Service Level Management ICT Support & Beheer

Service Level Management ziet toe op het maken en onderhouden van structurele afspraken en het rapporteren over de afgesproken Diensten op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Doel van Service Level Management is het bewaken en continu verbeteren van de kwaliteit van de Dienst.

De eerste aansturing van de ICT Servicedesk en Beheer ligt bij de beheerpartij. Denk hierbij aan capaciteit, inzetten resources, bepalen prioriteiten, informeren, communiceren en voortgangsbewaking. De kwaliteitsbewaking vindt wekelijks plaats door middel van overleg met aangewezen rollen bij de OD.

De beheerpartij zorgt voor een Service Management Tool waarin de historie en CMDB dient te worden geïmporteerd. Ook dient de Service Management Tool te kunnen voorzien in een Selfservice Portal. Medewerkers van de OD moeten inzicht kunnen hebben in al hun ingediend calls/tickets (zowel incidenten, changes en problems). Dit geldt zowel voor de openstaande, als al afgeronde calls. Inzicht in status, doorlooptijd en planning is voor medewerkers van de OD erg belangrijk

Per onderstaand beheerproces zijn KPI's vastgesteld en zijn er specifieke service level afspraken vastgesteld. Onder Service Level Management worden al deze afspraken gemanaged.

Incident Management

Een Incident is een ongeplande interruptie of kwaliteitsreductie van een service of dienst. Het doel van Incident Management is het oplossen van Incidenten.

Incidenten worden door de ICT Servicedesk of door monitoring tools aangemaakt in de SMT. De beheerpartij dient Incidenten binnen Hersteltijd op te lossen. De Hersteltijden zijn prioriteit aangegeven. Indien de Hersteltijden niet gehaald kunnen worden dient de beheerpartij te Escaleren.

De status van Incidenten wordt door Beheerpartij altijd bijgehouden in de SMT. De ICT Servicedesk blijft binnen de SMT-eigenaar van het Incident totdat deze is opgelost.

Prioriteit	Reactietijd	KPI	Oplostijd	KPI
1. Calamiteit	Binnen 30 min	90%	Binnen 4 uur	90%
2. Hoog	Binnen 60 min	90%	Binnen 1 werkdag	90%
3. Middel	Binnen 120 min	90%	binnen 3 werkdagen	90%
4. Laag	Binnen 120 min	90%	Binnen 5 werkdagen	90%

De prioriteit wordt bepaald door de urgentie en de impact te bepalen.

PRIORITEITS MATRIX			
URGENTIE	**IMPACT**		
	Hoog	**Middel**	**Laag**
Hoog	Calamiteit	Hoog	Middel
Middel	Hoog	Middel	Laag
Laag	Middel	Laag	Laag

Onderstaande vragen helpen bij het bepalen van deze zaken.

- Wat is het effect op de productiviteit?
- Hoeveel medewerkers hebben er last van?
- Hoeveel applicaties of diensten worden er verstoord?
- Hoe belangrijk is de applicatie of dienst voor de OD NZKG?

URGENTIE	
Hoog	• De schade veroorzaakt door het incident neemt snel toe • Werk dat moet worden hersteld door medewerkers is zeer arbeidsintensief. • Een incident met prioriteit hoog kan worden voorkomen door bij een incident met prioriteit laag/middel onmiddellijk te handelen.
Middel	• De schade veroorzaakt door het incident neemt in de tijd aanzienlijk toe. • Er gaat werk verloren, maar dit is relatief snel te herstellen.
Laag	• De schade veroorzaakt door het incident neemt niet of nauwelijks toe. • Het werk dat blijft liggen is niet tijdsintensief. • Het werk dat blijft liggen kan ook later opgepakt worden.

IMPACT	
Hoog	• Relatief veel personeel van het OD is geraakt door het incident en/of kan zijn/haar werk niet meer doen. • Primaire proces dreigt stil te vallen. • Meerdere afdelingen zijn geraakt.
Middel	• Een groep medewerkers is geraakt door het incident en/of kan zijn/haar werk niet meer doen, bijvoorbeeld een afdeling of team.
Laag	• Enkele (<5) personeelsleden zijn geraakt door het incident en/of kunnen niet meer hun werk doen.

Change Management

Change management is het proces om de gewenste veranderingen aan de dienstverlening te inventariseren, prioriteren, initiëren, evalueren en bij te sturen. Het zorgt ervoor dat elke aanpassing in de ICT-infrastructuur op een efficiënte en gestructureerde wijze wordt afgehandeld, zodat noodzakelijke veranderingen geen verstoringen in de bedrijfsprocessen veroorzaken.

Beheerpartij registreert Changes in de SMT. De omvang en daarmee de standaard doorlooptijd van een Change kan variëren van het uitvoeren van een:

- Service Request – max 2 werkdagen (wachtwoord reset, het toekennen van een bestaande applicatie

- een standaard Change - max 5 werkdagen (aanmaken/verwijderen accounts, updaten van een bestaande applicatie, vervangen van een monitor, uitleveren van een smartphone etc.)

- tot Niet-Standaard change- max 10 werkdagen (aanmaken van een nieuwe server, updaten van een Firewall etc.). Het is aan beheerpartij om een voorstel te doen in categorieën en doorlooptijden

Als het niet om een Standaard Change gaat, bepaald OD NZKG op welke wijze (vanuit beheer of als project) de Change uitgevoerd dient te worden. Beheerpartij wordt gevraagd een ureninschatting uit te brengen ten behoeve van de uitvoering van een Niet-Standaard Change. In de SMT houdt Beheerpartij de aanvrager geïnformeerd over de status van de Change, inclusief gereed melding.

Problem Management

Een probleem is een ongewenste situatie in de ICT-infrastructuur, die een nog onbekende oorzaak heeft. Het proces Problem Management ziet toe op het verhelpen van Problems.

Het doel van Problem Management is het oplossen van terugkerende Incidenten of Incidenten met een onbekende oorzaak. Om dit te bereiken dient er trendbewaking en analyse van Incidenten te worden uitgevoerd

SLA/ XLA

Elke maand ontvangt de OD NZKG vanuit de Beheerpartij de rapportage omtrent de Service Level Agreement. Niet alleen de harde KPI's worden hierin meegenomen, maar ook de beleving (Expirience) van de OD-medewerkers.

Om de beleving van de medewerkers te weten, zal deze d.m.v. (bijv. KTO) iedere maand gemeten moeten worden. Waarbij we de beleving minimaal 11 van de 12 maanden een 8 moet zijn.

In deze KTO wordt er een score gegeven aan de volgende aspecten.

- Hoe tevreden is de medewerker van de OD over de bereikbaarheid van de ICT Servicedesk?
- Hoe tevreden is de medewerker van de OD over de vriendelijkheid en behulpzaamheid?
- Hoe tevreden is de medewerker van de OD met kwaliteit van de geboden oplossing?
- Hoe tevreden is de medewerker van de OD met de snelheid van de geboden oplossing?

In de Service Level Rapportage (SLR) worden de scores over de volgende KPI's getoond.

Incidentmanagement Per prioriteit (en daarmee per KPI)

- Aantal (verdeeld over soort binnenkomst e-mail, telefonisch, chat etc)
- Reactietijd (90% binnen 30 minuten in behandeling genomen)
- Oplostijd
- Totale Doorlooptijd
- Binnen SLA Ja/Nee

Bereikbaarheid

- Gemiddelde wachttijd (telefoon wordt binnen 30 seconden opgenomen)
- Aantal telefoontjes
- Aantal verbroken telefoontjes
- Aantal e-mails

Security (Informatiebeveiliging) incidenten

- Aantal
- Rapportage over patching en updates

- Status m.b.t. maatregelen bio)-
- Eventueel adviezen

Change management (Per categorie: service request, standaard, niet-standaard)

- Reactietijd (90% binnen 30 minuten in behandeling genomen)
- Oplostijd (verschilt per categorie)
- Totale Doorlooptijd
- Binnen SLA Ja/Nee

Problem Management

- Aantal
- Responsetijd
- Oplostijd
- Betrokken leveranciers
- Mitigerende maatregelen
- Rootcause

Daarnaast wordt een overzicht getoond van:

Voorraadbeheer

- Aantal
- Type
- Merk
- Assetnummer
- Soort

Afgevoerde hardware

- Aantal
- Type
- Merk
- Assetnummer
- Soort

Infrastructuur (overzicht in gebruik zijnde infrastructuur)

- Locatie
- Aanschafdatum
- Omschrijving
- Fabrikant
- Serienummer
- Einde support
- Evt. advies over Life Cycle

Bijeenkomsten

Om de samenwerking tussen OD NZKG en Beheerpartij goed vorm te geven, dienen de volgende bijeenkomsten minimaal plaats te vinden, met minimaal de volgende onderwerpen:

Operationeel overleg Beheerder met TMB

- Operationeel
- Frequentie: 1x per week, 60 minuten
- Onderwerp:
    - lopende changes, lopende projecten, prioriteiten

Service Level Rapport overleg (SLR)

- Operationeel
- Frequentie: 1x per week, 30 minuten.
    - Onderwerp: Lopende operationele zaken, planning komende week, inzet incidenten, changes, procesverbetering status en acties te bespreken.

Incident Management, Change Management en Problem Management overleg

- Tactisch
- Frequentie 1 x per maand 1 uur
    - Onderwerpen: afrekening, servicelevel afspraken Diensten, processen, vendor rating, KPI's, voorstellen voor verbetering van de Dienstverlening en risico's voor de Dienstverlening.

Projecten / Roadmap overleg

- Tactisch / Strategisch
- Frequentie 1 x per kwartaal 1,5 uur
    - Onderwerpen: de kwaliteit van de Dienstverlening, lopende en komende projecten, gewenste richting van de Dienstverlening, SIP, mogelijke (proof of concepts ten behoeve van) verbetering Dienstverlening.

Stukken ten behoeve van het operationeel overleg (Incidenten, Problems, Changes) dienen twee werkdagen voorafgaand aan het overleg te worden ingediend. Stukken ten behoeve van het tactisch, strategisch en strategisch innovatief overleg dienen een week voor het overleg te worden ingediend.

De maandrapportages, inclusief detailrapportages, dienen op de tiende werkdag van de maand voor 10:00 beschikbaar te zijn.

Tussen OD NZKG en beheerpartij wordt een DAP (Document Afspraken en Procedures) opgesteld en doorontwikkeld waarin werkafspraken worden gemaakt die geen invloed hebben op de afgesproken vergoeding gedurende de looptijd van de Overeenkomst.