



Service Level Agreement

ICTU bedrijfsvoeringsplatform



Referentie	TN 428912
Versie	0.91
Datum	29-9-2023
T.a.v.	<LeverancierX>



Documentbeheer

Algemene documentinformatie

Onderdeel	Omschrijving
Titel	Service Level Agreement ICTU Bedrijfsvoeringsplatform
Fasebenaming	Definitief
Auteur(s)	ContactICTU
Bestandsnaam	SLA - <LeverancierX> v1.0
Gebruikt sjabloon	SLA
Datum voltooid	
Versie	0.1

Tabel 1 Documentinformatie

Wijzigingsoverzicht

Versie	Datum	Overzicht wijzigingen	Auteur	Reviewer
0.1	5-12-2018	Eerste opzet	ContactICTU	ContactLeverancierX

Tabel 2 Wijzigingsoverzicht

Distributielijst

Naam	Functie
	Strategisch Inkoper bij <LeverancierX>
ContactLeverancierX	Contract- en Contract Manager bij <LeverancierX>
	Directeur Bedrijfsvoering ICTU
ContactICTU	Contract Manager ICTU (voor <LeverancierX>)

Tabel 3 Wijzigingsoverzicht



Inhoudsopgave	
1. Algemeen	5
1.1. Doel van het document	5
1.2. Beheer van de SLA	5
1.2.1. Looptijd	5
1.2.2. Wijzigingen	5
1.2.3. Beëindiging	5
1.2.4. Evaluatie	5
1.3. Re-transitie/beëindiging	5
1.4. Borging Service Levels bij derden	6
2. Afgenomen Dienst(en) en Serviceniveau	6
2.1. Afgenomen dienst(en)	6
2.2. Afgenomen Serviceniveau	6
2.3. Servicedesk	6
2.3.1. Service Portal	7
2.4. Access Management	8
2.5. Request Fulfilment	8
2.6. Incident Management	8
2.6.1. Prioritering van incidenten	8
2.7. Problem Management	10
2.8. Release Management	10
2.8.1. Product Update	10
2.8.2. Security Alert	11
2.9. Application Management	11
2.10. Technical Management	11
2.11. Change Management	12
2.12. Availability Management	12
2.13. Capacity Management	13
2.14. Event Management	13
2.15. Product Report	13
2.16. Product Dashboard	13
3. Beschrijving van het Serviceniveau – Tactische onderdelen	14
3.1. Contract Management	14
3.1.1. Contract Management	14



3.1.2. Contract Management Review	14
3.1.3. Contract Management Report	14
3.1.4. Contract Management Dashboard	14
4. Service Levels	15
4.1. Servicedesk	15
4.2. Request Fulfilment	15
4.3. Incident Management	15
4.4. Problem Management	15
4.5. Change Management	16
5. Klant specifieke afspraken	16
6. Ondertekening	17
Bijlage 1 Pakket van Eisen en Wensen uit aanbesteding	18



1. Algemeen

Het voorliggende document 'Service Level Agreement' (verder te noemen SLA) bevat een beschrijving van serviceniveaus die gelden voor de levering van de Diensten aan ICTU. Dit document is onlosmakelijk verbonden met de ICT Overeenkomst VP-1234567 waarin de af te nemen Diensten overeen zijn gekomen.

In dit SLA zijn de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de dienstverlening vastgelegd en het vormt daarmee de basis voor deze dienstverlening. Op basis van de hier afgesproken Service Levels vindt bewaking en rapportage plaats van het geleverde dienstenniveau in relatie tot het afgesproken niveau.

1.1. Doel van het document

Het doel van de SLA is het definiëren van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van ICTU en <LeverancierX> met betrekking tot de afgenomen Dienst(en).

1.2. Beheer van de SLA

1.2.1. Looptijd

De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van de afgenomen Dienst(en) genoemd in de ICT Overeenkomst.

1.2.2. Wijzigingen

Het beheer van dit SLA berust bij ICTU. Eventuele wijzigingen in de SLA komen alleen tot stand na wederzijds overleg en goedkeuren tussen ICTU en <LeverancierX> waarna een nieuwe versie verstuurd zal worden.

1.2.3. Beëindiging

Bij het aflopen van de ICT Overeenkomst en daarmee deze SLA worden (afhankelijk van de Dienst(en) die worden geleverd) de activiteiten conform een Re-transitie plan uitgevoerd. De details van de beëindiging worden zijn vastgelegd in het bovengenoemde Re-transitie plan.

1.2.4. Evaluatie

Jaarlijks zal evaluatie plaatsvinden van de realisatie van deze SLA. Daarnaast is dit een moment om de gemaakte afspraken nogmaals tegen het licht te houden en eventuele veranderde behoeften te verwerken. Mocht daartoe aanleiding zijn is het altijd mogelijk om op een eerder moment deze evaluatie plaats te laten vinden.

1.3. Re-transitie/beëindiging

Bij het aflopen van de Overeenkomst en daarmee deze SLA worden (afhankelijk van de Dienst(en) die worden geleverd) de activiteiten conform een Re-transitie plan uitgevoerd. De details van de beëindiging worden vastgelegd in een zogenaamd Re-transitie plan. In overleg met de klant worden de afgenomen diensten uitgefaseerd. Houd er rekening mee dat bij een re-transitie ook kosten gemoeid zijn vanuit onze beheerorganisatie.



1.4. Borging Service Levels bij derden

Het kan voorkomen dat de Dienst, welke ICTU afneemt van <LeverancierX>, onderdeel is van een keten waarbij er koppelingen zijn gemaakt met diensten van derden. Als <LeverancierX> (delen van) de diensten bij derden belegt, dan zal <LeverancierX> borgen dat alle Service Levels bij deze derden zijn geborgd. <LeverancierX> blijft t.o.v. ICTU volledig verantwoordelijk en aanspreekbaar voor het voldoen van deze derden aan de Service Levels en de gevolgen daarvan.

Als ICTU diensten bij derden belegt, dan zal ICTU borgen dat alle Service Levels bij deze derden zijn geborgd. ICTU blijft volledig verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de Service Levels en de gevolgen daarvan.

2. Afgenomen Dienst(en) en Serviceniveau

Door <LeverancierX> afgenomen dienst(en)	Serviceniveau
<i>Bedrijfsvoeringsplatform</i>	<i>Beheer</i>

Tabel 1 Afgenomen diensten

2.1. Afgenomen dienst(en)

<LeverancierX> biedt ICTU een Bedrijfsvoeringsplatform (ERP). De technologie wordt qua management en besturing gehost in Nederland binnen een tweetal datacenters.

2.2. Afgenomen Serviceniveau

<LeverancierX> **Beheer** voorziet in applicatief, technisch en operationeel beheer van de geleverde oplossing. Daarbij verzorgt <LeverancierX> het uitvoeren van wijzigingsverzoeken welke door ICTU worden ingediend. Indien gewenst kan applicatief beheer ook door <LeverancierX> worden uitgevoerd, maar deze mogelijkheid varieert per oplossing.
<Beschrijving van het Serviceniveau – Operationele onderdelen>

2.3. Servicedesk

De Service Desk voorziet in een centraal loket voor het registreren van informatie-, assistentie- en wijzigingsverzoeken of het melden van storingen in geleverde oplossingen. Na registratie ontvangt ICTU per e-mail een bevestiging en een ticketnummer. <LeverancierX> verwerkt het verzoek of melding conform prioriteit en houdt ICTU op de hoogte dankzij e-mailnotificaties en statusmeldingen in de Service Portal.



De onderstaande tabel toont de contactgegevens van de ICTU Service Desk:

Service Desk		
Telefoon	E-mail	Web
+31 (0)70 – 7000999	servicedesk@ICTU.nl	https://support.ICTU.nl
+31 (0)70 – 7000999	<a href="mailto:servicedesk@<LeverancierX>.nl">servicedesk@<LeverancierX>.nl	<a href="https://support.<LeverancierX>.nl">https://support.<LeverancierX>.nl

Tabel 2 Servicedesk

De Service Desk is tijdens werkuren telefonisch beschikbaar voor het melden van storingen met prioriteit Kritiek of Hoog, welke direct worden afgehandeld. De Service Desk is 7x24 per e-mail en Service Portal bereikbaar voor storingsmeldingen met prioriteit Midden of Laag en het indienen van informatie-, assistentie- of wijzigingsverzoeken, welke op werkdagen tijdens kantooruren worden afgehandeld.

De Service Desk accepteert alleen meldingen en verzoeken van geautoriseerde belanghebbenden. Dit zijn medewerkers van ICTU of aan de ICTU organisatie geaffilieerde derde partijen die door ICTU geautoriseerd zijn voor het melden van storingen en het indienen van verzoeken. Op naleving wordt gecontroleerd. Wijzigingen aan autorisaties worden afgehandeld door Access Management.

De onderstaande tabel toont de standaard Service Levels betreffende de Service Desk:

7x24	Kantooruren
Openingstijden	
00:00 – 24:00 maa – zon (alle dagen)	09:00 – 16:30 maa – vri (werkdagen)
Opneemtijd Telefoon	
≤ 1 minuut	
Reactietijd E-mail	
≤ 15 minuten	

Tabel 3 Service Levels Service Desk

2.3.1. Service Portal

De Service Portal voorziet in een online loket waar ICTU storingen met gemiddelde of lage prioriteit kan aanmelden en waar ICTU informatie-, assistentie- of wijzigingsverzoeken kan indienen. Daarnaast biedt de Service Portal inzicht in de status van meldingen of verzoeken en toegang tot het Service Management Dashboard. De inbegrepen Knowledge Base geeft antwoord op veel gestelde vragen.



2.4. Access Management

Access Management voorziet in het beheer van belanghebbenden welke door ICTU zijn geautoriseerd voor het gebruik van de diensten van <LeverancierX>. Door middel van het indienen van een standaard toegangsverzoek worden de medewerkers van ICTU of aan ICTU geaffilieerde partijen voor toegang tot bijvoorbeeld de Service Desk en Service Portal geregistreerd.

2.5. Request Fulfilment

Request Fulfilment voorziet in het afhandelen van informatieverzoeken (Request For Information), assistentieverzoeken (Request For Assistance) en verzoeken om ondersteuning op afstand (Remote Assistance). Tevens voorziet Request Fulfilment in het afhandelen van verzoeken om Aanvullende Diensten. Het indienen van verzoeken door ICTU kan door middel van de Service Portal.

2.6. Incident Management

Incident Management voorziet in het gecontroleerd en doeltreffend oplossen van incidenten. Een incident is een onvoorziene gebeurtenis welke leidt tot (mogelijke) verstoring of degradatie van de beschikbaarheid of veiligheid van geleverde oplossingen. Een incident wordt gemeld bij de Service Desk door een geautoriseerde belanghebbende of wordt gesignaleerd door Event Management. Tijdens het melden van een incident wordt het incident in overleg van prioriteit voorzien en conform deze prioriteit afgehandeld. <LeverancierX> neemt de regie in het oplossen van het incident.

Na melding van een incident alarmeert de Service Desk over het bestaan daarvan, en rapporteert de Service Desk over de status van het incident en over de voortgang van de onderzoeksactiviteiten. Alarmering geschiedt volgens een overeengekomen escalatieschema. Dit escalatieschema bevat de contactgegevens van belanghebbenden en is opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures.

Alle werkzaamheden welke noodzakelijk zijn voor het oplossen van een incident worden conform de prioriteit van het incident als wijziging of als spoedwijziging ingediend. Na het oplossen van een incident ontvangt ICTU een melding van herstel. Na het oplossen van een incident met prioriteit Kritiek ontvangt ICTU een Major Incident Report (MIR) en een Root Cause Analysis (RCA). Zie de paragraaf over Problem Management voor meer informatie.

2.6.1. Prioritering van incidenten

Het prioriteren van incidenten geschiedt in overleg met ICTU tijdens het melden van een incident. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van onderstaande tabel. De prioritering is gebaseerd op het impactniveau van een incident en het urgentieniveau van een incident. Voor het bepalen van het impactniveau en het urgentieniveau van een incident worden standaard definities gehanteerd.



De onderstaande tabel toont de definities van de prioriteitsniveaus **Kritiek**, **Hoog**, **Midden** en **Laag**:

		Impact		
Urgentie		Hoog	Midden	Laag
	Hoog	Prioriteit Kritiek	Prioriteit Hoog	Prioriteit Midden
	Midden	Prioriteit Hoog	Prioriteit Midden	Prioriteit Laag
	Laag	Prioriteit Midden	Prioriteit Laag	Prioriteit Laag

Tabel 4 Prioriteitsniveaus

De onderstaande tabel beschrijft de definities van de impactniveaus **Hoog**, **Midden** en **Laag**:

Impact	Definitie
Hoog	- ICTU kan met een kritisch proces niet meer werken. - Er dreigt een grote financiële schade of reputatieschade te ontstaan.
Midden	- ICTU kan werken met een tijdelijke oplossing. - Er dreigt een beperkte financiële schade of reputatieschade te ontstaan.
Laag	- ICTU kan gewoon doorwerken, de verstoring treft minder dan 10% van de medewerkers en het getroffen proces is niet kritisch. - Er dreigt een minimale financiële schade of reputatieschade te ontstaan.

Tabel 5 Impactniveaus

De onderstaande tabel beschrijft de definities van de urgentieniveaus **Hoog**, **Midden** en **Laag**:

Urgentie	Definitie
Hoog	- De schade veroorzaakt door het incident neemt snel toe. - De verstoorde bedrijfsprocessen zijn sterk tijdsafhankelijk. - Meerdere bedrijfskritische medewerkers worden geraakt. - Direct handelen kan een grootschalig incident voorkomen.
Midden	- De schade veroorzaakt door het incident neemt langzaam toe. - De verstoorde bedrijfsprocessen zijn beperkt tijdsafhankelijk. - Een enkele bedrijfskritische medewerker ondervindt hinder.
Laag	- De schade veroorzaakt door het incident neemt nauwelijks toe. - De verstoorde bedrijfsprocessen zijn nauwelijks tijdsafhankelijk. - Geen enkele bedrijfskritische medewerker ondervindt hinder.

Tabel 6 Urgentieniveaus

Melden incident met hoge impact

Een melding in de categorie **Kritiek** of **Hoog** moeten altijd telefonisch worden gemeld bij de servicedesk 0800 – 0000.



2.7. Problem Management

Problem Management voorziet in het signaleren van incidenten met een wederkerend karakter en zorgt voor het definitief oplossen daarvan. Indien blijkt dat een incident een wederkerend karakter heeft, wordt het incident als probleem geregistreerd en in actieve samenwerking met de fabrikant onderzocht op oorzaak. Indien de oorzaak van het probleem bekend is en een definitieve oplossing beschikbaar is, wordt een verbetervoorstel ingediend voor het definitief oplossen van het probleem. Indien er geen definitieve oplossing beschikbaar, wordt waar mogelijk een voorstel ingediend voor het beperken van de impact met een tijdelijke oplossing totdat een definitieve oplossing gereed is. <LeverancierX> dient het verbetervoorstel in als een wijzigingsverzoek bij Change Management en draagt <LeverancierX> zorg voor opvolging daarvan. ICTU ontvangt altijd een Root Cause Analysis (RCA) wanneer er sprake is van een incident met prioriteit Kritiek.

2.8. Release Management

Release Management voorziet in het monitoren van nieuwe releases van geleverde oplossingen en het beoordelen daarvan. Een release betreft een vernieuwing van geleverde oplossingen welke leidt tot beschikbaarheid van nieuwe functionaliteit of correctie van fouten in bestaande functionaliteit. Ook beveiligingsupdates behoren tot releases. De beschikbaarheid van een nieuwe release wordt als Product Update per e-mail gemeld. Beschikbaarheid van beveiligingsupdates wordt als Security Alert per e-mail gemeld.

Nieuwe releases worden waar nodig in overleg beoordeeld op relevantie. Als een nieuwe release een relevante correctie van fouten betreft, wordt deze als wijziging ingediend bij Change Management en na toetsing en akkoord geïnstalleerd. Wanneer een nieuwe release een relevante, kritieke beveiligingsupdate betreft, wordt deze direct als een spoedwijziging ingediend.

Als een bestaande release niet langer door de fabrikant wordt ondersteund is het noodzakelijk dat ICTU een nieuwe release implementeert. Aankondigingen van fabrikanten met betrekking tot het einde van de levenscyclus van geleverde oplossingen en corresponderende releases worden ruim van tevoren met ICTU gedeeld.

In bepaalde situaties introduceert een nieuwe release nieuwe functionaliteit waarvoor ook nieuwe kennis noodzakelijk is. Indien ICTU zelf functioneel beheer uitvoert, kan <LeverancierX> daarvoor op aanvraag een training verzorgen. In andere gevallen introduceert een nieuwe release nieuwe functionaliteit welke een nieuwe licentie of nieuw abonnement vereist. Deze kan tevens op aanvraag worden verkregen.

<LeverancierX> voert technisch beheer uit op haar eigen componenten.

Installatie van nieuwe releases welke alleen nieuwe functionaliteit introduceren geschiedt op aanvraag.

2.8.1. Product Update

Een Product Update is een periodieke nieuwsbrief met daarin aankondigingen met betrekking tot geleverde oplossingen. Deze aankondigingen betreffen beschikbaarheid van



nieuwe aanbevolen releases van geleverde oplossingen en de voornaamste functionaliteit welke daardoor beschikbaar wordt. Een Product Update wordt per e-mail verstuurd aan de door ICTU opgegeven contactpersonen.

2.8.2. Security Alert

Een Security Alert is een periodieke nieuwsbrief met daarin aankondigingen met betrekking tot geleverde oplossingen. Deze aankondigingen betreffen ontdekking van nieuwe kwetsbaarheden en beschikbaarheid van corresponderende beveiligingsupdates voor geleverde oplossingen. Een Security Alert wordt per e-mail verstuurd aan de door ICTU opgegeven contactpersonen.

Naast aankondigingen met betrekking tot geleverde oplossingen houdt <LeverancierX>, ICTU tevens op de hoogte van algemene dreigingen indien deze potentieel een significante maatschappelijke impact hebben. <LeverancierX> is verantwoordelijk voor het ontplooiën van dergelijke activiteiten evenals de afstemming daarvan met ICTU.

2.9. Application Management

Application Management voorziet in applicatief beheer van geleverde oplossingen met betrekking tot de functionaliteit. De werkzaamheden bestaan uit het doorvoeren van functionele wijzigingen, het uitvoeren van functionele beheeractiviteiten, het functioneel testen van nieuwe releases en het bewaken van de levenscyclus van de noodzakelijke functionaliteit en de daarvoor vereiste kennis.

Voorbeelden van activiteiten en werkzaamheden behorende bij Application Management zijn:

- Configuratie van preventieve, detectieve en reactieve beveiligingsinstellingen;
- Configuratie van accounts voor beheerders, gebruikers en gebruikersapparaten;
- Configuratie van standaard beveiligingsdashboards en beveiligingsrapportages;
- Configuratie van gebruikersnotificaties en gebruikerswaarschuwingen (huisstijl).

2.10. Technical Management

Technical Management voorziet in infrastructureel beheer van geleverde oplossingen betreffende de technologie. De werkzaamheden bestaan uit het doorvoeren van technische wijzigingen, het uitvoeren van technische beheeractiviteiten, het technisch testen van nieuwe releases en het bewaken van de levenscyclus van noodzakelijke hardware, software en de daarvoor vereiste kennis.



Voorbeelden van activiteiten en werkzaamheden behorende bij Technical Management zijn:

- Installatie van nieuwe releases (alleen de relevante beveiligingsupdates en foutcorrecties);
- Configuratie van instellingen voor beschikbaarheid (fouttolerantie, back-up) en capaciteit;
- Configuratie van instellingen voor integratie van afhankelijke/ondersteunende technologie;
- Configuratie van standaard instellingen voor netwerkconnectiviteit, netwerkaansluitingen.

2.11. Change Management

Change Management voorziet in het gecontroleerd uitvoeren van wijzigingsverzoeken door <LeverancierX>. Een wijziging betreft een proactief of reactief aangebrachte modificatie aan geleverde oplossingen met als doel het in stand houden van kwaliteit, het uitbreiden van functionaliteit of het aanpassen aan veranderende behoeften. Een wijziging wordt door een geautoriseerde belanghebbende als wijzigingsverzoek ingediend via de Service Portal en wordt daarna conform prioriteit afgehandeld.

Een wijziging welke regelmatig voorkomt en een beperkt risico vormt voor de beschikbaarheid van geleverde oplossingen wordt als Standard Change beschouwd en beperkt gecontroleerd door de Change Advisory Board. Overige wijzigingen worden als Non-Standard Changes beschouwd en voorafgaand aan implementatie gecontroleerd op impact en risico door de Change Advisory Board.

Standard Changes kennen standaardtarieven en standaard doorlooptijden. Voor Non-Standard Changes geldt dat de benodigde activiteiten, de kosten en de doorlooptijden per wijziging worden vastgesteld, en dat deze afzonderlijk worden behandeld. Indien een Non-Standard Change frequent voorkomt, kan deze eventueel in overleg als Standard Change worden verklaard en geaccepteerd.

Emergency Changes worden gecontroleerd op impact en op risico door de Emergency Change Advisory Board en in overleg met ICTU gepland voor implementatie. Emergency Changes worden via de Service Portal ingediend en conform prioriteit afgehandeld. Emergency Changes vereisen vanwege de urgentie een directe medewerking van alle betrokken en afhankelijke partijen.

2.12. Availability Management

Availability Management voorziet in het meten van de beschikbaarheid van geleverde oplossingen en het zichtbaar maken van relevante trends. Dankzij het maandelijkse Service Management Report blijft ICTU op de hoogte van deze trends. Tijdens de periodieke Service Management Review worden de trends besproken en wordt in overleg bepaald of en hoe op deze trends geacteerd moet worden.



2.13. Capacity Management

Capacity Management voorziet in het meten van capaciteit en prestaties van geleverde oplossingen en het zichtbaar maken van relevante trends. Dankzij het maandelijkse Service Management Report blijft ICTU op de hoogte van deze trends. Tijdens de periodieke Service Management Review worden de trends besproken en wordt in overleg bepaald of en hoe op deze trends geacteerd moet worden.

2.14. Event Management

Event Management voorziet in het signaleren en beoordelen van generieke events welke een impact hebben op geleverde oplossingen, of welke een impact hebben op ICTU bedrijfsprocessen welke door geleverde oplossingen worden beschermd. Gebeurtenissen worden gesignaleerd dankzij het actief en continu monitoren van events. Een event betreft een verandering van status van geleverde oplossingen. Een event bevestigt een verwachte gebeurtenis met positieve uitwerking of escaleert een onverwachte gebeurtenis met een negatieve uitwerking. In beide gevallen worden events altijd opgevolgd voor controle en herstel. Events worden zowel automatisch als handmatig gemonitord.

Gebeurtenissen waarop events gebaseerd zijn, worden in een tweetal categorieën onderscheiden:

1. Impact op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van geleverde oplossingen.
2. Impact op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van ICTU bedrijfsprocessen.

Bij onduidelijkheden zal er met <LeverancierX> contact opgenomen worden.

Indien er daadwerkelijk sprake is van impact op geleverde oplossingen of ICTU bedrijfsprocessen, worden events geëscaleerd en als beschikbaarheidsincident of beveiligingsincident geregistreerd. Daarna wordt ICTU van het incident op de hoogte gesteld en wordt het incident door Incident Management afgehandeld.

2.15. Product Report

Product Reports betreffen standaard rapportages gegenereerd door geleverde oplossingen. De rapportages geven inzicht in het functioneren van geleverde oplossingen en de mate waarin deze dreigingen signaleren of blokkeren, en zijn voorzien van trend- en detailinformatie. De mogelijkheid tot standaard rapportages en de functies welke daarvoor beschikbaar zijn verschillen per oplossing.

2.16. Product Dashboard

Product Dashboards betreffen standaard dashboards beschikbaar in geleverde oplossingen. De dashboards geven inzicht in het functioneren van geleverde oplossingen en de mate waarin deze dreigingen signaleren of blokkeren, en zijn voorzien van trend- en detailinformatie. De mogelijkheid tot standaard dashboards en de functies welke daarvoor beschikbaar zijn verschillen per oplossing.



3. Beschrijving van het Serviceniveau – Tactische onderdelen

3.1. Contract Management

<LeverancierX> wijst een Contract Manager toe aan ICTU voor het blijvend borgen van de kwaliteit en doeltreffendheid van geleverde diensten. De onderdelen en opties van geleverde diensten worden inclusief Key Performance Indicators en overeengekomen procesinrichting vastgelegd in de Service Level Agreement en het Dossier Afspraken en Procedures.

3.1.1. Contract Management

Service Management voorziet in analyse, beoordeling en rapportage van Service Levels op basis van standaard Key Performance Indicators, ter verbetering en optimalisatie van geleverde diensten. Een Service Level is een criterium waaraan een geleverde dienst moet voldoen om te voorzien in de kwaliteit en doeltreffendheid zoals overeengekomen en vastgelegd in een Service Level Agreement.

De Contract Manager toetst of geleverde diensten voldoen aan de afgesproken Service Levels en is het vaste aanspreekpunt. De Contract Manager maakt Service Management Reports, organiseert Service Management Reviews en beheert de Service Level Agreement en het Dossier Afspraken en Procedures. Ook maakt de Contract Manager een Service Improvement Plan wanneer noodzakelijk.

3.1.2. Contract Management Review

Een Service Management Review is een periodiek overleg waarin de Service Levels van geleverde diensten met ICTU worden besproken. Op basis van de Service Management Reports en praktijkervaringen van belanghebbenden worden geleverde diensten beoordeeld voor controle en verbetering. Ook worden relevante, toekomstige veranderingen gedurende dit overleg behandeld.

3.1.3. Contract Management Report

Een Service Management Report is een rapportage waaruit blijkt in welke mate geleverde diensten voldoen aan de afgesproken Service Levels. Een Service Management Report verschijnt maandelijks en bevat gegevens en trends met betrekking tot de afgesproken Service Levels zoals van toepassing op de voorgaande perioden en wordt eventueel besproken tijdens de Service Management Review.

3.1.4. Contract Management Dashboard

Het Service Management Dashboard geeft ICTU op elk gewenst moment een inzicht in de status van de meldingen en verzoeken afkomstig van ICTU. Daarnaast toont het Service Management Dashboard trends en grafieken met betrekking tot Service Levels en bijbehorende Key Performance Indicators, zoals met ICTU overeengekomen en vastgelegd in de Service Level Agreement. Toegang tot het Service Management Dashboard geschiedt via de Service Portal.



4. Service Levels

4.1. Servicedesk

De onderstaande tabel toont de standaard Service Levels betreffende de Service Desk:

7x24		kantooruren	
Openingstijden			
00:00 – 24:00 maa – zon (alle dagen)		09:00 – 16:30 maa – vri (werkdagen)	
Opneemtijd Telefoon			
≤ 5 minuten			
Reactietijd E-mail			
≤ 45 minuten			

Tabel 7 Servicedesk details

4.2. Request Fulfilment

De onderstaande tabel toont de standaard Service Levels betreffende Request Fulfilment:

Request For Information (RFI)	Request For Assistance (RFA)
Openingstijd	
kantooruren	
Doorlooptijd Request For Information (RFI) / Bevestigingstijd Request For Assistance (RFA)	
≤ 2 werkdagen (spoed: ≤ 8 uren)	≤ 1 werkdag (spoed: ≤ 4 uren)

Tabel 8 RFI Details

4.3. Incident Management

De onderstaande tabel toont de standaard Service Levels betreffende Incident Management:

Prioriteit Kritiek	Prioriteit Hoog	Prioriteit Midden	Prioriteit Laag
Openingstijden			
7x24		kantooruren	
Adviestijd / Oplostijd			
≤ 48 uren	≤ 48 uren	≤ 72 uren	≤ 120 uren
Doorlooptijd Major Incident Report (MIR) dan wel RCA			
≤ 1 werkdag		n.v.t.	n.v.t.

Tabel 9 Incident management details

4.4. Problem Management

De onderstaande tabel toont de standaard Service Levels betreffende Problem Management:

Prioriteit Kritiek	Prioriteit Hoog	Prioriteit Midden	Prioriteit Laag
Openingstijd			
kantooruren			
Doorlooptijd Root Cause Analysis (RCA)			
≤ 10 werkdagen	n.v.t.		

Tabel 10 Problem management details



4.5. Change Management

De onderstaande tabel toont de standaard Service Levels betreffende Change Management:

Standard Change	Non-Standard Change
Openingstijd	
kantooruren	
Doorlooptijd Standard Change / Non-Standard Change	
Afhankelijk van wijziging: ≤ 3 – ≤ 10 werkdagen (spoed: ≤ 1 werkdag)	Wordt bepaald per wijziging (spoed: wordt bepaald per wijziging)

Tabel 11 Change management details

5. Klant specifieke afspraken

Hieronder volgt een overzicht van alle afwijkende en aanvullende afspraken.

Specifieke afspraak met <LeverancierX>
<LeverancierX> levert binnen 20 werkdagen een schriftelijk verslag van de overleggen
<LeverancierX> levert (indien nodig) een consultant zonder meerprijs op locatie

Tabel 12 Klant specifieke afspraken

Specifieke afspraak met betrekking tot rapportages en overleg	Afspraak
Service Management Report	4x per jaar

Tabel 13 Klant specifieke afspraken reportage en overleg



6. Ondertekening

<LeverancierX> en ICTU verklaren hierbij akkoord te gaan met dit Service Level Agreement (SLA).

Aldus opgemaakt in tweevoud, te <plaats> op <datum>.

Voor <LeverancierX>:

Naam:
Functie:
Datum:
Plaats:
Handtekening:

Voor ICTU :

Naam:
Functie:
Datum:
Plaats:
Handtekening:



Bijlage 1 Pakket van Eisen en Wensen uit aanbesteding

<Bijlage 3 - Programma van Eisen en Wensen - Aanbesteding ICTU Bedrijfsvoeringsplatform>

