

Bijlage 10 Service Level Agreement

Service Level Agreement Gemeente Groningen

Datum : 21 maart 2022
Auteur :
Versie :
Project :
Document :

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
1.1 Algemeen	4
1.2 Dienst	4
1.3 Geldigheidsduur	4
1.4 Voorbehoud	4
1.5 Ondertekening	4
2 SUPPORT	5
2.1 Servicedesk	5
2.2 Beschikbaarheid Servicedesk	5
3 GEDRAG VAN HET SYSTEEM	6
3.1 Beschikbaarheid van de functionaliteit	6
3.2 Performance van de functionaliteit	6
4 SERVICE LEVELS	7
4.1 Bereikbaarheid <Opdrachtnemer>	7
4.2 Beschikbaarheid	7
4.3 Hosting	8
4.4 Onderhoud	8
4.5 Correctief onderhoud (incident management)	9
4.5.1 Bepaling prioritering incidenten	9
4.5.2 Responsetijd	10
4.5.3 Prioritering en afhandeling meldingen (oplostijd)	10
4.5.6 Acceptatietesten na incident	11
4.6 Innovatief onderhoud (change management)	11
4.7 Preventief onderhoud	12
5 RAPPORTAGES	13
5.1 Inhoud en presentatie rapportages	13
5.1.1 Frequentie van de rapportages	14
5.1.2 Meting	14
6 PROCESSEN EN ORGANISATIE - BESTURING	15
6.1 Strategisch niveau	15
6.2 Tactisch niveau	16
6.3 Operationeel niveau	16
6.4 Overlegstructuur <Opdrachtnemer> / Gemeente Groningen	16
6.5 Landelijk klantoverleg	17
6.5.1 Directieoverleg	17
6.5.2 Gebruikersoverleg	17
6.6 Escalatieprocedure	18
6.6.1 Strategische escalatieprocedure	18
6.6.2 Operationele escalatieprocedure	20
6.7 Wijzigingsprocedure	22
6.7.1 Indienen wijzigingsverzoek	22
6.7.2 Registreren wijzigingsverzoek	22
6.7.3 Analyseren wijzigingsverzoek	22
6.7.4 Uitvoeren impactanalyse	22
6.7.5 Beschikbare tijd voor realiseren wijzigingsverzoeken	22
6.7.6 Accorderen wijzigingsverzoek	23
6.7.7 Realiseren oplossing	23
6.7.8 Testen oplossing	23
6.7.9 Afsluiten wijzigingsverzoek	23

6.8	Onderhoudsprocedure	23
6.8.1	Periode 1 & 2: Realisatie gewenst onderhoud	23
6.8.2	Gerealiseerd werk beschikbaar op acceptatieomgeving	23
6.8.3	Acceptatietesten door gebruikers	24
6.8.4	Go / No-Go moment.....	24
6.8.5	Bij een Go: gerealiseerd werk beschikbaar op productieomgeving	24
6.8.6	Bij een No-Go: overleg Gemeente Groningen	24
BIJLAGE A: DEFINITIES.....		25

Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de service die <Opdrachtnemer> levert ten aanzien van de aangeboden dienstverlening en applicatie voor toegang, kassa en verhuur ten behoeve van sportfaciliteiten en sportaccommodaties en met welk serviceniveau het beheer wordt ingericht en vormgegeven. Het specificeert de verantwoordelijkheden van <Opdrachtnemer> en Gemeente Groningen.

Bij dit document hoort de bijlage:

- Bijlage A: Definities.

Deze bijlagen zijn integraal onderdeel van de SLA.

1.2 Dienst

<Opdrachtnemer> levert aan Gemeente Groningen een Cloud / SaaS-oplossing ter ondersteuning van de processen, uitgevoerd door medewerkers van de gemeente Groningen, die in brede zin voortvloeien uit de gesloten overeenkomst voortvloeiende uit de aanbesteding.

1.3 Geldigheidsduur

Deze SLA heeft een geldigheidsduur die overeenkomt met de duur van de Overeenkomst tussen Gemeente Groningen en <Opdrachtnemer> en gaat in op de datum van ondertekening van deze SLA. Deze SLA wordt jaarlijks geëvalueerd.

1.4 Voorbehoud

Deze SLA vervangt alle eerdere SLA's van de Dienst. Op dit document rusten intellectuele eigendomsrechten van <Opdrachtnemer>. Niets uit deze SLA mag zonder voorafgaande toestemming van <Opdrachtnemer> geheel of gedeeltelijk worden vermenigvuldigd, gebruikt of openbaar gemaakt, anders dan met de bedoeling deze Dienst te beoordelen of te gebruiken.

Voor gebruikers van de Dienst vormt deze SLA een integraal onderdeel van de licentieovereenkomst. Indien u vragen en/of opmerkingen heeft over deze SLA, dan kunt u zich wenden tot de Servicedesk (zie Hoofdstuk 2).

1.5 Ondertekening

Door ondertekening van dit Service Level Agreement verklaart Gemeente Groningen kennis te hebben genomen van en in te stemmen met dit document.

Opdrachtgever:

Opdrachtnemer

Datum:

Datum:

Gemeente Groningen

<Opdrachtnemer>

2 Support

<Opdrachtnemer> en de Gemeente Groningen zullen een contactpersoon en een vervangende contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze overeenkomst zullen onderhouden.

De contactpersoon vanuit de Gemeente Groningen zijn:

Operationele aangelegenheden	
over de werking van het systeem :	Functioneel applicatiebeheer.
Relatiemanagement:	Servicemanager
Strategische vraagstukken:	Strategisch Informatie Manager.

De contactpersoon vanuit <Opdrachtnemer> zijn:

Operationele aangelegenheden	
over de werking van het systeem :	<Opdrachtnemer>
Relatiemanagement:	<Opdrachtnemer>
Strategische vraagstukken:	<Opdrachtnemer>.

2.1 Servicedesk

De Servicedesk is het loket voor alle gebruikers van de dienst, zoals bovenstaand opgenomen. Alle incidenten, change requests, serviceverzoeken, vragen en/of klachten kunnen bij de Servicedesk worden gemeld. Binnen de gemeente Groningen is de ICT-Servicedesk de 1^e ingang voor de gebruikers. Deze ICT-Servicedesk (Fujitsu) routeert 'functionele' meldingen door naar FB oplosgroep (conform andere applicaties). Niet functionele meldingen moeten door de ICT-Servicedesk worden bekeken en indien nodig door gerouteerd worden naar <Opdrachtnemer>.

2.2 Beschikbaarheid Servicedesk

<Opdrachtnemer> hanteert een toegankelijk 1-loket-principe dat door haar Servicedesk wordt vormgegeven. Een centraal communicatieloket voor <Opdrachtnemer>. De Servicedesk verleent ondersteuning aan de beheerdienst en garandeert tevens een toegankelijke en klantvriendelijke bereikbaarheid van <Opdrachtnemer>. Voor incidentmeldingen geldt een aanvullende procedure, te vinden in hoofdstuk 4.5.

De Servicedesk is voor Functioneel Beheer bereikbaar via:

- E-mail: <mailadres>
- Meldingen inkijk en voortgang: <URL>

De Servicedesk is beschikbaar op:

maandag – vrijdag	08.00 – 18.00 uur
(feestdagen uitgezonderd)	

Voor de bovenstaand geautoriseerde gebruikers van Gemeente Groningen is de Servicedesk ook 24 x 7 uur dagelijks bereikbaar (inclusief feestdagen en weekenden) via:

- Telefoon: <nummer leverancier>

De Servicedesk ondersteunt de Nederlandse taal. Berichten die buiten de service-uren worden aangemeld, zullen tijdens de eerstvolgende service-uren worden behandeld.

3 Gedrag van het systeem

3.1 Beschikbaarheid van de functionaliteit

De beschikbaarheid van het systeem is tijdens service-uren 99,8%. Deze beschikbaarheid wordt berekend per maand. In geval van downtime wordt de reden hiervan toegelicht middels de rapportage aan de Gemeente Groningen.

De openstellingstijden van de accommodaties zijn (maximaal) van 05:00 uur tot 24:00 uur. Uitzonderingen worden in nader overleg besproken.

Releases (innovatief onderhoud) met nieuwe functionaliteit worden buiten service-uren via een vast schema geïnstalleerd en hebben geen impact op beschikbaarheid voor de gebruikers.

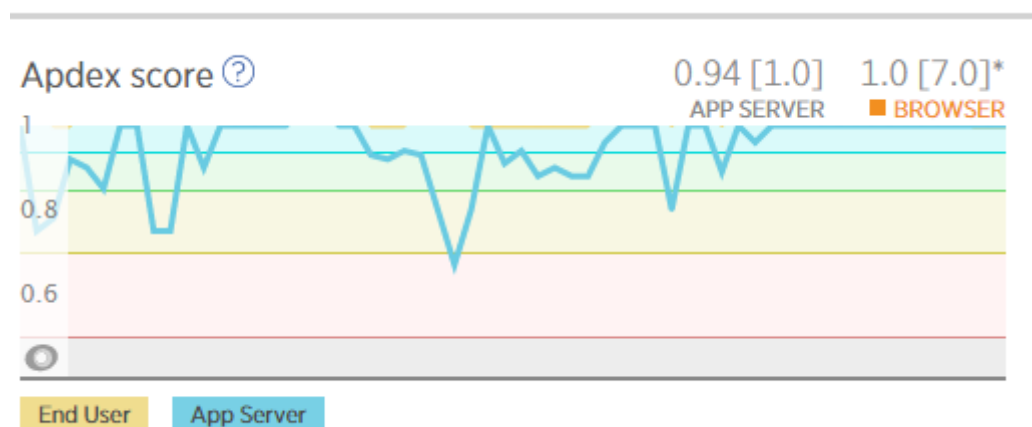
3.2 Performance van de functionaliteit

De performance van het systeem wordt uitgedrukt in de tevredenheid van gebruikers met de responsetijden van het systeem (zogenaamde apdex). Deze apdex-score wordt bepaald op basis van de reactietijden van het systeem bij dagelijks gebruik. Ook het aantal fouten dat optreedt bij gebruik van het systeem worden in deze score meegenomen. De apdex-score is op dit moment 97% of hoger¹

De instellingen voor het systeem zijn als volgt:

- Tevreden responsetijd: 1,0 seconden of minder;
- Getolereerde responsetijd: tussen 1,0 seconden en 4,0 seconden;
- Frustrerende responsetijden: langer dan 4,0 seconden.

Deze apdex-score wordt continu gemonitord middels een dashboard:



Figuur 1: Apdex-score dashboard

De berekening is als volgt:

$$\text{Apdex} = \frac{\text{tevreden responsetijd} + (\text{tolerante responsetijd}/2)}{\text{Totaal aantal requests (server afhandelingen)}}$$

¹ Uitleg van de berekening van de apdex zie [hier](#).

4 Service levels

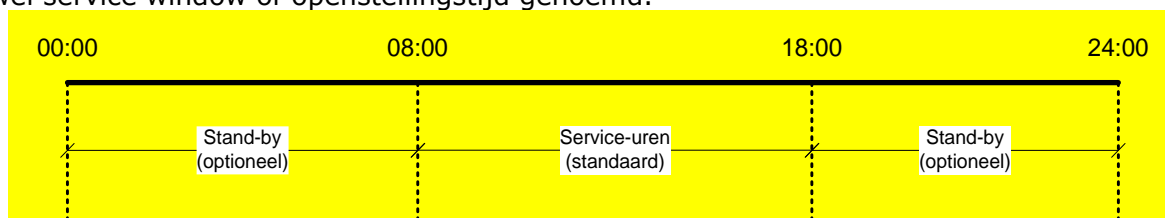
Service desk	Availability (Beschikbaarheid)	99%	Kalendermaand
Service desk	Percentage niet beantwoorde calls	5%	Kalendermaand
Piket	Availability (Beschikbaarheid)	99%	Kalendermaand

4.1 Bereikbaarheid <Opdrachtnemer>

De Servicedesk van <Opdrachtnemer> is per e-mail bereikbaar voor alle geautoriseerde gebruikers van de Dienst. Voor geautoriseerde medewerkers van Gemeente Groningen is <Opdrachtnemer> tijdens de service-uren ook telefonisch bereikbaar, zie §.2.2.

4.1.1 Service-uren (service window)

De standaard periode waarin de Servicedesk bereikbaar is vastgesteld van maandag t/m vrijdag van 8:00 t/m 18:00 uur Nederlandse tijd, exclusief Nederlandse feestdagen. Ook wel service window of openstellingstijd genoemd.



Figuur 2: Bereikbaarheid <Opdrachtnemer>

<Opdrachtnemer> is via de Servicedesk standaard bereikbaar binnen de service-uren. Bereikbaarheid buiten de service-uren wordt middels stand-by gerealiseerd, zie figuur 2.

<Opdrachtnemer> heeft aanvullende monitoringsprogrammatuur geïnstalleerd staan op de productieomgeving. Deze monitoringsprogrammatuur informeert de Servicedesk ook buiten de service window uren. De dienstverlening wordt hierbij tot 24 uur/ 7 dagen in de week verlengt.

De (maximale) openingstijden van de accommodaties van Opdrachtgever staan genoemd onder par. 3.1.

4.1.2 Stand-by

Berichten die buiten de service-uren worden aangemeld, zullen tijdens de eerstvolgende service-uren worden behandeld. De stand-by bereikbaarheid van <Opdrachtnemer> kan in overleg worden verruimd tot buiten de service-uren.

4.2 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid verstaan we de mate van toegankelijkheid voor gebruikers en systemen om gedurende het vastgestelde service window (openstellingstijd) gebruik te kunnen maken van een informatiesysteem.

4.2.1 Beschikbaarheidspercentage

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = \frac{\text{Openstellingstijd} - \text{Downtime}}{\text{Openstellingstijd}} \times 100\%$$

Het beschikbaarheidspercentage van <Opdrachtnemer> applicaties is op basis van beschikbaarheidsniveau 1 vastgesteld op: 98% op jaarbasis.

Buiten de openstellingstijd kan van het informatiesysteem gebruik gemaakt worden, maar de beschikbaarheid hiervan is niet gegarandeerd.

4.2.1.1 Openstellingstijd

Onder de openstellingstijd wordt verstaan de periode waarbinnen het informatiesysteem gegarandeerd beschikbaar is voor gebruik.

De openstellingstijd is vastgesteld op zondag t/m zaterdag van 0:00 t/m 24:00 uur Nederlandse tijd, exclusief Nederlandse feestdagen.

Wanneer er Onderhoud wordt uitgevoerd (§4.4) is het informatiesysteem niet beschikbaar voor gebruik.

4.2.1.2 Downtime

Onder downtime wordt de tijd verstaan waarop binnen de openstellingstijd geen gebruik gemaakt kan worden van een informatiesysteem. Downtime wordt vastgesteld per jaar en wordt per kwartaalrapportage opgeleverd in een rapport.

Niet tot downtime wordt het gepland onderhoud gerekend dat <Opdrachtnemer> dient uit te voeren op basis van deze beheerdienst. Gepland onderhoud wordt uitgevoerd buiten het service window

Indien het noodzakelijk is dat onderhoud (deels) uitgevoerd moet worden tijdens de het service window dan wordt dit vooraf afgestemd met gemeente Groningen en valt het onder gepland onderhoud. Loopt gepland onderhoud uit dan wordt de eventuele tijdsperiode die hiervan binnen het service window valt gerekend tot downtime.

4.3 Hosting

De applicatie en bijbehorende databases worden extern gehost. Alle business software betreffende de applicatie is in eigendom van <Opdrachtnemer>.

De hosting van <Opdrachtnemer> vindt plaats bij <Hostingpartner Opdrachtnemer>.

De data wordt opgeslagen op Nederlands grondgebied. De eisen aan de datacentra zijn dusdanig dat we hiermee de servicelevels die we met onze klanten afspreken kunnen invullen.

<Opdrachtnemer> staat ervoor in dat aan de bovenstaande normen blijvend zal worden voldaan gedurende de looptijd van het contract.

4.4 Onderhoud

Om de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de Dienst te waarborgen, is het noodzakelijk dat <Opdrachtnemer> onderhoud pleegt op de Dienst. De volgende vormen van onderhoud worden hierbij onderscheiden:

Correctief onderhoud:

Afwijkingen ten aanzien van de gestelde eisen (functionaliteit, performance, stabiliteit) van het systeem herstellen.

Innovatief onderhoud:

Aanpassingen van het systeem naar aanleiding van gewijzigde eisen (omgevingsfactoren, wetgeving, functionaliteit, performance, stabiliteit).

Preventief onderhoud:

Onderhoud van het systeem ter voorkoming van afwijkingen ten aanzien van de gestelde eisen (functionaliteit, performance, stabiliteit).

De uitvoering van het onderhoud vindt plaats buiten kantooruren zoals gedefinieerd in § 4.1.

4.5 **Correctief onderhoud (incident management)**

Er is sprake van correctief onderhoud indien er reactief en ad hoc afwijkingen ten opzichte van de standaardoperatie van het informatiesysteem moeten worden hersteld. Het informatiesysteem wordt aangepast conform haar functionele en niet-functionele specificaties, waarmee de beoogde werking wordt hersteld. Ook wel 'bugfixing' genoemd.

Het primaire servicemanagementproces dat bij correctief beheer een rol speelt is Incident Management dat zich richt op het zo snel mogelijk verhelpen van verstoringen van het informatiesysteem. De Dienst is tevens aangesloten op een remote monitoringsysteem. Deze registreert 24/7 afwijkingen in de werking alsmede foutmeldingen die optreden op de server. Zie verder § 4.7 over preventief onderhoud.

Incidenten mogen worden gemeld bij de Servicedesk door geautoriseerde medewerkers van de Gemeente Groningen.

Na het aanmelden van een incident verplicht de Gemeente Groningen zich om volledige medewerking te geven aan <Opdrachtnemer> bij het oplossen van het incident.

Bij het aanmelden van een incident dient de melder van het incident aan te geven:

- De rol waarbinnen de activiteit werd uitgevoerd.
- Omschrijving van de werkzaamheden;
- Omschrijving van de symptomen met indien nodig de sleutelgegevens van de taak
- Prioriteit van het incident;
- Indien mogelijk een schermafdruck van de melding

4.5.1 **Bepaling prioritering incidenten**

Incidenten worden geprioriteerd op basis van de corresponderende impact en urgentie. Na initiële vaststelling van de prioriteit door de klant kan <Opdrachtnemer> alleen in overleg met de klant een prioritering verhogen of verlagen.

Met de factor Impact wordt het aantal gebruikers (ten opzichte van alle gebruikers van de Dienst) uitgedrukt dat hinder ondervindt, zie hieronder vermelde tabel.

Met de factor Urgentie wordt de mate waarin het bedrijfsproces wordt aangetast

Classificatie	Toelichting
Laag	Eén of enkele gebruikers (< 10%) ondervinden hinder
Middel	Meerdere gebruikers (10-33%) ondervinden hinder
Hoog	Grote gebruikersgroep (≥ 33%) ondervindt hinder

uitgedrukt, zie hieronder getoonde tabel.

Classificatie	Toelichting
Laag	Verstoring is minimaal en beperkt zich tot minder belangrijke onderdelen v/h bedrijfsproces
Middel	Meerdere onderdelen v/h informatiesysteem zijn niet beschikbaar of de verstoring tast belangrijke onderdelen v/h bedrijfsproces aan
Hoog	Verstoring tast één of meerdere cruciale onderdelen v/h bedrijfsproces aan

Tabel 1: Classificatie urgentie

Op basis van de afgegeven impact en urgentie wordt de prioriteit van het incident bepaald overeenkomstig de prioriteitenmatrix in tabel 3. Indien de classificatie van de impact en/of urgentie niet is afgegeven, of nog niet kan worden bepaald, dan wordt initieel de classificatie 'Middel' gehanteerd.

		Impact		
		Laag	Middel	Hoog
Urgentie	Hoog	Middel	Hoog	Spoed
	Middel	Laag	Middel	Hoog
	Laag	Laag	Laag	Middel

Tabel 2: Prioriteitenmatrix

4.5.2 Responsetijd

De genormeerde streeftijd binnen de service-uren, eventueel verruimd met de hieraan voorafgaande en/of aansluitende stand-by periode(s), tussen de aanmelding van het incident bij de Servicedesk en de terugkoppeling dat het incident is opgepakt. Direct na registratie ontvangt gemeente Groningen een melding van de registratie, de classificatie van het incident en het referentienummer.

In tabel 4 zijn de genormeerde streeftijden opgenomen per prioriteit. Bepalingen over de vaststelling van de prioriteiten zijn opgenomen § 4.5.1. Er wordt gestreefd naar 100% naleving van de vastgestelde tijden. Echter dienen de responsetijden minimaal in 90% van alle incidenten gerealiseerd te worden.

4.5.3 Prioritering en afhandeling meldingen (oplostijd)

De genormeerde streeftijd in uren binnen de service-uren tussen het oppakken van het incident en het moment waarop het incident is afgehandeld.

In tabel 4 zijn de genormeerde streeftijden opgenomen per prioriteit. Bepalingen over de vaststelling van de prioriteiten zijn opgenomen in § 4.5.1. Er wordt gestreefd naar 100% naleving van de vastgestelde tijden. Echter dienen de responsetijden minimaal in 90% van alle incidenten gerealiseerd te worden.

Tot de oplostijd behoort de benodigde inspanningstijd van <Oprachtnemer> om gedurende de service-uren een oplossing of workaround op te leveren voor een gereproduceerd incident. Indien tijdens de afhandeling van een incident gewacht moet worden op een reactie of activiteit van de Gemeente Groningen of andere partij dan wordt die tijd niet meegerekend.

Voor verstoringen

		Responsetijd	Oplostijd
Prioriteit	Laag	16:00	40:00.
	Middel	8:00	16:00
	Hoog	1:00	8:00
	Spoed	0:15	4:00

Voor service request

		Responsetijd	Oplostijd
Prioriteit	Laag	16:00	100:00.
	Middel	16:00	80:00
	Hoog	04:00	32:00
	Spoed	04:00	8:00

Tabel 3: Response- en oplostijden in uren

Responsetijd en oplostijd zijn weergegeven in uren en minuten (uu:mm) en gelden vanaf het moment dat de melding wordt aangenomen door de Servicedesk. De oplostijden zijn geldig binnen openingstijden van de Servicedesk.

4.5.4 Back-up/restore van bestanden en bewaartermijn

Dagelijks wordt een back-up gemaakt van de productieomgeving. Alle back-ups (van applicatie én database) worden encrypted opgeslagen. De back-up blijft gedurende één week beschikbaar. Na deze periode wordt de back-up gewist en overschreven. Voordat oude media (servers, harde schijven) uit de roulatie worden genomen, worden bestaande gegevens verwijderd en worden eventueel achtergebleven gegevens adequaat onbruikbaar gemaakt.

De gegevenshersteltijd en daarmee het acceptabele dataverlies van de Dienst is op basis van integriteitsniveau 1 vastgesteld op: maximaal één (1) dag. Alle data zal beschikbaar blijven gedurende de wettelijke bewaartermijn. Bij beëindiging van de overeenkomst zal alle historische data binnen de wettelijke bewaartermijn aan Gemeente Groningen beschikbaar worden gesteld op nader af te spreken formaat.

4.5.5 Escalatie

Bij het in gevaar komen van overeengekomen servicelevels zoals gedefinieerd in deze SLA worden de contactpersonen in kennis gesteld door de Servicedesk. De contactpersonen zullen de gevolgen analyseren van het niet nakomen van de service specificaties en passende maatregelen nemen om eventuele schadelijke gevolgen zo veel mogelijk te beperken. Na herstel van het gewenste servicelevel worden de genomen maatregelen en de situatie die leidde tot de afwijking geëvalueerd.

4.5.6 Acceptatietesten na incident

In overleg met de Gemeente Groningen wordt vóór de releasegang naar productie een acceptatietest uitgevoerd op de acceptatieomgeving. Afhankelijk van de prioriteit van het incident worden de incidenten buiten een release in productie genomen.

4.6 Innovatief onderhoud (change management)

Een onderhoudsvorm waarin op geplande wijze wijzigingen worden doorgevoerd in het informatiesysteem om:

- aansluiting te behouden op basis van wijzigende omgevingsfactoren (adaptief beheer);
- aanvullende wensen te realiseren (additief beheer); of
- verbeteringen door te voeren (perfectief beheer).

Wijzigingsverzoeken zijn alle verzoeken die leiden tot een wijziging van de Dienst. Verzoeken om functionaliteit van de Dienst aan te passen of toe te voegen, worden doorgegeven aan <Opdrachtnemer>. Wijzigingsverzoeken worden op dezelfde wijze gemeld als incidenten.

<Opdrachtnemer> beoordeelt of een wijzigingsverzoek gemeente Groningen-specifiek is of ten gunste van alle opdrachtgevers kan worden doorgevoerd. Is het een gemeente Groningen-specifieke wijziging dan treedt de wijzigingsprocedure in werking. Is het een wijziging in het voordeel van alle opdrachtgevers, dan wordt de wijziging doorgevoerd als innovatief onderhoud.

4.7 **Preventief onderhoud**

Preventief onderhoud richt zich op het voorkomen van verstoringen, waarmee de beheerinspanning niet geïnitieerd wordt door aangemelde incidenten, maar verder naar voren wordt getrokken. Hieronder worden geschaard:

- Uitvoeren van probleemdefinitie en diagnose;
- Vastleggen 'known errors' en bijbehorende wijzigingsverzoeken;
- Volgen en bewaken van bekende fouten en problemen;
- Proactieve probleemanalyse op basis van aangemelde incidenten;
- Incidentpreventie;
- Trendanalyses in incidenten.

Dit betekent dat <Opdrachtnemer> een adviserende rol op zich zal nemen betreffende het informeren en adviseren van Gemeente Groningen met betrekking tot verbeteringen. Het uitvoeren van de wijzigingen die hier vanuit worden voorgesteld, vindt plaats onder innovatief onderhoud.

5 Rapportages

5.1 Inhoud en presentatie rapportages

Servicelevels rapportage

KPI-rapportage

KPI's

Dienst	KPI	Servicelevel	Meetperiode
Service desk	Availability (Beschikbaarheid)	99%	Kalendermaand
Service desk	Percentage niet beantwoorde calls	5%	Kalendermaand
Piket	Availability (Beschikbaarheid)	99%	Kalendermaand
Incident management	Maximaal aantal prio 1 incidenten.	1	Kalendermaand
Incident management	Het minimum % Incidenten dat binnen de overeengekomen Servicelevels wordt verholpen.	90%	Kalendermaand

Onderhoud

Dienst	KPI	Servicelevel	Meetperiode
Change management	Wijzigingen t.b.v. wet en regelgeving worden altijd tijdig geïmplementeerd. (incl. test en acceptatie mogelijkheden)	100%	Kalenderkwartaal
Change management	Het minimum % wijzigingen dat binnen de oplostijd succesvol wordt doorgevoerd.	90%	Kalendermaand
Change management	Percentage wijzigingen dat First time Right wordt geïnstalleerd in productie	>90%	Kalendermaand
Change management	Documentatie van doorgevoerde wijzigingen is bij in productie name bijgewerkt	95%	Kalendermaand
Patch management	Het minimale patch niveau is N-1	95%	Kalendermaand
Release & deployment	Aantal prio1 of prio2 verstoringen naar aanleiding van een Release	≤1	Kalenderkwartaal

(Pre)Release notes

Middels release notes wordt inzicht gegeven in het uitgevoerde innovatieve, correctieve en preventieve onderhoud door <Opdrachtnemer>. In dit document wordt uitgelegd wat veranderd is in het systeem, waar in het systeem dit veranderd is en hoe de gebruiker met de nieuwe functionaliteit dient om te gaan. Deze uitleg is zodanig onderbouwd en uitgewerkt dat de Gemeente Groningen een acceptatietest kan uitvoeren aan de hand van dit document.

Service requests

Een rapport zal worden opgeleverd in Excel (.xlsx) met detailinformatie over welke service requests en changes zijn opgevoerd. Onder andere prioritering (impact en urgentie) en status worden hierin gecommuniceerd.

5.1.1 Frequentie van de rapportages

De frequentie van de beschikbare rapportages is op dit moment op kwartaal niveau ingeregeld omdat dit het meest praktisch is (bijvoorbeeld release notes). Indien andere frequenties gewenst zijn, dan kunnen hiervoor aanvullende afspraken over worden gemaakt ter optimale ondersteuning van gemeente Groningen.

Release notes

Release notes worden minimaal een maand voorafgaand aan de geplande livegang van de release kenbaar gemaakt of eerder als het voor gemeente Groningen relevant is.

Service requests

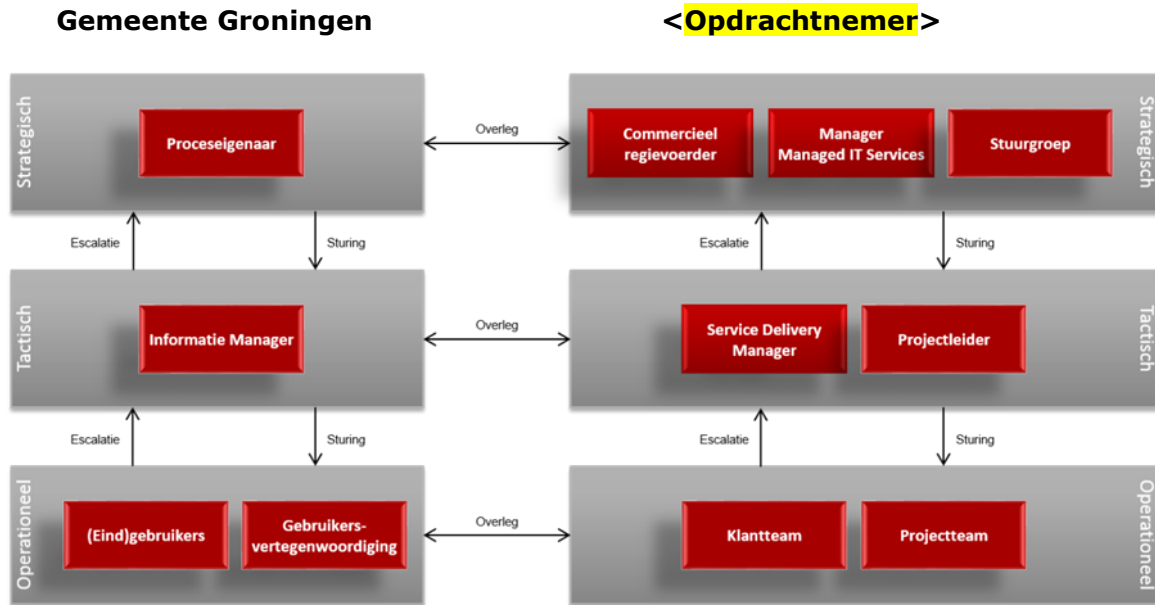
Het service-requestoverzicht wordt per kwartaal gedeeld.

5.1.2 Meting

Voor het continu meten van de performance van het systeem wordt gebruik gemaakt van dashboards. Deze dashboards worden gemonitord door het beheerteam van het systeem, daarnaast zijn dashboard ook voor Functioneel beheer van de Gemeente Groningen beschikbaar.

6 Processen en organisatie - Besturing

Ten behoeve van efficiënt en effectief bestuur wordt een besturingsmodel gehanteerd, waarin de communicatie gestructureerd verloopt met behulp van drie besturingsniveaus. In hieronder getoonde figuur is het besturingsmodel opgenomen. De zijde van de Gemeente Groningen omvat hierin het volledige beheerdomein Functioneel Beheer.



Figuur 5: Besturingsmodel

Een besturingsniveau is een gremium dat met haar specifieke bevoegdheden stuurt op vastgestelde doelen. Hiervoor communiceert het extern met het gelijkwaardige besturingsniveau. Intern geeft de sturing aan het onderliggende besturingsniveau en beantwoordt het eventuele expliciete stuurvragen voornoemd onderliggend besturingsniveau.

Afstemming tussen de besturingsniveaus van Partijen vindt plaats middels periodiek overleg, zie §6.4. Bij urgente kwesties wordt tussentijds overleg gevoerd. Op operationeel niveau vindt er, naast periodiek overleg, ad hoc communicatie plaats tussen (vertegenwoordigers van) eindgebruikers van Gemeente Groningen en de Servicedesk van <Opdrachtnemer>.

Indien er een kwestie binnen een besturingsniveau niet, of niet naar tevredenheid, afgehandeld kan worden dan kan een escalatie ingediend worden met als doel om deze impasse zo spoedig mogelijk te doorbreken. Mocht Gemeente Groningen onverhoopt dusdanig ontevreden zijn over de dienstverlening van <Opdrachtnemer> dat deze specifieke aandacht behoeft en voorzien dient te worden van passende maatregelen, dan kan de gemeente Groningen een formele klacht indienen. In het gezamenlijk op te stellen Dossier Afspraken en Procedures [DAP] dat bij deze SLA wordt toegevoegd is de klachtenprocedure beschreven.

6.1 Strategisch niveau

Het strategisch besturingsniveau is toezichhouder op de bestaande dienstverlening, stelt de kaders vast waarbinnen het tactisch niveau kan en

mag besturen en beoordeelt diens rapportages en voorstellen. Het strategisch besturingsniveau bewaakt de samenwerkingsrelatie tussen Partijen en afbreukrisico's voor de bedrijfsvoering.

Het strategisch besturingsniveau is gemandateerd om formele besluiten te nemen betreffende de dienstverlening en contracten, waaronder de Service Level Agreements.

6.2 **Tactisch niveau**

Het tactisch besturingsniveau is verantwoordelijk voor planning en controle van de dienstverlening binnen de vastgestelde kaders. Het bewaakt hier vanuit release- en verbeterplannen, compliance ten opzichte van service levels, overige contractuele afspraken en de voortgang van het commerciële proces. Het tactisch besturingsniveau adviseert het strategisch niveau in te nemen besluiten en stelt contractuele aanpassingsvoorstellen voor ter besluitvorming.

Het tactisch besturingsniveau is gemandateerd om:

- verbetervoorstellen inhoudelijk vast te stellen;
- besluiten te nemen binnen de vastgestelde financiële budgetten;
- regie te voeren betreffende knelpunten rondom klachten en escalaties;
- servicerapportages te beoordelen en te accorderen (Gemeente Groningen);
- aanpassingen in het Dossier Afspraken en Procedures te accorderen binnen de kaders van de Service Level Agreements; en
- besluiten te nemen betreffende de beheerfasen (Early Life Support, Production en Retirement) waarin het informatiesysteem zich bevindt.

6.3 **Operationeel niveau**

Het operationele besturingsniveau is belast met de dagelijkse en ad hoc aanspraak op de beheerdienst en de effectieve en efficiënte afhandeling en de samenwerking in het kader van de uitvoering ervan, waarbij de overeengekomen servicelevels worden gerealiseerd. Het operationele besturingsniveau bewaakt hiermee de adequate en dagelijkse ondersteuning van het ondersteunde bedrijfsproces.

6.4 **Overlegstructuur <Opdrachtnemer> / Gemeente Groningen**

Ten behoeve van besturing en optimale afstemming van de dienstverlening op de behoefte, vindt tussen Partijen op ieder besturingsniveau periodiek overleg plaats. Zoals opgenomen in de hieronder getoonde tabel. <Opdrachtnemer> organiseert en faciliteert periodieke overleggen en vervult de rollen van voorzitter en secretaris.

Service reviews vormen een vast onderdeel van de periodieke overleggen, waarmee de tevredenheid continu wordt geverifieerd. Hiermee kan <Opdrachtnemer> optimaal meedenken met Gemeente Groningen en kan snel ingespeeld worden op veranderingen in de wensen.

Overleg	Frequentie
Strategisch overleg	Jaarlijks
Tactisch overleg	Elk Kwartaal
Operationeel overleg	Wekelijks (op behoefte)

Tabel 4: periodiek overleg

Het operationeel en tactisch overleg is een gecombineerd overleg dat elk kwartaal zal plaatsvinden.

6.4.1 Contactpersonen

<Opdrachtnemer>

Niveau	Rol/functie	Contactgegevens
Strategisch	Directie	directeur@<Opdrachtnemer>.nl
Tactisch	Manager Services	manager@<Opdrachtnemer>.nl
Operationeel	Servicedesk	servicedesk@<Opdrachtnemer>.nl

Opmerking:

Alle communicatie zal via de Servicedesk verlopen, daar zullen ook de requests aangemeld worden.

Gemeente Groningen:

Niveau	Rol/functie	Contactgegevens
Strategisch	Systeemeigenaar	
Tactisch	Service manager	
Operationeel	Functioneel Beheerder	

De serviceraapportages worden verstuurd naar bovenstaande contactpersonen van Gemeente Groningen.

6.5 Landelijk klantoverleg

Voor het landelijke klantoverleg onderscheid <Opdrachtnemer> 2 niveaus, te weten het directeuren en het gebruikersoverleg.

6.5.1 Directieoverleg

<Opdrachtnemer> organiseert 2-jaarlijks het directeuren overleg. Het directeuren overleg bestaat uit een vertegenwoordiging van organisaties met een getekende overeenkomst. Iedere klant heeft maximaal een afgevaardigde deelnemer namens zijn organisatie. In het directeuren overleg wordt de strategische koers van <Opdrachtnemer> toegelicht en vastgelegd. Bij het directeurenoverleg kunnen externe deskundigen worden uitgenodigd voor advies. Het directeurenoverleg bepaald de besteding van de uren voor realisatie van wijzigingenverzoeken ten opzichte van de realisatie regulier onderhoud van het totaal.

Het directeuren overleg wordt voorgezeten door een van de klanten. Het secretariaat ligt bij <Opdrachtnemer>.

6.5.2 Gebruikersoverleg

<Opdrachtnemer> organiseert 2-jaarlijks, 2 weken voor het directieoverleg, het gebruikersoverleg. Het gebruikersoverleg is bedoeld voor I-Adviseurs / functioneelbeheerders van de organisaties met een getekende overeenkomst. Vanuit elke organisatie nemen maximaal 2 deelnemers deel aan het gebruikersoverleg. Het gebruikersoverleg vindt thema gewijs plaats. Het gebruikersoverleg duurt maximaal een dagdeel.

Tijdens het gebruikersoverleg worden de deelnemers meegenomen in de ontwikkelingen in het betreffende werkveld. Het gebruikersoverleg stelt aanvullend het overzicht vast van de te realiseren wijzigingsverzoeken binnen de door het directie overleg vastgestelde kaders.

6.6 **Escalatieprocedure**

De escalatieprocedure treedt in werking wanneer een operationeel of technisch voorval niet adequaat lijkt te kunnen worden opgelost en moet worden opgelost door ingrijpen van personen uit de organisatie van de Gemeente Groningen en vanuit <Opdrachtnemer>.

In dat het geval is de escalatieprocedure als volgt en is bedoeld om uitzonderlijke situaties of disputen met betrekking tot de dienstverlening op een structurele manier te adresseren. Door middel van de escalatieprocedure wordt:

- een hoger hiërarchisch niveau geïnformeerd over dreigende en opgetreden ernstige situaties;
- een team van deskundigen geformeerd met als opdracht het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening, dan wel het aanbieden van een zodanige dienstverlening dat de organisatie van de Gemeente Groningen zo goed mogelijk kan functioneren;
- gewaarborgd dat het oplossingstraject gestructureerd en effectief plaatsvindt, teneinde de dienstverlening zo snel mogelijk op een kwalitatief acceptabel niveau te herstellen;
- gewaarborgd dat een adequate communicatie over (het herstel en/of verbetering van) de dienstverlening plaatsvindt tussen Gemeente Groningen en <Opdrachtnemer>.

Er worden twee vormen van escalatie onderkend: tactisch/strategisch escalatie en operationele escalatie.

6.6.1 **Strategische escalatieprocedure**

Een strategische escalatieprocedure vindt plaats wanneer een van de volgende omstandigheden zich voordoet:

- Wanneer de Gemeente Groningen klachten heeft over de verleende service, bijvoorbeeld het structureel niet halen van servicelevels of ontoereikende klanttevredenheid;
- Wanneer contractuele, financiële of anderszins gemaakte afspraken niet nagekomen worden;
- Situaties met een groot afbreukrisico voor de bedrijfsvoering van de Gemeente Groningen;
- Situaties die de samenwerkingsrelatie tussen de Gemeente Groningen en <Opdrachtnemer> betreffen;
- Situaties die een negatieve invloed hebben op de dienstverlening voor een groot aantal gebruikers van de applicatie.

De tactische en/of strategische escalatie doorloopt de volgende stappen:

- De Servicemanager van de Gemeente Groningen meldt de klachten over de verleende service, gemaakte afspraken of klanttevredenheid aan de Accountmanager van <Opdrachtnemer>;
- De Accountmanager van <Opdrachtnemer> evalueert de melding. Afhankelijk van deze melding wordt de Service Team Manager van <Opdrachtnemer> ingeschakeld, tevens wordt de Servicemanager van de Gemeente Groningen op de hoogte gehouden;

- Na beoordeling worden in gezamenlijk overleg de noodzakelijke acties uitgezet met prioriteit. De Accountmanager van <Opdrachtnemer> informeert de Informatiemanager van de Gemeente Groningen;
- De actiehouders zorgen voor feedback over het proces en resultaten naar de betrokken partijen;
- Nadat de melding is opgelost dient akkoord over de oplossing verkregen te worden van aanmelder;
- Indien verdere escalatie nodig is, wordt vanuit de Gemeente Groningen de Proceseigenaar ingeschakeld en vanuit <Opdrachtnemer> de Commercieel manager. Zij nemen de uiteindelijke beslissing.

Escalationniveaus tactische en/of strategische escalatie

	Gemeente Groningen	<Opdrachtnemer>
Escalationniveau 1	Servicemanager	Manager Services
Escalationniveau 2	Proceseigenaar/ Systeemeigenaar	Commercieel manager

6.6.2 Operationele escalatieprocedure

Operationele escalaties geschieden vanuit de operationele lijn en vinden plaats wanneer een van de volgende omstandigheden zich voordoet:

- Het niet halen van de oplostijden die gelden met betrekking tot incidentbeheer voor incidenten van de categorie Hoog of Spoed. Escalatie vindt plaats wanneer 100% van de oplostijd behorende bij de categorie is verstreken, of zoveel eerder als blijkt dat de overeengekomen oplostijd niet gehaald gaat worden.
- Wanneer het gaat om incidenten van de categorie Middel of Laag wordt door de Gemeente Groningen en/of <Opdrachtnemer> schriftelijk (bv. per e-mail) de overschrijding van de afhandeltijd gemeld, waarna door <Opdrachtnemer> de benodigde acties worden ondernomen om het incident zo snel mogelijk af te sluiten. Wanneer dit volgens de Gemeente Groningen niet tot een spoedige en/of gewenste oplossing leidt, wordt geëscaleerd conform de tactisch/strategische escalatieprocedure.
- In geval van een incident dat moet worden opgelost en waar medewerking van derden niet plaatsvindt.

De operationele escalatie doorloopt de volgende stappen:

1. Melding en beoordeling

Melding van een operationele escalatie dient te geschieden vanuit de operationele lijn van beide organisaties richting de Functioneel beheerder van de Gemeente Groningen en de Service Team Manager van <Opdrachtnemer> om vervolgens de aanmelder te informeren over de situatie. Zowel de Service Team Manager van <Opdrachtnemer> als de Functioneel Beheerder van de Gemeente Groningen kan een operationele escalatie starten. De andere partij beoordeelt de klacht, desgewenst bijgestaan door anderen.

In de beoordeling wordt betrokken:

- Detailinformatie over het opgetreden incident (regionaal, landelijk, aantal betrokken medewerkers, de aard van de storing etc.);
- Voorlopige resultaten van het onderzoek;
- Prognose over de verwachte afhandeltijd;
- Betrokken partijen;
- Impact op de gebruikersorganisatie;
- Relaties met systemen, processen.

Instellen gezamenlijk team

De Service Team Manager van <Opdrachtnemer> en de Functioneel Beheerder van de Gemeente Groningen kunnen besluiten tot het inrichten van een gezamenlijk oplosteam (met één aanspreekpunt c.q. coördinatiepunt) voor beide partijen. Dit oplosteam evalueert het probleem en besluit over de noodzakelijk in te zetten capaciteit om tot een oplossing te komen. Indien additionele capaciteit nodig is, maken zij deel uit van het oplosteam.

Het oplosteam vormt zowel het oplossend platform als het communicatieplatform. De Functioneel Beheerder en Service Team Manager dienen op de hoogte gehouden te worden van het verloop van de escalatie indien zij geen onderdeel uitmaken van het oplosteam.

Agenda oplosteam:

- Informeren deelnemers, status van actiepunten;
- Brainstormen en/of besluiten over te nemen acties;
- Besluitvorming over actieplan;
- Planning en bemensing van deze acties;
- Terugmelding over uitvoering acties;
- Communicatie;
- Volgende bijeenkomst.

2. **Verdergaande escalatie**

Zo nodig kunnen vanuit een oplosteam andere betrokkenen, zoals externe Opdrachtnemers/partijen alsnog aangehaakt worden. In het ultieme scenario waarbij meerdere partijen bij de escalatie zijn betrokken, ligt de coördinatie van de acties bij de Gemeente Groningen.

Indien de Service Team Manager en de Functioneel Beheerder er gezamenlijk niet uitkomen en/of naarmate een escalatie langer duurt, wordt geëscaleerd naar een hoger managementniveau, te weten Service manager (Gemeente Groningen) en de Accountmanager (<Opdrachtnemer>) of uiteindelijk naar het hoogste escalatieniveau: Proceseigenaar / Systeemeigenaar (Gemeente Groningen) en de Commercieel manager (<Opdrachtnemer>) volgens hetzelfde agendaplan.

3. **Evaluatie**

De cyclus van bijeenkomen/rapporteren en uitvoeren van acties wordt zolang herhaald totdat het oplosteam zijn taak heeft vervuld. Er worden tussen partijen afspraken gemaakt voor een evaluatiebijeenkomst en het samenstellen van een evaluatierapport.

In de evaluatie van de melding, welke door Gemeente Groningen wordt gecoördineerd wordt het volgende meegenomen:

- Tijdstippen melding;
- Aard en omschrijving van de escalatie;
- Ondernomen acties / genomen beslissingen;
- Oplossingen;
- Tijdstip einde escalatie;
- Evaluatie;
- Mogelijke aanpassingen van procedures;
- Mogelijke aanpassingen van SLA;
- Acties opstarten om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

Escalatieniveaus operationele escalatie

	Gemeente Groningen	<Opdrachtnemer>
Escalatieniveau 1 (Operationeel)	Functioneel Beheerder	Service Team Manager
Escalatieniveau 2 (Tactisch)	Servicemanager	Manager Services
Escalatieniveau 3 (Strategisch)	Proceseigenaar/ Systeemeigenaar	Commercieel manager

6.7 **Wijzigingsprocedure**

Change Management (wijzigingsverzoeken)

Change management heeft als doel wijzigingen gecontroleerd door te voeren met zo weinig mogelijk (risico op) negatieve impact op bedrijfsvoering. Door indiening van een wijzigingsverzoek wordt aanspraak gedaan op het innovatief beheer van <Opdrachtnemer>. In navolgende paragrafen wordt dit nader toegelicht.

<Opdrachtnemer> beoordeelt of een wijzigingsverzoek gemeente Groningen-specifiek is of in het voordeel van alle opdrachtgevers is. Is het een gemeente Groningen-specifieke wijziging dan treedt de wijzigingsprocedure in werking. Is het een wijziging in het voordeel van alle opdrachtgevers, dan wordt de wijziging doorgevoerd als innovatief onderhoud.

6.7.1 Indienen wijzigingsverzoek

Wijzigingsverzoeken kunnen enkel worden ingediend door contactpersonen die daartoe door Gemeente Groningen gemachtigd zijn en daarmee namens Gemeente Groningen handelen.

Goede en relevante wijzigingsinformatie is cruciaal om een wijzigingsverzoek efficiënt en effectief af te kunnen handelen.

Met het indienen van een wijzigingsverzoek geeft Gemeente Groningen de opdracht aan <Opdrachtnemer> om de eerste inspanning te verrichten in de afhandeling van het wijzigingsverzoek, bestaande uit het registreren van het verzoek en het uitvoeren van een impactanalyse.

6.7.2 Registreren wijzigingsverzoek

Wijzigingsverzoeken kunnen ingediend worden bij de Servicedesk van <Opdrachtnemer>, die vervolgens de registratie verzorgt.

Succesvolle afronding van de registratie resulteert ter bevestiging in een e-mail naar de contactpersoon van Gemeente Groningen waarin tevens de unieke referentiecode van het wijzigingsverzoek in is opgenomen. Het wijzigingsverzoek wordt doorgezet naar de 2e lijn voor analyse en ontvangt de status 'Investigation Queue'.

6.7.3 Analyseren wijzigingsverzoek

Zodra de 2^e lijn aanvangt met de analyse van het wijzigingsverzoek, wordt hiervan ter informatie een e-mail gezonden naar de indiener. Het wijzigingsverzoek krijgt de status 'Investigation'.

De eerste inhoudelijke behandeling bestaat uit controle van de registratie en beschikbare informatie. Indien onvoldoende informatie beschikbaar is om voldoende begripsvorming te krijgen en/of een impactanalyse uit te voeren, dan zal deze alsnog worden achterhaald.

6.7.4 Uitvoeren impactanalyse

<Opdrachtnemer> voert altijd een impactanalyse uit. Primair wordt hierin een inschatting gemaakt van de hoeveelheid te verrichten werk en de risico's die gepaard gaan met het doorvoeren van de wijziging. Tevens wordt gekeken naar eventuele andere consequenties die het gevolg zijn van doorvoering. De omvang van de impactanalyse wordt bepaald door het wijzigingsverzoek zelf.

6.7.5 Beschikbare tijd voor realiseren wijzigingsverzoeken

De ingeschatte hoeveelheid werk in uren, met inbegrip van de tijd die aan de impactanalyse besteed wordt, zal worden geregistreerd.

6.7.6 Accorderen wijzigingsverzoek

Bij akkoord op de impactanalyse stelt indiener de ingeschatte uren vast als budget en geeft tegelijkertijd aan <Opdrachtnemer> de opdracht om de oplossing te implementeren. Op dat moment krijgt het wijzigingsverzoek de status 'Resolution'.

6.7.7 Realiseren oplossing

Onder de realisatie van de oplossing vallen het ontwerp en bouw van de oplossing. Bij het ontwerp zal afstemming plaatsvinden met Gemeente Groningen, resulterend in de op- en/of bijstelling van functionele en/of niet-functionele specificatie(s) die door Gemeente Groningen geaccepteerd en daarmee definitief gemaakt wordt/worden. Zodra de oplossing inhoudelijk is gerealiseerd, krijgt het wijzigingsverzoek de status 'Test'.

6.7.8 Testen oplossing

De gerealiseerde oplossing wordt inhoudelijke geverifieerd ten opzichte van de op- en/of bijgestelde specificatie(s). Is deze test succesvol dan is de verdere afhandeling ervan afhankelijk of al dan niet sprake is van een release.

Is er sprake van een release dan krijgt het wijzigingsverzoek de status 'Ready for Release' en zal de regie van het vervolgtraject worden overgenomen door het proces Release Management en daarbij de status ervan actualiseren. Zodra de oplossing in een release is opgenomen krijgt het de status 'Scheduled in Release'. Wordt de release, waarin de oplossing is opgenomen, ter akkoord aangeboden dan krijgt het wijzigingsverzoek de status 'Acceptance'. Wordt de release en de oplossing geaccepteerd dan wordt het wijzigingsverzoek afgesloten en krijgt het de status 'Request Closed'.

6.7.9 Afsluiten wijzigingsverzoek

Is er geen sprake van een release dan betreft het een wijziging die direct is doorgevoerd in 'Realiseren oplossing' en omvat 'Testen oplossing' de vaststelling van correcte doorvoering van de doorgevoerde oplossing. Is dat het geval, dan wordt het wijzigingsverzoek gesloten en krijgt het de status 'Request Closed'.

6.8 Onderhoudsprocedure

De reguliere onderhoudsprocedure gaat als volgt en wordt in de volgende paragrafen nader toegelicht:



6.8.1 Periode 1 & 2: Realisatie gewenst onderhoud

De vier weken voor een release naar productie zijn opgedeeld in twee periodes van twee weken. Aan het begin van elk van deze periodes wordt bepaald welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Innovatief en preventief onderhoud worden op deze manier ingepland en uitgevoerd. Bij binnenkomst van correctief onderhoud wordt bepaald of dat ingepland kan worden of nog dezelfde periode mee moet (zie hiervoor paragraaf 4.5).

6.8.2 Gerealiseerd werk beschikbaar op acceptatieomgeving

Aan het einde van de twee periodes wordt het gerealiseerde werk beschikbaar gesteld op de acceptatieomgeving. Dit gebeurt uiterlijk een week voordat de release beschikbaar

komt op de productieomgeving. Gelijk met de release worden de Release notes verzonden.

6.8.3 Acceptatietesten door gebruikers

Vanaf het releasemoment op de acceptatieomgeving kan door Gemeente Groningen getest worden. Eventuele bevindingen worden door Gemeente Groningen teruggekoppeld aan <Opdrachtnemer>.

6.8.4 Go/ No-Go moment

Op basis van de bevindingen bepaalt <Opdrachtnemer> in samenspraak met de Functioneel Beheerder of de release naar productie kan worden uitgerold. Dit wordt gedaan op basis van de impact van de bevindingen en het al dan niet beschikbaar zijn van work-arounds.

6.8.5 Bij een Go: gerealiseerd werk beschikbaar op productieomgeving

Als de impact van de bevindingen of de work-around niet productie verstorend is, wordt het gerealiseerd werk beschikbaar gesteld op de productieomgeving. Installatie vindt plaats buiten service-uren. Gelijk met de release worden de definitieve release notes verzonden. Deze bevatten de resterende bevindingen en bijbehorende work-arounds.

6.8.6 Bij een No-Go: overleg Gemeente Groningen

Bij een No-Go-beslissing wordt de release naar productie uitgesteld. Het correctief onderhoud dat nodig is, wordt ingeschat en direct uitgevoerd. <Opdrachtnemer> bepaalt in overleg met de Gemeente Groningen wanneer de release naar productie vervolgens kan plaatsvinden.

Bijlage A: Definities

Onderstaande tabel geeft uitleg bij verschillende termen die in dit document zijn gehanteerd.

Term	Omschrijving
Beschikbaarheid	De mate van toegankelijkheid voor geautoriseerde gebruikers en systemen om gedurende de vastgestelde openstellingstijd gebruik te kunnen maken van een informatiesysteem.
Dienst	Beschrijving van de combinatie van prestaties die <Opdrachtnemer> moet leveren conform de overeenkomst die tussen Gemeente Groningen en <Opdrachtnemer> is gesloten.
Geautoriseerde medewerkers	Vertegenwoordigers van de Gemeente Groningen, die door Gemeente Groningen zijn geautoriseerd voor het melden van incidenten en wijzigingsverzoeken aan de Servicedesk van <Opdrachtnemer>.
Incident	Een gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een informatiesysteem behoort én een interruptie of vermindering van de kwaliteit veroorzaakt.
Informatiesysteem	Het technische systeem/de applicatie dat het bedrijfsproces van Gemeente Groningen ondersteunt.
Integriteit	De mate van betrouwbaarheid van gegevens, gebaseerd op de kwaliteitskenmerken juistheid, volledigheid, tijdigheid en niveau van autorisatie van de gegevens.
Klacht	Mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen waarvan de indiener meent dat deze grondige aandacht behoeft en formeel afgehandeld dient te worden.
Openstellingstijd	Afgesproken periode waarbinnen een informatiesysteem gegarandeerd beschikbaar is voor gebruik.
Oplostijd incident	Genormeerde streeftijd binnen de service-uren tussen het aangenomen incident en het moment waarop het incident is afgehandeld.
Responsetijd incident	Genormeerde streeftijd binnen de service-uren, eventueel verruimd met de hieraan voorafgaande en/of aansluitende stand-by periode(s), tussen de aanmelding van het incident bij de Servicedesk en het moment waarop het incident inhoudelijk in behandeling is genomen.
Servicedesk	Het centrale communicatiekanaal tussen <Opdrachtnemer> en alle gebruikers van de dienst
Service-uren	De standaard periode waarin de Servicedesk bereikbaar is. Vastgesteld op maandag t/m vrijdag van 8:00 t/m 18:00 uur Nederlandse tijd, exclusief Nederlandse feestdagen. Ook wel service window genoemd.
Serviceverzoek	Verzoek tot uitvoeren van werkzaamheden. Voorbeelden zijn: aanleveren van informatie van de productieomgeving, maken van een bezoekersrapportage.
Stand-by	De periode waarmee de bereikbaarheid van de beheerdienst wordt vergroot tot buiten de reguliere service-uren. Met stand-by staat de beheerorganisatie klaar om in actie te komen voor incidentmeldingen met prioriteit Spoed.

Term	Omschrijving
Uitgesloten uren	Uren waarop de Dienst niet beschikbaar is voor de Gemeente Groningen, maar waarvoor de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan <Opdrachtnemer>.
Vertrouwelijkheid	De mate van exclusiviteit van gegevens, gebaseerd op toegangsbeperking van vertrouwelijke gegevens tot daartoe geautoriseerde personen en systemen.
Weging	Percentage dat aangeeft in hoeveel procent van de incidenten of wijzigingen de maximale reparatietijd, respectievelijk realisatietijd moet worden gerealiseerd.
Wijzigingsverzoek	Ook wel Change Request. Verzoek tot wijziging van (de configuratie van) applicatie, hardware of documentatie.
Beschikbaarheid	De mate van toegankelijkheid voor geautoriseerde gebruikers en systemen om gedurende de vastgestelde openstellingstijd gebruik te kunnen maken van een informatiesysteem.