



Gedreven door Innovatie, Samen naar Waardecreatie met Business Partners.

Mantel Service Level Agreement 'HMS services'

Datum: 12 september 2023

Service Level Manager
Mohammed Ismail Mustapha

1. Document status

1.1. Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Wijziging
0.1	BB	14 juli 2023	Initiatie Mantel SLA
0.2	BB	31 augustus 2023	Update Mantel SLA
1.0	MM	12 september 2023	Finale versie Mantel SLA

1.2. Distributiebeheer

Versie	Namen/initialen								
1.0	AB	LR	MM	EV	BB				

1.3. Overeenkomst en ondertekening

Rol	Naam	Initialen	Handtekening	Datum
HMS	Arjen Baars	AB		
Contract manager	Lútsen Renema	LR		
Service Level Manager	Mohammed Ismail Mustapha	MM		
Interim ICT Manager	Erik Verschoor	EV		
Consultant	Bart de Best	BB		

1.4. Begrippenlijst

De begrippenlijst is opgenomen in de HMS service catalogus.

Inhoudsopgave

1.	Document status	2
1.1.	Versiebeheer	2
1.2.	Distributiebeheer.....	2
1.3.	Overeenkomst en ondertekening.....	2
1.4.	Begrippenlijst.....	2
2.	Algemeen.....	7
2.1.	Onderwerp van de overeenkomst.....	7
2.2.	Partijen, verklaring en ondertekening	7
2.2.1.	Slotbepaling en handtekeningen	7
2.3.	Doelstelling van de Mantel SLA	7
2.4.	Doelgroep	8
2.5.	Aanvang en looptijd.....	8
2.6.	Begrippenkader	8
2.7.	Gerelateerde documenten	8
2.7.1.	Rangorderegeling.....	8
2.7.2.	Juridische borging	8
2.8.	Service beschrijving	8
2.9.	Documentbeheer.....	8
2.9.1.	Continuous SLA	9
2.9.2.	Vastlegging wijzigingen	9
2.9.3.	Herziening	9
2.9.4.	Beëindiging	9
3.	Governance	10
3.1.	Veranderparadigma.....	10
3.2.	Een taal	10
3.3.	Value streams	10
3.4.	Lean	10
3.5.	Risk level agreement	11
3.6.	Resultaatverplichting.....	11
3.7.	Controle en beheersing	11
3.8.	Incidentele afwijkingen	11
3.9.	Werkafspraken	11
3.10.	Tooling.....	11
4.	Beschrijving van de serviceverlening.....	12
4.1.	Definitie	12
4.2.	HMS Domeinen.....	12
4.2.1.	Servicepakketten per HMS domein	12

4.2.2.	E2E service afspraken per HMS domein	13
4.3.	Omgevingen.....	13
4.3.1.	Servicepakketten per omgevingen	13
5.	Serviceverlening	14
5.1.	Algemene beschrijving van de serviceverlening.....	14
5.2.	VS01 Portfolio Management value stream	14
5.1.	VS02 Service Level Management value stream	14
5.2.	VS03 Service Design value stream	14
5.2.1.	UC01 Availability Management	15
5.2.2.	UC02 Capacity Management value stream.....	16
5.2.3.	UC03 Performance Management value stream	16
5.2.4.	UC04 Continuity Management value stream.....	17
5.2.5.	UC05 Information security value stream	17
5.3.	VS04 Release management value stream	18
5.3.1.	Release van systeemsoftwarepatches.....	18
5.3.2.	Productie-acceptatie van nieuwe hardware & software componenten	18
5.4.	VS05 Configuration management value stream.....	18
5.5.	VS06 Change enablement value stream.....	18
5.6.	VS07 Problem management value stream	19
5.7.	VS08 Service Request management value stream	19
5.7.1.	Type service requests	19
5.8.	VS09 Incident management value stream.....	19
5.8.1.	Service desk	19
5.8.2.	Service levels.....	20
5.8.3.	Service openingstijd	20
5.8.4.	Prioriteit	20
5.8.5.	Homogene incidenten	21
5.8.6.	Heterogene incidenten	21
5.9.	VS10 Major Incident management value stream	21
5.10.	VS11 Event Management	21
5.11.	VS12 Continuous Operations value stream	21
5.11.1.	UC01 Continuous Deployment	21
5.11.2.	UC02 Continuous Monitoring	21
5.11.1.	UC03 Continuous Backup & Recovery	22
5.11.1.	UC04 Continuous Jobscheduling.....	22
5.11.2.	UC05 Continuous Housekeeping	22
5.11.3.	UC06 Continuous Performance & Tuning	22
5.11.4.	UC07 Continuous Storage Management	22
5.11.5.	UC08 Continuous Printer Managment.....	22

5.11.6.	UC09 Continuous Environment Management	22
5.11.7.	UC10 Continuous Network Management	23
5.11.8.	Flattering.....	23
5.1.	VS13 Continuous Development value stream	23
5.1.1.	UC01 Continuous Planning	23
5.1.2.	UC02 Continuous Design	24
5.1.3.	UC03 Continuous Testing.....	24
5.1.4.	UC04 Continuous Integration	24
5.1.5.	UC05 Continuous Learning	24
5.1.6.	UC06 Continuous AI	24
5.1.7.	UC07 Continuous Assessment	24
5.1.8.	UC08 Continuous Auditing.....	24
5.1.9.	UC09 Continuous Security	24
6.	Prestatieafspraken.....	25
6.1.	Generieke SLA Controls	25
6.1.1.	Service Strategy	26
6.1.2.	Service Design	27
6.1.3.	Service Transition.....	29
6.1.4.	Service Operations	30
6.2.	Generieke SLA normen	32
6.2.1.	Service Strategy	32
6.2.2.	Service Design	32
6.2.3.	Service Transition	37
6.2.4.	Service Operations.....	39
7.	Informatiebeveiligingparagraaf	45
7.1.	Informatiebeveiligingsbaseline.....	45
8.	Service rapportage	50
8.1.	Inleiding	50
8.2.	KPI's	50
8.3.	Lead-rapportage	50
8.4.	Lag-rapportage	50
9.	Communicatie	51
9.1.	Serviceoverleggen	51
9.2.	Contactpersonen, verantwoordelijken en adressen	51
10.	Wederzijdse verplichtingen	52
10.1.	Algemeen.....	52
10.2.	Uitvoering	52
10.3.	Informatie	52
10.4.	Introductie	52

11.	Conditie en voorwaarden	52
11.1.	Bepalingen, afhankelijkheden en overmacht	52
11.2.	Geschillen	53
11.3.	Normen en standaards	53
11.4.	Data rechten	54
11.5.	Copyright	55
11.6.	Software licenties	55
11.7.	Exit strategie	55
11.7.1.	Exit regeling serviceverlening	55
11.8.	Geheimhouding	55
11.9.	Verantwoording en controle	56

2. Algemeen

Dit document is de Mantel SLA die van toepassing is op alle business partners die services leveren aan HMS.

2.1. Onderwerp van de overeenkomst

Deze mantel SLA is van toepassing op de value streams van de domeinen order- en afvalverwerking, finance, human resource management, SHEQ en service management.

2.2. Partijen, verklaring en ondertekening

Opdrachtnemer

<...> gevestigd te <...>, hierna te noemen Opdrachtnemer, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <...>

en

HMS

Haagse Milieu Services gevestigd te 's-Gravenhage, hierna te noemen HMS, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <...>

Hierna gezamenlijk te noemen 'partijen'.

Beide partijen verplichten zich wederzijds om zich aan de gemaakte afspraken zoals vastgelegd in deze Mantel SLA te houden en deze naar behoren te vervullen. De inhoud van de Mantel SLA is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van HMS en Opdrachtnemer.

2.2.1. Slotbepaling en handtekeningen

Hierbij verklaren ondergetekenden, welke vertegenwoordigingsbevoegd en tekengerechtigd zijn voor hun organisatie, het bovenstaande overeengekomen te zijn.

HMS

Opdrachtnemer

Datum: <dd mmm yyyy>

Plaats: <plaats>

Service level manager

Mohammed Ismail Mustapha

Datum: <dd mmm yyyy>

Plaats: <plaats>

Service level manager

< business partner >

2.3. Doelstelling van de Mantel SLA

De doelstelling van de Mantel SLA is het borgen van de inspanning van beide partijen om waarde toe te voegen aan de business en service management value streams van HMS.

Deze doelstelling is geborgd in de Continuous SLA aanpak van HMS waarin generieke en specifieke SLA controls continu gemonitord worden op effectiviteit. Deze controls worden maandelijks geëvalueerd door de business value streams samen met de business partners te analyseren teneinde de limitations en boundaries te vinden en daarvoor meetbare tegenmaatregelen te definiëren en te implementeren in de vorm van SLA controls.

2.4. Doelgroep

De doelgroep van deze HMS Mantel SLA zijn de medewerkers van Opdrachtnemer en HMS die betrokken zijn bij de totstandkoming en verlening van de HMS serviceverlening zoals afgesproken in deze HMS Mantel SLA.

2.5. Aanvang en looptijd

De start en de doorlooptijd van deze HMS Mantel SLA is gelijk aan de start van de HMS Mantel Contract. Dit document wordt jaarlijks geëvalueerd tezamen met de andere documenten die onderdeel vormen van de serviceverlening.

2.6. Begrippenkader

Alle in deze HMS Mantel SLA benoemde begrippen en afkortingen zijn gedefinieerd in de HMS Service catalogus.

2.7. Gerelateerde documenten

HMS heeft in de service catalogus de gebruikte service level management documenten gedefinieerd alsmede hoe deze samenhangen. Voor deze documenten is een rangorde regeling van toepassing.

2.7.1. Rangorderegeling

Voor deze HMS Mantel SLA is de volgende rangorde regeling van toepassing:

1. HMS inkoopvoorwaarden
2. HMS aanbestedingsleidraad
3. HMS mantel SLA
4. HMS domein SLA
5. HMS domein DFA
6. HMS mantel DAP
7. HMS domein DAP
8. HMS service catalogus

Hierbij geldt dat de hoogste in rang - gelezen van boven (1) naar beneden (7) - prevaleert in geval van tegenspraak tussen de documenten. In geval het wenselijk is om af te wijken van de rangorderegeling dan moet dit expliciet bij de afwijking worden aangegeven. Toevoegingen zijn uiteraard geen probleem.

2.7.2. Juridische borging

Alle in de rangorde regeling genoemde documenten zijn onlosmakelijk verbonden aan het getekende HMS Mantel Contract. Voor ieder domein wordt per Opdrachtnemer een addendum HMS Domein Contract, HMS Domein SLA en HMS Domein DAP opgesteld met de aanvullende afspraken. Indien de addendum documenten in tegenspraak zijn met documenten van hogere rangorde, prevaleert het document van hogere rangorde, tenzij het addendum expliciet aangeeft dat er sprake is van een afwijking van een hoger liggende afspraak.

2.8. Service beschrijving

De specifieke services die door de Opdrachtnemer worden geleverd staan benoemd in het document: HMS Domein SLA en zijn gedefinieerd in de service catalogus.

2.9. Documentbeheer

De service level management documenten worden geleverd en beheerd door HMS. De wijzigingen worden voorgelegd in het Service overleg tussen HMS en Opdrachtnemer. Het Service overleg is een samenwerkingsverband tussen HMS en Opdrachtnemer. Een wijziging kan pas definitief worden doorgevoerd indien beide partijen daarmee instemmen.

2.9.1. Continuous SLA

HMS wil continue in control zijn van de risico's die ervoor zorgen dat de business value stream doelen niet gehaald worden. Hiertoe is het concept Continuous SLA ontwikkeld. Dit houdt in dat elke manager van een HMS domein maandelijks een risicosessie houdt met alle business partners van HMS en de betrokken stakeholders op basis van de ervaringen van die maand en de maandelijks uitgevoerde Value Stream Mapping. De risico's worden daarna in de maandelijkse sessie met alle betrokken business partners in een uur tijd per domein besproken om te komen tot tegenmaatregelen. Deze sessies vinden op locatie van HMS plaats en wel op 1 dag voor alle domeinen. Op basis hiervan worden de HMS Domein SLA bijgewerkt.

2.9.2. Vastlegging wijzigingen

Wijzigingen in service level management documenten worden, vooruitlopend op de herziening van het betreffende document, vastgelegd op het Wijzigingenblad (zie Bijlage A). Op het wijzigingenblad worden in ieder geval vermeld: wijzigingsdatum, ingangsdatum, (sub)paragraaf en de wijziging zelf. Het wijzigingenblad en de herziene delen van het service level management document worden door beide partijen ondertekend en maken onlosmakelijk deel uit van het betrokken document.

2.9.3. Herziening

Eenmaal per jaar worden de overeengekomen wijzigingen door HMS verwerkt in een compleet herziene versie van het betrokken service level management document. Hierin zullen ook de resultaten van de gezamenlijk uitgevoerde jaarlijkse evaluatie worden meegenomen, indien van toepassing. Ieder service level management document zal tevens worden herzien en indien noodzakelijk worden aangepast n.a.v. wijzigingen en/of projecten die de HMS-omgeving aanpassen.

2.9.4. Beëindiging

De Mantel SLA eindigt indien het Mantel Contract (tussentijds) eindigt in overeenstemming met (verwijzing naar specifieke bepalingen in het contract) of indien beide partijen daartoe gezamenlijk besluiten en dit besluit schriftelijk vastleggen en ondertekenen.

3. Governance

3.1. Veranderparadigma

HMS hanteert het veranderparadigma om de interne serviceverlening vorm te geven. Daarin zijn per jaar de speerpunten opgenomen waaraan de serviceverlening moet voldoen in termen van beeld – macht – organisatie en resources. De volgende speerpunten zijn van toepassing voor 2023:

Beeld:

- HMS wil services afnemen (dus geen producten)
- HMS wil predictieve serviceverlening (dus geen verrassingen)
- HMS wil business partners (dus geen leveranciers)
- HMS wil lean services en een maandelijkse waste reductie sessie met business partners

Macht:

- HMS wil een heldere demarcatie van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (RASCI)
- HMS wil SLA afspraken op basis van SLA controls (meetbare tegenmaatregelen van risico's)
- HMS wil SLA control creatie en borging in de Agile project / service organisatie van de business partner
- HMS wil ownership van SLA controls

Organisatie:

- HMS wil value streams georiënteerde serviceverlening (de business partner kent de business impact)
- HMS wil maandelijkse lean sessies ten behoeve van waste reductie en innovatie verkenning
- HMS wil hergebruik van SLA controls door gebruik te maken van patterns
- HMS wil continuous testing van changes om gevolgincidenten te voorkomen
- HMS wil de rest risico's van SLA controls kennen

Resources:

- HMS wil een HRM beleid dat Continuous Service Level Agreements ondersteunt.
- HMS wil een competence matrix die alle kennis en kunde aspecten benoemt die nodig zijn om de gewenste HMS outcome te halen.
- HMS wil dat de ICT medewerkers jaarlijks een ijking doen van de persoonlijke roadmap die gekoppeld is aan de Continuous Service Level Agreements uitslagen.
- HMS wil vooroplopen op het gebied van duurzaamheid en innovatie. Dit niet alleen om onze operationele efficiëntie te verbeteren, maar ook om ons aantrekkelijk te maken voor nieuw talent

3.2. Een taal

Alle begrippen die voor de service level management document een specifieke betekenis hebben, zijn opgenomen in de HMS service catalogus.

3.3. Value streams

HMS heeft haar serviceverlening gebaseerd op ITIL 4. Dit betekent dat op basis van de ITIL 4 management practices value streams zijn gedefinieerd voor de HMS-serviceverlening. Tevens zijn de bedrijfsactiviteiten van HMS vertaald naar business value streams.

3.4. Lean

HMS wil de bottlenecks (limitations en boundaries) van de business value streams en service management value streams maandelijks bepalen op basis van de value stream doelen. Hierbij wordt in ieder geval stil gestaan bij duurzaamheid, safety, beveiliging en privacy.

3.5. Risk level agreement

De serviceverlening wordt vanuit een risico perspectief bestuurd. Vanuit de lean sessies van de value stream worden risico's bepaald en beheerst door hiertoe SLA controls op te stellen. De SLA controls zijn de tegenmaatregelen van de risico's die worden gemeten en gerapporteerd door de business partners aan HMS.

3.6. Resultaatverplichting

Voor alle SLA afspraken geldt een resultaatverplichting.

3.7. Controle en beheersing

Opdrachtnemer beheert de overeengekomen serviceverlening pro-actief. Dit wil zeggen dat de kwaliteit van de serviceverlening door Opdrachtnemer continu wordt vergeleken met de aspecten zoals benoemd in deze SLA en afwijkingen t.a.v. de gespecificeerde serviceverlening worden gesignaleerd en gerapporteerd. In geval van normoverschrijdingen en/of afwijkingen, of zelfs voorafgaand hierop, zal Opdrachtnemer een voorstel doen om de serviceverlening zo snel mogelijk in overeenstemming te brengen met de vastgelegde specificaties zoals vastgelegd in het programma van eisen en de HMS service documenten:

- HMS Service Catalogus
- HMS Mantel SLA
- HMS Domein SLA
- HMS Mantel DAP
- HMS Domein DAP
- HMS Domein DFA

3.8. Incidentele afwijkingen

In onderling overleg tussen partijen kan in incidentele gevallen afgeweken worden van het gestelde in deze Mantel SLA. De afwijkende afspraak wordt in het verslag van het Service overleg vastgelegd.

3.9. Werkafspraken

Werkafspraken en procedures worden beschreven en samengevoegd in het Mantel Document Agreement and Procedures (DAP). Afwijkingen en aanvullingen hierop worden in de Domein DAP opgenomen.

3.10. Tooling

De tooling van HMS is leidend in de tot standkoming van de SLA rapportage. Opdrachtnemer voert een eigen administratie voor de service management value streams en wisselt de voor HMS relevante informatie manueel of geautomatiseerd in een formaat dat door HMS is in te lezen zoals de component monitor informatie en LCI updates.

In geval Opdrachtnemer besluit om een andere tool in te gaan zetten, dan treedt Opdrachtnemer in contact met HMS en borgt dat de beheerinformatie wordt geconverteerd naar de nieuwe tooling van de Opdrachtnemer.

4. Beschrijving van de serviceverlening

4.1. Definitie

De serviceverlening is gedefinieerd in de service catalogus.

4.2. HMS Domeinen

Deze HMS Mantel SLA omvat de volgende HMS domeinen:

- Planning
- Order en Afval registratie
- HRM
- Finance
- SHEQ
- Service management

Domein specifieke afspraken worden per domein opgenomen in een HMS Domein SLA.

4.2.1. Servicepakketten per HMS domein

In de HMS service catalogus zijn de HMS business value streams gedefinieerd voor Planning, Order en Afval verwerking, HRM en Finance. Voor SHEQ en service management zijn service management value streams gedefinieerd. Per HMS domein is in Tabel 4-1 de afname van de servicepakketten per HMS domein weergegeven. Deze servicepakketten zijn in de HMS service catalogus gedefinieerd. HMS heeft alle services waarvoor business partners worden betrokken in zo min mogelijk servicepakketten onder gebracht. Elke opdrachtnemer levert het service management pakket plus één van de andere vijf servicepakketten.

HMS Domein	Servicepakketten									
	Service Mngt	KA Binnen service	KA Buiten service	Afval Planning	Order Afval	HRM	Finance	SHEQ	Facilitair	R&D
Planning	Basis	Basis/Plus	Basis	Basis/Plus	Basis	Basis	-	Basis	Basis	Basis
Order Afval	Basis	Basis/Plus	Basis	Basis	Basis/Plus	Basis	-	Basis	Basis	Basis
HRM	Basis	Basis/Plus	Basis	-	-	Plus	-	Basis	Basis	Basis
Finance	Basis	Basis/Plus	-	-	-	Basis	Basis	Basis	Basis	Basis
SHEQ	Basis	Basis/Plus	Basis	-	-	Basis	-	Basis/Plus	Basis	Basis
Service Management	Plus	Basis/Plus	-	-	-	Basis	-	Basis	Basis	Basis

Tabel 4-1, HMS servicepakketten per domein.

De indeling in basis en plus is alleen gerelateerd aan de geboden functionaliteit in termen van applicaties en producten. De afname van een plus servicepakket impliceert het afnemen van het basis servicepakket.

Het service management domein omvat de value streams voor de andere HMS business domeinen te weten: Planning, Order Afval, HRM en Finance zoals de value stream incident management voor het oplossen van incidenten in de applicaties van die business value streams. Deze service management value streams zijn belegd bij de servicedesk van de HMS IV Regievoering en de servicedesk van de business partners. Bij HMS is de Topdesk Self-Service Portal het basis gedeelte waar de business value streams gebruik van kunnen maken. De functioneel beheerders van de applicaties in alle HMS domeinen wordt niet gerekend tot afnemers van de servicepakketten. Dus service management heeft niet een basis nodig voor afval planning om functioneel beheer toe doen van afval planning.

De value streams van Kantoorautomatisering worden uitgevoerd door alle andere value streams zoals het e-mailen naar HMS medewerkers en printen van loonstaten. Daarom is KA niet als HMS domein expliciet in Tabel 4-1 opgenomen. In Tabel 4-2 is weergegeven welke service levels van toepassing zijn op welke domein voor welk servicepakket.

Domein	Servicepakketten – Service Levels									
	Service Mngt	KA Binnen service	KA Buiten service	Afval Planning	Order Afval	HRM	Finance	Facilitair	SHEQ	R&D
Planning	Goud	Zilver	Zilver	Goud	Goud	Zilver	-	Zilver	Zilver	Zilver
Order Afval	Goud	Zilver	Zilver	Goud	Goud	Zilver	-	Zilver	Zilver	Zilver
HRM	Zilver	Zilver	Zilver	-	-	Goud	-	Zilver	Zilver	Zilver
Finance	Zilver	Zilver	-	-	-	Zilver	Goud	Zilver	Zilver	Zilver
SHEQ	Zilver	Zilver	Zilver	-	-	Zilver	-	Zilver	Zilver	Zilver
Service Management	Zilver	Zilver	-	-	-	Zilver	-	Zilver	Zilver	Zilver

Tabel 4-2, HMS servicepakketten per domein.

4.2.2. E2E service afspraken per HMS domein

HMS wenst de regievoering op service niveau te laten vinden vanuit een waarde toevoeging voor de value streams van de HMS business en HMS service management. Hierbij is het belangrijk om alle betrokken business partners te onderkennen inclusief de producten die gebruikt worden in hun serviceverlening. In de HMS Domein SLA's zijn hiertoe specifieke SLA controls gedefinieerd en, voor zover mogelijk, E2E meetbaar gemaakt.

4.3. Omgevingen

Opdrachtnemer levert aan HMS één of meer van de volgende omgevingen: Acceptatieomgeving, Productieomgeving en Uitwijkomgeving. In Tabel 4-3 is weer gegeven welke omgevingen in welke servicepakketten dienen te worden opgeleverd. Opdrachtnemer stelt deze omgevingen beschikbaar ten behoeve van de HMS serviceverlening en voert het technisch (applicatie)beheer op zowel strategisch, tactisch, operationeel en innovatie niveau overeenkomstig de servicenormen zoals vastgelegd in de HMS Mantel SLA en HMS Domein SLA.

4.3.1. Servicepakketten per omgevingen

Acceptatie-omgeving

De acceptatie-omgeving is gelijk aan de productie-omgeving. De redundantie is echter teruggebracht tot een niveau waarop de functionaliteit van de productie-omgeving in de acceptatie-omgeving kan worden getest. In de HMS Mantel DAP en HMS Domein DAP worden de afspraken en standaard changes opgenomen die van belang zijn voor het beheer van de acceptatie-omgeving.

Productie- en Uitwijkomgeving

De uitwijkomgeving is gelijk aan de productie-omgeving. De redundantie is echter teruggebracht tot een niveau waarop de omgeving als (tijdelijke) uitwijkomgeving kan dienen in geval van calamiteiten. In de DAP worden de afspraken en (standaard) changes opgenomen die van belang zijn voor het beheer van de uitwijkomgeving. In geval van calamiteiten, wanneer gebruik wordt gemaakt van de uitwijkomgeving, zijn de Service levels van de uitwijkomgeving gelijk aan die van de productie-omgeving.

Omgeving	Servicepakketten							
	KA Binnen service	KA Buiten service	Planning	Order Afval	HRM	Finance	SHEQ	Service Mngt
Acceptatieomgeving	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	n.v.t.	Ja
Productieomgeving	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Uitwijkomgeving	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	n.v.t.	Ja

Tabel 4-3, Servicepakket per omgevingen.

5. Serviceverlening

5.1. Algemene beschrijving van de serviceverlening

Opdrachtnemer levert services conform de gecontracteerde servicepakketten. De omgevingen die daarbij geleverd worden zijn gedefinieerd in Tabel 4-3. Opdrachtnemer stelt deze omgevingen beschikbaar ten behoeve van de services en producten in het servicepakket en voert het technisch / applicatie beheer op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau overeenkomstig de normen in deze HMS Mantel SLA en de HMS Domein SLA en de afspraken zoals vastgelegd in de HMS Mantel DAP en HMS Domein DAP.

Opdrachtnemer beschrijft de infrastructuur en de daaraan gerelateerde serviceverlening in een Infrastructuur Ontwerp op basis van templates die door HMS ter beschikking worden gesteld. De dynamische aspecten van de infrastructuur (zoals IP-nummerplan en dergelijke) worden beschreven in een Infrastructuur Productie Handleiding (IPH) en Applicatie Productie Handleiding (APH). Na vaststelling en goedkeuring van deze documenten door HMS vindt installatie van en onderhoud aan de infrastructuur / applicatie / services en de voorzieningen daarvoor plaats. Het onderhoud aan de genoemde documenten vindt plaats op basis van Requests for Change (RFC) en projectvoorstellen. De templates voor IPH en APH worden door HMS vastgesteld.

Om de Service normen te kunnen garanderen zijn operationele en tactische service management value streams ingericht om zo de flow gestructureerd te laten verlopen. HMS hanteert architectuurprincipes die momenteel worden beschreven in de HMS Referentie Architectuur. Value streams van Opdrachtnemer dienen aan te sluiten op de demarcatie die is aangegeven in de HMS Domein DAP. De inrichting van de HMS serviceverlening is beschreven in de HMS Service catalogus.

5.2. VS01 Portfolio Management value stream

De service en product portfolio zijn gedefinieerd in de HMS Service catalogus. De aantallen zijn opgenomen in de gerelateerde HMS Domein DFA en de technische specificatie zijn opgenomen in de betrokken Domein Programma van Eisen. De eigenaar van het service portfolio en product portfolio is HMS. Opdrachtnemer adviseert HMS in het strategisch overleg over het lifecycle management per service en product als ook over het gehele portfolio dat Opdrachtnemer levert aan HMS.

5.1. VS02 Service Level Management value stream

Voor HMS zal een Service Level Manager worden ingezet bij Opdrachtnemer als aanspreekpunt op tactisch niveau. Tevens zal een plaatsvervanger worden ingezet in geval van afwezigheid. De Service Level Manager is verantwoordelijk voor het naleven van de SLA en als zodanig aanspreekbaar voor Opdrachtnemer. Definitieve aanstelling bij eerste opzet of wijziging gebeurt alleen na goedkeuring door HMS.

De Service Level Manager zorgt maandelijks voor een totaalrapportage over de gecontracteerde serviceverlening, die besproken wordt tijdens het Service overleg. Tevens kan de Service Level Manager door HMS worden gevraagd ad-hoc informatie op te leveren m.b.t. de afgesproken serviceverlening. De basis van de SLA rapportage is de E2E service monitoring op basis van een EUX monitorarchitectuur die door HMS wordt ingezet en door Opdrachtnemers als een SAAS monitorvoorziening wordt aangeboden.

5.2. VS03 Service Design value stream

De Service Design value stream omvat de value streams die invulling geven aan de ontwerpcriteria voor de services teneinde de SLA normen te kunnen halen. Dit zijn:

- Availability Management
- Capacity Management
- Performance Management
- Continuity Management
- Information Security Management

Deze value streams worden door Opdrachtnemer minimaal 1 keer per maand gebruikt om de operationele monitorgegevens, incident, changes en andere gegevens te gebruiken om een forcast te maken van de vraag naar beschikbaarheid, capaciteit, performance, continuïteit en informatiebeveiliging. Op basis van de vraag, een trendanalyse en het bestaande aanbod in termen van infrastructuur- en applicatie ontwerpen verricht Opdrachtnemer een analyse waar mogelijk de SLA normen niet gehaald gaan worden.

In het maandelijkse serviceoverleg neemt Opdrachtnemer deze kengetallen mee zodat deze informatie gebruikt kan worden in de Lean sessies waar de limitations en boundaries van de business value streams worden besproken. Dit resulteert in een update van het HMS Service Quality Plan qua in te zetten resources. De hierdoor onderkende risico's worden vertaald naar meetbare tegenmaatregelen. Ook deze komen in het Service Quality Plan te staan en dienen tot input van VS11 Continuous Operations en VS12 Continuous Development.

5.2.1. UC01 Availability Management

Onder Availability management wordt verstaan:

- Controleren, handhaven en overzicht geven van de vastgestelde beschikbaarheid
- Controleren, handhaven en overzicht geven van een vooraf vastgestelde betrouwbaarheid (aantal verstoringen).
- Uitvoeren van inspecties, preventief en correctief onderhoud.

De beschikbaarheid KPI is in de service catalogus gedefinieerd.

De beschikbaarheid wordt op twee niveaus gemeten, namelijk op E2E niveau en op component niveau.

E2E niveau

De EUX monitorvoorziening (zie VS11) is de basis voor de beschikbaarheidsmeting van een service.

Component niveau

De door de Opdrachtnemer ingezette component monitor tool is de beschikbaarheidsmeting van een component van een service. Opdrachtnemer definieert de componenten van de geleverde service en meet deze qua beschikbaarheid.

Het niet beschikbaar zijn van een geaggregeerd Logisch CI (LCI) als gevolg van een overschrijding van de performancenorm is onderdeel van de beschikbaarheidsberekening. Dit geldt echter niet wanneer de daling van de performance te wijten is aan een overschrijding van het tevoren vastgestelde maximaal haalbare aantal concurrent gebruikers van een service.

Incidenten die gemeld zijn vanuit het monitoringsysteem en die voldoen aan de bovengestelde eisen, zijn de basis van deze beschikbaarheidsmeting van een component. Het monitoringsysteem meet in principe per 5 minuten de beschikbaarheid van een LCI. Indien de meting een foutmelding oplevert, zal om de minuut een nieuwe meting plaatsvinden. Bij herhaalde onbeschikbaarheid zal het monitoringsysteem na de derde foutmelding een incident aanmaken bij de Service Desk.

Ter optimalisering van de beschikbaarheid kunnen RfC's via het change enablement value stream worden ingediend. Indien naar aanleiding van een wijziging moet worden overgegaan op een fallback, zal deze fallback starten binnen de vastgestelde onderhoudsvenster van de wijziging. Daarbij telt de fallback niet mee als onbeschikbaarheid, tenzij de fallback het gevolg is van een aan Opdrachtnemer verwijtbaar feit.

Een incident is verwijtbaar in geval van menselijk falen (niet volgen van procedure / ondeskundigheid etc.).

Onbeschikbaarheid ten gevolge van de volgende situaties vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer:

- De beschikbaarheid van een HMS service in zijn algemeenheid voor zover de oorzaak van onbeschikbaarheid is gelegen buiten het beheerdomein van Opdrachtnemer.
- Onbeschikbaarheid van de aangesloten apparatuur van HMS
- Onbeschikbaarheid ten gevolge van gepland onderhoud in beschikbaarheidsvenster
- Storingen die hun oorsprong vinden in Calamiteiten (oorlog, aardbeving etc.)

Onbeschikbaarheid wordt door HMS gemeten met de EUX monitoring en door de Opdrachtnemer op basis van componentmetingen.

De betrouwbaarheid van het systeem komt tot uitdrukking in het aantal en de zwaarte van de incidenten die onbeschikbaarheid veroorzaken.

Rapportage

Beschikbaarheid wordt gevolgd aan de hand van en weergegeven in de maandrapportage over de betrokken SLA controls. Deze wordt maandelijks besproken met en toegelicht aan HMS in het Service overleg.

Planning

Opdrachtnemer levert HMS aan het einde van elk kwartaal een service rapportage op, inclusief een update voor het Service Quality Plan (SQP) voor het komende kwartaal (zilver level). Daarin zal Availability management expliciet zijn opgenomen.

5.2.2. UC02 Capacity Management value stream

Capacity management heeft tot taak om blijvend de juiste capaciteit aan ICT-middelen beschikbaar te stellen tegen te verantwoorden kosten en passend bij de huidige en toekomstige behoeften van HMS.

Capacity management is de primaire verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. HMS zal hiertoe voor zover mogelijk prognoses ten aanzien van business value streams aanleveren zoals verwacht volume aan data opslag en netwerkverkeer, gebaseerd op basis van metingen en trendanalyses. Opdrachtnemer stelt het Capaciteitsplan op. Na goedkeuring van HMS van dit Capaciteitsplan waakt en rapporteert Opdrachtnemer over dit plan.

Rapportage

Capaciteitsgebruik wordt gevolgd aan de hand van en weergegeven in de maandrapportage over de betrokken SLA controls. Deze wordt maandelijks besproken met en toegelicht aan HMS in het Service overleg.

Planning

Opdrachtnemer levert HMS aan het einde van elk kwartaal een service rapportage op, inclusief een update voor het HMS Service Quality Plan (SQP) voor het komende kwartaal (zilver level). Daarin zal Capacity management expliciet zijn opgenomen.

5.2.3. UC03 Performance Management value stream

Performance management wordt ingevuld op twee niveaus. Het eerste niveau is de EUX monitoring waarin per HMS domein bedrijf kritische business value streams die gebruikers uitvoeren worden gesimuleerd. Het tweede niveau is de technische performance. De technische performance is een meting die de Opdrachtnemer uitvoert door applicatie en infrastructuur services te monitoren op responstijd. Deze meting komt boven op de component meting omdat producten geen performance hebben maar alleen capaciteit. De monitoring van de applicatie en infrastructuur services is een tegenmaatregel die de Opdrachtnemer alleen hoeft in te zetten in geval van de SLA normen structureel niet gehaald worden.

Rapportage

Performance wordt gemonitord aan de hand van en weergegeven in de maandrapportage over de betrokken SLA controls. Deze wordt maandelijks besproken met en toegelicht aan HMS in het Service overleg.

Planning

Opdrachtnemer levert HMS aan het einde van elk kwartaal een service rapportage op, inclusief een update voor het HMS Service Quality Plan (SQP) voor het komende kwartaal (zilver level). Daarin zal Performance management expliciet zijn opgenomen.

5.2.4. UC04 Continuity Management value stream

De ICT Continuity Management is gebaseerd op de behoefte vanuit de HMS business value streams. De belangrijkste KPI's vanuit de business zijn maximaal dataverlies (RPO) en hersteltijd (RTO). Daarnaast zijn de tegenmaatregelen van de BIV matrix een belangrijke input voor de eisen ten aanzien van ICT Continuity management als ook de controls vanuit ISO 27001.

Rapportage

Continuity wordt gemonitord aan de hand van en weergegeven in de maandrapportage over de betrokken SLA controls. Deze wordt maandelijks besproken met en toegelicht aan HMS in het Service overleg.

Planning

Opdrachtnemer levert HMS aan het einde van elk kwartaal een service rapportage op, inclusief een update voor het HMS Service Quality Plan (SQP) voor het komende kwartaal (zilver level). Daarin zal Continuity management expliciet zijn opgenomen.

5.2.5. UC05 Information security value stream

Opdrachtnemer heeft een Security Officer in service die het beleid omtrent informatiebeveiliging uitvoert op basis van internationale standaarden zoals ISO 27001. Na opstelling van het beveiligingsbeleid door HMS voert Opdrachtnemer het beleid uit, maakt een beveiligingsplan en rapporteert hierover aan HMS.

Information security is een onderdeel van de 'de Beveiligingsparagraaf' in het kader van de serviceverlening van Opdrachtnemer naar HMS en is derhalve verbonden met het beveiligingsbeleid zoals overeengekomen tussen Opdrachtnemer en HMS.

Virusprotectie

Binnen de aangeboden serviceverlening vallen de onderstaande viruspreventie updates:

- (Automatische) Monitoring van nieuwe virussen die betrekking hebben op de te beheren infrastructuur
- Automatische update van de virusdefinitie bestanden.
- Indien van toepassing het uitrollen van een nieuwe versie van de antivirus software.

Opdrachtnemer wordt door HMS verantwoordelijk gesteld voor alle aangetroffen virussen waarvan op het moment van aantreffen antivirus oplossingen in de markt aanwezig waren. Voor aangetroffen virussen waarvoor geen antivirus oplossingen voorhanden waren op het moment van aantreffen hanteert Opdrachtnemer in overleg met HMS een noodscenario waaronder:

- Hoogfrequente monitoring
- Verwijderen / herstellen van verminkte bestanden / programmatuur
- Stilleggen van de serviceverlening

Dit noodscenario dient te worden opgenomen in de HMS Mantel DAP.

Rapportage

Informatiebeveiliging wordt gevolgd en weergegeven in de maandrapportage over de betrokken SLA controls. Deze wordt maandelijks besproken met en toegelicht aan HMS in het Service overleg.

Planning

Opdrachtnemer levert HMS aan het einde van elk kwartaal een service rapportage op, inclusief een update voorstel voor het HMS Service Quality Plan (SQP) voor het komende kwartaal (zilver level). Daarin zal Beveiligingsbeheer expliciet zijn opgenomen.

5.3.VS04 Release management value stream

5.3.1. Release van systeemsoftwarepatches

Virusdefinitie bestanden worden na succesvolle installatie op de acceptatie-omgeving geïnstalleerd op de productie omgeving. Alle andere (systeemsoftware) patches worden geïnstalleerd volgens de HMS OTAP-procedure. Deze OTAP-procedure dient in de HMS Mantel DAP nader te worden uitgewerkt.

5.3.2. Productie-acceptatie van nieuwe hardware & software componenten

De procedures voor het accepteren van nieuwe hardware & software dient te worden beschreven in de OTAP-procedure.

5.4.VS05 Configuration management value stream

Het doel van Configuratiebeheer is het onder controle brengen en houden van de services, applicaties en de infrastructuur. Daartoe worden van alle relevante componenten de kenmerken vastgelegd in de Configuratie Management DataBase (CMDB) en worden deze op regelmatige basis geverifieerd. Op verzoek kan vanuit de CMDB informatie worden gegenereerd met betrekking tot de componenten die op dat moment onderdeel uitmaken van de productieomgeving.

De door Opdrachtnemer te beheren componenten van de infrastructuur zijn opgenomen in de CMDB van Opdrachtnemer. De CMDB van HMS (Topdesk) fungeert als een Configuration Management System (CMS). Dit houdt in dat de inhoud van de CMDB van elke business partner met die van HMS wordt gesynchroniseerd. Om te voorkomen dat dit een hoge mate van tool integratie of hoog volume aan manuele administratie vereist registreert HMS alleen de logische configuratie items (LCI) van de business partners. Dit wil zeggen dat de set van CI's die nodig zijn om een service te verlenen als LCI in de CMDB van HMS wordt opgenomen. Alleen high level LCI attributen worden per LCI bijgehouden zoals de naam van de business partner, de gerelateerde service, de release / versie van de service en dergelijke. Opdrachtnemer administreert de LCI in de eigen CMDB en koppelt daar de CI's aan. Tevens geeft Opdrachtnemer de mutaties door aan HMS maar dan alleen voor de relevante high level LCI attributen.

5.5.VS06 Change enablement value stream

Opdrachtnemer brengt niet-reguliere wijzigingen die impact kunnen hebben op de serviceverlening naar HMS ter bespreking in het Service overleg. Om de overeengekomen serviceverlening te kunnen garanderen, zullen wijzigingen vanuit HMS tijdig worden aangemeld bij Opdrachtnemer. In dat geval zal input worden gebruikt van de bijeenkomst van de Change Advisory Board (CAB) van HMS. Nadere afspraken omtrent de Change Enable value stream zijn vastgelegd in het HMS Mantel DAP en HMS Domein DAP.

Een standaard wijziging is een wijziging die door HMS en Opdrachtnemer als zodanig is onderkend. Een wijziging kan als standaard wijziging gekarakteriseerd worden indien deze voldoet aan de volgende eisen:

- Type wijziging moet door beide partijen zijn geaccordeerd als standaard wijziging
- Organisatie en technische risico's / impact zijn van te voren bekend en acceptabel
- De kosten van de standaard wijziging zijn onderdeel van de afgesproken serviceverlening
- Procedure voor realisatie van de standaard wijziging is bekend en omschreven in het DAP
- Procedure is routinematig werk voor de betrokken uitvoerenden
- De standaard wijziging is tevoren goedgekeurd
- De wijziging wordt expliciet per keer aangevraagd anders valt deze onder regulier operationeel beheer (maken van back-up etc).
- De standaard wijzigingen zijn vastgelegd als bijlage bij het DAP

5.6.VS07 Problem management value stream

Verstoringen worden gemeld bij problem management. Een incident wordt aangemerkt als een probleem bij ontbreken van een work around, bij het ontbreken van een structurele oplossing en/of bij het niet kunnen matchen met een bestaand probleem. Onder regie van de Service Desk van HMS wordt een probleem aangemaakt en wordt gestuurd op een tijdige oplossing. De verantwoordelijke persoon voor problem management zorgt ervoor dat op inhoud de juiste partijen worden opgeschakeld en dat er een oplossing komt voor de verstoring.

5.7.VS08 Service Request management value stream

5.7.1. Type service requests

Wat een service request omvat is gedefinieerd in de service catalogus.

Vraag

HMS streeft naar duurzaamheid en het beantwoorden van vragen op basis van een actieve knowledge base van business partners wordt hoog gewaardeerd, als dan niet ontsloten middels een chatbot.

Klacht

Gebruikerstevredenheid is een belangrijke presentatie indicator voor de serviceverlening. Daarom moet elke klacht serieus worden genomen en geanalyseerd worden om te komen tot een serviceverleningsverbetering. Klachten worden ook meegenomen in de maandelijkse Lean sessie voor business value stream verbetering.

Compliment

Een compliment wordt ook geanalyseerd om te komen tot een structurele verbetering van de serviceverlening.

Standaard changes

Een change is een standaard change als deze voldoet aan de kenmerken zoals gedefinieerd in de service catalogus. De standaard changes zijn opgenomen in bijlage D.

5.8.VS09 Incident management value stream

5.8.1. Service desk

Aanname en routing

Bij de afhandeling van incidenten kunnen vele partijen betrokken zijn. Afhankelijk van wie de verstoring waarneemt, wordt een ander pad doorlopen. De aanname, routing en statusbewaking zijn beschreven in het HMS Mantel DAP en HMS Domein DAP.

Elke storingsmelding, standaard wijziging of vraag wordt betiteld als een Service Call. De Service Desk van Opdrachtnemer zorgt voor de aanname en registratie van de gemelde Service Calls, het oplossen ervan - en, indien nodig, het inschakelen van de juiste oplospartij - en het bewaken van de voortgang bij het oplossen van de Service Calls. Hiermee is binnen de Service Desk het eigenaarschap belegd van Service Calls en is de Service Desk gedurende de openstelling voortdurend het aanspreekpunt voor HMS. Aanname van de storingsmeldingen, standaard wijzigingen en informatievragen geschiedt aldus bij de Service Desk. Tussentijdse statusmelding en de oplossing of het antwoord kan aangeboden worden via telefoon, fax, e-mail, sms en andere communicatiemiddelen. Elke aangemelde Service Call wordt bevestigd door een e-mail met een referentienummer. Tussentijdse statusmeldingen en oplossingen worden ook altijd per e-mail aangeboden.

Opdrachtnemer garandeert dat incidenten die buiten de normale Service Desk openstelling worden geconstateerd (via standby, support, alarm/thresholds/SMS of door 7x24 technisch beheer), achteraf binnen een halve werkdag correct worden geregistreerd bij de Service Desk van Opdrachtnemer en worden gecommuniceerd naar de Service Desk van HMS. Dit zodat een volledige en juiste incidentregistratie wordt gerealiseerd.

Volledigheid van informatieverstrekking

Om te voorkomen dat bij een storingsmelding, standaard wijziging of service request hiaten ontstaan in de informatieverstrekking vanuit HMS, dient gebruik gemaakt te worden van door HMS vastgestelde en geaccordeerde sjablonen voor overdracht van informatie. HMS ontwikkelt daartoe eigen sjablonen.

5.8.2. Service levels

De overeengekomen Service levels en normen zijn gespecificeerd in deze HMS Mantel SLA en HMS Domein SLA

5.8.3. Service openingstijd

Binnen de overeengekomen Service openingstijd kan HMS gebruik maken van de Service Desk.

5.8.4. Prioriteit

Impact, Urgentie en Prioriteit

Door middel van dit stelsel wordt de afhandeling van incidenten en problemen gestroomlijnd.

Impact

De HMS Service Desk bewaakt de juiste toekenning van impactcodes aan incidentmeldingen, indien van toepassing op aangeven van HMS. Gedurende het afhandelingstraject kan de impact van een storing in overleg met HMS worden bijgesteld.

Urgentie

De urgentie wordt in het incidentenregistratiesysteem van HMS vastgelegd in de vorm van een cijfer.

Impact	Code	Toelichting
1	HMS	De impact is (1) indien het incident of probleem als heel HMS niet kan werken of het domein Order Afval registratie niet kan werken
2	HMS Domein	De impact is (2) indien het incident of probleem als alle medewerkers van een geheel domein raakt (finance, HRM, SHEQ, Service Management).
3	HMS Team	De impact is (3) indien het incident of probleem als een team of meer medewerkers van een team niet kunnen werken.
4	HMS Individueel	De impact is (4) indien het incident of probleem alleen 1 persoon raakt.

Tabel 5-1, Definitie van de impact van incidenten en problemen.

Urgentie	Code	Toelichting
1	Onbeschikbaar	De urgentie is (1) indien de gehele service of het gehele product niet functioneert.
2	Hinder	De urgentie is (2) indien de gehele service of het gehele product in beperkte mate niet functioneert.
3	Workaround	De urgentie is (3) indien er een geaccepteerde work around (alternatieve werkwijze) voorhanden is om hetzelfde resultaat te krijgen zoals bij het normaal functioneren van het product of service zij het met wellicht enige handicap.
4	Geen beperking	De urgentie is (4) indien er geen beperkingen worden ervaren in het functioneren van een service of product.

Tabel 5-2, Definitie van de impact van incidenten en problemen.

		Impact			
		HMS	HMS Domein	HMS Team	HMS Individueel
Urgentie	Onbeschikbaar	1	1	2	3
	Hinder	1	2	3	3

		Impact			
		HMS	HMS Domein	HMS Team	HMS Individueel
	Workaround	2	3	3	4
	Geen beperking	3	3	4	4

Tabel 5-3, Prioriteiten tabel van incidenten en problemen.

5.8.5. Homogene incidenten

Incidenten die binnen één beheerdomein vallen en die door één business partner of alleen door HMS kunnen worden opgelost zijn homogene incidenten. In geval het niet bekend is wie een incident veroorzaakt en de oplossing daarenboven niet binnen de SLA normen kan worden gevonden is er sprake van een heterogeen incident.

5.8.6. Heterogene incidenten

In geval een Prioriteit 1 heterogeen incident dreigt niet te kunnen worden opgelost, wordt er een beroep gedaan op de door HMS van toepassing geachte business partners om op locatie van HMS een subject matter expert af te vaardigen die een week lang 7*24 samen zorgen voor een oplossing voor het incident. Afwisseling van de SME mag alleen in geval er een adequate vervanging is gestuurd. Degene die de P1 heeft veroorzaakt vergoedt de kosten van de inzet van medewerkers.

5.9.VS10 Major Incident management value stream

Deze value stream is bedoeld voor P1 incidenten. De stappen van deze value stream zijn afkomstig van VS 09 Incident Management, VS 07 Problem Management en VS 06 Change Enablement en VS04 Release Management. Daarenboven wordt een Major Incident Report aangemaakt en een SIP.

5.10. VS11 Event Management

Deze value stream is bedoeld om de gebeurtenissen in de serviceverlening waar te nemen. De serviceverlening wordt zowel end-to-end als op component basis gemeten.

5.11. VS12 Continuous Operations value stream

Onderstaande Continuous Everything concepten heeft HMS voor ogen om de komende jaren samen met de business partners vorm te geven en samen de journey naar DevOps volwassenheid te doorlopen.

5.11.1. UC01 Continuous Deployment

Deze value stream is direct gekoppeld aan VS04. HMS heeft zelf geen CI/CD sec Pipeline maar verwacht van Opdrachtnemers dat deze wel gebruik maken van Continuous Deployment om met een hoge TTM de serviceverlening te verbeteren.

5.11.2. UC02 Continuous Monitoring

Alle Opdrachtnemers van HMS staan een meting van de door hen geleverde services op basis van een EUX monitortool toe. De EUX monitortool monitort de functionele werking van de services op beschikbaarheid en performance. De metingen zijn zo veel mogelijk representatief voor het echte gebruik. Indien dit niet het geval is, wordt in het DAP opgenomen welke Logische CI's (LCI) veroorzaken dat de meting niet representatief is.

De metingen van deze EUX monitortool zijn de maatstaf voor de in de HMS Mantel SLA en de HMS Domein SLA genoemde KPI's ten aanzien van beschikbaarheid en performance van de serviceverlening.

Opdrachtnemer verricht zelf componentmetingen en vergelijkt deze met de door HMS verstrekte EUX meetgegevens. Op basis daarvan worden de gaten in de componentmonitorvoorziening van de Opdrachtnemer gedetecteerd, aan HMS gerapporteerd en door de Opdrachtnemer verholpen binnen de termijn van een maand.

Voorts stelt de Opdrachtnemer de door hem voor HMS gemeten component monitorgegevens ter beschikking aan HMS, via een koppeling met een door de HMS verkozen tool en/of een logfile met een door HMS gedefinieerd logformaat en/of een koppeling met een door HMS gedefinieerde datawarehouse oplossing voor foutlogging.

5.11.1. UC03 Continuous Backup & Recovery

Back-up beheer is een service met als doelstelling de gevolgen van verkeerd uitgevoerde RfC's (fall-back) en incidenten (gegevens/programmatuur herstel) en calamiteiten (uitwijk) met betrekking tot de HMS servicepakketten te beperken. De back-up wordt uitgevoerd vanuit systeemtechnisch perspectief. Back-ups worden uitgevoerd aan de hand van een door HMS goedgekeurd back-up- en herstelplan. HMS bepaalt wat wordt meegenomen in de back-up en op welk moment deze plaatsvindt. Opdrachtnemer voert het back-up plan uit. Het back-up plan dient te worden opgenomen in het HMS Domein DAP.

Het uitvoeren van aanvullende acties die na herstel genomen moeten worden om de systeemomgeving weer volledig gebruiksklaar te maken, valt onder de verantwoordelijkheid van HMS. De procedures die dienen om systeemreconstructie te garanderen dienen te worden opgenomen in het HMS Domein DAP als onderdeel van het back-up en herstelplan.

Het uitvoeren van aanvullende acties na systeemreconstructie om applicatieomgevingen gebruiksklaar te maken of om de situatie van andere tijdstippen dan het tijdstip waarop de laatste correcte (incrementele) back-up is gemaakt te reconstrueren, wordt samen met HMS nader overeengekomen en in het HMS Domein DAP vastgelegd.

5.11.1. UC04 Continuous Jobscheduling

Continuous Jobscheduling betreft het scheduleren van jobs die nodig zijn om de serviceverlening van HMS te bewerkstelligen, te denken valt aan ETL jobs, back-up jobs en dergelijke.

5.11.2. UC05 Continuous Housekeeping

Continuous Housekeeping betreft het gezond houden van de productieomgeving in zin van opruimen van tijdelijke bestanden, archivering van logbestanden en dergelijke.

5.11.3. UC06 Continuous Performance & Tuning

Continuous & Performance betreft het bewaken van de serviceverlening teneinde de HMS service normen te behalen op het gebied van reactietijd van het informatiesysteem op een verzoek zoals een online transactie en het opvragen van een rapportage. Dit omvat het bepalen van performance bottlenecks en het oplossen daarvan. Performance & tuning wordt zowel reactief, proactief als predictief uitgevoerd.

5.11.4. UC07 Continuous Storage Management

Continuous storage management omvat het bewaken door de Opdrachtnemer van de uitnutting van de storage in de OTAP omgeving teneinde proactief en predictief beheer mogelijk te maken ter ondersteuning van de service design value stream en problem management.

5.11.5. UC08 Continuous Printer Management

Continuous Printer management omvat managen van de gehele lifecycle van de MFP conform de HMS service normen.

5.11.6. UC09 Continuous Environment Management

Continuous Environment management omvat het beheer van de omgevingen zoals gedefinieerd in deze HMS Mantel SLA. Dit betreft bijvoorbeeld de synchronisatie van de omgevingen zodat betrouwbare acceptatietesten kunnen worden uitgevoerd zoals de Functionele AcceptatieTest, Gebruiker AcceptatieTest, Performance Stress Test en dergelijke. De uitwijkomgeving in de cloud dient te worden ingericht en up-to-date te worden gehouden.

Synchronisatie van Acceptatie-omgeving

Onderdeel van de serviceverlening van Opdrachtnemer is het op aanvraag van HMS zorgdragen van het synchroniseren van de Acceptatie-omgeving met de Productie-omgeving qua software tijdens of nadat de Acceptatie-omgeving ingezet is geweest voor testwerkzaamheden. De synchronisatie kan binnen het contract dertig keer per jaar door HMS worden aangevraagd zonder dat daar kosten aan verbonden zijn. HMS kan vervolgens integratietesten van nieuwe software-onderdelen of applicaties (laten) uitvoeren.

De synchronisatie dient als standaard wijziging te worden opgenomen in de HMS Mantel DAP. Indien de synchronisatie meer dan dertig keer per jaar wordt aangevraagd, wordt hiervoor tevoren in een HMS Dossier Financiële Afspraken (DFA) een bedrag afgesproken dat voor de wijziging in rekening gebracht mag worden. De procedure van synchronisatie dient nader te worden omschreven in de HMS Domein DAP.

5.11.7. UC10 Continuous Network Management

Netwerkkoppelingen t.b.v. beheer door Opdrachtnemer

Om de systemen van HMS, in beheer bij Opdrachtnemer, open te stellen voor relaties van HMS zijn beveiligde verbindingen nodig tussen HMS (het rekencentrum) en haar relaties. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor een netwerkoplossing die voldoet aan de eisen van het beveiligingsbeleid HMS.

Netwerkservices

Netwerkservices binnen het HMS-netwerk vallen buiten de serviceverlening die Opdrachtnemer aanbiedt in het kader van het contract.

Onderhoud en Beheer

In deze HMS Mantel SLA en HMS Domein SLA zijn de Service levels ten aanzien van deze value streams beschreven. De afspraken over procedures, rapportages, communicatielijnen en dergelijk zijn beschreven in het HMS Mantel DAP en HMS Domein DAP. De te beheren objecten en beheermiddelen die binnen deze value streams dienen te worden gebruikt zijn beschreven in het HMS Domein DAP.

5.11.8. Flattering

Batchprocessen, queries, het draaien van scripts en andere wijzigingen die afwijken van de overeengekomen serviceverlening in de HMS Domein SLA worden slechts gestart na akkoord van HMS volgens de in het HMS Domein DAP vastgelegde procedures.

5.1.VS13 Continuous Development value stream

HMS hanteert het Continuous Everything concept zoals dat is gepubliceerd in het gelijknamige boek "Continuous Everything". Daarin staan de best practices van DevOps beschreven. Waarbij "Dev" Continuous Development is en "Ops" Continuous Operations. Onderstaande Continuous Everything concepten heeft HMS voor ogen om de komende jaren samen met de business partners vorm te geven en samen de journey naar DevOps volwassenheid te doorlopen.

5.1.1. UC01 Continuous Planning

HMS gaat uit van ITIL 4 waarbij Lean denken en Agile werken vanzelfsprekend zijn. Daarom is change enablement (VS06) Agile vormgegeven. Om Agile Scrum teams aan te sturen is een Product BackLog (PBL) nodig. HMS onderkent Agile projecten voor innovatie en grote veranderingen. De planning van de Agile projecten vindt plaats op basis van een administratie van Thema's, Epics, Features en Stories in Jira. Thema's en Epics staan bij HMS onder bestuur van het Change Advisory Board. Features en stories staan onder aansturing van ene Product Owner.

HMS participeert graag in Agile Projecten van business partners als dat de serviceverlening van HMS betreft.

5.1.2. UC02 Continuous Design

Continuous Design omvat het ontwerpen van value streams en onderliggende ICT services op basis van Agile Designs. HMS hanteert hiertoe:

- Value streams
 - Value Stream Canvas
 - Value Stream Mapping
- Use Cases
 - Bouwstenen
 - User stories
 - UXdesign
 - Requirements → Gherkin language (Given-When-Then)

5.1.3. UC03 Continuous Testing

Continuous Testing wordt binnen HMS vooral gebruikt binnen de context van Agile Scrum projecten (VS06). Hierbij worden requirements (Gherkin) gebruikt binnen de acceptatie testen zoals een Functionele AcceptatieTest (FAT) of een GebruikersAcceptatieTest (GAT).

5.1.4. UC04 Continuous Integration

Continuous Integration wordt binnen HMS gebruikt om in Agile Projecten van business partners te participeren middels Agile Design artefacts (Continuous Design) en fast feedback middels acceptatietesten (Continuous Testing).

5.1.5. UC05 Continuous Learning

Continuous Learning wordt binnen HMS invulling gegeven door een HMS Academy waarin leerbouwstenen van een uur zijn gedefinieerd om de HMS Way of Working aan te leveren en medewerkers te certificeren.

5.1.6. UC06 Continuous AI

Continuous AI wordt binnen HMS gebruikt om repeterende taken te automatiseren middels AI oplossingen en robots voor zover er mechanische handelingen aan de taakstelling zijn gekoppeld. Een mechanische handeling kan ook een toetsenbord handeling zijn zoals het openen van een e-mail.

5.1.7. UC07 Continuous Assessment

Continuous Assessment wordt door HMS ingezet om de volwassenheid op het gebied van DevOps binnen HMS te bevorderen.

5.1.8. UC08 Continuous Auditing

Continuous Auditing wordt door HMS ingezet om niet alleen voor een externe auditor twee keer per jaar aan te kunnen tonen in control te zijn maar continue de SLA Controls te monitoren.

5.1.9. UC09 Continuous Security

Continuous Security wordt door HMS ingezet om de ISO 27001 controls continue te monitoren.

6. Prestatieafspraken

HMS beschrijft de prestatieafspraken aan de hand van generieke en specifieke controls. De generieke controls zijn van toepassing voor alle Opdrachtnemers. Het beheer van de generieke controls vindt plaats vanuit de HMS Mantel SLA. De specifieke controls zijn opgenomen in de HMS Domein SLA.

6.1. Generieke SLA Controls

De Generieke SLA controls betreffen alleen het service management service pakket dat elke business partner dient te leveren zoals hieronder aangegeven. Het betreft dus de generieke service afspraken voor alle service pakketten zoals de afspraken over de servicedesk en incident afhandeling.

Domein	Service Mngt	Servicepakketten – Service Levels								
		KA Binnen service	KA Buiten service	Planning	Order Afval	HRM	Finance	Facilitair	SHEQ	R&D
Planning	Goud	Zilver	Zilver	Goud	Goud	Zilver	-	Zilver	Zilver	Zilver
Order Afval	Goud	Zilver	Zilver	Goud	Goud	Zilver	-	Zilver	Zilver	Zilver
HRM	Zilver	Zilver	Zilver		-	Goud	-	Zilver	Zilver	Zilver
Finance	Zilver	Zilver	-		-	Zilver	Goud	Zilver	Zilver	Zilver
SHEQ	Zilver	Zilver	Zilver		-	Zilver	-	Zilver	Zilver	Zilver
Service Management	Zilver	Zilver	-		-	Zilver	-	Zilver	Zilver	Zilver

De generieke SLA controls zijn gedefinieerd op basis van de best practise modellen zoals ITIL, ASL en BiSL alsmede normenkaders als ISO 270001. Tevens worden die gevonden door het ontstaan van incidenten of brainstormsessies. De Generieke SLA Controls (GSC) worden gedefinieerd aan de hand van een uniek nummer. HMS gebruikt de levenscyclus fasen van ITIL v3 om de management practises van ITIL 4 te rangschikken.

6.1.1. Service Strategy

GSC#	Risico	Control	KPI	Monitor	Goud	Zilver	Brons
VS01 - Portfolio Management Financial Management							
GSC PFM 01	De TCO is niet markt conform	Benchmarking vanuit een marktautoriteit (Gartner)	Benchmark verschil	Taak	5%	5%	5%
GSC PFM 02	Inflatie is niet marktconform	Benchmarking vanuit CBS	Benchmark verschil	Taak	1%	1%	1%
VS01 - Portfolio Management							
GSC PFM 03	HMS gebruikt ICT middelen die niet meer gesupport worden door de toeleverancier	Lifecycle management beleid	N- x (achter lopen op het meest gangbare model)	Taak	N-1	N-1	N-1
			N-x Controle		Maand Controle	Maand Controle	Maand Controle
VS03 – Service Design – Demand Management							
GSC DEM 01	De business partner heeft geen zicht op de bottlenecks die de HMS gebruikers ervaren in de afname van de service	Bepalen van de bottleneck in de business value streams in termen van limitation (performance) en boundary (functionaliteit) per domein	Frequentie en duur	Taak	Per maand een uur per domein	Per kwartaal een uur per domein	Per jaar een uur per domein
GSC DEM 02	De business partner heeft geen zicht op de innovatie behoefte van HMS ten aanzien van de serviceverlening	Samen bepalen en bewaken van de roadmap voor volgend jaar	Opstellen roadmap met thema's en epics	Taak	Jaar	Jaar	-
			Samen stellen epics	Taak	Kwartaal	Kwartaal	-
GSC DEM 03	De business partner heeft geen zicht op de demand van HMS ten aanzien van de serviceverlening	Samen bepalen van de User Profiles en Patterns of Business Activities	IJking UP/PBA versus SLA normen	Taak	Jaar Opstellen Maand IJking	Jaar Opstellen Kwartaal IJking	Jaar Opstellen Jaar IJking

6.1.2. Service Design

GSC#	Risico	Control	KPI	Monitor	Goud	Zilver	Brons
VS-02 Service Level management							
GSC SLM 01	Ondanks alle metingen die op groen staan blijkt de gebruiker ontevreden over de service-verlening	End User eXperience	Beschikbaarheid	EUX	99,5%	99%	98%
		Net Promotor Score	NPS score	NPS uitvraging	8-9	7-8	7-8
		HMS medewerker Tevredenheids-Onderzoek	Tevredenheid	KTO enquête	8	7	6
		TOPdesk feedback	Score	Taak Topdesk	4,6	4.3	4
VS03 Service Design - Availability management							
GSC AVI 01	Onbeschikbaarheid ICT Service	Risico en impact analyse van changes	Beschikbaarheid percentage van de beschikbaarheidsvenster op basis van incidenten Zie VS03 incident management	Technische E2E monitoring	99,5%	99%	98%
			Max Aantal	Topdesk Incident Mngt	3 x P1 Per jaar	5 x P1 Per jaar	10 x P1 Per jaar
GSC AVI 02	Onbeschikbaarheid ICT Service	Dubbele uitvoering componenten van de ICT service	% SPOF in CMDB	Taak	0%	-	-
		Beschikbaarheid van de dubbel uitgevoerde componenten van de ICT service	Uptime componenten	Component Monitoring	95%	-	-
GSC AVI 03	Onbeschikbaarheid ICT Service	KA Staged spare parts DHS (Definite Hardware Store) op HMS lokatie	Up-to-date	Taak Controle	Week Lifecycle controle	Maand Lifecycle controle	Jaar Lifecycle controle
GSC AVI 04	Onbeschikbaarheid ICT Service	Kennis / kunde / certificering bij minimaal 2 personen aanwezig	Up-to-date	Taak Controle	Maand	-	-
GSC AVI 05	Service onderhoud window beperkt de productie	Onderhoud buiten HMS piekmomenten	Aantal uren onderhoud dat overlapt met HMS service uren	Taak Controle	0	0	0

GSC#	Risico	Control	KPI	Monitor	Goud	Zilver	Brons
VS03 Service Design - Information security management							
GSC ISM 01	De informatie beveiliging dekt niet het belang van de service	Opstellen en hanteren BIV classificatie	Minimale BIV-rating	Monitoring en Audit	333	222	111
VS03 Service Design - Information security management - Confidentiality							
GSC ISM 01	Datalekken	Dataprocessing overeenkomst met per value stream wie welke data hoe verwerkt (CRUD)	Up-to-date	Taak Verificatie	Maand	Kwartaal	Jaar
VS03 Service Design - Information security management - Integriteit							
GSC ISM 02	Kwetsbaarheid van koppervlakken tussen systemen	Encryptie	Sterkte encryptie mechanisme	Taak Verificatie	2048bit TLS mininum, maandelijke cycle	512bit TLS minimum, jaarlijkse cycle	256bit TLS mininum, jaarlijkse cycle
VS03 Service Design - Information security management – Accesibility (Availability)							
GSC ISM 03	Dataverlies in HMS database	Systematische back-up	RPO: Return Point Objective (dataverlies Zonder uitwijk)	Taak Restore	1 uur	1 dag	1 week
			RTO: Return Time Objective (hersteltijd zonder uitwijk)		1 uur	4 uur	8 uur
		Restore	Restore test	Taak Restore test	Maand	Kwartaal	Jaar
VS03 Service Design - Capacity management							
GSC CAP 01	Door ontbreken van een forecast van de capaciteits-uitnutting ontstaan incidenten	Opstellen van een capaciteitsplan (SQP) plus forecast	Capaciteit	Component Monitoring	Maand	Kwartaal	Jaar
VS03 Service Design - Contingency management							
GSC CTG 01	Door ontbreken van een getest uitwijkplan is er geen business continuïteit geborgd voor bedrijfskritieke functies	Opstellen van een uitwijkplan plus test	Continuïteit	Taak Uitwijktest	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks
GSC CTG 02	De uitwijk en inwijk in de cloud duurt te lang	Uitwijk in de cloud, dus niet op basis van Azure availability zones	Continuïteit	Uitwijk en inwijk tijd inclusief data	4 uur	16 uur	24 uur

6.1.3. Service Transition

GSC#	Risico	Control	KPI	Monitor	Goud	Zilver	Brons
VS04 – Release Management – Service validation en testing							
GSC RLM 01	Functionele en gebruiksgemak tekortkomingen	Betrokkenheid HMS	% Value stream / Use cases voorzien van GWT	Topdesk	100%	100%	100%
			% Value stream / Use cases voor zien van FAT	Topdesk	100%	100%	100%
			% Value stream / Use cases voor zien van GAT	Topdesk	100%	100%	100%
VS04 Release management							
GSC RLM 02	Release, versies en patches worden niet afgestemd met HMS waardoor er verstoringen ontstaan.	Release kalender en optie tot betrokkenheid voor de go-life beslissing	Oplevering release kalender	Taak	Maand	Kwartaal	Jaar
			Betrokken voor FAT en GAT	Topdesk	100%	80%	60%
GSC RLM 03	Achterlopen op versiebeheer	Automatisch update control	Frequentie	Tool	Bij opstarten werkplek	Bij opstarten werkplek	Bij opstarten werkplek
VS05 Service Configuration management							
GSC CFM 01	De registratie van CI's is incompleet waardoor beheer niet compleet wordt uitgevoerd en illegale changes onopgemerkt blijven	Inventory scanning bevestigt de juistheid, volledigheid en accuraatheid van de CI's in de CMDB van de business partner.	Scan	Tool	Auto 1 dag	Auto week	Manueel Jaar
GSC CFM 02	Bedrijfs-kritische component configuraties (zoals een firewall) worden ten onrechte aangepast	Component monitoring op bedrijfskritisch componenten worden op de juistheid van de instelling gemonitord	Scan	Tool	Auto 15 min	-	-
GSC CHM 01	Onbeschikbaarheid door te laat opleveren van een normal / major wijzigingen	Forward schedule of change (FSC) > 40 werkuur of > EU 4.000 of - hoge impact of - hoog risico	Tijdige levering	Topdesk	99% conform planning	95% conform planning	90% conform planning
GSC CHM 02	Minor change duurt te lang	Criteria voor een minor change: < 40 werkuur < EU 4.000 - Lage impact - Laag risico	Tijdige levering	Topdesk	99% conform planning	95% conform planning	90% conform planning
GSC CHM 03	Doorgevoerde wijzigingen leveren incidenten op	Risico en impactanalyse Plus preventieve maatregelen zie ook de mantel DAP	Percentage gevolg-incident door changes	Topdesk	Max 1%	Max 3%	Max 5%

GSC#	Risico	Control	KPI	Monitor	Goud	Zilver	Brons
GSC CHM 04	De SAAS applicatie in de productie omgeving is niet stabiel en niet herstelbaar door herstarten	Versiebeheer systeem op basis van een DML met of zonder IaC Of Nieuwe creatie binary op basis van versiebeheer-systeem van de sourcecode	Hersteltijd van een complete stack door CI/CD pipeline plus restore data	Tool	Max 1 uur	Max 4 uur	Max 8 uur

6.1.4. Service Operations

GSC#	Risico	Control	KPI	Monitor	Goud	Zilver	Brons
VS07 – Problem management							
GSC PBM 01	Rootcause van incidenten worden niet bepaald waardoor recurring incidenten blijven bestaan	Rootcause analyse	Eliminatie / mitigatie aantal problemen	Topdesk	Top 3 problemen opgelost	Top 2 problemen opgelost	Top 1 problemen opgelost
VS08 - Service Request Management - Access management							
GSC SRM 01	Geen toegang of geen rechten op een SAAS oplossing	Moderne Active Directory	Max doorlooptijd toegang account	Topdesk	1 uur	8 uur	12 uur
GSC SRM 02	Doorlooptijd KA wijziging is te lang	Model voor KA hardware Standaard changes	Max levertijd KA hardware	Topdesk	1 werk-dag	2 werk-dagen	3 werk-dagen
GSC SRM 03	Doorlooptijd KA software uitrol is te lang	Model voor KA software Standaard changes	Max levertijd KA software	Topdesk	1 uur	1 werk-dag	3 dagen
GSC SRM 04	Doorlooptijd KA werkplek uitrol is te lang	Model voor KA werkplek Standaard changes	Max levertijd KA werkplek	Topdesk	1 uur	2 werk-dagen	5 werk-dagen

VS-09 Incident Management – Openstellingstijden							
Productie omgeving	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
Beschikbaarheidsvenster (gebruik)	06:00 – 23:59	06:00 – 23:59	06:00 – 23:59	06:00 – 23:59	06:00 – 23:59	07:00 – 19:00	07:00 – 19:00
Onderhoud venster (beheer)	00:00 – 05:59	00:00 – 05:59	00:00 – 05:59	00:00 – 05:59	00:00 – 05:59	19:01 – 06:59	19:01 – 06:59

GSC#	Risico	Control	KPI	Monitor	Goud	Zilver	Brons
VS-09 Incident Management – Servicedesk							
GSC ICM 01	Onbereikbaarheid	Support tijden met uitzondering van feestdagen inclusief 7*24 piket.	Servicedesk Openingstijd 1	Topdesk	ma-vr 0700-2200 + weekend 0800-1600	-	-
			Servicedesk Openingstijd 2	Topdesk	-	ma-vr 0700-1900 + weekend 0800-1200	-
			Servicedesk Openingstijd 3	Topdesk	-	-	ma-vr 0700-1900
GSC ICM 02	Onbeschikbaarheid	Support tijden per omgeving	Acceptatie-omgeving	Topdesk	-	Openings-tijd2	
			Productie-omgeving	Topdesk	Openings-tijd1		
			Uitwijk-omgeving	Topdesk	Openings-tijd1		

GSC#	Risico	Control	KPI	Monitor	Goud	Zilver	Brons
VS09 - Incident management							
GSC ICM 03	Verstoringen	Incident management	Oplostijd P1 > 80% binnen de norm	Topdesk	1 uur	4 uur	8 uur
			Oplostijd P2 > 80% binnen de norm	Topdesk	4 uur	8 uur	24 uur
			Oplostijd P3 > 80% binnen de norm	Topdesk	1 dag	2 werk dagen	3 werk dagen
			Oplostijd P4 > 80% binnen de norm	Topdesk	2 dagen	5 werk dagen	7 werk dagen
GSC ICM 04	Belangrijke verstoring zonder recht op P1	Strippenkaart of P1 HMS Servicedesk medewerker veto recht	Max strippen	Topdesk	1 per maand	3 per maand	5 per maand
GSC ICM 05	Recurring incidenten verstoren de service-verlening	Matching incidenten met kennisitems, events andere incidenten, problemen en changes	Percentage matching van incidenten met bestaande incidenten	Topdesk	60%	50%	40%
VS10 – Major Incident Management							
GSC MIR 01	Verstoringen	Incident management	Oplostijd P1	Topdesk	1 uur	4 uur	8 uur
VS11 - Event Management							
GSC EVT 01	Incidenten in de ICT service-verlening worden niet waargenomen in de component monitoring	Meting dekkinggraad	Percentage gematchte incidenten met events voor t.a.v. beschikbaarheid en beveiliging	Topdesk Component Monitor	100% match	90% match	80% match
GSC EVT 02	E2E gemonitorde events worden niet waargenomen in component monitoring	Meting dekkinggraad	Percentage E2E monitor events dat verklaard wordt vanuit component events	Topdesk E2E monitor Component Monitor	100% match	90% match	80% match
GSC EVT 03	Analyses vereisen historische gegevens die ontbreken	Archivering logbestanden	Bewaartijd logbestanden	Tijd	6 jaar	4 jaar	2 jaar
GSC EVT 04	Niet waargenomen events leiden tot ernstige tijdelijke of permanente verstoringen in de HMS value streams	Component monitoring	Frequentie van component monitoring	Component monitoring	5 min	1 uur	2 uur
		Periodiek doornemen van alle events al dan niet ondersteund door black en white lists dan middels AI oplossingen	Frequentie van manueel doorlopen alle events	Logfiles van alle objecten in een domein	Dag	Week	Maand

Tabel 6-1, Generieke SLA controls.

6.2. Generieke SLA normen

HMS wenst een gelaagde governance structuur te hanteren. Dit wil zeggen dat primair gestuurd wordt op de rood gemarkeerde Generieke SLA Controls (HMS Mantel SLA) en Specifieke SLA Controls (HMS Domein SLA). Mochten deze controls niet adequaat beheerst worden door de Opdrachtnemer of als uit de gebruiker tevredenheid blijkt dat de serviceverlening niet voldoen dan behoudt HMS zich het recht voor om over meer control gerapporteerd te worden. Mocht ook dit geen soelaas bieden dan houdt HMS zich het recht voor om (een deel van) de generieke SLA normen zoals in deze paragraaf beschreven te laten meten en rapporteren. De mate van meten en rapporteren stijgt dus naarmate de serviceverlening verslechterd. Echter alle in deze HMS Mantel SLA en HMS Domein SLA's zijn het normenkader dat dient te worden nagekomen.

Deze paragraaf beschrijft de Key Prestatie Indicatoren (KPI's) van de gecontracteerde serviceverlening tussen HMS en Opdrachtnemer. De KPI's zijn zo veel als mogelijk gerelateerd aan de gecontracteerde serviceverlening. De overeengekomen KPI's worden per value stream beschreven.

De borging van de Service normen in het kader van de serviceverlening van Opdrachtnemer naar HMS is verbonden met de volgende documenten:

- Jaarlijkse externe audit
- Infrastructuur Ontwerp

Jaarlijks wordt door Opdrachtnemer als onderdeel van het contract tussen HMS en Opdrachtnemer een externe audit uitgevoerd. De resultaten van deze audit zullen in het Service overleg worden voorbesproken en vervolgens door Opdrachtnemer worden gepresenteerd aan HMS in het Strategisch overleg dat eenmaal per kwartaal plaatsvindt. Opdrachtnemer zal o.b.v. de uitgevoerde audit een Service Improvement Plan (SIP) opstellen dat in het reguliere Service overleg zal worden gemonitord. Aan het laten uitvoeren van de jaarlijkse externe audit zijn voor HMS geen kosten verbonden.

Paragraaf 6.2 beschrijft de KPI's op basis van een indeling van Value streams (VS) en Value stream items (VI).

6.2.1. Service Strategy

VS01: Portfolio Management value stream Afspraken omtrent het beheer van het service portfolio en product portfolio tussen HMS en Opdrachtnemer.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	VI Naam	Value Stream Item definitie		
001	Toegevoegde nieuwe componenten	Het toevoegen en muteren van procedures in het DAP op basis van SLA uitbreiding en/of aanpassing	DAP bijwerktijd	Maximaal 10 werkdagen

6.2.2. Service Design

VS02: Service Level Management value stream Afspraken omtrent het beheer van de servicepakketten tussen HMS en Opdrachtnemer.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	VI Naam	Value Stream Item definitie		
001	Toegevoegde nieuwe componenten	Het toevoegen en muteren van procedures in het DAP op basis van SLA uitbreiding en/of aanpassing	DAP bijwerk-tijd	Maximaal 10 werkdagen
002	Service niveau rapportage	Uitbreidingen en/of mutaties aan de HMS-omgeving worden weergegeven in de Service niveau rapportage.	Frequentie	Maandelijks
003	Escalatie rapportage	Rapportage escalaties	Frequentie	Maandelijks

VS02: Service Level Management value stream Afspraken omtrent het beheer van de servicepakketten tussen HMS en Opdrachtnemer.			Prestatie Indicator	Waarde
004	Bereikbaarheid	Bereikbaarheid van Service (level) manager	Per e-mail of telefonisch (zie DAP)	n.v.t.
005	Advies	Advies van Opdrachtnemer om Service levels aan te passen in Service overleg.	Frequentie	Maandelijks
006	Service overleg	Maandelijks overleg op locatie HMS te 's-Gravenhage	Frequentie Overleg	Maandelijks
			Frequentie Verslag	Maandelijks binnen 6 werkdagen nadat het Service overleg heeft plaatsgevonden.
007	Service Level Manager	Tijd waarbinnen reactie van de Service Level Manager wordt ontvangen	Reactietijd	Binnen 0,5 werkdag

VS03: Service Design UC01: Availability management value stream De beheersing van de beschikbaarheid van de omgeving wordt op vier vlakken beheerd en gemeten:			Prestatie Indicator	Waarde
• (Geaggregeerd) LCI-niveau • Domein-niveau • Infrastructuur-niveau (E2E-meting) • Service level (E2E-meting)				
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Availability management	Opdrachtnemer stelt maandelijks beschikbaarheid verbetervoorstellen voor op basis van drie ingrediënten: - E2E metingen - incidenten m.b.t beschikbaarheid - incidenten m.b.t. performance E2E metingen Om de beschikbaarheid van value streams te bepalen, worden E2E metingen verricht door HMS. Opdrachtnemer analyseert per maand welke E2E gemeten normafwijkingen niet verklaard kunnen worden door de	Meetfrequentie beschikbaarheid	5 minuten
			Aanmelden incidenten m.b.t. beschikbaarheid	Zie Incident management
			Oorzaakanalyse incidenten m.b.t. beschikbaarheid o.b.v. correlatie beschikbaarheid alerts en statistieken	Zie Problem management
			Frequentie beschikbaarheid trendanalyse	Per maand

VS03: Service Design UC01: Availability management value stream De beheersing van de beschikbaarheid van de omgeving wordt op vier vlakken beheerd en gemeten:			Prestatie Indicator	Waarde
• (Geaggregeerd) LCI-niveau • Domein-niveau • Infrastructuur-niveau (E2E-meting) • Service level (E2E-meting)				
		componentmetingen en doet een voorstel om deze dekingsgraad te completeren. Bij afwijkingen in de E2E prestaties die niet verklaard kunnen worden door component events treedt Opdrachtnemer in overleg met HMS. Incidenten m.b.t. de beschikbaarheid Op basis van de gemonitorde beschikbaarheid van de service en onderliggende componenten worden beschikbaarheids incidenten aangemaakt. Incidenten m.b.t. de performance Het niet leveren van een goede performance wordt beschouwd als het niet beschikbaar zijn van een service of component. Deze incidenten worden daarom meegenomen in de beschikbaarheidsanalyse.	Frequentie Service Improvement Plan (SIP)	Per kwartaal
002	Hersteltijd	De hersteltijd geeft de tijdspanne weer die Opdrachtnemer maximaal nodig heeft om de serviceverlening te herstellen	Installeren gehele nieuwe omgeving, hardware, software en data (exclusief bestellingen) in geval van een ernstig incident	72 uur
003	Rapportage	Gerealiseerde beschikbaarheid (geaggregeerde) LCI's alsmede de gerealiseerde beschikbaarheid end-to-end meting	Frequentie	Maandelijks
004	Beschikbaarheid E2E	De End-to-End beschikbaarheid van de serviceverlening zoals gedefinieerd in de HMS Domein SLA	E2E beschikbaarheid	Zie tabel in de HMS Domein SLA

VS03: Service Design UC03: Capacity management Het beheer van de capaciteit van de HMS-omgevingen, waarbij de performance van de omgeving als maatstaf wordt genomen.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Capacity management	Opdrachtnemer stelt maandelijks capaciteitsverbetervoorstellen voor op basis van drie ingrediënten: - performance incidenten - performance trendanalyse - infrastructuur capaciteit trendanalyse. Performance incidenten Het meten van de performance van de HMS-omgeving op basis van een nulmeting die plaatsvindt middels componentmetingen, domeinmetingen (beheerverantwoordelijkheid rekencentrum) en E2E metingen. Op basis van de meetmethoden en de thresholds die worden bepaald, worden performance incidenten aangemaakt en per direct gemeld aan HMS. Performance trendanalyse Capaciteitsbeheer moet op basis van deze metingen een performance trendanalyse uitvoeren. Infrastructuur capaciteit trendanalyse Opdrachtnemer dient voor de servicepakketten maandelijks een trendanalyse te maken van de capaciteit van de infrastructuur. Hierbij worden de incidenten uit het incident management proces die betrekking hebben op de capaciteit meegenomen.	Meetfrequentie performance metingen	5 minuten
			Aanmelden performance incidenten	Zie incident management.
			Oorzaakanalyse capaciteit incidenten en performance incidenten o.b.v. correlatie beschikbaarheid alerts en statistieken	Zie Probleembeheer
			Frequentie Performance trendanalyse	Per kwartaal
			Frequentie Capaciteit trendanalyse	Per kwartaal
			Frequentie Service Improvement Plan (SIP)	Per kwartaal
002	Rapportage	Verbruik/bezetting	Frequentie	Maandelijks
003	Capaciteitsplan	Zie onderstaande beschrijving	Frequentie	Per kwartaal
004	Performance E2E	De End-to-End performance van de serviceverlening zoals gedefinieerd in de HMS Domein SLA, onder in de tabel, in de rij performance en responsetijd.	E2E performance	Zie HMS Domein SLA

Het capaciteitsplan is een onderdeel van het Service Delivery Plan (SDP) dat één keer per kwartaal wordt opgeleverd. In het Capaciteitsplan worden minimaal onderstaande punten meegenomen:

- Relatie beschikbaarheid versus performance
- Wat te meten
- Tolerantiegrens performance
- Matrix CI's – Processen (Use Cases)
- Beslissingen t.a.v. uitbreidingen en locatie worden gemotiveerd aan HMS voorgelegd

VS03 Service Design			Prestatie Indicator	Waarde
UC05: Information Security value stream				
Het beheer van de beveiligingsstructuur van de service pakketten en de daaraan verbonden analyses en rapportages				
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Viruspreventie	Update van virusdefinitie bestanden	Accuraatheid	Installatie 4 uur na beschikbaar komen op de markt.
		Controle op synchroniteit versies virusdefinitie bestanden	Frequentie	Wekelijks
			Rapportage	Maandelijks
		Uitrollen van een nieuwe versie van de antivirus software	Frequentie	Indien van toepassing
002	Beveiligings-updates	Standaard platformbeheer	Uitvoeren updates	Automatisch
		Additioneel platformbeheer	Uitvoeren updates	In overleg met HMS
003	Beveiligingsbeheersing	Opdrachtnemer voert 1 keer per kwartaal een in de DAP vastgestelde beveiligingsanalyse uit om gebreken in de beveiliging vast te stellen, rapporteert hierover en stelt beveiligingsverbeteringen voor in de vorm van een Service Improvement Plan. Tevens stelt de Opdrachtnemer een beveiligingsplan op als onderdeel van het Service Delivery Plan. In dit beveiligingsplan staat het te halen beveiligingsniveau inclusief te treffen maatregelen om dit niveau te halen.	Frequentie beveiligingsanalyse en planning	Per kwartaal
004	Audit	Opdrachtnemer laat periodiek een beveiligingsaudit uitvoeren en rapporteert hierover aan HMS inclusief Service Improvement Plan (SIP). De audit wordt uitgevoerd door een in overleg met HMS nader te bepalen organisatie.	Rapportage	Jaarlijks

6.2.3. Service Transition

VS04: Release management Het beheer van hardware en software releases conform de OTAP-procedure zoals in het DAP wordt gedefinieerd.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Synchronisatie	Synchronisatie van de productie-omgeving naar de acceptatie-omgeving	Frequentie	Iedere maand
			Afhandeltijd	Max 1 uur
002	Hardware uitrol	Uitrol van hardware bij is een onderdeel van releasebeheer. Het is aan Opdrachtnemer om te beslissen hoe dit geregeld moet worden (spare parts)	Levertijd hardware voor bij incidenten	Zie Mean Time To Repair (MTTR) VS04
			Installatietijd bij incidenten	Zie MTTR VS04
		Uitgerolde software en/of hardware is vastgelegd in een Definitive Hardware Store (DHS)	Opslag in DHS	100%
003	Licentie rapportage	Rapportage over de geïnstalleerde software licenties en bijbehorende (eind)data (afloop) in de HMS omgevingen alsmede aantal toegestane (gelijktijdige) gebruikers.	Frequentie	Maandelijks
004	Releaseline	Voor zowel de infrastructuur als de programmatuur wordt een releaseline bijgehouden, dit is een rapportage over de aanwezige hardware componenten (hardware releaseline) en software componenten (software releaseline). Tevens geeft dit overzicht aan welke software op welke hardware aanwezig is.	Frequentie	Per kwartaal
005	Acceptatiecriteria	Acceptatiecriteria zijn gekoppeld aan de uit te voeren release	Percentage uitrol met Acceptatiecriteria (minimaal FAT)	100%
006	Vulnerability scan	Er is een vulnerability scan ingeregeld om kwetsbaarheden op te sporen zoals patchlevels en virusdefinitie files die niet up-to-date zijn.	Frequentie	Per uur

VS05: Configuration management value stream Beheer van de LCI's en CI's die binnen de HMS-omgeving zijn gedefinieerd.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	CMDB	Audit van de CMDB voor de HMS - omgeving. Controleren of de CI's conform de CMDB aanwezig zijn.	Frequentie	Jaarlijks

VS05: Configuration management value stream Beheer van de LCI's en CI's die binnen de HMS-omgeving zijn gedefinieerd.			Prestatie Indicator	Waarde
002	Routing tabellen	Verificatie routing tabellen	Frequentie	Jaarlijks
003	Acceptatie en productie	Verificatie tussen documentatie en werkelijkheid / acceptatie -en productie-omgeving	Frequentie	Jaarlijks
004	Relaties	Compleetheid van relaties tussen service CI's en de gerelateerde component CI's in de CMDB	Compleetheid	100%
005	Rapportage	Rapportage over de resultaten van VS05, VI001, VI002, VI003 en VI004 in termen van Juistheid, Volledigheid, Tijdigheid en Accuraatheid.	Frequentie	Jaarlijks na afronding van de verificaties

VS06 Change enablement Het gestructureerd doorvoeren van wijzigingen met behoud van de afgesproken Service levels.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Wijzigingen	Wijzigingen worden door middel van een Request for Change (RfC) aangeleverd en kunnen zowel door HMS als Opdrachtnemer worden geïnitieerd.	Aantal wijzigings-verzoeken waarbij fallback noodzakelijk is	<5%
			Aantal wijzigings-verzoeken dat incidenten veroorzaakt	0%
			Percentage changes goedgekeurd conform mandateringslijst (DAP)	100%
002	Scope analyse	Het bepalen van de scope van de major change in termen van SBB-A en SBB-T bouwstenen door deze Rood-Geel-Groen te kleuren.	Percentage major changes	100%
003	Risico analyse	Het bepalen van de risico's van de major changes per SBB-A en SBB-T bouwsteen door deze Rood-Geel-Groen te kleuren.	Percentage major changes	100%
004	Back-out	Percentage major changes waarvoor een Back-outplan is geschreven en getest.	Percentage major changes	100%

VS06 Change enablement Het gestructureerd doorvoeren van wijzigingen met behoud van de afgesproken Service levels.			Prestatie Indicator	Waarde
005	Regressietesten	Voor wijzigingen worden regressietesten uitgevoerd	Voor de regressie testen geldt een dekkingsgraad van functies die wel gebruikt worden maar niet gemuteerd zijn.	80%
006	Standaard wijzigingen	Standaard wijzigingen zijn beschreven in het DAP en kennen een individueel bepaalde afhandeltijd die gaat lopen vanaf het moment van indienen.	Percentage wijzigingsverzoeken dat op tijd wordt geleverd ¹	95%
007	Rapportage	Aantal openstaande, aantal gelogde en aantal uitgevoerde wijzigingen binnen de maand inclusief doorlooptijd en tijdigheid van afhandelen.	Frequentie	Maandelijks

6.2.4. Service Operations

VS07: Problem management value stream Het structureel oplossen van tekortkomingen in de infrastructuur.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Problemen	Problemen worden besproken in het maandelijks Service overleg	Frequentie	Maandelijks
002	Work-around	Een work-around is in principe een tijdelijke oplossing die gehanteerd wordt om een onbeschikbaarheid van een Service in tijd te verkorten. De PI waarden hiervan zijn impliciet vastgelegd bij de MTTR PI's van incidentenbeheer. Dit Service item richt zich dan ook op de opvolging van deze work-around voor dit probleem in de vorm van een 'bekende fout', tenzij met HMS wordt afgesproken dat geen extra middelen hoeven te worden ingezet om tot een oplossing te komen. In dat geval wordt de work-around de structurele oplossing.	Maximale duur voor vinden van een 'bekende fout' voor een probleem waarvoor work-arounds worden toegepast	2 weken
003	Terugkoppeling probleem	Problemen worden besproken in het maandelijks Service overleg	Via maandrapportage	Maandelijks
004	Matching	Incidenten worden gematched met problemen en incidenten	Percentage matching	100%

¹ Met uitzondering van RfC's geleverd door externe subcontractors/leveranciers

VS07: Problem management value stream Het structureel oplossen van tekortkomingen in de infrastructuur.			Prestatie Indicator	Waarde
005	Rapportage	De rapportage betreft: 1. Aantal openstaande, gelogde en afgesloten problemen; 2. Status en omschrijving openstaande problemen; 3. Omschrijving afgesloten problemen en bijbehorende oplossingen. 4. Doorlooptijd en tijdigheid	Frequentie	Maandelijks

VS08 Service Request Management Het uitvoeren van een vooraf afgesproken werkzaamheden aangaande een service request. De business partner streeft naar een 100% selfservice aanbod voor service request management			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Service request afhandeling	- Vragen over een service of product - Klachten afhandeling over een service - Compliment afhandeling - Standaard change - Access request (standaard change)	Oplostijd	4 uur
			Percentage binnen de norm	95%
002	Nieuwe type service request	Het definiëren van een nieuw type service request	Doorlooptijd goedkeuring en enablen van een nieuwe service request	2 weken
003	Self service	De mate waarvan HMS beperkt is tot het laten afhandelen van een service request middels een manuele interactie met de servicedesk van de business partner	Percentage service request dat via een portal kan worden aangevraagd	90%
			Percentage automatisch afgehandelde service request van het type standaard change en access management	75%

VS09: Incidenten management Het zo snel mogelijk herstellen van de serviceverlening na een onderbreking. De Prestatie Indicatoren voor deze VS worden vermeld in relatie tot de Service openingstijd die is afgenomen voor de betrokken LCI's. De ondersteuning van incidentenbeheer kan echter afwijkend zijn van de duur van de Openingstijd. Daarom gelden afwijkende openingstijden per Prestatie Indicator.				Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	VS Item definitie	Prestatie Indicator	Binnen kantoortijd (in uren)	Buiten kantoortijd (in uren)
VI	VI Naam	VS Item Definitie	Prestatie Indicator	Waarde	
001	Contractueel afgesproken aantal Incidenten	Aantal Service Calls per omgeving per maand, voor zover dit geen incidenten zijn, veroorzaakt door Opdrachtnemer zelf.	Productie-omgeving	Onbeperkt	
			Acceptatie-, Uitwijk en Proefomgeving	30 voor de drie omgevingen tesamen	
002	Registratie buiten normale Service Desk openstelling	Incidenten die buiten de normale Service Desk openstelling worden geconstateerd, worden bij de Service Desk van Opdrachtnemer geregistreerd en worden gecommuniceerd naar de Service Desk van HMS.	Bronnen	Standby, support, alarm/thresholds/SMS of door 7x24 technisch beheer	
003	Communicatie over status van incident.	Terugkoppeling aan HMS over status van incidenten	Terugkoppeling in behandeling nemen incidentmelding	95% binnen 30 minuten	
			Tussentijdse terugkoppeling bij incidenten	Wanneer 50% en 100% van de oplostijd (streefwaarde) is verstreken	
			Terugkoppeling opgelost incident	Via Service Desk aan melder	
			Terugkoppeling naderende escalatie	Escaleren na overschrijding van oplostijden of indien al eerder duidelijk is dat de oplostijd niet gehaald gaat worden.	
			Afsluiting incidentmelding	Elke melding wordt teruggekoppeld per e-mail alsmede na evaluatie door HMS afgesloten. Telefonische terugkoppeling vindt plaats indien dat door de HMS is verzocht.	
			Aanmaken nieuw probleem	- bij ontbreken work around - bij ontbreken structurele oplossing - bij niet kunnen matchen met bestaand probleem	
005	Escalatie	Het escaleren van incidenten die dreigen de normen van de PI's te overschrijden	Escalatiетijd	Escaleren na overschrijding van oplostijden of zodra duidelijk is dat de oplostijd niet gehaald gaat worden.	
			Leveren van een (tussen)rapportage over elke	Binnen 24 uur na escalatie alsmede binnen 24 uur na einde escalatie	

VS09: Incidenten management Het zo snel mogelijk herstellen van de serviceverlening na een onderbreking. De Prestatie Indicatoren voor deze VS worden vermeld in relatie tot de Service openingstijd die is afgenomen voor de betrokken LCI's. De ondersteuning van incidentenbeheer kan echter afwijkend zijn van de duur van de Openingstijd. Daarom gelden afwijkende openingstijden per Prestatie Indicator.				Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	VS Item definitie	Prestatie Indicator	Binnen kantoortijd (in uren)	Buiten kantoortijd (in uren)
			escalatie met oorzaak, oplossing, workaround, getroffen maatregelen, verbeteracties en verloop van de escalatie (standaard escalatie rapportage zoals tussen HMS en Opdrachtnemer is afgesproken Rapportage	Door betrokken onderaannemers en/of ketenpartners akkoord bevonden	
006	Regievoering	Initiatief nemen om te komen tot een oplossing van een incident waarbij meerdere onderaannemers en/of ketenpartners zijn betrokken	Contact opnemen met onderaannemers en/of ketenpartners teneinde oplossing van het incident te realiseren	In voorkomende gevallen	
007	Rapportage	Aantal Service Calls met specifieke melding van het aantal incidenten en omschrijving Categorie Doorlooptijd Tijdigheid Oplossing	Frequentie	Maandelijks	

VS09: Incident management Procesinrichting en uitvoering Service Desk De Service Desk betreft de fysieke locatie van Opdrachtnemer waar de aanmelding en afhandeling van incidenten plaatsvindt. Een uitgebreide beschrijving van de diverse communicatielijnen tussen HMS, Opdrachtnemer en derden is opgenomen in het HMS Domein DAP.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	VS Item definitie		
001	Standby Technisch Beheer	Ondersteuning buiten Servicetijd onder VI 001	Reactietijd	1 uur
002	Beantwoording telefonische oproep	Een telefonische oproep (direct opnemen van telefoon) Het oproepen uit een wachtstand (indien alle medewerkers bezet zijn). Rapportage gerealiseerde waarde.	90% oproepen	< 30 seconden
			95% oproepen uit de wachtstand	< 60 seconden
			Frequentie	Maandelijks
003	Routing naar juiste oplospartij	Het doorzetten van een Service call naar de juiste oplospartij. Het aanmelden kan via telefoon, e-mail, fax, alert en SMS bericht. Per kanaal gelden andere verwerkingstijden.	Max verwerktijd telefoon	Per direct
			Max verwerktijd e-mail en fax	1 uur
			Max verwerktijd alert	30 min
			Max verwerktijd SMS	30 min
004	Incidenten buiten openstelling Service Desk (service openingstijd)	Achteraf registratie van incidenten die worden geconstateerd buiten openstelling van de Service Desk	Registratie bij Opdrachtnemer	Binnen 0,5 werkdag
			Reactietijd buiten service openingstijd (stand-by)	1 uur
			Communicatie naar Service Desk van HMS	Binnen 2 uur na registratie van het incident door de Opdrachtnemer
005	Tijdige en correcte registratie van incidenten binnen openstelling Service Desk	Alle service calls dienen binnen 15 minuten correct te zijn geregistreerd	Tijdigheid registratie	95% van incidenten is binnen 15 minuten geregistreerd
			Correctheid registratie	90% is first time right afgehandeld

VS10 Major Incident Management Het afhandelen van P1 incidenten. Indien nodig omvat dit het bepalen van de oorzaak, het doorvoeren van een wijziging en het deployen en releasen ervan.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Opstellen MIR en SIP	Het analyseren van wat er is gebeurd en hoe dit te voorkomen	Opstel tijd MIR en SIP	Drie dagen
			SIP doorvoeren	95% binnen afgesproken tijd.

VS11 Event Management Het waarnemen van gebeurtenissen ten aanzien van de verleende services en het reactief, preventief en perfectief reageren daarop.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Dichten van gaten in de component metingen	Op basis van de EUX monitoring en incidenten die gebruikers aanmelden kunnen gaten worden gevonden in de monitorvoorziening van de componenten die door de Business Partner worden gemonitord.	Aanpassing van ontbrekende monitoring	1 maand
			Effectieve monitoring van het component na aanpassing	95%

VS 12: Continuous Operations UC-03 Continuous Back-up and recovery Deze use case omvat het veilig stellen van data ten einde deze te kunnen herstellen in geval van data verlies			Prestatie Indicator	Waarde
			Service onderhoudstijd	Zie DAP
VI	Naam	VS Item definitie		
001	Back-up	Back-upcyclus (zie HMS Mantel DAP) Aanmelding van foutgelopen backup vindt plaats via de Service Desk aan HMS	% foutloze back-ups	>95% per maand. Procedure in HMS Mantel DAP voor herstel van foute back-up binnen 1 werkdag
			Meldtijd	Voor 10:00 op werkdagen
002	Restore	Herstelwerkzaamheden in verband met calamiteiten of op verzoek.	Afhandeltijd	Binnen 24 uur
		Restore test	Aantal	1 keer per kwartaal
003	Restore op aanvraag	Herstelwerkzaamheden op verzoek van HMS	Reactietijd	1 uur
			Afhandeltijd	Binnen 24 uur
004	Partiele restore bestand	Van een filesystem back-up kan een deel worden teruggezet	Granulariteit restore	1 bestand
005	Partiele restore database	Van een database back-up kan een deel worden teruggezet	Granulariteit restore	1 tabel
006	Rapportage	Percentage foutloos uitgevoerde back-ups Maandelijks wordt het aantal restores gerapporteerd. Foutgelopen back-ups en/of restores worden vermeld als incident met hoogste prioriteit in maandelijkse rapportage.	Frequentie en tijdstip van opleveren	Maandelijks voor de 6 ^e werkdag van de maand
		Gerealiseerde beschikbaarheid		

VS 12: Continuous Operations UC05 Use case Continuous Housekeeping Continuous Housekeeping betreft het gezond houden van de productieomgeving in zin van opruimen van tijdelijke bestanden, archivering van logbestanden, checken databases en dergelijke.			Prestatie Indicator	Waarde
VI	Naam	Value Stream Item definitie		
001	Database beheer	Reindex en update statistics	frequentie	Nader te bepalen
		Reorganiseren database	frequentie	Nader te bepalen
		Database consistency check (indien het RDBMS dit ondersteunt)	frequentie	Wekelijks
002	Technische Logfiles	Alle technische logfiles (zoals webloggen, syslogs etc. moeten worden bewaard	Bewaartermijn	1 jaar

7. Informatiebeveiligingsparagraaf

De HMS Mantel SLA omvat de definitie van de BIV security levels en BIV security risico's en BIV classificatie informatie assets. De BIV tegenmaatregelen zijn in de HMS Domein SLA gedefinieerd. De tegenmaatregelen verschillen dus per domein.

7.1. Informatiebeveiligingsbaseline

Deze paragraaf beschrijft de informatiebeveiliging baseline van HMS.

Security Levels	Geen criteria Beveiliging is niet echt vereist	Adviseerbaar Een bepaalde mate van beveiliging wordt gewaardeerd	Important Beveiliging is absoluut noodzakelijk vanuit het oogmerk van het belang van de informatie	Essential Beveiliging is een primair criterium
	0	1	2	3
Beschikbaarheid	Niet noodzakelijk , geen garantie vereist	Noodzakelijk Bij tijd wijlen enige downtime is acceptabel	Belangrijk Nauwelijks enige downtime gedurende openingstijden van de service	Essentieel Alleen een onbeschikbaarheid in extreem uitzonderlijke omstandigheden
Integriteit	Passief Geen extra integriteits beveiliging vereist	Actief Business value stream tolereren Sommige fouten	Detecteerbaar Een heel klein aantal fouten is gepermitteerd	Essentieel Business value streams vereisen fout vrije informatie
Vertrouwelijkheid	Publiek De informatie mag gepubli-ceerd Worden / openbaar Gemaakt woden	Beschermd Data mag alleen gezien worden door een bepaalde group	Cruciaal Data is alleen toegankelijk tot degene die direct betrokken zijn	Verplicht Belangen van HMS staan op het spel als deze data toegankelijk wordt voor niet geautoriseerde partijen

Tabel 7-1, BIV codering informatiebeveiliging HMS.

Security Risico's	Geen criteria Beveiliging is niet echt vereist	Adviseerbaar Een bepaalde mate van beveiliging wordt gewaardeerd	Important Beveiliging is absoluut noodzakelijk vanuit het oogmerk van het belang van de informatie	Essential Beveiliging is een primair criterium
	0	1	2	3
Beschikbaarheid	-	Korte downtijd door hardware / software storingen	- Langdurige uitval door DDOS - Kritieke systeemfouten - Cryptolocker	Gecoördineerde en langdurige aanvallen op de beschikbaarheid van systemen
Integriteit	-	- Onbedoelde wijzigingen - Gegevens corruptie	Manipulatie door kwaadwillende partijen	- Gegevensmanipulatie zonder sporen achter te laten - Ontkenning van gegevens wijzigingen
Vertrouwelijkheid	-	Ongeautoriseerde toegang	- Compromitteren van wachtwoorden - Ongeoorloofde inzage in gegevens	- Geavanceerde poging tot gegevensdiefstal - Spionage - Inbreuk op systemen

Tabel 7-2, BIV codering informatiebeveiliging HMS.

Security Tegenmaatregelen	Geen criteria Beveiliging is niet echt vereist	Adviseerbaar Een bepaalde mate van beveiliging wordt gewaardeerd	Important Beveiliging is absoluut noodzakelijk vanuit het oogmerk van het belang van de informatie	Essentieel Beveiliging is een primair criterium
	0	1	2	3
Beschikbaarheid		Zie Domein SLA	Zie Domein SLA	Zie Domein SLA
Integriteit		Zie Domein SLA	Zie Domein SLA	Zie Domein SLA
Vertrouwelijkheid		Zie Domein SLA	Zie Domein SLA	Zie Domein SLA

Tabel 7-3, BIV codering informatiebeveiliging HMS.

BIV classificatie informatie assets	0	1	2	3
Beschikbaarheid				
Kantoor automatisering		Gewerkte uren Opleidingen	Activiteiten Functiegroep Correspondentie	
Human resource management			Activiteiten Functiegroep	Loonstroken Loonjournaalposten Persoonsgegevens
Finance		Ontvangen facturen	Spoedbetalingen Aangiftes	Loonjournaalposten Journaalposten

BIV classificatie informatie assets	0	1	2	3
		Verstuurde facturen Planningen Kleine kas	Rapportages	
Order -en afval registratie		Journaalposten Facturen	Personeelsgegevens Activiteiten Contactpersonen Relaties Objecten	Inzameling middelen
Planning				
Service management		Service Level Agreements Portfolio	Problemen Changes Releases	Authenticatie Autorisatie Events Incidenten
Integriteit				
Kantoor automatisering				
Human resource management			Persoonsgegevens Activiteiten Functiegroep	Loonstroken Loonjournaalposten Gewerkte uren Opleidingen Correspondentie
Finance			Planningen Rapportages	Loonjournaalposten Ontvangen facturen Verstuurde facturen Spoedbetalingen Aangiftes Kleine kas
Order -en afval registratie			Personeelsgegevens Activiteiten Contactpersonen Relaties Objecten	Journaalposten Facturen Inzameling middelen
Planning				
Service management			Problemen Changes Releases Events Incidenten Service Level Agreements Portfolio	Authenticatie Autorisatie
Vertrouwelijkheid				

BIV classificatie informatie assets	0	1	2	3
Kantoor automatisering				
Human resource management			Loonstroken Loonjournaalposten Persoonsgegevens Gewerkte uren Opleidingen	Correspondentie
Finance		Planningen	Loonjournaalposten Ontvangen facturen Verstuurde facturen Spoedbetalingen Aangiftes Kleine kas Rapportages	
Order -en afval registratie			Personeelsgegevens Activiteiten Contactpersonen Relaties Objecten Journaalposten Facturen	Inzameling middelen
Planning				
Service management	Service Level Agreements Portfolio	Problemen Changes Releases Events Incidenten		Authenticatie Autorisatie

Tabel 7-4, BIV codering informatiebeveiliging HMS.

8. Service rapportage

8.1. Inleiding

De control functie van de SLA bestaat uit een lead en lag rapportage. De lead control wordt door de business partner geleverd middels een service portal waarin de service management value streams real life te volgen zijn zoals de status van een incident. De lag control bestaat uit een periode rapportage met gecumuleerde SLA rapportages zoals een service maandrapportage die opvraagbaar is in de service portal van de business partner.

8.2. KPI's

Indien de normen van de KPI's voor de afgesproken Service levels niet worden gehaald of Opdrachtnemer voorziet dat dergelijke normen niet worden gehaald, zal Opdrachtnemer HMS op de hoogte stellen en informeren over de te nemen maatregelen en de mogelijke oplossingen voor de gerezen problemen.

HMS wenst ook de business partner te helpen om Lean te zijn in de serviceverlening. Daarom is de besturing in beginsel Agile en beperkt zich tot de in de HMS Mantel SLA en HMS Domein SLA rood gekleurde SLA controls. Indien controls niet effectief blijken te zijn dan heeft HMS het recht om meer SLA controls, hetzij generieke het zij specifiek te laten rapporteren. Mocht dat niet leiden tot een adequate beheersing van de risico's die door de controls dienen te worden beheerst, dan heeft HMS het recht om nieuwe SLA controls te definiëren en te laten monitoren door de business partner zonder tegenvergoeding daarvoor.

8.3. Lead-rapportage

Dit is de rapportage ten aanzien van lopende zaken die een besturing vereisen zoals een prioriteit 1 incident. Hiertoe geldt een toegang van HMS tot de service portal van Opdrachtnemer.

8.4. Lag-rapportage

De rapportage over de HMS SLA dient maandelijks te worden verstrekt middels de service portal van de Opdrachtnemer en maandrapportages vóór elke zesde werkdag van de maand.

Maandrapportages geven een beeld van de kwaliteit van de serviceverlening over de voorafgaande maand. De contentstructuur en lay-out van de maandrapportage worden in overleg met HMS vastgesteld en vervolgens vastgelegd als bijlage in de HMS Mantel DAP / HMS Domein DAP. Het uitgangspunt zijn de in hoofdstuk 5 weergegeven generieke SLA controls en de specifieke SLA controls die in de HMS Domein SLA zijn opgenomen.

Naast een tekstuele beschrijving van de serviceverlening over de rapportagemaand, worden kengetallen voor de serviceverlening afgezet tegen de kengetallen van de voorafgaande 12 maanden. Hierdoor worden trends in de kwaliteit van de serviceverlening zichtbaar.

De maandrapportage bevat de algemene ontwikkelingen in de rapportagemaand en een samenvatting met de belangrijkste conclusies ten aanzien van de algemene serviceverlening en de specifieke serviceverlening over de rapportagemaand, ten opzichte van voorgaande maanden. Tevens bevat de rapportage het overzicht van de serviceverlening conform de in bijlage E bij het HMS DAP vermelde format.

9. Communicatie

9.1. Serviceoverleggen

De serviceoverleggen zijn vastgelegd in de Mantel DAP. Volgende overleggen worden onderkend:

Overleg	Frequentie
Strategisch overleg	Eenmaal per jaar
Tactisch overleg (Service overleg)	Elke maand
Escalatie overleg	Op afroep
Evaluatie service	Drie maanden na start van overeenkomst

Tabel 9-1, Serviceoverleggen.

9.2. Contactpersonen, verantwoordelijken en adressen

In het HMS DAP Opdrachtnemer dient een overzicht te worden vastgelegd van:

- Contactpersonen en verantwoordelijken voor de onderlinge relatie
- Contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie en/of calamiteiten
- Overzicht van bezoek- en postadressen van betrokken organisaties en locaties

10. Wederzijdse verplichtingen

10.1. Algemeen

Onderstaand zijn de algemene verplichtingen beschreven waar beide partijen zich aan conformeren ten aanzien van de serviceverlening.

10.2. Uitvoering

Opdrachtnemer is conform deze HMS Mantel SLA verantwoordelijk voor de service management value streams zoals vastgelegd en gedemarkeerd in de HMS Mantel DAP, teneinde de overeengekomen services aan HMS aan te bieden volgens het afgesproken niveau van serviceverlening.

HMS is conform deze HMS Mantel SLA verantwoordelijk voor de service management value streams zoals vastgelegd en gedemarkeerd in de HMS Mantel DAP. Opdrachtnemer speelt in de totstandkoming van het strategisch beleid en de tactische planning een adviserende rol.

10.3. Informatie

HMS informeert via het Service overleg Opdrachtnemer tijdig over tactische en strategische planningen en beleidsbepalingen die van invloed kunnen zijn op de operationele uitvoering van de taken van Opdrachtnemer.

Het informeren van (personeel van) HMS omtrent organisatorische en procedurele wijzigingen in de serviceverlening wordt door HMS zelf geïnitieerd en uitgevoerd.

Opdrachtnemer informeert HMS over de kwaliteit van de services en trends daarin. Dit vindt plaats door middel van de in deze HMS Mantel SLA gedefinieerde rapportages en het Service overleg.

10.4. Introductie

Opdrachtnemer informeert HMS over veranderingen op het gebied van de afgesproken serviceverlening:

- Nieuwe toeleveranciers
- Nieuwe medewerkers waarmee HMS in contact treedt
- Nieuwe in te zetten services en producten
- Uit te brengen releases, versies en patches
- Changes aan configuratie items

HMS informeert Opdrachtnemer aangaande:

- Nieuwe medewerkers waarmee Opdrachtnemer in contact treedt
- Veranderingen aan de roadmap op basis van innovatie of onderkende technical debt
- Veranderingen in de HMS organisatie die relevant zijn voor Opdrachtnemer

11. Conditie en voorwaarden

11.1. Beperkingen, afhankelijkheden en overmacht

Vermindering van de beschikbaarheid en/of performance van de gecontracteerde serviceverlening valt niet binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer indien deze het gevolg is van:

- storingen in omgevingsfactoren die binnen de verantwoordelijkheid van HMS vallen. Bij dergelijke storingen vervallen de verplichtingen van Opdrachtnemer t.a.v. de gestelde eisen binnen deze HMS Mantel SLA.

- het in gebreke blijven van derde partijen waarmee HMS onafhankelijk van deze HMS Mantel SLA contractuele verplichtingen is aangegaan.
- werkzaamheden, uitgevoerd door derde partijen die onafhankelijk van deze HMS Mantel SLA contractuele verplichtingen zijn aangegaan met HMS.
- storingen in componenten die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van HMS. Dit geldt met name voor het netwerk in zoverre dit niet in onderhoud is bij Opdrachtnemer.

Op apparatuur en programmatuur die op het platform wordt geïntroduceerd buiten Opdrachtnemer om zal geen ondersteuning worden geleverd door Opdrachtnemer. Eventuele gevolgen van dergelijke wijzigingen op de rest van het platform zijn de verantwoordelijkheid van HMS.

Opdrachtnemer is inhoudelijk verantwoordelijk voor de juiste registratie van onderdelen van de omgeving die worden ingezet door Opdrachtnemer.

11.2. Geschillen

In gevallen waarin de HMS Mantel SLA niet voorziet, zal naar goed inzicht en vakmanschap worden gehandeld en zal onderlinge afstemming plaatsvinden met de betreffende verantwoordelijken, teneinde de serviceverlening te waarborgen. Indien partijen tot overeenstemming komen, is de geschillenregeling zoals opgenomen in het contract van toepassing.

11.3. Normen en standaards

De beschrijving van de serviceverlening en de inhoud van deze SLA is gebaseerd op de 'IT Infrastructure Library' (ITIL 4), de HMS Referentie Architectuur (die momenteel nog in ontwikkeling is) en de HMS organisatie Blauwdruk (momenteel eveneens nog niet definitief vastgesteld).

Servicepakket	Normen en Standaarden				
	ITIL 4	ISO 9001	ISO 45001	ISAE 3402 Type 2	ISO 27001
Planning		Ja			Ja
Order Afval		Ja			Ja
HRM		Ja			Ja
Finance		Ja		Ja	Ja
SHEQ		Ja	Ja		Ja
Service Management	Ja	Ja			Ja
Kantoor automatisering	Ja	Ja			Ja

Tabel 11-1, HMS Normen en standaards per Service pakket.

Indien een business partner niet aan de ISO 9001 certificeringseis of een gelijkwaardige eis kan voldoen, dan dient binnen een jaar deze certificering te worden behaald. Indien in een hogere rangorde document is anders is aangegeven, dan is de HMS Mantel SLA (dit document) leidend.

11.4. Data rechten

Eigenaarschap

HMS is eigenaar van alle data die door de business en service management value streams zijn voortgebracht uit hoofden van de verleende services. Dit omvat minimaal de volgende type van data: business data, meta data en beheer data.

Business data omvat minimaal

- Transactie data (b.v. ritten, afval stortingen)
- Stuurparameters (b.v. BTW percentages)

Meta data omvat minimaal

- Definitie van data
- Integriteitsregels

Beheer data omvat minimal

- Value stream output (incidenten, problemen)
- Errorlog files (events)
- Instellingen systeemprogrammatuur (database sizes, RDBMS parameters, te monitoren events)

Deze data is onderdeel van de op te leveren deliverables bij een beëindiging van de HMS-Domein-SLA met de business partner als onderdeel van de exit strategie.

De HMS Domein DAP geeft per applicatie de data objecten die worden veilig gesteld middels de back-up & recovery use case van Continuous Operations:

- Transactie data
- Stuurparameter data
- Transactielog data
- Audit trail data
- User data
- Applicatie configuratie data
- Licentie data

Publicatie

Welke gegevens wel of niet in persoonlijke of gemeenschappelijke data opslag omgevingen worden opgeslagen, is de verantwoordelijkheid van HMS. Dat wil zeggen dat HMS verantwoordelijk is voor het respecteren van eventuele copyright dat aan data is verbonden.

11.5. Copyright

De Opdrachtnemer verleent een service aan HMS waartoe de Opdrachtnemer de benodigde systeemprogrammatuur en/of maatwerkprogrammatuur inzet. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de naleving van de copyrights die gelden voor deze programmatuur en levert maandelijks een overzicht van de verplichting in deze alsmede de naleving hiervan.

11.6. Software licenties

De Opdrachtnemer verleent een service aan HMS waartoe de Opdrachtnemer de benodigde ICT middelen inzet. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige betalingen van licenties voor deze ICT middelen die hiertoe vereist zijn en levert maandelijks een overzicht van de verplichting in deze alsmede de naleving hiervan.

11.7. Exit strategie

11.7.1. Exit regeling serviceverlening

Overdracht informatie en documentatie

In geval van het beëindigen van het contract van de serverlening, om welke reden dan ook, heeft HMS het recht op het ontvangen van de door HMS benodigde data en documentatie om de serviceverlening door een derde partij binnen drie maanden te kunnen laten continueren.

Formaat data

- De data omvat minimaal de business data, meta data als beheer data.
- De data is juist, volledig, tijdig en accuraat.
- De data omvat minimaal de niet limitatieve lijst van informatie items zoals benoemd in paragraaf 11.4 (data rechten) en de in de HMS Domein DAP benoemde Back-up en Recover strategie (tabel 6-3).
- Hierbij dient deze data in het door de derde partij gewenste formaat te worden aangeleverd.
- De Opdrachtnemer verleent de benodigde medewerking om de migratie tijdig en succesvol te laten verlopen om niet.

Formaat documentatie

- De op te leveren documentatie is in het Nederland of Engels geschreven.
- De documentatie wordt in een PDF formaat opgeleverd.
- De documentatie is juist, volledig, tijdig en accuraat.
- De documentatie omvat minimaal de niet limitatieve lijst van documentatie die in de Mantel DAP is benoemd.

Tijd termijn

Indien het derde partij niet lukt om binnen 3 maanden de serviceverlening voor HMS te continueren door gebrek aan data of documentatie dan verleent de Opdrachtnemer de serviceverlening aan HMS totdat deze serviceverlening door de derde partij is gecontinueerd.

Audit

Jaarlijks wordt door een onafhankelijke partij vastgesteld om de exit strategie kan worden uitgevoerd met de dan aanwezig set van informatie en documentatie.

11.8. Geheimhouding

Opdrachtnemer en HMS gebruiken specifieke documentatie en informatie slechts in het kader van de in deze overeenkomst vastgelegde relatie en stellen deze documentatie en informatie niet beschikbaar aan derden.

Het gaat hier om:

- bedrijfsspecifieke informatie en interne documenten van HMS;

- de HMS Mantel SLA en daarbij behorende documentatie;
- de systeemspecifieke gegevens.

Opdrachtnemer mag op geen enkele wijze kennis nemen of zich toegang verschaffen tot de informatie die is of wordt opgeslagen in filesystems of databases. Opdrachtnemer werkt hier pro-actief aan mee aan en draagt ervoor zorg dat dit bij de medewerkers van Opdrachtnemer bekend is. Op het moment dat informatie uit een informatiesysteem aan medewerkers wordt blootgesteld, wordt hiervan melding gemaakt bij HMS.

Opdrachtnemer kan ten alle tijden een actuele lijst overhandigen van medewerkers met toegang tot het HMS informatiesystemen. Alle medewerkers die op deze lijst staan dienen een adequate NDA te hebben getekend.

Ten aanzien van de geheimhouding van de opgeslagen gegevens is de geheimhoudingsverklaring, zoals opgenomen in het contract, onverkort van toepassing.

11.9. Verantwoording en controle

Opdrachtnemers geven HMS jaarlijks een Third Party Memorandum (TPM) op basis van een actuele Third Party Audit (TPA) waaruit blijkt dat Opdrachtnemer aan de wettelijke verplichtingen voldoet alsmede de afgesproken normen en standaarden.

Bijlage A. SLA wijzigingenblad

Op het wijzigingenblad worden in ieder geval vermeld: wijzigingsdatum, ingangsdatum, (sub)paragraaf en de wijziging zelf.

Naam	Organisatie	Plaats en datum	Versie	Handtekening voor goedkeuring

Versie	Status	Wijzigingsdatum	Ingangsdatum	(Sub)paragraaf	Korte omschrijving

Bijlage B. Onderliggende contracten

< Nog in te vullen voor de ondertekening van het contract >

Bijlage C. Baseline-tabel

Deze bijlage beschrijft de E2E monitorservice (baseline) per value stream met daarbij aangegeven de performance norm bij een gegeven aantal concurrent gebruikers, alsmede de E2E gemeten beschikbaarheid van de value stream.

	Baseline	Responstijd	Max. gebruikers	Beschikbaarheid

< Nog in te vullen voor de ondertekening van het contract >

Bijlage D. Standaard Change register

< Nog in te vullen voor de ondertekening van het contract >

Bijlage E. Release tabel

< Nog in te vullen voor de ondertekening van het contract >