|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Naam | SLA app ‘Wandelen met Pietje Puk’ |
| IDnr | 01\_WA |
| Datum aangepast | 14/02/2017 |
| Omschrijving van de inhoud | Service Level Agreement (SLA) |
| Opmerkingen |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Service Level Agreement app ‘Wandelen met Pietje Puk’ | |
| Plaats | Tilburg |
| Datum | 23 januari 2018 |
| Auteur | Larry Keck |
| Status | Concept 0.2 |

Inhoudsopgave

Versiebeheer 4

Distributielijst 4

1 Inleiding 5

1.1 Doel van de SLA 5

2 Dienstverlening 6

2.1 Scope van de dienstverlening 6

2.2 Te leveren diensten applicatiebeheer 6

2.3 Te leveren diensten applicatie-onderhoud 6

3 Servicelevels applicatiebeheer 7

3.1 Helpdesk 7

3.2 Incident Management (eerste lijn) 7

3.3 Incident Management (tweede lijn, afhandeling van problemen) 7

4 Servicelevels applicatie-onderhoud 8

4.1 Release Management 8

4.2 Software Control and Distribution 8

4.3 Acceptatietest Ondersteuning 9

# Versiebeheer

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Auteur** | **Omschrijving** |
| 0.1 |  | Team webtechnologie | Initieel document |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Distributielijst

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Aan** |
| 0.1 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Inleiding

## Doel van de SLA

Deze SLA vormt de complete set afspraken voor het beheer en onderhoud van de voor WandelNet ontwikkelde app ‘Wandelen met Pietje Puk’.

De beschrijving bestaat uit een definitie van indicatoren (de servicelevels) die voor WandelNet van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) haar bedrijfsvoering.

Per indicator is de bijbehorende norm opgenomen. Deze normen zijn de meetbare criteria waaraan StudentTilburg (de ontwikkelaar van de app) moet voldoen om het diensten niveau richting WandelNet te garanderen.

# Dienstverlening

## Scope van de dienstverlening

StudentTilburg (de ontwikkelaar van de app) stelt capaciteit beschikbaar voor het applicatiebeheer en –onderhoud van de applicatie:

* ‘Wandelen met Pietje Puk’

## Te leveren diensten applicatiebeheer

Om de opdrachten, zoals genoemd onder 2.1, uit te voeren worden de volgende, door StudentTilburg te leveren, diensten gedefinieerd:

|  |  |
| --- | --- |
| **Te leveren diensten** | **Omschrijving** |
| Helpdesk | Het afhandelen van klachten;  Het beantwoorden van vragen (1ste lijns incidentbeheer). |
| Incident Management | Het registreren, beheren en verhelpen van incidenten (2e lijns incidentbeheer). |

## Te leveren diensten applicatie-onderhoud

Om de opdrachten, zoals genoemd onder 2.1, uit te voeren worden de volgende, door StudentTilburg te leveren, diensten gedefinieerd:

|  |  |
| --- | --- |
| **Te leveren diensten** | **Omschrijving** |
| Release Management | Het samenstellen van de releasekalender; |
| Programmabeheer & -distributie | Het terugzetten van programma’s van productie naar ontwikkel en test, en weer naar productie. |
| Realisatie | Het uitvoeren van een wijzigingsopdracht. |
| Acceptatietest Ondersteuning | Het ondersteunen van de functionele acceptatietest |

# Servicelevels applicatiebeheer

In dit hoofstuk zijn de te leveren diensten t.b.v. applicatiebeheer (helpdesk, incidentmanagement) verder uitgewerkt.

## Helpdesk

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicator** | **Omschrijving (indicator) en meetmethodiek** | **Norm** | **Verant-**  **woordelijke** | **Rapportage** |
| Minimale bezetting tijdens venstertijden | Venstertijden;  Werkdagen van 8.45 tot 17:15 | Helpdesk StudentTilburg, 1FTE | StudentTilburg |  |

## Incident Management (eerste lijn)

Het registreren en terugmelden aan de gebruikers van incidenten.

| **Indicator** | **Omschrijving (indicator) en meetmethodiek** | **Norm** | **Verantwoordelijke** | **Rapportage** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tijdigheid | WandelNet garandeert dat het proces van melden en terugmelden tijdig wordt uitgevoerd om vertraging in oplostijd te voorkomen. | De normen die gelden voor de helpdesk van StudentTilburg met de gebruikersorganisatie van de WandelNet. | WandelNet |  |

## Incident Management (tweede lijn, afhandeling van problemen)

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicator** | **Omschrijving (indicator) en meetmethodiek** | **Norm** | **Verantwoordelijke** | **Rapportage** |
| Reactietijd | Bij melding door WandelNet; binnenkomst probleem bij helpdesk StudentTilburg tot en met terugmelding WandelNet. | 8 uur | StudentTilburg |  |
| Afhandeltijd | Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot toevoegen RFC (request for change) aan backlog van productowner van WandelNet. | Maximaal tot de eerstvolgende sprintplanning. | StudentTilburg |  |
| Minimale bezetting tijdens venstertijden | Venstertijden;  Werkdagen van 8.45 tot 17.15 | Probleem- management 0,3 FTE | StudentTilburg |  |

# Servicelevels applicatie-onderhoud

In dit hoofstuk zijn de te leveren diensten t.b.v. applicatiebeheer (release management, software control and distribution, acceptatietest ondersteuning) verder uitgewerkt.

## Release Management

De developers van StudentTilburg werken in één team samen met de productowner van WandelNet. Dit team werkt aan RFC’s (Request For Change) met behulp van de SCRUM methodiek. In een cyclus van drie weken worden de RFC’s verduidelijkt in een sprintplanning (op volgorde gezet door de productowner). Het developmentteam van StudentTilburg bepaalt vervolgens welke RFC’s zij binnen twee weken kan verwerken om in de laatste week te tonen in een demo aan alle stakeholders.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicator** | **Omschrijving (indicator) en meetmethodiek** | **Norm** | **Verantwoor-**  **delijke** | **Rapportage** |
| Drie wekelijkse sprintplanning | Op afgesproken datum doornemen RFC’s | Elke drie weken. | WandelNet en  StudentTilburg |  |
| Tijdigheid | Op afgesproken datum demo met verwerkte RFC’s. De demo is altijd een werkend product dat geimplementeerd kan worden. | Een RFC is of klaar of komt terug op de backlog in het geval van onvoorziene omstandigheden. | WandelNet en  StudentTilburg |  |

## Software Control and Distribution

Nieuwe versie in productie zetten.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicator** | **Omschrijving (indicator) en meetmethodiek** | **Norm** | **Verantwoordelijke** | **Rapportage** |
| Minimale bezetting tijdens venstertijden | Venstertijden;  Werkdagen van 8.00 tot 17.00 | Configuration Manager | StudentTilburg |  |

## 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 | StudentTilburg |  |
| Afhandeltijd | Het aanpassen en opnieuw testen (programmatuur en systeem test) van fouten. | Binnen 40 uur voor 90% van alle aanpassingen | StudentTilburg |  |
| Kwaliteit | De kwaliteit van het fout herstel. | 90% van de uitgevoerde aanpassingen dienen in een keer correct opgelost te zijn. | StudentTilburg |  |