

<Plaats hier logo opdrachtnemer>

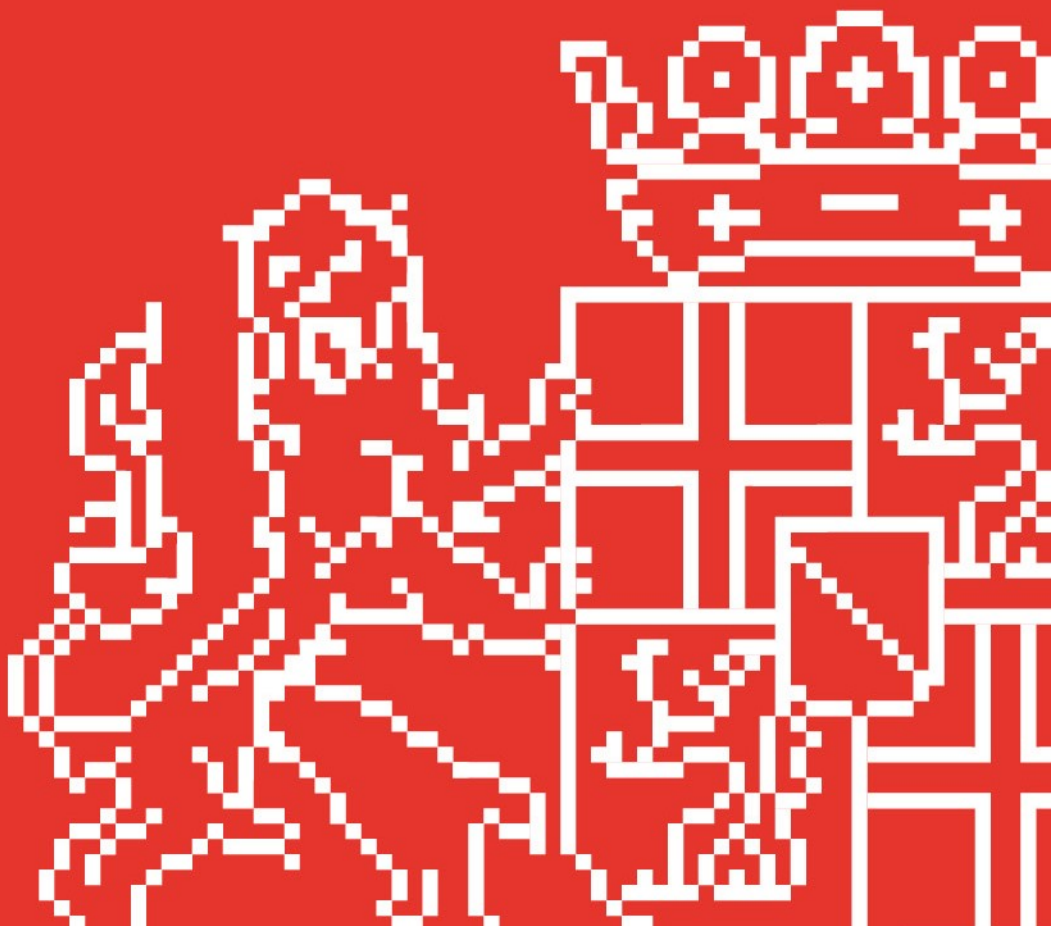


PROVINCIE  UTRECHT

# **SERVICE LEVEL AGREEMENT <NAAM OPDRACHTNEMER> - PROVINCIE UTRECHT**

**MET BETREKKING TOT DE LEVERING EN DIENSTVERLENING ARBEIDSMARKTDASHBOARD**

Publicatiedatum 19 februari 2021  
Status definitief



## Colofon

### Naam document

Service Level Agreement – Provincie Utrecht met betrekking tot levering en dienstverlening Arbeidsmarktdashboard.

### *I Versiebeheer/wijzigingshistorie*

<Beschrijf de wijzigingen op het SLA die zijn goedgekeurd en door wie.>

#### Versies

| Versie | Datum | Auteurs | Samenvatting van de wijzigingen |
|--------|-------|---------|---------------------------------|
|        |       |         |                                 |
|        |       |         |                                 |
|        |       |         |                                 |

#### Distributie

<Noem de functies/personen die een afschrift van deze SLA dienen te ontvangen.>

| Versie | Datum | Naam |
|--------|-------|------|
|        |       |      |
|        |       |      |
|        |       |      |

#### Copyright

© 2021 Provincie Utrecht  
Alle rechten voorbehouden.

#### Rechten en vrijwaring

Provincie Utrecht kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. Provincie Utrecht aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgave of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan.

### *II Ondertekening*

Op <Datum> is versie <XX> getekend door

Handtekening:

Handtekening:

Naam, functie  
Provincie Utrecht

Naam, functie  
Dienstleverancier

### *III Leeswijzer*

#### **Doel**

Beschrijving van de overeengekomen dienstverleningsafspraken waardoor de continuïteit van de gevraagde dienstverlening wordt gerealiseerd

#### **Doelgroep**

Alle betrokkenen van zowel de dienstleverancier als de provincie Utrecht.

## Inhoudsopgave

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. POSITIE SLA EN GERELATEERDE DOCUMENTEN .....</b>                     | <b>5</b>  |
| <b>2. INLEIDING .....</b>                                                  | <b>5</b>  |
| <b>3. DOEL VAN HET SLA .....</b>                                           | <b>5</b>  |
| 3.1. VASTLEGGING VAN PARTIJEN EN GOEDKEURING .....                         | 5         |
| 3.2. VERTEGENWOORDIGER LEVERANCIER .....                                   | 6         |
| 3.3. VERTEGENWOORDIGER PROVINCIE UTRECHT .....                             | 6         |
| 3.4. GOEDKEURING .....                                                     | 6         |
| 3.5. INGANGS- EN EINDDATUM .....                                           | 6         |
| <b>4. GOVERNANCE .....</b>                                                 | <b>6</b>  |
| 4.1. VERLENGING EN BEËINDIGING .....                                       | 6         |
| 4.2. BEËINDIGINGSPROCES .....                                              | 7         |
| 4.3. ONTBINDING EN GARANTIES .....                                         | 7         |
| 4.4. WIJZIGINGSBEHEER .....                                                | 7         |
| <b>5. DIENSTVERLENING, DOELEN EN RESULTATEN .....</b>                      | <b>8</b>  |
| 5.1. DIENSTVERLENING .....                                                 | 8         |
| 5.2. BELANG VAN DE DIENST .....                                            | 8         |
| 5.3. IDENTIFICATIE VAN ESSENTIËLE COMPONENTEN .....                        | 8         |
| 5.4. VITALE BEDRIJFSFUNCTIES, PROCESSEN EN ACTIVITEITEN .....              | 8         |
| 5.5. BUSINESS IMPACT BIJ VERLIES VAN DE DIENST .....                       | 8         |
| 5.6. GEBRUIKSRÉSULTAAT .....                                               | 9         |
| 5.7. KWALITEIT .....                                                       | 9         |
| <b>6. DIENSTVERLENING, PROCESSEN .....</b>                                 | <b>9</b>  |
| 6.1. SERVICE LEVEL MANAGEMENT .....                                        | 9         |
| 6.2. SERVICEDESK .....                                                     | 9         |
| 6.3. INCIDENT MANAGEMENT .....                                             | 10        |
| 6.4. PROBLEM MANAGEMENT .....                                              | 11        |
| 6.5. AVAILABILITY MANAGEMENT .....                                         | 12        |
| 6.6. CHANGE MANAGEMENT .....                                               | 12        |
| 6.7. SERVICE ASSET & CONFIGURATIE MANAGEMENT .....                         | 13        |
| 6.8. INFORMATION SECURITY MANAGEMENT .....                                 | 13        |
| 6.9. SERVICE LEVEL RAPPORTAGE .....                                        | 14        |
| 6.10. OVERIGE PROCESSEN .....                                              | 14        |
| <b>7. COMMUNICATIE TUSSEN PROVINCIE UTRECHT EN DIENSTLEVERANCIER .....</b> | <b>15</b> |
| 7.1. VERANTWOORDELIJKE CONTACTPERSOON PROVINCIE .....                      | 15        |
| 7.2. VERANTWOORDELIJK (KLANT) MANAGER LEVERANCIER .....                    | 16        |
| 7.3. DIENSTRAPPORTAGES .....                                               | 16        |
| 7.4. UITZONDERINGEN EN KLACHTEN .....                                      | 16        |
| 7.5. COMMUNICATIE IN GEVAL VAN ESCALATIES .....                            | 17        |
| 7.6. COMMUNICATIE IN GEVAL VAN GESCHILLEN .....                            | 17        |
| 7.7. TEVREDENHEIDONDERZOEKEN .....                                         | 17        |
| 7.8. SERVICEBEOORDELINGEN .....                                            | 17        |
| 7.9. GEHEIMHOUDING, VERANTWOORDELIJKHEID EN CONCURRENTIEBEDING .....       | 17        |
| <b>8. VERKLARENDE WOORDENLIJST .....</b>                                   | <b>18</b> |
| 8.1. DEFINITIES .....                                                      | 18        |
| 8.2. AFKORTINGEN .....                                                     | 20        |
| <b>9. BIJLAGEN .....</b>                                                   | <b>20</b> |
| <b>10. BRONVERMELDING .....</b>                                            | <b>20</b> |

## 1. Positie SLA en gerelateerde documenten

De SLA (Service Level Agreement) is gebaseerd op onderstaande documenten. De voorrangsvolgorde van de documenten is als volgt:

- De Overeenkomst;
- De Verwerkersovereenkomst;
- De SLA;
- De Nota van Inlichtingen;
- Het PvE;
- De Aanbestedingsleidraad
- De inschrijving van leverancier.

Bij eventuele strijdigheden in de documenten prevaleert het hoger gelegen document.

## 2. Inleiding

Deze SLA beschrijft de door de dienstleverancier geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de provincie Utrecht wordt aangeboden.

Het resultaat van een SLA is dat de dienstleverancier kan laten zien dat de gewenste dienst wordt geleverd, op een wijze die begrijpelijk is voor de provincie Utrecht, conform vooraf gedefinieerde meetpunten en gerealiseerde resultaten. Samengevat weet de dienstleverancier wat er van hem verwacht wordt en wordt door de dienstleverancier de zakelijke behoefte van de provincie Utrecht ingevuld.

## 3. Doel van het SLA

Doel van het SLA is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen tussen de provincie en dienstleverancier over het te realiseren dienstenniveau en de rapportage daarover. Op basis hiervan kan de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening worden gemonitord en indien noodzakelijk worden verbeterd zodat de 'goede' relatie/samenwerking tussen beide partijen optimaal wordt gehouden. Dienstleverancier voorziet in de beheersdiensten, in overeenstemming met de beschreven dienstenniveaus en overige afspraken. De diensten hebben betrekking op instandhouding van de applicatie, systemen of diensten en de aanpassingen hieraan ten gevolge van wijzigende omstandigheden en behoeften binnen de provincie.

De provincie beoogt door de relatie met de dienstleverancier het volgende te realiseren:

- Het leveren van (toegevoegde) waarde aan interne klanten en de maatschappij;
- Het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsprocessen;
- Het borgen van kennis van applicatie, systemen of diensten;

### 3.1. Vastlegging van partijen en goedkeuring

<Vermeld hier de contactgegevens van zowel de vertegenwoordiger van de leverancier van de dienst (Opdrachtnemer) als van de afnemer (Opdrachtgever). Dit zijn meestal de personen die goedkeuring geven aan het SLA en namens beide partijen het SLA ondertekenen.>

#### Voorbeelduitwerking

In dit document is het Service Level Agreement (SLA) beschreven zoals overeengekomen tussen:  
Opdrachtgever <provincie>, hierbij vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <naam>, (hierna: Opdrachtgever).  
en  
Opdrachtnemer <leverancier>, gevestigd te <plaatsnaam>, hierbij vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <naam> (hierna: 'Opdrachtnemer'),  
Tezamen genoemd: Partijen.

### 3.2. Vertegenwoordiger leverancier

<Vermeld hier de contactgegevens van de vertegenwoordiger van de leverancier (Opdrachtnemer) van de dienst, meestal de service level manager.>

#### Voorbeelduitwerking

Organisatienaam: <leverancier> gevestigd te <plaatsnaam>

Naam: heer/mevrouw <naam>

Functie: <functieomschrijving>

### 3.3. Vertegenwoordiger provincie Utrecht

<Vermeld hier de contactgegevens van de vertegenwoordiger van de provincie Utrecht (Opdrachtgever).>

#### Voorbeelduitwerking

Organisatienaam: <provincie Utrecht>

Naam: heer/mevrouw <naam>

Functie: <functieomschrijving>

### 3.4. Goedkeuring

De goedkeuring van het SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de provincie Utrecht en de Opdrachtnemer (service level manager).

### 3.5. Ingangs- en einddatum

Deze SLA heeft een geldigheid die gelijk is aan die van de in hoofdstuk 1 genoemde Overeenkomst. Partijen zullen jaarlijks de dienstverlening evalueren, hetgeen kan leiden tot aanpassingen van deze SLA.

<Beschrijf hier de ingangs- en einddatum van het SLA en geef aan of er een (tussen)evaluatie plaats zal vinden.>

#### Voorbeelduitwerking

Het SLA heeft als ingangsdatum <ingangsdatum SLA> en heeft een looptijd van <looptijd> jaar.

Er vindt na een <periode, bijvoorbeeld één jaar> een review plaats die kan leiden tot aanpassing van het SLA.

## 4. Governance

Governance is het proces waarbij de dienstverlening wordt bestuurd en gecontroleerd. Het belangrijkste aandachtspunt is de manier waarop wijzigingen en updates van een dienst worden beheerd, of het wijzigingsverzoek nu afkomstig is van de provincie die de dienst afneemt of van de dienstleverancier.

### 4.1. Verlenging en beëindiging

De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst betreffende de levering van een Arbeidsmarktdashboard. De SLA heeft als dezelfde ingangsdatum als de Overeenkomst en heeft een looptijd van 4 jaar. Er vindt jaarlijks een review plaats die, in onderling overleg, kan leiden tot aanpassing van de SLA (zie paragraaf 4.4) Na het verstrijken van de looptijd van Overeenkomst en SLA kan de Overeenkomst, en daarmee de SLA, maximaal met 2x1 jaar worden verlengd. Indien Provincie Utrecht van deze optie gebruik maakt, verplicht Opdrachtnemer zich ertoe de dienstverlening te continueren conform de bepalingen in deze SLA.

## 4.2. Beëindigingsproces

Het beëindigingsproces vindt plaats wanneer de provincie Utrecht, die de dienst afneemt, of de dienstleverancier, ervoor kiest om de overeenkomst met inachtneming van de voorwaarden, te ontbinden. Het beëindigingsproces, op te stellen door de dienstleverancier, dient een stappenplan te bevatten dat de provincie in staat stelt om de provinciale gegevens binnen een aangegeven tijdsperiode veilig te stellen, voordat de dienstleverancier de provinciale gegevens uit systemen van de dienstleverancier wist (inclusief back-ups, hiervoor geldt mogelijk een ander tijdschema). De dienstleverancier kan mogelijke gegevens die betrekking hebben op de provincie en haar gebruik van de dienst, verwijderen of aggregeren. Dit is in het algemeen wel beperkt tot afgeleide gegevens met betrekking tot de door de provincie uitgevoerde activiteiten.

| <b>Voorbeelduitwerking - &lt;Deze tabel zal in afstemming met dienstleverancier na voorlopige gunning gefinaliseerd worden.&gt;</b>                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De details met betrekking tot het beëindigingsproces dienen duidelijk te worden beschreven door middel van dienstverleningsniveaus (doelstellingen). Voorbeelden van relevante dienstverleningsniveaus (doelstellingen) in relatie tot het beëindigen van het SLA zijn: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Terughaalperiode                                                                                                                                                                                                                                                        | Specificeert de tijdsperiode waarbinnen de provincie een kopie van de provinciale gegevens kan veiligstellen (verkrijgen) die in de externe dienst zijn opgeslagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Bewaringstermijn                                                                                                                                                                                                                                                        | Verwijst naar de tijdsperiode waarbinnen de dienstleverancier back-ups van de provinciale gegevens bewaart tijdens het beëindigingsproces. Bijvoorbeeld in het geval van problemen bij het veiligstellen (verkrijgen) van de gegevens of in verband met wet- en regelgeving. Deze periode kan worden beïnvloed door wettelijke eisen, waardoor de onder- of bovengrens van de termijn waarop de dienstleverancier kopieën van provinciale gegevens mag bewaren, aangepast dient te worden. |
| Achtergebleven gegevens                                                                                                                                                                                                                                                 | Verwijst naar een beschrijving van alle provinciale gegevens die na de beëindiging nog aanwezig zijn bij de dienstleverancier. Het gaat hierbij meestal om afgeleide gegevens van de dienst, die mogelijk onderworpen kunnen worden aan wettelijke controles.                                                                                                                                                                                                                              |

## 4.3. Ontbinding en garanties

Met betrekking tot ontbinding en de garanties die daarbij van toepassing zijn, gelden de Overeenkomst en de daarin genoemde documenten.

## 4.4. Wijzigingsbeheer

Diensten zijn over het algemeen niet statisch en kunnen van tijd tot tijd veranderen. Voorbeelden van wijzigingen zijn wijzigingen in functionaliteit, wijzigingen aan de interfaces van de dienst en het toepassen van software-updates (patchmanagement). Wijzigingen op de in het SLA vastgelegde regelingen, prestaties en rapportages kunnen zowel een incidenteel als een blijvend (structureel) karakter hebben:

- Incidenteel: Bij deze wijzigingen gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van het SLA, waarbij het SLA als zodanig niet wijzigt.
- Structureel: Een wijziging is structureel wanneer ten gevolge van deze wijziging de inhoud van het SLA verandert.

Wijzigingen met betrekking tot een bepaalde dienst kunnen van invloed zijn op het SLA of op een ander contractueel document. De provincie heeft behoefte aan een redelijke kennisgevingstermijn voordat wijzigingen aan een dienst doorgevoerd kunnen worden en daadwerkelijk van kracht worden, zodat zij hierop adequaat kan anticiperen en plannen. Wijzigingen op het SLA worden in het SLA overleg tussen de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van de provincie en dienstleverancier (service level manager) afgestemd. Wanneer één van de partijen aanleiding ziet om wijzigingen in het SLA aan te brengen, doet deze partij hiertoe een schriftelijk voorstel aan de andere partij. Vervolgens treden de partijen in overleg. Een tussentijdse aanpassing van het SLA verkrijgt rechtskracht na overeenstemming en ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

## 5. Dienstverlening, doelen en resultaten

### 5.1. Dienstverlening

Een Dashboard waarin actuele informatie en data over de arbeidsmarkt wordt aangeboden. Deze bestaat uit de volgende onderdelen:

- een front end (webpagina) en back end met daarin (middels front end) doorzoekbare arbeidsmarktinformatie
- in combinatie met een CMS en technisch beheer
- vertaalt data naar (downloadable) visualisaties, met mogelijkheden voor eigen selecties van indicatoren en tijdreeksen
- en maakt downloads van de onderliggende data mogelijk. Het dashboard dient een open uitstraling te hebben, is uitnodigend en activeert tot aanmelding en gebruik.

Voor deze onderdelen worden o.a. de volgende periodieke analyses uitgevoerd:

- de langjarige trends van onderwijs + arbeidsmarkt in de regio Utrecht, vergeleken met andere regio's en het Nederlands gemiddelde
- de trends voor de korte termijn op het gebied van onderwijs + arbeidsmarkt in de regio Utrecht (nowcasting), vergeleken met andere regio's en het Nederlands gemiddelde
- de aandachtspunten voor het beleid op het gebied van onderwijs + arbeidsmarkt in de regio Utrecht, vergeleken met andere regio's en het Nederlands gemiddelde. Thema's hierbij zijn o.a. werkloosheid, leven lang ontwikkelen, baankansen, en toekomstbestendigheid van de beroepsbevolking (o.a. beheersing van moderne / digitale vaardigheden). De vorm van deze periodieke analyse is zowel schriftelijk als online en offline, bijvoorbeeld in de vorm van een workshop.

De meer specifieke en gedetailleerde omschrijving van de onderdelen c.q. dienstverlening staan beschreven in het PvE en de Overeenkomst en de daarin genoemde documenten van het document.

### 5.2. Belang van de dienst

De dienst ondersteunt vitale bedrijfsfuncties, processen en activiteiten van Provincie Utrecht die gebruik maken van de Arbeidsmarktdashboard.

### 5.3. Identificatie van essentiële componenten

Het Arbeidsmarktdashboard ondersteunt de afdeling Economie bij het maken en bijstellen van beleid op het gebied van Onderwijs-Arbeidsmarkt. Daarnaast dient het dashboard als tool om onze provinciale en regionale HCA doelstellingen te monitoren. Het dashboard is daarnaast van belang om up to date informatie te verkrijgen over trends en ontwikkelingen (voor meer details zie hoofdstuk 2 van de aanbestedingsleidraad).

### 5.4. Vitale bedrijfsfuncties, processen en activiteiten

Er worden geen vitale provinciale bedrijfsfuncties, processen en activiteiten door het Arbeidsmarktdashboard ondersteunt. Het is een aanvullende tool die als doel heeft zoals onder 5.3 is beschreven. Er wordt niet met persoonsgegevens gewerkt.

### 5.5. Business impact bij verlies van de dienst

Zonder het Arbeidsmarktdashboard is provincie Utrecht onvoldoende in staat om:

- beleid te maken en bestaand beleid waar nodig bij te stellen
- onze provinciale en regionale doelstellingen te monitoren.

## 5.6. Gebruiksresultaat

- inzicht krijgen in arbeidsmarktinformatie en arbeidsmarktontwikkelingen door middel van online data inclusief de duiding van deze data;
- actuele en historische (periode van achterliggende 10 jaar) relevante arbeidsmarktinformatie kunnen bieden die online toegankelijk c.q. beschikbaar is.
- een interactief dashboard waarmee o.b.v. de verzamelde data kan worden ingezoomd op b.v. een gebied/onderwerp/(doel)groep
- achter een login kan de gebruiker zelf (eenvoudige) analyses uitvoeren en kan geselecteerd worden op een gewenst schaalniveau.
- op de algemene pagina/contentportal staan door Opdrachtnemer vooraf gemaakte kant en klare analyses

## 5.7. Kwaliteit

Ondernemer beschikt over een geldig informatiebeveiligingscertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 27001 (of daarmee overeenstemmend) bij te voegen. Het certificaat dient te zijn verstrekt door een onafhankelijke instantie. Deze instantie dient te voldoen aan de Europese normenreeks EN45000.

# 6. Dienstverlening, processen

Provincie Utrecht maakt gebruik van het ITIL Framework voor service management. Processen, dienstverleningstijden, prioriteitsniveaus etc. zijn dan ook in die termen beschreven. Het gaat in het SLA om afspraken over de dienstverlening. Zie hoofdstuk 7 voor algemene bepalingen met betrekking tot communicatie, rapportages, klachtafhandeling e.d. De specifieke procedures met betrekking tot de processen worden ondergebracht in het DAP.

## 6.1. Service Level Management

### Service window:

Opdrachtnemer garandeert dat hij de diensten binnen het service window 06:30 - 22:00 uur, volgens de overeengekomen service levels, beschikbaar houdt voor gebruikers van de opdrachtgever.

### Onderhoudswindow:

Het onderhoudswindow is op maandag tot en met donderdag van 22:00 uur tot 06:30 de volgende ochtend en op vrijdag vanaf 22:00 tot 06:30 de volgende ochtend. Op zaterdag en zondag en feestdagen, in alle gevallen mits er een goedgekeurde change is.

Opdrachtnemer kondigt onderhoud aan de aangeboden oplossing minimaal 14 dagen van te voren aan middels een nog vast te stellen procedure in het DAP.

## 6.2. Servicedesk

- Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, ten behoeve van Provincie Utrecht één servicedesk met deskundige medewerkers in stand houden, waaraan door Provincie Utrecht aangewezen medewerkers vragen kunnen stellen over het gebruik en het functioneren van de aangeboden dienst en waar incidenten (defecten, storingen) en change aanvragen kunnen worden gemeld.
- Eindgebruikers van de Provincie Utrecht nemen geen diensten af van Opdrachtnemer. Dienstverlening aan eindgebruikers verloopt altijd via door de provincie Utrecht daartoe aangewezen medewerkers.
- De servicedesk van de Opdrachtnemer is het single point of contact voor Provincie Utrecht m.b.t. service aanvragen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.
- De servicedesk communiceert met Provincie Utrecht in de Nederlandse taal.
- De servicedesk van Opdrachtnemer is telefonisch beschikbaar op werkdagen van 07:30 tot 18:00 uur. In geval van telefonische communicatie dient de servicedesk bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen binnenlands- of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).

- De servicedesk is 24/7 beschikbaar middels een webportaal of soortgelijke applicatie, waarin geselecteerde medewerkers van Opdrachtgever hun verzoeken en incidenten kunnen melden en de voortgang van openstaande verzoeken/incidenten/changes kunnen zien.
- Opdrachtnemer zal een gespecificeerd logboek bijhouden van inhoud en frequentie van de door haar verleende telefonische ondersteuning alsmede een tijdsregistratie van naam, meldingstijdstip, responsetijdstip en afhandelingsstijdstip per melding. Dit logboek kan op verzoek van Provincie Utrecht aan haar ter beschikking worden gesteld over een periode welke door haar zelf kan worden gespecificeerd. Opdrachtnemer levert de gevraagde logboek informatie binnen 5 werkdagen in voor Opdrachtnemer leesbaar elektronisch formaat.
- Alle aangeboden diensten dienen door de Opdrachtnemer actief bewaakt te worden. Verstoringen of andere relevante zaken zoals beveiligingsincidenten, DDoS aanvallen, virusuitbraken, etc. die uit deze bewaking naar voren komen (of anderszins geconstateerd worden) dienen binnen 1 uur ook bij de Aanbestedende dienst te worden gemeld.

### 6.3. Incident Management

Opdrachtnemer maakt onderscheid in minimaal 3 verschillende prioriteringen voor incidenten. In onderstaande tabel zijn deze prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afspraken. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand. Opdrachtnemer garandeert maandelijks inzicht te zullen geven in incident statussen en prioritering, problemen, serviceverzoeken en standaard changes. Opdrachtnemer stelt Provincie Utrecht in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten en requests te kunnen volgen via het web en/of telefonisch.

| Prioriteit          | Scope                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Maximale Reactietijd | Maximale Hersteltijd | Status-melding          | Percentage Gehaald (KPI)                              |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Prioriteit 1</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Grote delen van de organisatie kunnen niet werken</li> <li>• Incidenten die een grote impact hebben op de organisatie, waaronder bedrijfskritische applicaties/systemen</li> <li>• Er is sprake van acute dreiging m.b.t. de continuïteit, integriteit, beschikbaarheid of betrouwbaarheid van de door de dienstleverancier geleverde apparatuur</li> <li>• (Potentieel) datalek&gt;</li> </ul> | <b>30 minuten</b>    | <b>4 klokuren</b>    | <b>elk klokuur</b>      | <b>100% van de Incidenten binnen de norm opgelost</b> |
| <b>Prioriteit 2</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Niet bedrijfskritische applicaties/ systemen</li> <li>• Meerdere gebruikers kunnen niet werken (vanaf 5)</li> <li>• Individuele VIP ondersteuning</li> <li>• Beperkte afname van functionaliteit&gt;</li> </ul>                                                                                                                                                                                 | <b>60 minuten</b>    | <b>48 klokuren</b>   | <b>iedere 4 klokuur</b> | <b>95% van de Incidenten binnen de norm opgelost</b>  |
| <b>Prioriteit 3</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Standaard prioriteit</li> <li>• Eén of enkele gebruikers kunnen niet werken&gt;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>4 klokuren</b>    | <b>5 werkdagen</b>   | <b>in overleg</b>       | <b>95% van de Incidenten binnen de norm opgelost</b>  |

Afspraken inzake uitvoering incidentmanagement proces:

- Statusmelding van het incident is gericht aan de toegewezen contactpersoon van Provincie Utrecht en geeft weer wat de bevindingen zijn (analyse) en welke acties worden ondernomen (de statusmelding geeft inhoudelijke informatie aangaande de voortgang van de oplossing van het Incident).
- Zodra het Incident verholpen is (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient de Opdrachtnemer de Provincie Utrecht direct te informeren. Het is aan de provincie Utrecht om deze ook als zodanig te accepteren.
- Indien een Incident is opgelost met een tijdelijke oplossing (d.w.z. afwijkend van de standaarduitvoering van de apparatuur of software), dan dient de Opdrachtnemer daarna onverwijld het oorspronkelijke Incident te verhelpen met een structurele oplossing. Zolang dit niet is gebeurd, blijft het Incident als Probleem ontstaan.
- Na afhandeling van een hoogste Prioriteit Incident (Prioriteit 1) volgt altijd binnen 8 werkuren na afsluiting van het Incident een separate Error Restoration Report (ERR) rapportage over de afhandeling van het Incident (specificaties van de ERR worden in de DAP opgenomen). Op verzoek van Provincie Utrecht dient opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na oplevering van de ERR een Service Improvement Plan op te leveren, waarin structurele verbetermaatregelen zijn opgenomen, welke voorkomt dat een soortgelijk Incident in de toekomst opnieuw optreedt.
- Correctief onderhoud welke noodzakelijk is om een Incident op te lossen vindt altijd plaats in overleg met de Provincie Utrecht en wordt uitgevoerd op een tijdstip welk met de provincie Utrecht in nader overleg is overeengekomen.

#### 6.4. Problem Management

Opdrachtnemer stelt een procedure op welke door Partijen zal worden gehanteerd bij het melden en afhandelen van problemen met behulp van de servicedesk. Genoemde procedure wordt na goedkeuring door Provincie Utrecht opgenomen in de DAP.

Met betrekking tot Problem Management onderscheid de Opdrachtnemer drie niveaus (te weten Hoog, Middel en Laag). In onderstaande tabel zijn deze prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afspraken. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.

Classificatie:

De classificatie van het Problem gebeurt door de Opdrachtgever en is onder andere afhankelijk van:

- Ernst van het Problem;
- Urgentie vanuit het perspectief van de dienstverlener;
- Beschikbaarheid van een tijdelijke oplossing (workaround);
- Wetgeving
- Imagoschade
- Complexiteit van een aangeboden workaround

| Prioriteit    | Scope                                                                                                               | Statusmelding         | Doorlooptijd oorzaak | Doorlooptijd structurele oplossing | Percentage Gehaald (KPI)                                                                                                                                    |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hoog</b>   | De specialist en/of team specialisten zullen zich minimaal 8 uur per werkweek inzetten om het probleem op te lossen | <b>Wekelijks</b>      | <b>1 week</b>        | <b>4 weken</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 95% van de Problems binnen de norm opgelost</li> <li>▪ 100% van de Problems binnen 2 * de norm opgelost</li> </ul> |
| <b>Midden</b> | De specialist en/of team specialisten zullen zich minimaal 4 uur per werkweek inzetten om het probleem op te lossen | <b>Twee wekelijks</b> | <b>2 weken</b>       | <b>8 weken</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 95% van de Problems binnen de norm opgelost</li> <li>▪ 100% van de Problems binnen 2 * de norm opgelost</li> </ul> |

|             |                                                                                                                     |                       |                |                 |                                                                                                                                                             |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Laag</b> | De specialist en/of team specialisten zullen zich minimaal 2 uur per werkweek inzetten om het probleem op te lossen | <b>Drie wekelijks</b> | <b>4 weken</b> | <b>16 weken</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 95% van de Problems binnen de norm opgelost</li> <li>▪ 100% van de Problems binnen 2 * de norm opgelost</li> </ul> |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

In geval van een hoogste Prioriteit incident welke verder als Problem wordt behandeld dient een Root Cause Analyse (RCA) rapportage voor worden opgesteld. Hierin staat het volgende beschreven:

- Evaluatie van verstoring.
- Oorzaak van verstoring.
- Besloten en toegepaste tijdelijke (workaround) en/of structurele oplossing.
- Maatregelen ter voorkoming van herhaling
- Verbeterplan met opvolging op technisch vlak (SIP) als Organisatorisch vlak (OIP)
- SIP = service improvement Plan, OIP = Organisation Improvement Plan"

In artikel 6.9 (SLR Rapportage) is vastgelegd welke rapportage inzake problemen noodzakelijk is.

<Beschrijf hier de nadere afspraken inzake monitoring en –afhandeling>

## 6.5. Availability Management

Opdrachtnemer garandeert dat de beschikbaarheid van de diensten minimaal 99,5% tijdens eerdergenoemd servicewindow bedraagt, per maand gemeten. Buiten het servicewindow garandeert Opdrachtnemer een beschikbaarheid van minimaal 97% per maand.

De beschikbaarheid dient door Opdrachtnemer te worden gemeten:

- op basis van zowel automatische voorzieningen die aangeven dat bepaalde functies in het geheel niet beschikbaar zijn voor alle gebruikers of een deel van de gebruikers.
- op basis van automatische voorzieningen die aangeven dat delen van bepaalde functies niet meer beschikbaar zijn voor alle gebruikers of een deel van de gebruikers.

Opdrachtnemer levert tenzij anders is overeengekomen, maandelijks een beschikbaarheidsrapportage aan met services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus en de identificatie waar verbetering kan plaatsvinden.

## 6.6. Change Management

Opdrachtnemer maakt onderscheid tussen niet-standaard en standaard wijzigingen.

### Standaard wijzigingen:

- Standaardwijziging zijn onderdeel van de standaard dienstverlening en worden daarom niet apart door Opdrachtnemer in rekening gebracht.
- In de DAP is vastgelegd welke wijzigingen als standaard wijzigingen zijn gedefinieerd
- In onderstaande tabel zijn de serviceafspraken en KPI voor standaard wijzigingen opgenomen. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.

### Niet standaard wijzigingen:

- Voor niet-standaard wijzigingen zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een Request for Change proces doorlopen, waarvoor de volgende eisen gelden:
- Voor alle niet-standaard changes zullen de in de DAP genoemde contactpersonen van de Provincie Utrecht worden gecontacteerd.
- Opdrachtnemer voorziet in een roll-back plan bij changes.

|                          | Norm                                                                                                                                                                                                                 | Tijdigheid                                                                   | Juistheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Volledigheid                                                                                                                     |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prioriteit               |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                  |
| Service request          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactietijd 1 Werkdag</li> <li>• Doorlooptijd voor uitvoering 1 Werkdag</li> </ul>                                                                                          |                                                                              | 100% in één keer correct doorgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95 % binnen de norm afgesloten</li> <li>• 100% binnen 2 * de norm afgesloten</li> </ul> |
| Standaard wijziging      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactietijd 1 Werkdag</li> <li>• Doorlooptijd voor uitvoering 2 Werkdagen</li> </ul>                                                                                        |                                                                              | 100% in één keer correct doorgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95 % binnen de norm afgesloten</li> <li>• 100% binnen 2 * de norm afgesloten</li> </ul> |
| Niet standaard wijziging | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactietijd 2 Werkdagen</li> <li>• Doorlooptijd voor uitvoering 5 Werkdagen, na akkoord van CAB</li> <li>• Indien van toepassing, een offerte binnen 5 Werkdagen</li> </ul> | minimaal 5 Werkdagen voor het beoogde Change-window aangekondigd bij het CAB | <ul style="list-style-type: none"> <li>• in maximaal 2 keer goedgekeurd door het CAB (tijdig, volledig, juist aangeleverd en ingepland in een Change-window)</li> <li>• 98% in één keer correct doorgevoerd, in het geplande Change-window</li> <li>• de overige 2% in een 2e Change-window correct doorgevoerd</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 % binnen de norm afgesloten</li> <li>• 100% binnen 2 * de norm afgesloten</li> </ul> |

Afspraken inzake uitvoering Changemanagement proces:

- Voor niet-standaard wijzigingen zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een Request for Change proces doorlopen, waarvoor de volgende eisen gelden:
  - Een niet standaard change verloopt altijd via een Request For Change (RFC) formulier.
  - Een RFC formulier bevat minimaal een beschrijving, risico- en impactanalyse, rollback-scenario, planning (doorlooptijd), kostenonderbouwing.
  - Een niet standaard wijziging wordt altijd voorgelegd aan de Change Advisory Board (CAB) van Provincie Utrecht en zal alleen na goedkeuring van de CAB worden uitgevoerd.
- Voor alle niet-standaard changes zullen de in de DAP genoemde contactpersonen van de Provincie Utrecht worden gecontacteerd.
- De classificatie en prioriteitsbepaling van niet standaard change wordt te allen tijde gedaan door de Provincie Utrecht o.b.v. een volledig ingevulde RFC formulier met bijbehorende risico en impactanalyse, onderhoudswindow en geplande datum, het bovenstaande inachtnemend.

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het Change Management proces, waaronder KPI's, changecategorieën, classificaties, monitoring en –afhandeling, op te leveren rapportages e.d.>

#### 6.7. Service Asset & configuratie management

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het SACM proces, waaronder KPI's, classificatie van gegevens, licentiemanagement, monitoring, op te leveren rapportages e.d.>

#### 6.8. Information Security Management

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het Information Security Management proces, waaronder maatregelen ter beveiliging van bedrijfsinformatie, persoonsgegevens, op te leveren rapportages e.d.>

### 6.9. Service Level Rapportage

Opdrachtnemer garandeert dat hij binnen 14 dagen na afloop van de kalendermaand, een SLA-rapportage opstelt en deze aan Regievoerder van Provincie Utrecht verstuurt.

De SLA-rapportage bevat in ieder geval:

- aantal, prioriteit, soort melding (tenminste incidenten, problems, service requests en wijzigingen)
- prestatieoverzichten van afhandeling meldingen (duur openstaande melding, responstijd, hersteltijd, per categorie) inclusief percentage KPI realisatie
- aantal, soort en beschrijving beveiligingsincidenten (inclusief rapportages uit antivirus programma, firewall en/of intrusion detection systemen)
- aantal, soort en beschrijving integriteitsincidenten
- beschikbaarheidsrapportage aan met services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus en de identificatie waar verbetering kan plaatsvinden.
- trendanalyse over laatste 6 maanden van overeengekomen KPI afspraken
- klachtenrapportage
- oordeel en/of advies n.a.v. rapportage
- maatregelen ter verbetering van service levels indien deze beneden het vereiste niveau zijn of dreigen te raken

Opdrachtnemer garandeert dat hij de diensten op een adequate manier monitort zodat bovenstaande eisen met betrekking tot de service level rapportage inzichtelijk gemaakt kunnen worden.

### 6.10. Overige processen

#### Documentatie

- Tijdens de contractuitvoering draagt Opdrachtnemer er zorg voor de documentatie continue up-to-date is en raadpleegbaar is voor de Opdrachtgever. Dit kan middels een webportaal beschikbaar en toegankelijk te zijn voor de Provincie Utrecht.
- Opdrachtnemer garandeert dat up-to-date documentatie, gedetailleerde meet-rapportages worden overgedragen.
- Opdrachtnemer garandeert dat data op een algemeen leesbaar formaat wordt overgedragen bij een eventuele exit.

<Beschrijf hier de overige afspraken met betrekking tot overige processen die mogelijk van belang zijn. Hierbij kan men denken aan IT Operations Management, Event Management en Request fulfilment. Waar nodig kan per proces een eigen kop worden gebruikt.>

## 7. Communicatie tussen provincie Utrecht en dienstleverancier

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (bijvoorbeeld vastgelegd in verbeterplannen) is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk.

In onderstaande tabel is vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Neem tevens een overzicht op van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.

Een nadere concretisering van deze overlegvormen is opgenomen in het DAP. Denk hierbij aan tijdstippen of aanleidingen voor overleg en de betrokken personen bij overleg.

| Overlegniveau       | Frequentie      | Participanten<br>(=bevoegden)                                                                                                                                                                                                                                                                     | Agenda/doel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Operationeel</b> | 1x per maand    | <u>&lt;PU I&amp;A&gt;</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Deelnemer PU&gt;</li> <li>• &lt;Deelnemer PU&gt;</li> </ul> <u>&lt;Leverancier&gt;</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Deelnemer Leverancier&gt;</li> <li>• &lt;Deelnemer Leverancier&gt;</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operationele <i>day-to-day issues</i></li> <li>• Updates van werkafspraken</li> <li>• Extra facturable activiteiten</li> <li>• Inhoudelijke bespreking van lopende incidenten / problemen.</li> <li>• Kwaliteit van de services</li> <li>• Verbetervoorstellen inbrengen in het tactisch overleg</li> <li>• Verbetering in de communicatie onderling</li> </ul>                                                                                                            |
| <b>Tactisch</b>     | 1x per kwartaal | <u>&lt;PU I&amp;A&gt;</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Deelnemer PU&gt;</li> <li>• &lt;Deelnemer PU&gt;</li> </ul> <u>&lt;Leverancier&gt;</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Deelnemer Leverancier&gt;</li> <li>• &lt;Deelnemer Leverancier&gt;</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreken SLA rapportage</li> <li>• Bespreken extra activiteiten</li> <li>• Bespreking van de ingekomen grote projecten</li> <li>• Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan (Changemanagement)</li> <li>• Status van verbeterprojecten</li> <li>• Klant tevredenheid</li> <li>• Proces evaluatie</li> <li>• Facturatie</li> <li>• Actualiteit Technische- en Beheerdocumentatie</li> <li>• Wijze van uitvoering van het SLA</li> <li>• Wijzigingen op het DAP</li> </ul> |
| <b>Strategisch</b>  | 1x per jaar     | <u>&lt;PU I&amp;A/Directie&gt;</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Deelnemer PU&gt;</li> <li>• &lt;Deelnemer PU&gt;</li> </ul> <u>&lt;Leverancier&gt;</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Deelnemer Leverancier&gt;</li> <li>• &lt;Deelnemer Leverancier&gt;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentatie jaar van samenwerking</li> <li>• Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan</li> <li>• Toekomst</li> <li>• Accorderen wijzigingen op het DFA</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### 7.1. Verantwoordelijke contactpersoon provincie

<Geef de contactgegevens van de verantwoordelijke contactpersoon van de provincie weer. Dit kan dezelfde persoon zijn als die bij paragraaf 3.1.1, maar dit kan ook een operationeel / procesmanager zijn.>

|                                                              |
|--------------------------------------------------------------|
| <b>Voorbeelduitwerking</b>                                   |
| Voorbeeld contactgegevens die vastgelegd kunnen worden zijn: |

- Verantwoordelijke personen voor de onderlinge relatie.
- Overzicht van contactpersonen en verantwoordelijken (inclusief telefoonnummers) bij escalatie en/of calamiteiten (meestal een verwijzing naar de betreffende bijlage).
- Overzicht van post- en bezoekadressen van betrokken provincie en locaties (meestal een verwijzing naar de betreffende bijlage).
- Standaardformulieren voor onderlinge correspondentie (meestal een verwijzing naar de betreffende bijlage).

## 7.2. Verantwoordelijk (klant) manager leverancier

<Geef de contactgegevens van de service level manager (zie paragraaf 1.1) of de (klant) manager verantwoordelijk voor het leveren van de dienst van de leverancier weer.>

## 7.3. Dienstrapportages

<Beschrijf de inhoud en frequentie (interval) van de rapportages die door de dienstleverancier wordt opgeleverd.> Zie hoofdstuk 6 voor specifieke rapportages voor een bepaald proces.

Als provincie moeten we zicht hebben, krijgen en houden op alles wat te maken heeft met de afgenomen dienstverlening. Daarnaast kan ook afgesproken worden dat de dienstleverancier periodiek een onderzoek naar de kwaliteit van de beveiliging laat doen door een onafhankelijke derde. Dergelijke afspraken worden in de klantleveranciersovereenkomst vastgelegd, waarbij bepaald wordt dat jaarlijks een externe EDP-auditor de opdracht krijgt een zogenaamde Third Party-Mededeling (TPM) op te stellen. De TPM bevat een oordeel over de kwaliteit van het stelsel van maatregelen van interne controle en beveiliging bij de dienstleverancier en biedt de provincie de garantie dat de dienstleverancier zijn contractuele beveiligingsafspraken is nagekomen.

### Voorbeelduitwerking

Met betrekking tot de rapportage moeten afspraken gemaakt worden betreffende:

- Inhoud van de rapportage
  - Verschijningsfrequentie
  - Distributie (functionarissen, afdelingen, et cetera)
- Een goede rapportage bestaat uit een rapportage over:
- Afwijkingen van de afgesproken norm, bijvoorbeeld het uitvallen van een dienst langer dan de afgesproken normtijd.
  - Onderwerpen die voor de provincie relevant zijn en begrepen kunnen worden zoals beschikbaarheid van de dienst voor de provincie. De dienstleverancier dient de vertaling te maken van de beschikbaarheid van alle relevante componenten die de dienst vormen naar een totale beschikbaarheid voor de provincie. Voorbeeld: een client-servertoepassing is beschikbaar als én de client applicatie én het netwerk én de server beschikbaar zijn.
  - Het juist, volledig en tijdig (ofwel betrouwbaar) afhandelen van productieopdrachten, zoals het maandelijks draaien van de opdracht tot uitbetaling van salarissen.
  - Eventuele incidenten, zoals het ongeautoriseerd verwijderen van bestanden.
  - Verwachte gebeurtenissen die voor de provincie belangrijk zijn, zoals gepland onderhoud, een grote interne verhuizing bij de dienstleverancier waardoor de continuïteit van de dienstverlening in gevaar zou kunnen komen, et cetera.
  - De mogelijkheid om ad hoc een rapportage op te vragen, bijvoorbeeld een overzicht van de beveiligingsincidenten van het afgelopen kwartaal. Hierover worden vooraf wel afspraken gemaakt, maar er wordt geen periodieke rapportage verstrekt. Op deze wijze kan de provincie de aangeboden rapportage naar behoefte zelf regelen.

## 7.4. Uitzonderingen en klachten

<Beschrijf de processen voor de behandeling van uitzonderingen. De procedure voor de behandeling van uitzonderingen is te vinden in het DAP.>

Klachten:

Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen een klachtenregeling overeen, gedetailleerd uitgewerkt in de DAP paragraaf XXX, waarvoor het volgende geldt:

- Klachten over de dienstverlening krijgen binnen 1 werkdag een reactie.
- Binnen twee werkdagen na de melding komt de opdrachtnemer tot een voorstel voor de afhandeling van de klacht.
- De klacht kan pas afgesloten worden na goedkeuring van de opdrachtgever.

De escalatie van een klacht wordt uitgevoerd conform de escalatieregeling in de DAP. In de periodieke Service Level Rapportage is een aparte paragraaf voor klachtrapportage opgenomen.

#### **7.5. Communicatie in geval van escalaties**

<Aangaande dienstverlening welke buiten de afgesproken dienstenniveaus valt, kan geëscaleerd worden. Bijvoorbeeld: Eindgebruikers dienen altijd eerst het serviceplein te raadplegen. Overige partijen binnen de provincie kunnen vanuit hun functie contact opnemen met hun counterpart bij de dienstleverancier. De escalatieprocedure is te vinden in het DAP en geeft onder andere aan welke personen betrokken zijn bij escalaties en welke afwijkende clausules gelden ten opzichte van het SLA (bijvoorbeeld met betrekking tot het verlenen van extra ondersteuning door de dienstleverancier).>

#### **7.6. Communicatie in geval van geschillen**

<Beschrijf wanneer onderling overleg plaatsvindt en wat de procedure is bij het optreden van onderlinge conflicten of geschillen qua afhandeling en het betrekken van derde partijen. De geschillenprocedure is te vinden in het DAP en geeft onder andere aan welke personen betrokken zijn bij geschillen, (bijvoorbeeld onafhankelijke derde instantie of persoon), en het feit of een uitspraak van een onafhankelijke geschillencommissie bindend is of niet.>

#### **7.7. Tevredenheidonderzoeken**

<Beschrijf de procedure voor het meten van de tevredenheid van de provincie. Deze meting dient op regelmatige basis plaats te vinden. Zie ook Service Level Management. De procedure voor het meten van de tevredenheid is te vinden in het DAP.>

#### **7.8. Servicebeoordelingen**

<Beschrijf de procedure voor de herziening van de dienst met de provincie. Deze meting dient op regelmatige basis plaats te vinden. De procedure voor het voor de herziening van de dienst is te vinden in het DAP.>

#### **7.9. Geheimhouding, verantwoordelijkheid en concurrentiebeding**

<Beschrijf afspraken met betrekking tot het niet openbaar maken of aan derden beschikbaar stellen van vernomen informatie tijdens het opstellen van het SLA of het functioneren van de dienst(verlening). Denk hierbij ook aan geheimhoudingsplicht met betrekking tot informatie en in het bijzonder geheime of vertrouwelijke informatie. Ook kunnen bepalingen worden opgenomen voor bescherming tegen het overnemen van personeel (concurrentiebeding) of het rechtstreeks onderhandelen van de provincie (buiten de dienstleverancier om) met derden over de levering van (delen van) diensten. Optioneel kan dit ook in de inkoopvoorwaarden, het contract/ de overeenkomst of de bewerkersovereenkomst worden beschreven.>

## 8. Verklarende woordenlijst

In de verklarende woordenlijst wordt een uitleg gegeven van de belangrijkste begrippen die van toepassing zijn binnen de context van alle documenten behorende tot deze SLA.

### 8.1. Definities

| Voorbeelduitwerking                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Term                                  | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Afhandeltijd                          | De tijdsperiode tussen aanmelding van een incident of verzoek en het moment waarop het incident of verzoek is afgehandeld, inclusief terugkoppeling naar de melder. De tijd die derde partijen nodig hebben en waar Opdrachtnemer op moet wachten ter afhandeling van het incident, telt niet mee in de berekening van deze tijdsperiode. |
| Applicatie                            | De standaard en maatwerk software, uitgezonderd besturingssoftware behorende tot de Applicatie [naam invullen].                                                                                                                                                                                                                           |
| Applicatiebeheer                      | Het beheer van de applicaties, uitgesplitst in functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer.                                                                                                                                                                                                                                |
| Beschikbaarheidsniveau                | Per te leveren dienst wordt een beschikbaarheidspercentage afgesproken. Bijvoorbeeld 99,5% of 99,9%, afhankelijk van de producten die de provincie kiest.                                                                                                                                                                                 |
| Besturingssoftware                    | Besturingssoftware Standaard software bedoeld voor de besturing van een systeem en die minimaal nodig is om de hardware en applicaties correct te laten functioneren.                                                                                                                                                                     |
| Bewerkersovereenkomst                 | De bewerkersovereenkomst bevat afspraken en maatregelen die de verantwoordelijke genomen wil hebben door de bewerker.                                                                                                                                                                                                                     |
| Deliverable                           | Engelse term voor 'op te leveren product', waarbij het op te leveren product zodanig concreet en meetbaar dient te zijn, dat door de Opdrachtgever vastgesteld kan worden of het aan de gestelde eisen voldoet.                                                                                                                           |
| Dienstencatalogus                     | De dienstencatalogus bevat een gedetailleerd overzicht van de aangeboden diensten en het niveau van de dienstverlening. De dienstencatalogus is bedoeld voor de klant en moet de diensten in voor de klant begrijpelijke bewoordingen beschrijven.                                                                                        |
| Dossier Afspraken en Procedures (DAP) | Dit document beschrijft in detail de dienstverlening, werkafspraken en procedures ter uitvoering van de te leveren diensten.                                                                                                                                                                                                              |
| Dossier Financiële Afspraken (DFA)    | Dit document beschrijft de financiële afspraken die deel uitmaken van deze Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hersteltijd                           | Is gelijk aan Afhandeltijd, maar dan meer specifiek met betrekking tot systeemproblemen.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Implementatievoorstel                 | Een document dat eenduidig specificeert wat er geïmplementeerd wordt en hoe dat gedaan wordt. Concreet betekent dit dat een dergelijk document de aanpak, organisatie, planning en kosten specificeert.                                                                                                                                   |
| Incident                              | Een verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.                                                                                                                                                                                              |
| ICT-Infrastructuur                    | Het geheel van hardware en standaard software waar de te beheren applicaties op locatie van en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever op draaien.                                                                                                                                                                                   |
| Ketenbeheer                           | Technisch en Applicatiebeheer van een keten van functioneel en technisch samenhangende systemen en netwerken.                                                                                                                                                                                                                             |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Maatwerk                               | Specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde programmatuur dan wel aanpassingen in de standaardapplicatie specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Melder                                 | Een door Opdrachtgever gemandateerd persoon die een Incident mag aanmelden bij de helpdesk van Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nationale Feestdagen                   | Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Pasen, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Bevrijdingsdag (let op!), Pinksteren, Kerstmis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Onderhoudswindow                       | Een (afgesproken) tijdvak waarin onderhoud plaatsvindt die mogelijk verstoring veroorzaakt in het gebruik van de dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Operationeel beheer Applicatie Systeem | Omvat in dit verband alle activiteiten die waarborgen dat het Applicatie Systeem operationeel beschikbaar is conform het overeengekomen beschikbaarheidsniveau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Organization Improvement Plan          | Het OIP bevat acties, doelen en opleverdata die de verbetering van de (ondersteunende) organisatie achter een dienst tot doel hebben                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Overeenkomst                           | De overeenkomst inclusief bijlagen en eventuele Appendices tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de dienstverlening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Proble(e)m                             | Volgens het problem management proces de onbekende oorzaak van één of meer incidenten.<br><i>Noot:</i> vanuit het perspectief van een gebruiker of beheerder wordt dit ook wel anders geformuleerd, nl.: Een door een gebruiker of andere relatie gepercipieerde afwijking van wat als normaal gedrag van een dienst, keten of systeem beschouwd wordt; Een door de beheerder vastgestelde fout in het onder beheer zijnde systeem (applicatie) of netwerkverbinding. De eerstgenoemde definitie is echter de juiste. |
| Programma van Eisen                    | Een document waarin de functionele eisen met betrekking tot een te ontwikkelen of uit te breiden systeem of keten van systemen zijn gespecificeerd en dat door of namens de Opdrachtgever geaccordeerd dient te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Release                                | Een nieuwe versie van de applicatie, waarin in vergelijking met voorgaande versies nieuwe functionaliteiten zijn opgenomen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Responstijd                            | De tijdsperiode tussen de aanmelding van een incident of verzoek en het moment waarop een eerste terugkoppeling wordt gegeven aan de aanmelder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Service afhandeling                    | Service afhandeling omvat de afhandeling van aangemelde incidenten en ingediende verzoeken. Een incident wordt in dit verband gedefinieerd als een probleem, storing, klacht of vraag met betrekking tot het gepercipieerde functioneren van het systeem.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Service window of Servicetijd          | Dit wordt gedefinieerd als het tijdraam/-vak, waarbinnen de gedefinieerde dienstverlening met een zekere garantie en met een afgesproken beschikbaarheidsniveau wordt aangeboden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Service Improvement Plan (SIP)         | Het SIP bevat acties, doelen en opleverdata die de verbetering van een ICT-dienst tot doel hebben                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Service Level Agreement (SLA)          | Overeenkomst met betrekking tot de te leveren beheerservices.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Service Quality Plan (SQP)             | Het SQP bevat de noodzakelijke informatie die nodig is om de kwaliteit van een ICT-dienst bij te sturen. In het SQP worden voor elke dienst streefwaarden gedefinieerd, in de vorm van Key Performance Indicatoren (KPI's), zoals responstijden, beschikbaarheid, doorlooptijden, kosten et cetera.                                                                                                                                                                                                                   |
| Standaard software                     | Software dat standaard ('off the shelf') beschikbaar is en over het algemeen een bepaalde standaard functionaliteit levert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Systeem                                | Het geheel van hardware en software dat een samenhangende verzameling van functies representeert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Systeemsoftware                        | Alle software van een systeem, dat wil zeggen besturingssoftware (bijvoorbeeld Windows NT of Windows server 2003), standaard softwarepakketten (bijvoorbeeld Oracle) en maatwerksoftware.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Technisch Applicatie Beheer | Wordt in dit verband gedefinieerd als een service verlenend proces dat zich onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever richt op het operationele beheer in het algemeen en het onderhoud en beheer van de ICT-Infrastructuur van het Applicatie Systeem in het bijzonder. |
| Vaste kosten                | De overeengekomen en in het DFA vastgelegde periodieke kosten voor de gespecificeerde diensten.                                                                                                                                                                             |
| Versie                      | Een nieuwe Versie, een upgrade waarmee eventuele geconstateerde fouten in het computerprogramma worden verholpen.                                                                                                                                                           |
| Verzoek (Request)           | Een vraag om een bepaalde activiteit uit te voeren die leidt tot een duidelijke deliverable.                                                                                                                                                                                |
| Werkdagen                   | Alle dagen met uitzondering van weekenddagen en Nationale Feestdagen.                                                                                                                                                                                                       |

## 8.2. Afkortingen

| Voorbeelduitwerking |                                                 |
|---------------------|-------------------------------------------------|
| Afkorting           | Definitie                                       |
| AB                  | Applicatiebeheer                                |
| AS                  | Applicatie Service(s)                           |
| ASM                 | Applicatie Service Management                   |
| AO                  | Applicatie Onderhoud of Applicatie Ontwikkeling |
| DAP                 | Dossier Afspraken en Procedures                 |
| DFA                 | Dossier Financiële Afspraken                    |
| OIP                 | Organization Improvement Plan                   |
| PvE                 | Programma van Eisen                             |
| SIP                 | Service Improvement Plan                        |
| SLA                 | Service Level Agreement                         |
| SQP                 | Service Quality Plan                            |
| TB                  | Technisch Beheer                                |

## 9. Bijlagen

<Voeg hier eventuele relevante bijlagen toe, zoals andere SLA's, contactpersonen, rapportageformats, beveiligingseisen etc.>

## 10. Bronvermelding

<Voeg hier eventuele relevante bronvermelding toe.>