

CHECKLIST SLA HOSTING

Algemeen

Het doel van de service level agreement hosting (SLA hosting) is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows en beschikbaarheid ter zake van de door opdrachtnemer gehoste applicaties van opdrachtgever.

De technische beschrijving van de hostingdiensten is vastgelegd in de mantelovereenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. In de mantelovereenkomst zijn tevens de voorwaarden opgenomen waaronder de dienst wordt verleend (waaronder eventuele boeteclausules). Naast de SLA hosting dient dus een (mantel) overeenkomst worden gesloten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer, waarvan de algemene voorwaarden van opdrachtnemer ook onderdeel kunnen uitmaken.

De checklist SLA hosting dient als basis voor een SLA betreffende hosting. Indien specifieke dienstverlening wordt aangeboden door een hostingbedrijf dan dienen hiervoor aanvullende bepalingen in de SLA te worden opgenomen.

Checklist Service level Agreement Hosting

1. Inleiding

- Inleidende opmerkingen met betrekking tot de doelstellingen en de inhoud van de SLA;
- uitgangspunten met betrekking tot het beschikbaar stellen van de dienst;
- korte beschrijving van de overeenkomsten waar de SLA onderdeel van uitmaakt;
- korte beschrijving van de diensten waar de SLA betrekking op heeft.

2. Definities

- Overzicht van in de SLA gebruikte definities;
- overzicht van de in de SLA gebruikte afkortingen;
- overzicht van de in de SLA gebruikte (algemene) formules en meetvoorschriften.

3. Algemene bepalingen

3.1 Aard en omvang van de overeenkomst

- Rangorde van de overeenkomsten en de algemene voorwaarden;
- bepalingen betreffende tegenstrijdigheden in de overeenkomsten;
- juridische status en versie van de SLA.

3.2 Duur van de SLA

- Duur van de SLA (begindatum en einddatum of koppeling met mantelovereenkomst);
- procedure voor verlenging en/of beëindiging van de SLA;
- bepalingen betreffende bijzondere omstandigheden (eventueel met directe beëindiging of ontbinding als gevolg).

3.3 Identificatie van partijen

- Beschrijving van partijen die betrokken zijn bij de overeenkomst.

CHECKLIST SLA HOSTING

3.4 Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie

- Tijdstippen of aanleiding voor overleg;
- betrokken personen bij overleg;
- verslaglegging van overleg;
- overzicht van contactpersonen en verantwoordelijken (inclusief telefoonnummers) bij escalatie of calamiteiten;
- overzicht van post- en bezoekadressen van betrokken organisaties en locaties (verwijzing naar bijlage);
- standaardformulieren voor onderlinge correspondentie (verwijzing naar bijlage).

4 Beschrijving van de dienst

4.1 Beschrijving van de dienst

- Concrete beschrijving van de diensten;
- afbakening van de diensten.

4.2 Service Window(s)

Het overeengekomen tijdsbestek waarin opdrachtgever gebruik kan maken van een dienst van opdrachtnemer (normale service tijden, weekends, feestdagen en vakantiedagen).

4.3 Prioriteiten(tabel)

Aanduiding van prioriteiten gedefinieerd in de SLA betreffende behandeling van incidenten, problemen en wijzigingen.

4.4 Maintenance Window

Het overeengekomen tijdsbestek waarin opdrachtgever gebruik kan maken van een maintenance-dienst van opdrachtnemer.

4.5 Reactietijden(tabel)

De tijdsduur tussen een correcte melding door opdrachtgever van een incident of de aanvraag van een wijziging en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van een incident of het uitvoeren van een wijziging.

4.6 Back up management en recovery procedure

Het veiligstellen van de programmatuur door middel van het laden van deze programmatuur op een back-up medium.

- Frequentie;
- medium;
- bewaartermijn;
- recovery procedure.

4.7 Onderhoud

CHECKLIST SLA HOSTING

Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de geïnstalleerde apparatuur alsmede gepland onderhoud.

- Bepalingen betreffende gepland onderhoud en noodonderhoud.

4.8 Beschikbaarheid

De verantwoordelijkheid van opdrachtnemer met betrekking tot beschikbaarheid zoals geformuleerd in de SLA (eventueel de mogelijkheid om uit te wijken naar andere locatie).

4.9 Veiligheid en betrouwbaarheid

Opdrachtnemer geeft geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid met betrekking tot de veiligheid van netwerkverbindingen en opgeslagen gegevens.

5 Incident management

Incident Management heeft tot doel (dreigende) verstoringen in de dienstverlening aan opdrachtgever zo snel mogelijk te verhelpen. De opdrachtgever moet zo min mogelijk hinder van storingen ondervinden en zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door kunnen gaan. Dit wordt gedaan door het aannemen, beoordelen, oplossen en afmelden van Meldingen van opdrachtgever.

- Invoer (melding opdrachtgever);
- uitvoer (melding met prognose van opdrachtnemer, prognose bevat urgentie, prioriteit en verwachte oplostijd);
- vermelding van de processtappen en uitvoerende partijen;
- formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever;
- type contact bij melding van incident.

6 Probleem management

Het doel van probleem management is het verhogen van de kwaliteit van de ICT infrastructuur door Incidenten op hun oorzaak te onderzoeken en de oorzaken te laten wegnemen. Met andere woorden is het doel van het probleem management het structureel oplossen van Incidenten met de status "Workaround" en hier lering uit trekken om daarmee voorstellen tot verbetering uit te brengen.

- Invoer (incident met de status "workaround");
- uitvoer (melding van aanvang aan opdrachtgever, opgelost probleem, eventueel voortgangsrapportages);
- vermelding van de processtappen en uitvoerende partijen;
- formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

7 Change management

Het doel van Change management is het planmatig doorvoeren van alle wijzigingen in de ICT infrastructuur. Daarbij worden de risico's op verstoring van de diensten en daarmee het verlagen van de kwaliteit van de geleverde diensten zo beperkt mogelijk gehouden.

- Invoer (opdrachtgever of opdrachtnemer);

CHECKLIST SLA HOSTING

- uitvoer (uitgevoerde change, opgelost probleem, eventueel voortgangsrapportages);
- vermelding van de processtappen en uitvoerende partijen;
- definitie changes (standard, minor, major)
- prioriteitentabel (request for change (RfC))
- formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

8 Beveiliging

De door opdrachtnemer en opdrachtgever te nemen maatregelen om optimale beveiliging te garanderen.

- Procedure van beveiliging van systemen, services, data;
- maatregelen bij het schenden van beveiligingsprocedures;
- aanspreekpunt bij beveiligingsincidenten;
- bepalingen betreffende autorisatie van medewerkers beveiligingsincidenten, security-problemen en security audits en penetration tests.

9 Service Level Rapportages

Rapportages betreffende de service levels die door opdrachtnemer aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

- Inhoud van de rapportage (incidenten, problemen, changes, beschikbaarheid, beveiliging, etc.);
- verschijningsfrequenties.

10 Slotbepaling en handtekeningen

- Formele afsluiting;
- namen en handtekeningen van wettelijk bevoegde vertegenwoordigers van opdrachtnemer en opdrachtgever.