

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage L

Service Level Requirements

**Europese aanbesteding WAN- en internetconnectiviteit en
aanverwante dienstverlening**

Versie 1.0

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden
verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.*



Inleiding

In dit document zijn de minimale Service levels opgenomen die van toepassing zijn op de dienstverlening van Opdrachtnemer (zie Eis A-10 uit het Programma van Eisen). Opdrachtnemer verwerkt deze in de door haar op te stellen SLA.

Opdrachtnemer mag alternatieve kpi's vanuit haar standaard dienstverlening hanteren, zolang deze minimaal gelijkwaardig zijn aan de hieronder genoemde kpi's. Gelijkwaardig wil zeggen dat de SVB minimaal hetzelfde niveau van dienstverlening ervaart.

1. Tijdsvensters en Beschikbaarheid

Uitval omvat de door gebruikers merkbare onbeschikbaarheid van het netwerk voor minimaal 1 locatie. Op de private WAN, Internetlijnen en DC-DC koppelingen gelden de volgende beschikbaarheidseisen:

Service Level	Norm	KPI (per maand)	Toelichting
Netwerk Beschikbaarheid	7 x 24	99,95%	Beschikbaarheid in het geval van redundant uitgevoerde lijnen/ verbindingen per kantoor/per vestiging
		99,5%	Enkelvoudig uitgevoerde lijnen/ verbindingen (over totaal aantal verbindingen)

Berekening beschikbaarheidspercentage per maand:

Het beschikbaarheidspercentage per maand wordt berekend en gerapporteerd, conform de volgende formule:

Onbeschikbaarheid (uitval) = Som van onbeschikbaarheid gemeten op basis van start/stoptijd per incident – Som van de tijd waarop per incident terecht gewacht is op de SVB (waiting for customer) + Som van de in loggings of in monitoring apparatuur geregistreerde onbeschikbaarheid voorafgaand aan de starttijd van een incident.

Gepland onderhoud, mits afgesproken met de SVB, is geen onbeschikbaarheid.

Voorbeeld:

- Som van de duur van onbeschikbaarheid: 3 uur
- Gepland onderhoud: 4 uur
- Berekening op basis van 7x24 uur beschikbaarheidsvenster: 1 maand met totaal 30 dagen * 24 uur = 720 uur – 4 uur = 716 uur. Gerealiseerde dienst beschikbaarheidspercentage = $((716-3)/716)*100\% = 99,6\%$

2. Performance

Op de private WAN en DC-DC koppelingen gelden de volgende end-to-end eisen:

Service level	kpi	Toelichting
RTT (Round trip Time)	<10 msec	Met RTT (Round Trip Time) wordt de tijd bedoeld die nodig is om een signaal te verzenden, plus de tijd die nodig is om de ontvangstbevestiging van het signaal te ontvangen. Dit wordt ook wel de pingtijd genoemd.
Jitter in RTT	<10 msec	Jitter is een indicator om onregelmatigheden in het netwerkverkeer te ontdekken door variaties in de vertragingen tussen verschillende datapakketten te berekenen. Onder ideale omstandigheden is de vertraging constant, waardoor de jitter nul is. Bij overbelasting van de lijn is het logisch dat de specificaties niet gehaald worden.
Packet loss	<0,1%	Packet loss wordt gemeten als een percentage verloren pakketten met betrekking tot verzonden pakketten.

3. Servicedesk Opdrachtnemer

De Servicedesk opdrachtnemer heeft de volgende Service Levels:

Service Level	Norm	KPI (per jaar)	Opmerking
Ondersteuningsvenster (telefonisch)	7 x 24	99,5%	Telefonische beschikbaarheid van de Servicedesk van Opdrachtnemer voor het aannemen van calls.
Serviceperiode portaalfunctionaliteit	7 x 24	99,5%	De periode waarbinnen de portaal voor raadpleging beschikbaar is.
Beantwoordingstijd op een aanvraag die wordt ingediend via een email of portaal.	30 minuten	99,5%	Tijd voordat de Servicedesk van Opdrachtnemer een terugkoppeling geeft. De wijze van terugkoppeling wordt uitgewerkt en opgenomen in het DAP.
Wachttijd bij telefonische melding	<2 minuten	99,5%	Gemeten vanaf het moment dat er telefonische verbinding is met de Servicedesk van Opdrachtnemer tot het moment dat een Servicedesk medewerker de melding aanneemt en registreert.

4. Incidentafhandeling

Elke verstoring van het overeengekomen niveau van de Diensten wordt in eerste instantie als Incident opgepakt. Afhankelijk van de gevolgen voor de Dienst wordt het Incident ingeschaald in een prioriteitschaal van Prio 1 – Prio 4 die per Incident wordt vastgesteld door de SVB. Hoe groter de impact hoe hoger de prioriteit.

De oplostijd is afhankelijk van de toegekende prioriteit. Hoe hoger de prioriteit, hoe sneller het Incident moet worden opgepakt en opgelost. Onderstaande tabel beschrijft de definitie van de prioriteiten die van toepassing zijn op Incidenten alsmede het Incident afhandelingsvenster.

Prioriteit	Omschrijving
Prio 1	Uitval van een redundante verbinding/dienst op één of meer locaties.
Prio 2	Uitval of degradatie van een verbinding met hoge impact op gebruikers/diensten of uitval van één lijn van een redundante verbinding.
Prio 3	Beperkte functionaliteit of degradatie van een verbinding van één of meer locaties waarvan de impact op gebruikers/diensten laag is.
Prio 4	Signalering van kwaliteitsverlies zonder impact op de dienstverlening.

Reactietijden, Oplostijden en de Update verplichtingstijden

Reactietijd: Tijd die verstrijkt tussen registratie van een Incident en het moment waarop de Opdrachtnemer in actie komt om het Incident op te lossen.

Oplostijd: De maximale tijd tussen onbeschikbaarheid van een dienst en het moment waarop de dienst weer beschikbaar is.

Update Verplichting: De verplichting m.b.t. informeren over de status vanaf de opname van het incident. De tijd wordt gemeten o.b.v. de prioriteit van het incident.

Prioriteit	Reactietijd	KPI-Norm per maand	Oplostijd	KPI-Norm per maand	Update verplichting	KPI-Norm per maand
Prio 1	5 minuten	99%	2 uur	95%	Ieder half uur	95%
Prio 2	10 minuten	95%	4 uur	95%	Ieder uur	95%
Prio 3	30 minuten	95%	8 uur	95%	Elke werkdag na verstrijken oplostijd en het Incident nog niet is opgelost	95%
Prio 4	1 uur	95%	16 uur	95%	Elke werkdag na verstrijken oplostijd en het Incident nog niet is opgelost	95%

MTBF (Mean Time Between Failure): de gemiddelde tijd tussen twee opeenvolgende momenten van falen van een systeem of gedeelte daarvan. Hieronder de tijden en de KPI-normen:

Prioriteit	MTBF norm
Prio 1	1 per 12 maanden
Prio 2	1 per 6 maanden
Prio 3	3 per 2 maanden
Prio 4	3 per 1 maand

5. Malus

De Service Levels die zijn beschreven zijn normen waar Opdrachtnemer minimaal aan moet voldoen. Indien Opdrachtnemer hier niet aan voldoet wil de SVB middelen hebben om zeker te stellen dat Opdrachtnemer voldoende geprikkeld wordt om alles in het werk te stellen om wel weer aan het Service Level te kunnen voldoen.

Maandelijks rapporteert Opdrachtnemer over de gerealiseerde Service Levels. Wanneer de SVB de cijfers (op correctheid) geaccepteerd heeft kan de SVB er voor kiezen om een malus in rekening te brengen voor de Service Levels die niet behaald zijn. De berekening van de malus is eenvoudig en transparant gehouden ten behoeve van de uitvoering. Zie hiervoor het DFA.