

Bijlage 10

Service Level Requirements (SLR)

Europese aanbesteding - Openbare procedure

Moderne Digitale Werkplek

VERTROUWELIJK

Versie 1.0

7 december 2022

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Tijdsvensters en beschikbaarheid	3
1.2. Performance	3
1.3. 2e lijn ondersteuning	4
1.4. XLA	5
Appendix A - Toelichting Impact en Urgentie P1 t/m P4	6

1. Inleiding

In dit document zijn de minimale service levels opgenomen die van toepassing zijn op de dienstverlening van Inschrijver (zie Eis A-005 in Bijlage G - Programma van Eisen). Inschrijver verwerkt deze in de door haar op te stellen SLA. Inschrijver 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 Hecht minimaal hetzelfde niveau van dienstverlening ervaart.

1.1. Tijdsvensters en beschikbaarheid

Nr.	Service level	Service level norm	Definitie
1	Beschikbaarheidspercentage Moderne Digitale Werkplek voor Hecht	≥ 99,9% op jaarbasis, 7 x 24 uur	Percentage waarin de Moderne Digitale Werkplek functioneel toegankelijk is voor geautoriseerde gebruikers.
2	Service Support Window (1) Afhandeling van prio 2, 3 en 4 incidenten voor Hecht	1. Standaard bereikbaarheid maandag t/m vrijdag van 07.00 tot 18.00, uitgezonderd nationaal erkende feestdagen. Zaterdag en zondag van 10:00-16:00. 2. Uitgebreid service window 7:00 - 21:00 uur.	Het tijdsbestek waarin ondersteunende diensten van de Inschrijver voor prio 1 t/m 4 incidenten beschikbaar zijn en meldingen worden afgehandeld.
3	Service Support Window (2) Afhandeling van prio 1 incidenten voor Hecht	24 x 7 support, Maandag t/m zondag	

1.2. Performance

Op de Moderne Digitale Werkplek gelden minimaal de volgende prestatie eisen:

Nr.	Service level	Service level norm	Definitie
1	Moderne Digitale werkplek opstarten tot en met inloggen	≤ 90 seconden	Tijd die verstrijkt waarop de eindgebruiker de werkplek heeft opgestart en operationeel ingebruik is.
2	Opstarten van Outlook	≤ 6 sec	Tijd die verstrijkt nadat de werkplek is opgestart dat Office 365 functionaliteit als bijv. Outlook operationeel ingebruik is.

1.3. 2^e lijn ondersteuning

De 2^e lijn ondersteuning van Inschrijver heeft minimaal de volgende service levels:

Nr.	Service level	Norm	Definitie
1	Reactietijd meldingen via telefoon	90% <30 seconden	Tijd die verstrijkt waarop de 2 ^e lijn ondersteuning van de Inschrijver de inkomende telefoongesprekken van Hecht 1 ^e lijn servicedesk voor ontvangst beantwoord
2	Reactietijd meldingen via mail/ self service	90% < 60 minuten	Tijd die verstrijkt waarop de 2 ^e lijn ondersteuning van de Inschrijver de inkomende e-mails van Hecht 1 ^e lijn servicedesk voor ontvangst beantwoord
3	Oplospercentage 2e lijns	> 75%	Oplossend vermogen. Het aantal Meldingen dat direct door de 2 ^e lijn ondersteuning van de Inschrijver wordt verholpen/opgelost.
4	RPO (Recovery Point Objective)	RPO ≤ 4 uur	Maximale tolerantieperiode waarin data verloren mag gaan bij een grote verstoring van de Moderne Digitale Werkplek.
5	RTO (Recovery Time Objective)	RTO ≤ 4 uur	De tijdsduur die hoort bij een bepaalde Service Level waarbinnen een Dienst hersteld dient te zijn na een verstoring (incident of disaster) in de Dienst, om onacceptabele gevolgen ten aanzien van business continuïteit te voorkomen. Oftewel: hoelang mag het maximaal duren voordat je weer up-and-running bent met de Moderne Digitale Werkplek
6	Oplostijd Prio 1 Incident	≤ 4 uur, service norm 90%	Hoeveelheid tijd die maximaal verstrijkt tussen het moment dat de Melding wordt geregistreerd en het moment dat de Melding is verholpen c.q. opgelost. Zie in Appendix A toelichting op de urgentie en impact van P1 t/m P4
7	Oplostijd Prio 2 Incident	≤ 8 uur, service norm 90%	
8	Oplostijd Prio 3 Incident	≤ 16 uur, service norm 90%	
9	Oplostijd Prio 4 Incident	≤ 5 werkdagen, service norm 90%	
10	Oplostijd security incident	≤ 4 uur, service norm 90%	
11	Terugmeldtijd bij Prio 1 Incident of security incident	Elke 60 minuten	Periodieke contact over de status tijdens de gehele looptijd van een incident.
12	Start probleem analyse	≤ 1 werkdag na constatering probleem	Nvt
13	Rapporteren bevindingen van probleem analyse	≤ 3 werkdagen na start analyse	Nvt
14	Rapporteren gefinaliseerde probleem analyse en prognose	≤ 7 werkdagen na start analyse	Nvt

15	Oplostijd van geconstateerde problemen	90% < 10 werkdagen na analyse en prognose	Hoeveelheid tijd die maximaal verstrijkt tussen het moment dat de problem is vastgesteld en het moment dat het problem is verholpen c.q. opgelost.
16	Afhandelingstijd standaard wijzigingen	≤ 8 uur, service norm 90%	Hoeveelheid tijd die maximaal verstrijkt tussen het moment dat de standaard wijziging wordt geregistreerd en uitgevoerd.
17	Afhandelingstijd niet-standaard wijzigingen	≤ 5 werkdagen een analyse en prognose per niet-standaard wijziging	Hoeveelheid tijd die maximaal verstrijkt tussen registratie en prognose van uitvoering.

1.4. XLA

Nr.	Service level	Norm	Definitie
1	Eindgebruikerstevredenheid en beleving	≥ 7,5 Continue meting onder Hecht eindgebruikers die een Melding hebben gedaan. Vaststelling van een enquête gebeurt in overleg tussen Hecht en Inschrijver.	Werkelijke beleving van eindgebruikers over het functioneren van de Moderne Digitale Werkplek
2	Verhogen Self Service	Aanbieden van Self Service functionaliteit voor minimaal vijf (5) van de tien (10) meest voorkomende meldingen per half jaar.	Van alle Meldingen dient een top tien (10) samengesteld te worden van meest voorkomende meldingen (m.n. incidenten, serviceverzoeken en FAQ)

Appendix A - Toelichting Impact en Urgentie P1 t/m P4

P1 (kritisch)

Impact: de werkplekdienst is in het geheel niet beschikbaar en de verstoring heeft impact op de continuïteit van de primaire processen

Urgentie urgent: herstel van de werkplekdienst moet onmiddellijk ter hand worden genomen

P2 (hoog)

Impact: de werkplekdienst is voor meerdere gebruikers niet of substantieel verminderd beschikbaar en het primaire proces van minimaal één entiteit of afdeling is getroffen door de verstoring

Urgentie hoog: herstel van de werkplekdienst kan beperkt uitgesteld worden

P3 (medium)

Impact: onderdelen van de werkplekdienst zijn licht verminderd beschikbaar en minimaal één gebruiker kan werk niet meer naar behoren doen

Urgentie gemiddeld: herstel van de werkplekdienst kan uitgesteld worden tot de volgende werkdag en is een tijdelijke oplossing beschikbaar

P4 (laag)

Impact: vragen, opmerkingen en/of wijzigingsverzoeken

Urgentie laag: herstel van de werkplekdienst is niet tijd kritisch en kan in overleg met de gebruiker worden vastgesteld