

<Plaats hier logo opdrachtnemer>

**SERVICE LEVEL AGREEMENT <NAAM
OPDRACHTNEMER> - PROVINCIE NOORD-BRABANT**
MET BETREKKING TOT <SAAS DIENST XXXX>

Publicatiedatum	15 augustus 2023
Versie	0.4
Status	concept

Colofon

Naam document

<Naam Service Level Agreement>

Datum

15 april 2022

Rechten en vrijwaring

Provincie Noord-Brabant kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. Provincie Noord-Brabant aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgave of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan.

Copyright

© 2022 Provincie Noord-Brabant
Alle rechten voorbehouden.

II Ondertekening

Op <Datum> getekend door

Handtekening:

Handtekening:

Naam, functie

Provincie Noord-Brabant

Naam, functie

Opdrachtnemer

Inhoudsopgave

COLOFON	2
<i>I Versiebeheer/wijzigingshistorie</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
<i>II Ondertekening.....</i>	2
1. DOEL VAN HET SLA.....	4
<i>Wijzigingsbeheer</i>	4
<i>Positie SLA.....</i>	4
<i>Delen SLA.....</i>	4
2. DIENSTVERLENING, PROCESSEN.....	5
2.1 SERVICE LEVEL MANAGEMENT	5
2.2 SERVICEDESK.....	5
2.3 INCIDENT MANAGEMENT	6
2.4 PROBLEM MANAGEMENT	7
2.5 AVAILABILITY MANAGEMENT.....	8
2.6 CHANGE MANAGEMENT	8
2.7 CONFIGURATIE MANAGEMENT	9
2.8 PATCH- EN RELEASEMANAGEMENT	9
2.9 BEVEILIGINGSBEHEER.....	9
2.10 BACK-UP EN RESTORE SERVICES.....	10
2.11 SERVICE LEVEL RAPPORTAGE	10
2.12 DOCUMENTATIE EN EXIT	11
3. COMMUNICATIE PROVINCIE NOORD-BRABANT EN OPDRACHTNEMER	12
3.1. DIENSTRAPPORTAGES	13
3.2. KLACHTEN.....	13
3.3. COMMUNICATIE IN GEVAL VAN ESCALATIES	13
3.4. GEHEIMHOUDING, VERANTWOORDELIJKHEID EN CONCURRENTIEBEDING	13
4. DEFINITIES.....	14
5. BIJLAGEN	16
5.1. EXIT- / RE-TRANSITIEPLAN	16
5.2. CONTACTPERSONEN	16
<i>Rollen Opdrachtnemer</i>	16
<i>Rollen Opdrachtgever</i>	16

1. Doel van het SLA

Doel van het SLA is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen en verantwoordelijkheden tussen de provincie en opdrachtnemer over het minimaal te realiseren dienstenniveau en de rapportage daarover. Op basis van deze normstelling kan de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening worden gemonitord en indien noodzakelijk worden verbeterd zodat de 'goede' relatie/samenwerking tussen beide partijen optimaal wordt gehouden. Opdrachtnemer voorziet in de beheersdiensten, in overeenstemming met de beschreven dienstenniveaus en overige afspraken. De diensten hebben betrekking op instandhouding van de applicatie, systemen of diensten en de aanpassingen hieraan ten gevolge van wijzigende omstandigheden en behoeften binnen de provincie.

De provincie beoogt door de relatie met de opdrachtnemer het volgende te realiseren:

- Het leveren van (toegevoegde) waarde aan interne klanten en de maatschappij;
- Het voldoen aan de contractdoelstellingen;
- Het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsprocessen;
- Het borgen van kennis van applicatie, systemen of diensten;

Wijzigingsbeheer

Wijzigingen op de in het SLA vastgelegde regelingen, prestaties en rapportages kunnen zowel een incidenteel als een blijvend (structureel) karakter hebben:

- Incidenteel: Bij deze wijzigingen gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van het SLA, waarbij het SLA als zodanig niet wijzigt.
- Structureel: Een wijziging is structureel wanneer ten gevolge van deze wijziging de inhoud van het SLA verandert.

Wijzigingen op het SLA worden in het Tactisch overleg tussen de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van de provincie en opdrachtnemer (service level manager) afgestemd. Wanneer één van de partijen aanleiding ziet om wijzigingen in het SLA aan te brengen, doet deze partij hiertoe een schriftelijk voorstel aan de andere partij. Vervolgens treden de partijen in overleg. Een tussentijdse aanpassing van het SLA verkrijgt rechtskracht na overeenstemming en ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

Uitbreiding en inkrimping van (de scope van de) dienstverlening geschiedt in overleg en wordt gecoördineerd door de Contractmanager van de provincie Noord-Brabant. Deze wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd in een Addendum op de Overeenkomst, welke slechts na ondertekening door beide partijen van kracht wordt.

Positie SLA

Deze SLA maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst **XXXXXX** met kenmerk **XXXXXX**. De duur van deze SLA is gelijk aan de contractduur van de Overeenkomst. Voor zover contract documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de beschreven rangorde in artikel **XXXXXX** van de Overeenkomst.

Delen SLA

Opdrachtgever is gerechtigd deze SLA te delen met andere ICT leveranciers van de provincie indien deze dienstverlening onderdeel uitmaakt van een totale keten aan ICT diensten. Dit om de totale continuïteit van deze keten ICT dienst te garanderen. In dat geval informeert Opdrachtgever vooraf Opdrachtnemer hierover. Opdrachtgever zal enkel Service afspraken delen en geen financiële afspraken delen.

2. Dienstverlening, processen

Provincie Noord-Brabant maakt gebruik van het ITIL Framework voor service management. Processen, dienstverleningstijden, prioriteitsniveaus etc. zijn dan ook in die termen beschreven. Het gaat in het SLA om afspraken over de dienstverlening. Zie hoofdstuk 7 voor algemene bepalingen met betrekking tot communicatie, rapportages, klachtafhandeling e.d. De specifieke procedures met betrekking tot de werkprocessen worden ondergebracht in het DAP.

2.1 Service Level Management

Service window:

Opdrachtnemer garandeert dat hij de diensten binnen het service window 07:00 - 22:00 uur, volgens de overeengekomen service levels, beschikbaar houdt voor gebruikers van de opdrachtgever.

Onderhoudswindow:

Het onderhoudswindow is:

- op maandag tot en met vrijdag van 22:00 uur tot 07:00 de volgende ochtend.
- op zaterdag en zondag en feestdagen, in alle gevallen mits er een goedgekeurde change is.

Opdrachtnemer kondigt onderhoud aan de aangeboden oplossing minimaal 10 werkdagen van te voren aan middels een nog vast te stellen procedure in het DAP.

2.2 Servicedesk

- Opdrachtnemer houdt één servicedesk met deskundige medewerkers in stand, waaraan door Provincie Noord-Brabant aangewezen medewerkers vragen kunnen stellen over het gebruik en het functioneren van de aangeboden dienst en waar incidenten (defecten, storingen) en change aanvragen kunnen worden gemeld.
- De servicedesk van de Opdrachtnemer is het single point of contact voor Provincie Noord-Brabant m.b.t. service aanvragen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.
- De servicedesk communiceert met Provincie Noord-Brabant in de Nederlandse taal en is gevestigd in Nederland.
- De servicedesk van Opdrachtnemer is telefonisch beschikbaar op werkdagen van 07:30 tot 18:00 uur. In geval van telefonische communicatie dient de servicedesk bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen binnenlands- of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
- De servicedesk is 24/7 beschikbaar middels een webportaal of soortgelijke applicatie, waarin geselecteerde medewerkers van Opdrachtgever hun verzoeken en incidenten kunnen melden en de voortgang van openstaande verzoeken/incidenten/changes kunnen zien.
- Opdrachtnemer houdt een gespecificeerd logboek bij van inhoud en frequentie van de door haar verleende telefonische ondersteuning alsmede een tijdsregistratie van naam, meldingstijdstip, reactietijd en afhandelingstijdstip per melding. Dit logboek is inzichtelijk voor Opdrachtgever. Elke melding wordt na afsluiting minimaal 13 maanden bewaard in het logboek en is raadpleegbaar voor Opdrachtgever.
- Provincie Noord-Brabant zal elke melding minimaal voorzien van de volgende informatie: Meldingsnummer PNB, naam, functie, contactgegevens (email/telefoon) van de melder, type melding (Incident, Problem, Change), Prioriteit melding, volledige omschrijving van de melding.
- Alle aangeboden diensten dienen door de Opdrachtnemer actief bewaakt te worden. Verstoringen of andere relevante zaken zoals beveiligingsincidenten, DDoS aanvallen, virusuitbraken, etc. die uit deze bewaking naar voren komen (of anderszins geconstateerd worden) dienen binnen 1 uur ook bij de Provincie Noord-Brabant te worden gemeld.

2.3 Incident Management

Opdrachtnemer maakt onderscheid in minimaal 3 verschillende prioriteringen voor incidenten. In onderstaande tabel zijn deze prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afspraken. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand. Opdrachtnemer garandeert maandelijks inzicht te zullen geven in incident statussen en prioritering, problemen, serviceverzoeken en standaard changes. Opdrachtnemer stelt Provincie Noord-Brabant in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten en requests te kunnen volgen via het webportaal en/of telefonisch.

Prioriteit	Scope	Maximale Reactietijd	Maximale Hersteltijd	Status-melding	Percentage Gehaald (KPI)
Prioriteit 1	- Grote delen van organisatie kunnen niet werken - Incidenten met grote impact op de organisatie, waaronder bedrijfskritische applicaties - Er is sprake van acute dreiging m.b.t. de continuïteit, integriteit, aangeboden dienst (Potentieel) datalek	30 minuten	4 klokuren*	elk klokuur	100% van de Incidenten binnen de norm opgelost
Prioriteit 2	- Niet bedrijfskritische applicaties - Meerdere gebruikers kunnen niet werken (vanaf 5) - Individuele VIP ondersteuning - Beperkte afname functionaliteit	60 minuten	48 klokuren	iedere 4 klokuur	95% van de Incidenten binnen de norm opgelost
Prioriteit 3	- Standaard prioriteit - Eén of enkele gebruikers kunnen niet werken	4 klokuren	5 werkdagen	in overleg	95% van de Incidenten binnen de norm opgelost

* Bij een prioriteit 1 geldt een oplosdoelstelling middels een workaround van 2 uur.

Afspraken inzake uitvoering incidentmanagement proces:

- Statusmelding van het incident is gericht aan de toegewezen contactpersoon van Provincie Noord-Brabant en geeft weer wat de bevindingen zijn (analyse) en welke acties worden ondernomen.
- Zodra het Incident verholpen is (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient de Opdrachtnemer de Provincie Noord-Brabant direct te informeren.
- Indien een Incident is opgelost met een tijdelijke oplossing (d.w.z. afwijkend van de standaarduitvoering van de apparatuur of software), dan dient de Opdrachtnemer daarna onverwijld het oorspronkelijke Incident te verhelpen met een structurele oplossing. Zolang dit niet is gebeurd, blijft het Incident als Probleem openstaan.
- Na afhandeling van een hoogste Prioriteit Incident (Prioriteit 1) volgt altijd binnen 8 werkuren na afsluiting van het Incident een separate Error Restoration Report (ERR) rapportage over de afhandeling van het Incident (specificaties van de ERR worden in de DAP opgenomen). Op verzoek van Provincie Noord-Brabant dient opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na oplevering van de ERR een Service Improvement Plan op te leveren, waarin structurele verbetermaatregelen zijn opgenomen, welke voorkomt dat een soortgelijk Incident in de toekomst opnieuw optreedt.
- Bij de prioriteitstelling van een Incident wordt tevens gekeken naar impact van het Incident. Dit betekent dat Incidenten bij PS, GS en CdK een hogere prioriteit kunnen krijgen.
- In geval de melding een Prioriteit 1 incident betreft, dan zal de melding altijd gevolgd worden door een telefonisch overleg tussen de functioneel beheerder van opdrachtgever en de service-coördinator van opdrachtnemer.

2.4 Problem Management

Het doel van Problem Management is het verhogen van de kwaliteit van de geleverde oplossing / dienstverlening door Incidenten op hun oorzaak te onderzoeken en de oorzaken structureel te laten wegnemen. Met andere woorden is het doel van het Problem Management het structureel oplossen van repeterende Incidenten en/of Incidenten met de status "Workaround" en hier lering uit trekken om daarmee verbetervoorstellen uit te brengen.

Opdrachtnemer stelt een procedure op welke door Partijen zal worden gehanteerd bij het melden en afhandelen van problemen met behulp van de servicedesk. Genoemde procedure wordt na goedkeuring door Provincie Noord-Brabant opgenomen in de DAP. Met betrekking tot Problem Management onderscheidt de Opdrachtnemer drie niveaus (te weten Hoog, Middel en Laag). In onderstaande tabel zijn deze prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afspraken. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.

Classificatie: De classificatie van het Problem gebeurt door de Opdrachtgever en is afhankelijk van:

- Ernst van het Problem;
- Urgentie vanuit het perspectief van de dienstverlener;
- Beschikbaarheid van een tijdelijke oplossing (workaround);
- Wetgeving
- Imagoschade
- Complexiteit van een aangeboden workaround

Prioriteit	Scope	Status melding	Doorlooptijd oorzaak	Doorlooptijd structurele oplossing	Percentage Gehaald (KPI)
Hoog	De specialist en/of team specialisten zetten zich minimaal 8 uur per werkweek in om probleem op te lossen	Wekelijks	1 week	4 weken	▪ 95% van de Problems binnen de norm opgelost ▪ 100% van de Problems binnen 2 * de norm opgelost
Midden	De specialist en/of team specialisten zetten zich minimaal 4 uur per werkweek in om probleem op te lossen	Twee wekelijks	2 weken	8 weken	▪ 95% van de Problems binnen de norm opgelost ▪ 100% van de Problems binnen 2 * de norm opgelost
Laag	De specialist en/of team specialisten zetten zich minimaal 2 uur per werkweek in om probleem op te lossen	Drie wekelijks	4 weken	16 weken	▪ 95% van de Problems binnen de norm opgelost ▪ 100% van de Problems binnen 2 * de norm opgelost

In geval van een hoogste Prioriteit incident welke verder als Problem wordt behandeld dient een Root Cause Analyse (RCA) rapportage voor worden opgesteld. Hierin staat het volgende beschreven:

- Evaluatie van verstoring.
- Oorzaak van verstoring.
- Besloten en toegepaste tijdelijke (workaround) en/of structurele oplossing.
- Maatregelen ter voorkoming van herhaling
- Verbeterplan met opvolging op technisch vlak (SIP) als Organisatorisch vlak (OIP)
- SIP = service improvement Plan, OIP = Organisation Improvement Plan"

In artikel 2.11 (SLR Rapportage) is vastgelegd welke rapportage inzake problems noodzakelijk is.

2.5 Availability Management

Availability Management is erop gericht om de beschikbaarheid van de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract te kunnen waarborgen.

Opdrachtnemer garandeert onderstaande beschikbaarheid van de diensten:

Tijdvak	Beschikbaarheid	Meetperiode
Servicewindow	Minimale beschikbaarheid 99,5%	1 maand
Onderhoudswindows	Minimale beschikbaarheid 97%	1 maand

Opdrachtnemer levert maandelijks een beschikbaarheidsrapportage aan met services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus, de onderliggende berekening en de identificatie waar verbetering mogelijk is.

2.6 Change Management

Wijzigingsbeheer moet ervoor zorg dragen dat gewenste aanpassingen aan geleverde oplossing (software, hardware, omgeving) / dienstverlening een gestructureerde, overzichtelijke en gecontroleerde manier een weg vinden naar het productiesysteem.

Opdrachtnemer maakt onderscheid tussen niet-standaard en standaard wijzigingen.

Standaard wijzigingen:

- Standaardwijziging zijn onderdeel van de standaard dienstverlening en worden daarom niet apart door Opdrachtnemer in rekening gebracht.
- In de DAP is vastgelegd welke wijzigingen als standaard wijzigingen zijn gedefinieerd
- In onderstaande tabel zijn de serviceafspraken en KPI voor standaard wijzigingen opgenomen. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.

Niet standaard wijzigingen:

Voor niet-standaard wijzigingen zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een Request for Change proces doorlopen, waarvoor de volgende eisen gelden:

- Voor alle niet-standaard wijzigingen zullen de in de DAP genoemde contactpersonen van de Provincie Noord-Brabant worden gecontacteerd.
- Opdrachtnemer voorziet in een roll-back plan bij een niet-standaard wijziging.

Prioriteit	Norm	Tijdigheid	Juistheid	Volledigheid
Service request	Reactietijd: 1 Werkdag Doorlooptijd: 1 Werkdag		100% in één keer correct doorgevoerd.	• 90% binnen de norm afgesloten • 100% binnen 2 * de norm afgesloten
Standaard wijziging	Reactietijd: 1 Werkdag Doorlooptijd: 2 Werkdagen		100% in één keer correct doorgevoerd.	
Niet standaard wijziging	Reactietijd: 2 Werkdagen Doorlooptijd: 5 Werkdagen, na akkoord van CAB Indien van toepassing: een offerte binnen 5 Werkdagen	minimaal 5 Werkdagen voor het beoogde Change-window aangekondigd bij het CAB	• in maximaal 2 keer goed-gekeurd door het CAB (tijdig, volledig, juist aangeleverd) • 90% in één keer correct doorgevoerd, in het geplande Change-window	

Afspraken inzake uitvoering Changemanagement proces:

- Voor niet-standaard wijzigingen zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een Request for Change proces doorlopen, waarvoor de volgende eisen gelden:
 - Een niet standaard wijziging verloopt altijd via een Request For Change (RFC) formulier.
 - Een RFC-formulier bevat minimaal een beschrijving, risico- en impactanalyse, rollback-scenario, planning (doorlooptijd), kostenonderbouwing.

- o Een niet standaard wijziging wordt altijd voorgelegd aan de Change Advisory Board (CAB) van Provincie Noord-Brabant en zal alleen na goedkeuring van de CAB worden uitgevoerd.
- De classificatie en prioriteitsbepaling van niet standaard wijziging wordt te allen tijde gedaan door de Provincie Noord-Brabant o.b.v. een volledig ingevulde RFC formulier met bijbehorende risico en impactanalyse, onderhoudswindow en geplande datum, het bovenstaande inachtnemend.
- Het verzamelen en administreren van de wijzigingen waarbij minimaal wordt bijgehouden:
 - o Een overzicht van alle wijzigingen die zijn ingebracht;
 - o De indiener van het verzoek, type wijziging, doorlooptijd, KPI realisatie;
 - o De actuele status van het wijzigingsverzoek (geaccepteerd, afgewezen, impactanalyse, geplande release, in realisatie).

2.7 Configuratie management

De doelstelling van configuratiebeheer is het beschikbaar stellen van informatie over applicatieobjecten waarvoor opdrachtnemer verantwoordelijk is. Deze informatie dient ter ondersteuning van andere applicatie georiënteerde processen (release management, problem management) waarbij de exacte samenstelling en identificatie van de applicatieobjecten relevant is.

Opdrachtnemer is binnen configuratiebeheer verantwoordelijk voor de volgende specifieke activiteiten:

- In overleg met de Functioneel Beheerder van de provincie Noord-Brabant een release- en versienummerings-systeem vast te stellen en aan de hand hiervan de versienummers van de applicatie en bijbehorende documentatie te bepalen;
- Het beheren van configuratie-items en het bijhouden van administratie van configuratie-items (inclusief documentatie);
- Het in overleg met de Functioneel Beheerder vastleggen welke wijzigingen in de verschillende versies van de applicatie zijn verwerkt, waaronder patches en releases.
- Opdrachtnemer beheert een CMDB-bestand, welke volledig en actueel is. Deze wordt maandelijks als onderdeel van de Service Level Rapportage aan Opdrachtgever digitaal opgeleverd in Excel (XLSX formaat).

2.8 Patch- en Releasemanagement

Onder releasemanagement wordt verstaan het coördineren, reguleren en bewaken van de implementatie van een nieuwe versie van de aangeboden oplossing. Releasemanagement is onderdeel van de overeengekomen dienstverlening. Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks minimaal **xxxxxx** keer een nieuwe release.

- Opdrachtnemer zal de coördinatie voeren over de gehele release cyclus.
- Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen voor het uitvoeren van een nieuwe release per email. Hiervan kan afgeweken worden indien er security risico's kunnen optreden.
- Naast de resultaatverplichting voor een geaccepteerde nieuwe release, verzorgt de opdrachtnemer de coördinatie over de gehele release cyclus, beginnend vanaf het moment dat een verzoek om een wijziging is aangemeld tot en met het moment dat de nieuwe release operationeel is gebracht. Opdrachtnemer heeft daarbij een initiërende, organiserende en signalerende rol.
- Opdrachtnemer voert naast releasemanagement ook patchmanagement uit. Opdrachtnemer voert tijdig Patches en updates uit waardoor de SAAS dienst steeds veilig is, aan wettelijke eisen voldoet en op versie N of N-1 is. De kosten hiervoor maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening en worden niet separaat doorbelast.

2.9 Beveiligingsbeheer

Beveiligingsbeheer is erop gericht om zowel interne (fraude) als externe bedreigingen t.a.v. de geboden oplossing te identificeren en hier de juiste opvolging voor te definiëren.

- Wanneer opdrachtnemer op de hoogte raakt van security risico's die de geboden oplossing betreffen, zal provincie Noord-Brabant hiervan onverwijld op de hoogte worden gesteld.
- Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief en periodiek indien er vanuit landelijke organen zoals het Nationaal Cyber Security Centrum (www.ncsc.nl) berichtgeving wordt verstrekt over (potentiële) bedreigingen/kwetsbaarheden en eventuele beveiligingsadviezen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever per email informeren en aangeven of de bedreiging de geboden oplossing van Opdrachtnemer raakt en welke herstelmaatregelen Opdrachtnemer heeft uitgevoerd of gaat uitvoeren om de informatieveiligheid te

garanderen.

- Opdrachtnemer zal op verzoek van provincie Noord-Brabant een advies geven aangaande het minimaliseren van specifieke security risico's.
- Opdrachtnemer zal de noodzakelijke medewerking verlenen bij het uitvoeren van een security audit door provincie Noord-Brabant, waaronder ten minste:
 - Inzage in de operationele werkwijze van opdrachtnemer voor zover dit de dienstverlening betreft;
 - Inzage in het vigerende beveiligingsplan van opdrachtnemer;
 - Inzage in door opdrachtnemer zelf uitgevoerde audits op de naleving van dit beveiligingsplan, en de wijze waarop de daaruit geadviseerde correctieve acties zijn ingepland en uitgevoerd.
- Opdrachtnemer zal ten minste het technisch applicatiebeheer op de volgende onderdelen uitvoeren:
 - Security settings die van belang zijn voor het correct en volgens de overeengekomen eisen en richtlijnen functioneren van de applicatie;

2.10 Back-up en Restore services

Middels de back-up en restore services worden preventief kopieën gemaakt van de aanwezige data. Hierdoor worden deze gegevens veiliggesteld voor het geval de gegevens op de originele locatie verloren gaan of beschadigd raken. Indien nodig kan een back-up weer op de oorspronkelijke locatie teruggeplaatst worden. De volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- Monitoring: het monitoren of de back-up al dan niet gelukt is.
- Uitvoeren van back-ups.
- Uitvoeren van restores.
- Controle: uitvoeren van een periodieke back-up controle.
- Opdrachtnemer garandeert dat gegevens die opgeslagen liggen in de back-up op een conform de ISO 27002 passende wijze worden beveiligd tegen inzage van derde partijen, bijvoorbeeld door middel van encryptie.
- Back-up data wordt ook off-site bewaard, op een locatie die zich op zodanige afstand bevindt dat er geen schade aan wordt aangericht als zich een calamiteit voordoet op een locatie van Opdrachtnemer (of diens Onderaannemer).
- RPO: Dagelijks wordt een incrementele backup uitgevoerd. Wekelijks wordt een full back-up uitgevoerd. Het maximale dataverlies bij succesvolle back-ups is hierdoor beperkt tot 1 dag. Back-ups worden gedurende één maand bewaard
- Opdrachtnemer zal een restore verzoek binnen 2 werkuren na ontvangst hiervan opstarten. De RPO (datum en tijdstip waarnaar terug dient te worden gegaan) van het restore verzoek dient door Opdrachtgever te worden aangegeven en kan maximaal een maand terug zijn.
- Opdrachtnemer test minimaal 1 maal per jaar, op initiatief van Opdrachtgever het functioneren van de back-up door - bij wijze van test, dus zonder dat daarbij productiedata verloren gaat - in samenwerking met de Provincie Utrecht een back-up te herstellen. Waar nodig worden hierop verbeteracties uitgevoerd.

2.11 Service Level Rapportage

Opdrachtnemer garandeert dat hij binnen 10 werkdagen na afloop van de kalendermaand een SLA-rapportage opstelt en deze aan Regievoerder van Provincie Noord-Brabant verstuurt. Opdrachtgever heeft de voorkeur dat Opdrachtnemer een online klantportaal aanbiedt, waarin de rapportages beschikbaar worden gesteld en/of zelf gegenereerd kunnen worden.

Normen:

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aggregeren van data en informatie t.b.v. beschikbaarheid en prestatiesrapportages.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen aan de infrastructuur op basis van de uitgevoerde prestatie- en beschikbaarheid evaluaties.
- Opdrachtnemer garandeert dat hij de diensten op een adequate manier monitort zodat bovenstaande eisen met betrekking tot de service level rapportage inzichtelijk gemaakt kunnen worden.

De SLA-rapportage bevat in ieder geval:

- aantal, prioriteit, soort melding (tenminste incidenten, problems, service requests en wijzigingen)
- prestatieoverzichten van afhandeling meldingen (duur openstaande melding, reactietijd, hersteltijd, per categorie) inclusief percentage KPI realisatie
- aantal, soort en beschrijving van beveiligingsincidenten en integriteitsincidenten
- beschikbaarheidsrapportage aan met services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus en de identificatie waar verbetering kan plaatsvinden.
- Wijzigingenbeheer: overzicht openstaande en uitgevoerde wijzigingen inclusief KPI realisatie
- trendanalyse over laatste 6 maanden van overeengekomen KPI afspraken
- CMDB-rapportage
- klachtenrapportage
- Verbetermaatregelen van service levels indien deze beneden het vereiste niveau zijn of dreigen te raken

De rapportage geeft inzage in:

- De actuele performance van de aangeboden oplossing;
- De door opdrachtnemer geïdentificeerde en geanalyseerde risico's of knelpunten op het gebied van performance en beschikbaarheid; De rapportage geeft aanbevelingen om deze risico's of knelpunten te beheersen.

2.12 Documentatie en Exit

Tijdens de contractuitvoering draagt Opdrachtnemer er zorg voor de documentatie continue up-to-date is en raadpleegbaar is voor de Opdrachtgever. Deze documentatie is middels een webportaal beschikbaar en toegankelijk te zijn voor aangewezen geautoriseerde medewerkers binnen de Provincie Noord-Brabant. Opdrachtnemer garandeert dat data op een algemeen leesbaar formaat wordt overgedragen bij een eventuele exit. Detailafspraken inzake data-overdracht worden vastgelegd in een Exit- / Re-transitieplan, welke als bijlage bij deze SLA wordt opgenomen.

3. Communicatie provincie Noord-Brabant en Opdrachtnemer

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (bijvoorbeeld vastgelegd in verbeterplannen) is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk.

In onderstaande tabel is vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Neem tevens een overzicht op van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.

Een nadere concretisering van deze overlegvormen is opgenomen in het DAP. Denk hierbij aan tijdstippen of aanleidingen voor overleg en de betrokken personen bij overleg.

Overlegniveau	Frequentie	Participanten (=bevoegden)	Agenda/doel
Operationeel	1x per maand	<u><PNB></u> • <Deelnemer PNB> • <Deelnemer PNB> <u><Opdrachtnemer></u> • <Deelnemer Opdrachtnemer> • <Deelnemer Opdrachtnemer>	• Stand van zaken lopende zaken • Updates van werkafspraken • Extra facturabele activiteiten • Inhoudelijke bespreking van lopende incidenten / problemen / escalaties • Kwaliteit van de services / leveringen • Actuele risico's • Verbetervoorstellen inbrengen in het tactisch overleg • Verbetering in de communicatie onderling
Tactisch	1x per kwartaal	<u><PNB></u> • <Deelnemer PNB> • <Deelnemer PNB> <u><Opdrachtnemer></u> • <Deelnemer Opdrachtnemer> • <Deelnemer Opdrachtnemer>	• Bespreken highlights van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de SLA rapportages incl. operationele issues en escalaties • Bespreken extra activiteiten • Bespreking van de ingekomen grote projecten • Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan (Changemanagement) • Status van verbeterprojecten • Actuele risico's • Klant tevredenheid • Status realisatie contractdoelstellingen • Proces evaluatie • Facturatie • Actualiteit Technische- en Beheerdocumentatie • Wijze van uitvoering van het SLA • Wijzigingen op het DAP
Strategisch	1x per jaar	<u><PNB></u> • <Deelnemer PNB> • <Deelnemer PNB> <u><Opdrachtnemer></u> • <Deelnemer Opdrachtnemer> • <Deelnemer Opdrachtnemer>	• Evaluatie van de belangrijkste escalaties, dienstverlening en samenwerking • Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan • Voortgang en vaststellen/bijstellen gezamenlijke toekomstvisie • Accorderen wijzigingen op het DFA

3.1. Dienstrapportages

Zie paragraaf 2.11 voor specifieke rapportages voor een bepaald proces.

Als provincie moeten we zicht hebben, krijgen en houden op alles wat te maken heeft met de afgenomen dienstverlening. Daarnaast kan ook afgesproken worden dat de opdrachtnemer periodiek een onderzoek naar de kwaliteit van de beveiliging laat doen door een onafhankelijke derde. Dergelijke afspraken worden in de klantleveranciersovereenkomst vastgelegd, waarbij bepaald wordt dat jaarlijks een externe EDP-auditor de opdracht krijgt een zogenaamde Third Party-Mededeling (TPM) op te stellen. De TPM bevat een oordeel over de kwaliteit van het stelsel van maatregelen van interne controle en beveiliging bij de opdrachtnemer en biedt de provincie de garantie dat de opdrachtnemer zijn contractuele beveiligingsafspraken is nagekomen.

3.2. Klachten

Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen een klachtenregeling overeen, gedetailleerd uitgewerkt in de DAP paragraaf **XXXXXX**, waarvoor het volgende geldt:

- Klachten over de dienstverlening krijgen binnen 1 werkdag een reactie.
- Binnen twee werkdagen na de melding komt de opdrachtnemer tot een voorstel voor de afhandeling van de klacht.
- De klacht kan pas afgesloten worden na goedkeuring van de opdrachtgever.

De escalatie van een klacht wordt uitgevoerd conform de escalatieregeling in de DAP. In de periodieke Service Level Rapportage is een aparte paragraaf voor klachtrapportage opgenomen.

3.3. Communicatie in geval van escalaties

Eindgebruikers dienen altijd eerst het serviceplein te raadplegen. Overige partijen binnen de provincie kunnen vanuit hun functie contact opnemen met hun counterpart bij de Opdrachtnemer. De escalatieprocedure is te vinden in het DAP en geeft onder andere aan welke personen betrokken zijn bij escalaties en welke afwijkende clausules gelden ten opzichte van het SLA (bijvoorbeeld met betrekking tot het verlenen van extra ondersteuning door de opdrachtnemer).

3.4. Geheimhouding, verantwoordelijkheid en concurrentiebeding

<Beschrijf afspraken met betrekking tot het niet openbaar maken of aan derden beschikbaar stellen van vernomen informatie tijdens het opstellen van het SLA of het functioneren van de dienst(verlening). Denk hierbij ook aan geheimhoudingsplicht met betrekking tot informatie en in het bijzonder geheime of vertrouwelijke informatie. Ook kunnen bepalingen worden opgenomen voor bescherming tegen het overnemen van personeel (concurrentiebeding) of het rechtstreeks onderhandelen van de provincie (buiten de opdrachtnemer om) met derden over de levering van (delen van) diensten. Optioneel kan dit ook in de inkoopvoorwaarden, het contract/de overeenkomst of de bewerkersovereenkomst worden beschreven.>

4. Definities

Term	Definitie
Afhandeltijd	De tijdsperiode tussen aanmelding van een incident of verzoek en het moment waarop het incident of verzoek is afgehandeld, inclusief terugkoppeling naar de melder. De tijd die derde partijen nodig hebben en waar Opdrachtnemer op moet wachten ter afhandeling van het incident, telt niet mee in de berekening van deze tijdsperiode.
Applicatie	De standaard en maatwerk software, uitgezonderd besturingssoftware behorende tot de Applicatie [naam invullen].
Applicatiebeheer	Het beheer van de applicaties, uitgesplitst in functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer.
Beschikbaarheids-niveau	Per te leveren dienst wordt een beschikbaarheidspercentage afgesproken. Bijvoorbeeld 99,5% of 99,9%, afhankelijk van de producten die de provincie kiest.
Besturingssoftware	Besturingssoftware Standaard software bedoeld voor de besturing van een systeem en die minimaal nodig is om de hardware en applicaties correct te laten functioneren.
Deliverable	Engelse term voor 'op te leveren product', waarbij het op te leveren product zodanig concreet en meetbaar dient te zijn, dat door de Opdrachtgever vastgesteld kan worden of het aan de gestelde eisen voldoet.
Dienstencatalogus	De dienstencatalogus bevat een gedetailleerd overzicht van de aangeboden diensten en het niveau van de dienstverlening. De dienstencatalogus is bedoeld voor de klant en moet de diensten in voor de klant begrijpelijke bewoordingen beschrijven.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Dit document beschrijft in detail de dienstverlening, werkafspraken en procedures ter uitvoering van de te leveren diensten.
Dossier Financiële Afspraken (DFA)	Dit document beschrijft de financiële afspraken die deel uitmaken van deze Overeenkomst.
Hersteltijd	Is gelijk aan Afhandeltijd, maar dan meer specifiek met betrekking tot systeemproblemen.
Implementatievoorstel	Een document dat eenduidig specificeert wat er geïmplementeerd wordt en hoe dat gedaan wordt. Concreet betekent dit dat een dergelijk document de aanpak, organisatie, planning en kosten specificeert.
Incident	Een verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.
ICT-Infrastructuur	Het geheel van hardware en standaard software waar de te beheren applicaties op locatie van en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever op draaien.
Ketenbeheer	Technisch en Applicatiebeheer van een keten van functioneel en technisch samenhangende systemen en netwerken.
Maatwerk	Specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde programmatuur dan wel aanpassingen in de standaardapplicatie specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.
Melder	Een door Opdrachtgever gemandateerd persoon die een Incident mag aanmelden bij de helpdesk van Opdrachtnemer
Nationale Feestdagen	Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Pasen, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Bevrijdingsdag (let op!), Pinksteren, Kerstmis.
Onderhoudswindow	Een (afgesproken) tijdvak waarin onderhoud plaatsvindt die mogelijk verstoring veroorzaakt in het gebruik van de dienst.
Operationeel beheer Applicatie Systeem	Omvat in dit verband alle activiteiten die waarborgen dat het Applicatie Systeem operationeel beschikbaar is conform het overeengekomen beschikbaarheidsniveau.
Organization Improvement Plan	Het OIP bevat acties, doelen en opleverdata die de verbetering van de (ondersteunende) organisatie achter een dienst tot doel hebben
Overeenkomst	De overeenkomst inclusief bijlagen en eventuele Appendices tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de dienstverlening

Term	Definitie
Patch	Een patch is een snelle reparatie van een stukje programmeercode dat is ontworpen om functionaliteitsproblemen op te lossen, de beveiliging te verbeteren en nieuwe functies toe te voegen. Onderstaande patches worden onderscheiden: • Bug fix patches corrigeren problemen in de software. Deze patches helpen de software soepeler te laten verlopen en verminderen de kans op een crash. • Beveiligingspatches lossen bekende beveiligingslekken op, waardoor software veiliger wordt. • Functiepatches voegen nieuwe functionaliteit toe aan de software. Microsoft biedt bijvoorbeeld twee keer per jaar Windows-functie-updates aan en voegt hiermee nieuwe mogelijkheden toe aan het Windows besturingssysteem.
Proble(m)	Volgens het problem management proces de onbekende oorzaak van één of meer incidenten. <i>Noot:</i> vanuit het perspectief van een gebruiker of beheerder wordt dit ook wel anders geformuleerd, nl.: Een door een gebruiker of andere relatie gepercipieerde afwijking van wat als normaal gedrag van een dienst, keten of systeem beschouwd wordt; Een door de beheerder vastgestelde fout in het onder beheer zijnde systeem (applicatie) of netwerkverbinding. De eerstgenoemde definitie is echter de juiste.
Programma van Eisen	Een document waarin de functionele eisen met betrekking tot een te ontwikkelen of uit te breiden systeem of keten van systemen zijn gespecificeerd en dat door of namens de Opdrachtgever geaccordeerd dient te worden.
Release	Een nieuwe versie van de applicatie, waarin in vergelijking met voorgaande versies nieuwe functionaliteiten zijn opgenomen
Reactietijd	De tijdspanne tussen de aanmelding van een incident of verzoek en het moment waarop een bevestiging volgt middels een ticketnummer en bevestiging van de prioritering aan de aanmelder.
Service afhandeling	Service afhandeling omvat de afhandeling van aangemelde incidenten en ingediende verzoeken. Een incident wordt in dit verband gedefinieerd als een probleem, storing, klacht of vraag met betrekking tot het gepercipieerde functioneren van het systeem.
Service window of Servicetijd	Dit wordt gedefinieerd als het tijdsraam/-vak, waarbinnen de gedefinieerde dienstverlening met een zekere garantie en met een afgesproken beschikbaarheidsniveau wordt aangeboden
Service Improvement Plan (SIP)	Het SIP bevat acties, doelen en opleverdata die de verbetering van een ICT-dienst tot doel hebben
Service Level Agreement (SLA)	Overeenkomst met betrekking tot de te leveren beheerservices.
Service Quality Plan (SQP)	Het SQP bevat de noodzakelijke informatie die nodig is om de kwaliteit van een ICT-dienst bij te sturen. In het SQP worden voor elke dienst streefwaarden gedefinieerd, in de vorm van Key Performance Indicators (KPI's), zoals reactietijden, beschikbaarheid, doorlooptijden, kosten et cetera.
Standaard software	Software dat standaard ('off the shelf') beschikbaar is en over het algemeen een bepaalde standaard functionaliteit levert.
Systeem	Het geheel van hardware en software dat een samenhangende verzameling van functies representeert.
Systeemsoftware	Alle software van een systeem, dat wil zeggen besturingssoftware (bijvoorbeeld Windows NT of Windows server 2003), standaard softwarepakketten (bijvoorbeeld Oracle) en maatwerksoftware.
Technisch Applicatie Beheer	Wordt in dit verband gedefinieerd als een service verlenend proces dat zich onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever richt op het operationele beheer in het algemeen en het onderhoud en beheer van de ICT-Infrastructuur van het Applicatie Systeem in het bijzonder.
Vaste kosten	De overeengekomen en in het DFA vastgelegde periodieke kosten voor de gespecificeerde diensten.
Versie	Een nieuwe Versie, een upgrade waarmee eventuele geconstateerde fouten in het computerprogramma worden verholpen.
Verzoek (Request)	Een vraag om een bepaalde activiteit uit te voeren die leidt tot een duidelijke deliverable.
Werkdagen	Alle dagen met uitzondering van weekenddagen en Nationale Feestdagen.

5. Bijlagen

Voeg hier relevante bijlagen toe, bijv.: Exit- Re-transitieplan, RFC formulier, rapportageformats en -afspraken, beveiligingseisen en Social Return KPI's.

5.1. Exit- / Re-transitieplan

Opnemen na oplevering. Exit- Retransitieplan wordt binnen 3 weken na contractondertekening opgeleverd.

5.2. Contactpersonen

In deze SLA zijn in het hoofdstuk Communicatie de niveaus beschreven waarop overleg plaatsvindt. Hierin worden verschillende rollen genoemd. In onderstaande tabel worden deze rollen aan de bijbehorende namen gekoppeld.

Rollen Opdrachtnemer

Escalatie-niveau	Rol	Naam	e-Mailadres	Telefoonnummer
1				
2				
2				
3				
3				

Rollen Opdrachtgever

Escalatie-niveau	Rol	Naam	e-Mailadres	Telefoonnummer
1				
2				
2				
3				
3				