Shared Service Center binnen de Gemeente Amsterdam die dienstverlening verzorgt op het vlak van ICT infrastructuur aan haar Klant.
Directie Middelen en Control (DMC)	Afdeling binnen de gemeente Amsterdam die verantwoordelijk is voor: <ul style="list-style-type: none"> • de ontwikkeling en implementatie van een nieuw financieel stelsel • het doorvoeren van de financiële aanpassingen als gevolg van het bestuurlijk stelsel en de organisatieontwikkeling • het invullen van de rol van DMC in de nieuwe organisatie.
Functioneel Applicatie Beheer (FAB)	Functioneel beheer past software aan nieuwe processen en functionele wensen aan en vormt daarbij de brug tussen systeembeheerders en eindgebruikers. Functioneel Beheer biedt ook ondersteuning aan gebruikers bij vragen en problemen.
Gemeente Amsterdam	Alle ambtenaren en externen werkzaam voor de Gemeente Amsterdam.
Geschil	Klant en Dienst ICT verschillen met elkaar van mening.
Hosting	Het inrichten en beheren van (virtuele) servers met het besturingssysteem, de benodigde rekencapaciteit, geheugen en opslag.
Klant	RVE's/Stadsdelen binnen de Gemeente Amsterdam.
Klanttevredenheid	Geeft een beeld van de prestaties van de SAA dienstverlening door het achterhalen van de me-

Begrip	Uitleg
	ning van gebruikers.
Ontwikkel, Test, Acceptatie omgevingen (OTA)	Een methodiek die wordt gebruikt in de ICT. De hoofdwoorden in de naam geven de fases aan die onder andere in de softwareontwikkeling doorlopen worden.
Programmatuur	Computerprogramma's die nodig zijn om services te kunnen verlenen.
Project	Een project is een, in de tijd en middelen begrensde, activiteit om iets te creëren. Het onderscheidt zich door zijn eenmalige karakter van een programma of proces. Een project wordt meestal in samenwerking met verschillende mensen en organisaties uitgevoerd.
Projectportfoliomanagement (PPM)	PPM is een gemeentebreed proces dat zorgt voor de juiste prioritering, coördinatie en kwaliteitsbewaking van alle programma's en projecten binnen het informatievoorzieningstelsel van de stad.
Resultaat verantwoordelijke Eenheid (RVE)	De organisatiestructuur van de Gemeente Amsterdam is georganiseerd in clusters, waaronder per Cluster meerdere RVE's vallen.
Helpdesk	De Helpdesk is het centrale loket voor alle AAD-gerelateerde vragen van Klanten aan SAA. De vertegenwoordiger? (gemandateerd persoon?) van de Klant kan bij de Servicedesk terecht voor vragen of klachten over de serviceverlening, vragen om gebruikersondersteuning en voor het melden van verstoringen.
Services	Producten en/of diensten die als Services in de SLA zijn opgenomen.
Servicelevels	Servicelevels bepalen de kwaliteit van levering van Services door SAA aan Klant. Service levels worden uitgedrukt door middel van criteria.
Stadsarchief Amsterdam	RVE binnen de Gemeente Amsterdam die dienstverlening verzorgt op het vlak van analoge en digitale archivering aan haar Klant.
Technisch Applicatie Beheer (TAB)	Het inrichten en beheren van bedrijfsapplicatie- en databaseplatformen.
TopDesk	Softwarepakket dat binnen de Gemeente Amsterdam dienst doet als servicemanagementsysteem waarin de beheerprocessen van SAA worden ondersteund.
Underpinning Contract (UC)	Onderhoudscontract met externe Leverancier.
Wijzigingsprocedure	De in de SLA opgenomen procedure inzake wijzigingen op de SLA en de bijlagen.

Bijlage 2 – Use Case AAD

De belanghebbenden die een rol spelen in het systeem (exploitatiefase) zijn de aanvragende RVE/Stadsdeel, het SAA en RVE ICT, als beheerder van het gemeentelijke netwerk (M@N). Hieronder een grafische weergave m.b.v. een UML-diagram



Figuur 1: Use Case E-depot Archiveren van Afgesloten Dossiers (AAD)

Actor	Use Case	Event/Result	Omschrijving
Aanvrager	AAD Aanvragen	Aanvraag	Een Aanvrager dient een Aanvraag in tot het leveren van een Offerte voor het Archiveren van Afgesloten Dossiers
SAA adviseur	AAD Aanvragen		De SAA adviseur stelt op grond van de Aanvraag een Plan van Aanpak op en op basis daarvan een Offerte
	AAD Aanvragen	Offerte	De Aanvrager ontvangt de Offerte
Aanvrager	Financieel	Akkoord Offerte	De Aanvrager meldt akkoord te gaan

	afhandelen		met de Offerte
SAA adviseur	Financieel afhandelen	Contract	Op basis van de Offerte wordt een Contract opgesteld en verstuurd
SAA (FB)	AAD realiseren		Op basis van het Plan van Aanpak wordt een Project opgestart.
	AAD realiseren		Het Project voor het inrichten van AAD wordt uitgevoerd
	AAD realiseren	Gereed voor Gebruik	Na afloop van het Project volgt er een Melding aan de Aanvrager
SAA adviseur	Financieel afhandelen	Factuur Implementatie	Na afloop van het Project wordt een Implementatie Factuur gegenereerd op basis van het Contract en aan de Aanvrager toegestuurd
Gebruiker	AAD gebruiken		AAD wordt gebruikt. Gebruik bestaat uit het raadplegen van historische archieven, toevoegen van nieuwe archiefstukken en het uiteindelijke overdragen naar het bewaardepot.
	Financieel afhandelen	Time Trigger Factuur Gebruik	Structureel wordt op basis van het gebruik overeenkomstig SLA van het Contract een Factuur gegenereerd
SAA (FB)	AAD beheren	Melding incident Geautomatiseerde Melding incident	Meldingen van incidenten worden geregistreerd en afgehandeld
	AAD beheren	Opgelost incident	Oplossingen worden geregistreerd en gemeld
	AAD beheren	Escaleren incident	Incidenten die niet kunnen worden opgelost worden geëscaleerd naar Technisch Beheer
DICT	AAD beheren	Melding incident	Het incident wordt (door DICT of verder geëscaleerd) opgelost.