

Service level agreement

Succes verzekerd met een heldere set afspraken

Opdrachtgever:

<KLANTNAAM>

Auteur

Jessie de Peffer | Estate

Inhoud

Inhoud	1
SLA Beheer	2
Soorten beheer	2
SLA Beheer omvat ook	3
Werkwijze	4
Registratie van de tickets	4
Inschatting	4
Planning	4
Implementatie	4
Evaluatie	4
Prioriteitsniveaus van tickets	5
Overzicht handelingstijden per ticketprioriteit	5
Hoge prioriteit	6
Medium prioriteit	6
Lage prioriteit	6
Evaluatie	6
Metten van klanttevredenheid	6
Geen halve maatregelen	7
Ontwikkel- en testomgeving	7
KPI Dashboard	8
Onderdelen KPI Dashboard	8
Algemeen	8
Social Media	8
KPI's	8
Voorbeeld	8
Tarieven	9
Zekerheid versus investering	9
Eenmalige kosten en maandelijkse kosten	9
Uurtarieven voor SLA Beheer	9
Afrondende afspraken	10
Partijen	10
Looptijd	10
Website of applicatie	10
Contactmatrix	10
Ondertekening	11

Inhoud

Het groeiend aantal bezoekers vergroot jouw inzicht in het gebruik van de webapplicatie. Je wilt blijven ontwikkelen. Nieuwe inzichten kunnen resulteren in de behoefte om kleine wijzigingen en verbeteringen door te voeren. Voor deze behoefte hebben wij een oplossing in de vorm van Service Level Agreement, hierna omschreven als SLA Beheer. In dit document beschrijven wij de mogelijkheden en onze ideale vorm van samenwerking.

SLA Beheer

SLA Beheer van Estate voldoet aan deze behoefte. Het toegewijde team van consultants, developers, online marketeers en account executives is van 8:00 tot 18:00 uur bereikbaar op werkdagen. Zij helpen je graag!

Soorten beheer

Wij maken een verschil tussen werkzaamheden om problemen op te lossen, het implementeren van veranderingen en administratieve werkzaamheden.

Issues hebben betrekking op storingen van de applicatie die de prestaties van de toepassing aantasten of zelfs voorkomen dat de applicatie werkt.

Changes hebben betrekking op (hoognodige) technische en / of functionele aanpassingen aan de applicatie om het (meer) geschikt voor gebruik te maken. Wijzigingen kunnen gebaseerd zijn op voortschrijdend inzicht, veranderingen in gebruik en veranderende, externe factoren. Dit type aanpassingen bevat de uitvoering, het testen en het aanbrengen van wijzigingen live op het internet, het bijwerken van de documentatie, project- en release management. Evenals uren voor advies over en ondersteuning bij de applicatie en de uitvoering van werk dat je hebt geïnitieerd.

Administratief werk omvat het onderzoek en de intake van de tickets in de Support Portal, de communicatie met de coördinator in verband met een ticket, de bijbehorende administratie, inschattingen en planning.

Dit onderdeel omvat ook het onderhoud van de ontwikkelomgeving, het beheer van de broncode, de voorbereiding en het onderhoud van de deployment- en testprocedures, alsmede de tijd die nodig is om de nodige kennis van de applicatie over te brengen als de toepassing al door ons wordt beheerd.

Na de oplevering van de applicatie zijn eventuele, functionele wijzigingen altijd changes. Ongeacht de specificaties van een origineel functioneel ontwerp of andere projectovereenkomsten.

De kosten voor de uren gebaseerd op de verschillende applicatiemanagement types, zijn afhankelijk van de SLA variant die je hebt geselecteerd. Meer hierover in het hoofdstuk 'Tarieven'.

SLA Beheer omvat ook

...alle taken die nodig zijn om de software en databases in goede conditie te houden. Deze taken zijn gericht op het behoud van de functionaliteit en de performance van de applicatie(s). De application management service heeft betrekking op de functionele en technische werkzaamheden op overkoepelend applicatieniveau.

Het technisch beheer van de acceptatie- en productie omgeving is een onderdeel van de hosting service van Estate.

Voorbeelden van application management tasks

- Het beantwoorden van vragen over de applicatie;
- Het uitvoeren van functionele analyses om een (kleine) functionele wijziging te specificeren van de applicatie;
- Het wijzigen van de code en / of het specificeren van beheersmaatregelen om functionele wijzigingen door te voeren of problemen op te lossen;
- Release management, inclusief tests, uitrol en het maken van nieuwe release op de live omgeving;
- Adviseren en ondersteuning bieden bij technische wijzigingen van de database en andere systemen die een raakvlak hebben met de applicatie;
- Technisch beheer van de ontwikkel- en testomgeving.

Werkwijze

Onze werkwijze omvat de registratie van de support tickets, de inschatting van de betreffende werkzaamheden, de planning, de uitvoering en evaluatie van het werk dat voortkomt uit support tickets.

Registratie van de tickets

Onze diensten zijn erop gebaseerd dat een ticket altijd wordt aangemaakt op onze Support Portal voor elk issue en / of change. Hiervoor ontvang je een gebruikersnaam en wachtwoord voor elke collega die bevoegd is om een ticket aan te maken. De Support Portal is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar via support.estate.nl.

Inschatting

In eerste instantie, wijden wij maximaal 2 uur aan een ticket om het ticket onmiddellijk op te lossen of een grondige analyse af te geven met uren inschatting. We nemen altijd contact op als we meer dan de genoemde tijd nodig hebben om de situatie te analyseren en in te schatten.

Wij behouden het recht om Support Portal tickets die meer dan 16 uur per week bedragen, over te dragen (gedurende een termijn van een maand) aan het projectteam die het ticket opneemt op de project backlog. De uitvoering wordt dan bepaald door het project uurtarief en door de bestaande projectplanning van het projectteam.

Planning

Wij zullen altijd in overleg gaan over de volgorde waarin de tickets voor de webapplicatie dienen te worden opgelost. Indien mogelijk, spreken wij met je een release datum af voor een release die een aantal tickets tegelijkertijd oplost.

Implementatie

Eerst wordt een oplossing voor de ticket of tickets aangeleverd op de test en / of acceptatie omgeving. Na goedkeuring van de oplossing wordt de release ingepland en uitgerold naar de productieomgeving. Indien je geen test- of acceptatieomgeving hebt afgenomen, dan wordt de oplossing meteen op de productieomgeving geplaatst. Het ticket wordt daarna gesloten, nogmaals nadat je jouw toestemming hebt gegeven.

Evaluatie

Nadat je zelf, de account executive of de developer, de twee laatsten altijd in overleg met jou, het support ticket sluit, ontvang je een uitnodiging voor het klanttevredenheidsonderzoek. We meten dit met een korte vragenlijst bestaande uit twee vragen. Gebruik dit moment en wees eerlijk, alleen dan kunnen wij onze dienstverlening en onze samenwerking verbeteren. De resultaten van deze enquêtes worden nauwlettend gevolgd om de juiste service te bieden.

Prioriteitniveaus van tickets

Bij het oplossen van problemen maken we een onderscheid tussen drie prioriteitniveaus: hoog, medium en laag. Ieder prioriteitniveau heeft eigen specifieke kosten, reactietijden, planning en oplostijden. Voor alle niveaus wordt hetzelfde proces doorlopen van melding tot en met oplossing. Tijdens dit proces houdt jouw vaste Serviceteam jouw contactpersoon op de hoogte.



Toelichting:

- **Melding via support ticket** - via de Support Portal worden we op de hoogte gebracht van een probleem
- **Reactietijd** - tijd tussen de registratie van een issue via onze Support Portal en de reactie van het Serviceteam
- **Planningstijd** - tijd die nodig is om een developer te plannen om de oorzaak van het issue op te lossen
- **Oplostijd** - tijd die nodig is om het issue daadwerkelijk op te lossen

Vóór de melding via een support ticket valt ook de detectietijd te onderscheiden. Dit is de tijd die nodig is om een incident te detecteren. Dit valt buiten de scope van het SLA.

Overzicht handelingstijden per ticketprioriteit

Prioriteit	Reactietijd	Planningstijd	Oplostijd
Hoog	< 2 uur	< 2 uur	1 werkdag op basis van best effort
Medium	4 uur	8 uur	3 werkdagen op basis van best effort
Laag	8 uur	5 werkdagen	In overleg

Hoge prioriteit

Het probleem is zeer urgent en moet zo snel mogelijk worden opgelost. In het algemeen wordt deze prioriteit enkel toegekend wanneer het probleem ertoe leidt dat de applicatie niet meer werkt of alleen gedeeltelijk werkt.

Medium prioriteit

Hieronder vallen complexe problemen die niet een directe invloed op de algehele prestaties van de applicatie hebben. Deze problemen zijn niet dringend, maar moeten uiteraard wel worden opgelost binnen afzienbare tijd.

Lage prioriteit

Lage prioriteit incidenten hebben meestal betrekking op veranderingen of kleine wijzigingen / fixes. Wij proberen lage prioriteit problemen te verzamelen en gezamenlijk uit te voeren op een later tijdstip (release). Uiteraard is de planning bepaald in overleg met jou.

Evaluatie

We plannen minimaal twee maal per jaar een evaluatiegesprek in wat ons in staat stelt om onze diensten en samenwerking te optimaliseren. We evalueren de afgelopen periode en reviewen de komende periode. Estate stelt voorafgaand aan deze evaluatiebijeenkomsten een overzicht samen met de besteding van het budget, een urenoverzicht, de status van de uitstaande tickets in de Support Portal, de vermelding van de releases in de afgelopen periode en de release planning (voor zover bekend) voor de komende periode.

Metten van klanttevredenheid

Na het sluiten van een ticket wordt er een e-mail gestuurd met daarin de vraag hoe tevreden je bent over de afhandeling van het gesloten ticket en in hoeverre je ons zou aanbevelen. We hechten hier veel waarde aan en willen hard werken aan een succesvolle samenwerking. Het beantwoorden van deze twee vragen beschouwen we als vanzelfsprekend.

Geen halve maatregelen

Een volledige ontwikkelingsstraat (Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie omgeving) is essentieel voor gecontroleerde applicatiebeheer. De code geschreven in het ontwikkelingsproces wordt overgezet naar de testomgeving om de applicatie te testen en eventuele issues voor te blijven. De nieuwe versie wordt daarna geïnstalleerd op de acceptatie omgeving die (vrijwel) identiek is aan de productieomgeving. Binnen de acceptatie omgeving wordt gekeken naar andere aspecten zoals de samenwerking van de applicatie met andere systemen (interfaces) en is de performance te onderzoeken.

Een source control systeem wordt gebruikt om de volledige integriteit van de broncode controleren. Dit wordt gebruikt om gegevens van alle varianten en wijzigingen van de broncode te bewaren. Dit zorgt er ook voor dat slechts één developer kan werken aan een specifiek bestand op een bepaald moment, tot het moment dat de developer zijn werk released. Alle developers kunnen zodoende altijd de nieuwste versie van de applicatie uit de omgeving binnen halen.

Ontwikkel- en testomgeving

De ontwikkelomgeving en testomgeving zijn gebouwd tijdens de ontwikkeling van jouw applicatie. Indien er nog geen testomgeving beschikbaar is dan wordt deze binnen het SLA beheer opgetuigd. Hiervan maken we gebruik bij onze verdere releases naar de acceptatie- en productieomgeving. Wijzigingen binnen jouw webapplicatie worden zo stapsgewijs en gecontroleerd live gezet.

KPI Dashboard

Wij gebruiken Geckoboard als een krachtige omgeving om eenvoudig en real-time de belangrijkste KPI's te monitoren die horen bij de applicatie. Geckoboard is aan verschillende bestaande systemen te koppelen om belangrijke data te tonen. Per dag, per week of per maand.

Een dergelijk dashboard, vraagt om een groot scherm voor een overzichtelijke weergave maar is ook prima op mobiel te bekijken.

Onderdelen KPI Dashboard

Algemeen

- Logo
- Datum/tijd
- Uptime

Social Media

- Twitter volgers
- Facebook likes
- LinkedIn volgers

KPI's

- Aantal actuele bezoekers
- Verschillen in bezoek (1 maand)
- Totaal aantal bezoekers (1 week)
- Bounce ratio (1 week)
- Tijd op de site (1 week)
- Pagina's per bezoek (1 week)
- Belangrijkste verwijzers

Voorbeeld



Tarieven

Zekerheid versus investering

Ons SLA Beheer kan worden afgenomen op twee manieren:

- Variant A is gebaseerd op zekerheid over de kosten. Deze variant omvat alle kosten van de issues en administratief werk. De kosten voor changes worden doorberekend.
- Variant B is gebaseerd op een lagere investering. Deze variant omvat alle kosten van het administratief werk. De kosten voor issues en changes worden doorberekend.

Enmalige kosten en maandelijkse kosten

De kosten voor de SLA Beheer bestaan uit:

- eenmalige kosten voor het inrichten van de eerder beschreven beheerorganisatie, Geckoboard
- maandelijkse kosten (het feitelijk beheer)

Variant	Eenmalig	Per maand
A	€ 1.250,-	€ 50,- + 1% van de projectwaarde
B	€ 1.250,-	€ 200,-

Uurtarieven voor SLA Beheer:

- Uurtarief, met hoge prioriteit: € 130,-
- Uurtarief, medium prioriteit: € 115,-
- Uurtarief, lage prioriteit: € 105,-

Afrondende afspraken

Partijen

Estate Internet BV, gevestigd aan de Sportweg 14 te Tilburg, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeuren Alex Otten en Roel de Groot

en

Looptijd

Genoemde prijzen zijn exclusief BTW. De SLA Beheer wordt per (deel) van een kalenderjaar afgenomen en steeds voor een periode van 12 maanden verlengd. De eerste afschrijving komt in <MAAND> van dit jaar, na ondertekening van deze overeenkomst. Opzeggen moet plaatsvinden voor 1 december, voorafgaand aan het nieuwe jaar.

Website of applicatie

De website of applicatie waar deze SLA Beheer betrekking op heeft is: <.....>

De initiële projectsom bedraagt €..... met <DATUM> als peildatum.

Contactmatrix

Soort contact	Aanspreekpunt	Contactgegevens	Telefoon
Specifieke vragen rondom tickets, issues en changes	Medewerker Serviceteam	serviceteam@estate.nl	013-460 0003
Escalatie	Alex Otten	a.otten@estate.nl	06-534 874 56
Escalatie	Roel de Groot	r.degroot@estate.nl	06-466 173 43

Ondertekening

Estate zal alles in het werk stellen om aan de afspraken binnen dit SLA te voldoen. Door middel van het aanvinken van de gewenste SLA variant wordt akkoord gegeven op het betreffende SLA beheer.

SLA variant A

SLA variant B

Voor akkoord:

Voor akkoord:



Klantnaam
Bedrijfsnaam

Alex Otten
Estate Digital

Of

Voor akkoord:

Voor akkoord:



Klantnaam
Bedrijfsnaam

Roel de Groot
Estate Digital