

# Bijlage 4

## Eisen service level agreement

‘Vaste telefoon oplossing’



Kenmerk

Z/22/166365

Datum

11 november 2022 versie definitief



## 1 Inleiding

De opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten als onderdeel van de overeenkomst Telefonie Platform ook een service level agreement (hierna: SLA) af. Inschrijver dient een SLA op te stellen en deze toe te voegen bij de inschrijving. In deze bijlage vindt u de eisen die gesteld worden aan het SLA. Deze eisen gelden als minimumeisen waaraan voldaan moet worden gedurende de looptijd van de overeenkomst. . Er dient maandelijks over de aspecten van de SLA gerapporteerd te worden.

### 1.1 Zelfservicedesk (24/7 beschikbaar)

Met de telefonie oplossing beschikt de opdrachtgever over een zelfservicedesk die 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is. Hier zijn ook antwoorden te vinden op veel voorkomende vragen, waardoor medewerkers voor een deel van hun problemen zelf de oplossing kunnen vinden.

### 1.2 Beschikbaarheidspercentages

Gezien het belang van telefonische bereikbaarheid voor het primaire proces, streven we naar 100% beschikbaarheid. Met inachtneming van de reële haalbaarheid is de beschikbaarheid van de onderdelen van de Telefonie oplossing als volgt:

1. Algemene bereikbaarheid (Telefoon gaat over):	99,9%
2. De Klant Contact Center oplossing:	99,5%
3. De koppeling met JKC:	99,0%
4. De rapportages:	99,0%

Dit wordt gemeten en gerapporteerd per maand en betreft de beschikbaarheid buiten de geplande onderhoudswindos en buiten overmachtssituaties als grote calamiteiten (brand, aanslagen, etc.).

### 1.3 Reactietijden

Gehanteerde reactietijden voor de telefonie oplossing, worden als volgt gehanteerd;

- Telefonische vragen: Direct reactie (Binnen gestelde service window leverancier)
- Bestellingen – niet op voorraad: Reactie of indicatie binnen 2 werkdagen
- Service verzoeken: Reactie en indicatie binnen 2 werkdagen
- Wijzigingsverzoeken: Reactie binnen 2 werkdagen, indicatie binnen 1 week.
- Advisering algemeen: Binnen 1 werkweek indicatie, binnen 3 werkdagen reactie

### 1.4 Oplostijden

De gehanteerde oplostijden voor de telefonie oplossing, zijn zoals hieronder in het schema weergegeven:



Service tijden voor SLA (producten en diensten conform PDC)				
Omschrijving	Software			
	Cloudsoftware	Lokale gebr.softw.	Website/e-formul.	Intranet
<b>Aanschaf en onderhoud</b>				
Nieuwe software	Traject	Traject	Traject	Traject
Nieuwe e-formulieren	-	-	1 maand	1 maand
Wijzigingen e-formulieren	-	-	1 maand	1 maand
Software updates	in overleg	in overleg	in overleg	in overleg
<b>Ondersteuning</b>				
<b>Functioneel beheer werkzaamheden</b>				
Nieuwe releases installeren	in overleg	in overleg	in overleg	in overleg
Functionele vragen klanten software	Best effort	Best effort	Best effort	Best effort
Prio 1 - Bedrijfskritisch	4 uur, 90% binnen 6 uur, 95% binnen 14 uur			
Prio 2 - Hoog	6 uur, 90% binnen 8 uur, 95% binnen 14 uur			
Prio 3 - Middel	2 werkdagen, 90% binnen 20 uur, 95% binnen 1 werkweek			
Prio 4 - Laag	4 werkdagen, 85% binnen 1 werkweek, 95% binnen 2 werkweken			
Maximale oplostijd functionele vragen	99% binnen 21 werkdagen			
<b>Service desk</b>				
Informatieverzoeken software	2 werkdagen	2 werkdagen	2 werkdagen	2 werkdagen
Service verzoeken software	2 werkdagen	2 werkdagen	2 werkdagen	2 werkdagen
Standaard wijziging	Zie specifieke dienst			
Niet standaard wijzigingen	Indicatie binnen 1 week			
<b>Incidenten / Storingen software</b>				
Prio 1 - Bedrijfskritisch	4 uur, 90% binnen 6 uur, 95% binnen 14 uur			
Prio 2 - Hoog	6 uur, 90% binnen 8 uur, 95% binnen 14 uur			
Prio 3 - Middel	2 werkdagen, 90% binnen 20 uur, 95% binnen 1 werkweek			
Prio 4 - Laag	4 werkdagen, 85% binnen 1 werkweek, 95% binnen 2 werkweken			
Maximale oplostijd incidenten	99% binnen 21 werkdagen			

### 1.5 Veiligheid en bedrijfszekerheid

Veiligheid en bedrijfszekerheid worden steeds belangrijker binnen de automatisering. Valt de automatisering uit, dan kunnen wij de diensten aan onze inwoners niet leveren en kunnen onze ambtenaren en bestuurders hun werk voor een groot deel niet meer doen. Ook de aandacht voor de risico's op gegevensverlies, ongeautoriseerde toegang of het op straat komen liggen van gevoelige informatie is de laatste jaren flink toegenomen. Daarom hebben wij diverse maatregelen getroffen om de kans hierop te verkleinen. In de SLA geven wij aan welke normen wij nastreven en hoe we onze maatregelen gaan beoordelen en bewaken.

### 1.6 Onderdelen veiligheid en bedrijfszekerheid

De belangrijkste aspecten qua veiligheid en bedrijfszekerheid voor deze SLA zijn:

- Updates belangrijke (besturings)software
- Toegangsbeveiliging
- Virusbescherming
- Firewalls
- Backup en restore
- Veiligheidseisen andere overheden of instanties
- Voldoen aan audits
- Calamiteitenplannen
- Uitwijkplannen



Het meten van de veiligheid / bedrijfszekerheid voor het bepalen van de veiligheid / bedrijfszekerheid geldt dat we in elk geval per onderdeel aangeven of we maatregelen genomen hebben en hoe het staat met de uitvoering en eventuele tests of audits daarop. Daarnaast kunnen wij bij bepaalde onderdelen informatie genereren die aangeeft in welke mate onze maatregelen effectief zijn geweest en in welke mate ze nodig waren (denk aan het aantal tegen gehouden virussen, het aantal of percentage niet geautoriseerde inlogpogingen, etc.).

Gehanteerde normen:

- Het hebben van actuele vastgestelde regelingen/procedures
- Het voldoen aan audits
- Het uitvoeren van afgesproken testen
- Het aantal of percentage verstoringen
- Het aantal of percentage voorkomen verstoringen