

BIJLAGE 5 RICHTLIJNEN SLA

DRENTS MUSEUM

abcnova

ADVISEURS | PROJECTMANAGERS | PROCESMANAGERS

Het Drents Museum vraagt het beheer uit van de geleverde hardware en software. De Inschrijver dient een voorstel uit te werken in een Service Level Agreement (SLA). Daarbij moet voldaan worden aan een aantal minimale vereisten, die in dit document met richtlijnen voor een SLA zijn uitgewerkt.

De scope van het beheer

Het beheer heeft betrekking op de volledige omgeving die door de Inschrijver geleverd wordt en betreft de volgende beheerdiensten:

- a Actueel houden van de omgeving;
- b Monitoring op beschikbaarheid & rapportage;
- c Administratie en opvolging van meldingen ;

Deze beheerdiensten worden in onderstaande alinea's verder uitgewerkt in minimale vereisten.

A. Actueel houden van de omgeving

De Inschrijver is verantwoordelijk voor het actueel houden van de soft- en firmware op de geleverde componenten. Voor reguliere upgrades en updates gaat de inschrijver in overleg met het Drents Museum of en wanneer de upgrade of update wordt uitgevoerd. De inschrijver heeft een proces ingericht voor het monitoren van beschikbare upgrades en updates en dient minimaal binnen 5 werkdagen een beschikbare upgrade of update bij de beheerder van het Drents Museum te melden. Niet-kritieke updates en upgrades worden ten minste eens per kwartaal doorgevoerd. Kritieke (security) updates dienen maximaal binnen 24 uur bij de beheerder van het Drents Museum gemeld te worden en uiterlijk binnen 72 uur zijn doorgevoerd.

B. Monitoring op beschikbaarheid

De inschrijver garandeert een beschikbaarheid van ten minste 99,5% op kwartaalbasis voor het volledige systeem. De inschrijver monitort de omgeving 24/7 realtime op de beschikbaarheid van de geleverde componenten. Daarvoor richt de inschrijver een systeem in dat verstoringen in de beschikbaarheid signaleert, zodat inschrijver daarvan direct op de hoogte is. Daarnaast wordt direct een notificatie (via e-mail of pushbericht naar een mobile device) verstuurd aan de dienstdoende beheerder. De inschrijver administreert onbeschikbaarheid en rapporteert ieder kwartaal over de behaalde beschikbaarheid.

C. Administratie en opvolging van meldingen

De inschrijver traint de medewerkers van het Drents Museum die bevoegd zijn tot het doen van een melding zodat zij in staat zijn tot het doen van een melding die de juiste informatie bevat. Medewerkers van het Drents Museum die geautoriseerd zijn om een melding te doen zijn onder andere: beveiligers, hospitality medewerkers, en technische/ict medewerkers.

Alle meldingen worden door de inschrijver geadministreerd in een service management tool die toegankelijk is voor nader te bepalen medewerkers van het Drents Museum.

Wanneer een medewerker een melding doet, of wanneer vanuit monitoring op beschikbaarheid een incident wordt geconstateerd zal de inschrijver opvolging en herstel van (preventieve) meldingen en storingen uitvoeren. Daarbij houdt de inschrijver zich aan de volgende responstijden:

- Service window High (SWH) 10:00 t/m 22:00;
- Service window Low (SWL) 22:00 t/m 01:00;
- Maintenance window (MW) 22:00 t/m 10:00. En op de maandagen waarop het museum gesloten is: de hele dag. (NB. het museum is niet altijd gesloten op maandag)

Prioriteitseisen	Beschrijving	Responstijd tijdens SW	Onsite tijdens SW	Responstijd tijdens SWL/MW
Prioriteit 1	Een belangrijk onderdeel van een presentatie is uitgevallen	15 minuten	2 uur	1 uur
Prioriteit 2	Een belangrijk onderdeel van een presentatie is uitgevallen	30 minuten	4 uur	4 uur
Prioriteit 3	Verstoring zonder directe impact	4 uur	NBD	n.v.t.

- Responstijd: "Reactie/in contact van/met een gekwalificeerd persoon (medewerker met aantoonbare ervaring, diplomering en certificering met betrekking tot het beheer van de relevante componenten)". Binnen de responstijd reageert de medewerker en start hij/zij de herstelwerkzaamheden.
- Het Drents Museum bepaalt de prioriteit van een melding. In een periodiek overleg kan gezamenlijk geëvalueerd worden of de meldingen de juiste prioriteit hebben gekregen bij het doen van de melding.
- Prioriteit: Een verstoring kan door het Drents Museum te allen tijde worden geëscaleerd naar prioriteit 1.
- Belangrijk onderdeel: door Drents Museum te bepalen of uitval van het betreffende onderdeel op het betreffende moment belangrijk is.

Medewerkers ICT van het Drents Museum kunnen rechtstreeks (buiten een evt. centraal nummer om) bellen met ervaren, uitvoerende medewerkers van de inschrijver op mobiele nummers.

Overige onderdelen van de SLA

Naast de hierboven genoemde onderdelen dient de Inschrijver in zijn SLA ook in te gaan op de volgende onderdelen:

- Benodigde procedures voor beheer: minimaal service desk, monitoring, incidentbeheer, wijzigingsbeheer, configuratiebeheer en autorisatiebeheer.
- Remote ondersteuning: beschrijving van de wijze waarop de medewerker van de inschrijver inlogt op de componenten die bij het Drents Museum staan.
- De inschrijver stelt vanuit het technisch operationeel team een ervaren/senior medewerker als vast aanspreekpunt beschikbaar.
- Communicatie- afspraken/overleg: beschrijving van de manier waarop op strategisch, tactisch en operationeel niveau tussen de inschrijver en het Drents Museum wordt gecommuniceerd of overleg wordt gevoerd. Bij operationele en tactische overleggen dient ten minste een technisch inhoudelijk medewerker van de inschrijver aanwezig te zijn.
- Contactpersonen: overzicht van de personen (of rollen) die vanuit de Inschrijver betrokken zijn bij de dienstverlening voor of communicatie met het Drents Museum. Escalatieschema: beschrijving van de wijze waarop geëscaleerd wordt bij eventuele opschaling vanuit een incident.
- Op te leveren rapportages: overzicht van rapportages (soort en frequentie) die de Inschrijver oplevert. Minimaal vereist zijn rapportages m.b.t. de beschikbaarheid, incidenten en service calls.