

# BIJLAGE 11: MINIMALE EISEN AAN DE SLA

Bij: Request for Proposal IT-dienstverlening [PLANNEN EN ROOSTEREN](#)

Datum: 3 april 2024  
Versie: 1.0  
Eigenaar: Dienst IV&ICT

In deze bijlage worden de gewenste Service Level Agreements (SLA) tussen de Opdrachtgever en de Leverancier beschreven. Doel hierbij is het op heldere wijze vastleggen van meetbare service level afspraken en daaraan gerelateerde diensten om te kunnen toetsen of de overeengekomen dienstverlening daadwerkelijk geleverd wordt.

Rapportage, de zogenaamde Service Level Rapportage (SLR), over de service level agreements, , vindt plaats aan medewerkers van de Opdrachtgever. De overeengekomen service level agreements en bijbehorende KPIs worden minimaal jaarlijks strategisch beoordeeld en indien gewenst in overleg aangepast. SLA evaluaties kunnen daarnaast resulteren in wijzigingen in de uit te voeren diensten dan wel tarieven welke in de Nadere overeenkomst dienen te worden verwerkt. Wijzigingen in de SLA moeten geautoriseerd worden door de hiervoor bevoegde personen bij zowel Opdrachtgever als Leverancier. Wijzigingen in de SLA kunnen 1x per jaar worden doorgevoerd. Eventuele effecten op andere contractelementen worden na wederzijdse goedkeuring aangepast.

### Looptijd SLA

De looptijd SLA is in beginsel gelijk met de looptijd van de bovenliggende Nadere overeenkomst.

Een SLA evaluatie vindt standaard plaats aan het einde van de periode waarover de SLA is overeengekomen. SLAs worden daarbij 1x per jaar strategisch en 4x per jaar tactisch geëvalueerd. Hieronder volgt een omschrijving van de door ROC Mondriaan gewenste service levels en een prioriteitsindeling van applicaties o.b.v. de impact op de organisatie bij uitval van de betreffende applicatie. In de tabellen die volgen worden de basis-SLA's uiteengezet.

#### GEWENSTE SERVICE LEVELS

Categorie	Omschrijving
<b>SL1</b>	Kritische applicaties/diensten
<b>SL2</b>	Niet-kritische applicaties/diensten

#### GEWENSTE PRIORITEITSINDELING

Prioriteit	Omschrijving
<b>Prio 1</b>	algehele functionele uitval met impact op de gehele organisatie met impact op een kernproces/ -applicatie
<b>Prio 2</b>	Functionele uitval met impact op de organisatie met impact op een niet-kernproces/ -applicaties
<b>Prio 3</b>	Verstoring heeft impact op een gedeelte van de functionaliteit. Met de overgebleven functionaliteit is het mogelijk kerntaken uit te blijven voeren
<b>Prio 4</b>	(Aan)vragen

SERVICELEVELS, PRIORITEITSINDELING EN BIJBEHORENDE RESPONSES EN KPIs

<b>Dienstverlening</b>				
		scope: Applicatie <b>Plannen en Roosteren</b>		
Diensten	Service element	service niveau		norm
		Kritisch	Niet-Kritisch	
	Diensten(en) <b>PLANNEN EN ROOSTEREN</b>	✓		
<b>Service desk</b>				
	servicedesk	ma t/m do 07:30 - 17:30u. Vr 07:30 - 17:00u.	ma t/m do 07:30 - 17:30u. Vr 07:30 - 17:00u.	
<b>Incidentenbeheer</b>				
	<b>Prioriteiten</b>	<b>oplostijdtijd meldingen*</b>	<b>oplostijdtijd meldingen*</b>	
	P1	< 4 uur	< 8 uur	95%
	P2	< 8 uur	< 16 uur	90%
	P3	< 8 uur	< 16 uur	90%
	P4	< 44 uur	< 5 werkdagen	90%
<b>Onderhoud</b>				
	Onderhoudswindow (Beïnvloeding service door onderhoud)	tijdens schoolvakanties en in overleg	tijdens kantooruren en in overleg	

### Beschikbaarheid\*

Business Service\*\*  
Max. functionele uitval

7 x 24u.  
1 incident per jaar\*\*\*

ma t/m vr 07:30 - 17:30u.

99,8%  
100%

\*) gemeten per kalendermaand

\*\*\*) Met uitzondering van de vooraf afgesproken onderhoudswindows

\*\*\*\*) gebaseerd op MBO Digitaal BIV-Classificatie (zie onderdeel security)

### Algemene SLA afspraken

#### Afhandeling meldingen

Aanmelding per telefoon

ma t/m do 07:30 - 17:30u.  
Vr 07:30 - 17:00u

ma t/m do 07:30 - 17:30u.  
Vr 07:30 - 17:00u

Aanmelding via een Self Service  
Portaal\*

7 x 24u.

7 x 24u.

\*) Met uitzondering van de vooraf afgesproken onderhoudswindows

### Security

**BIV classificatie**

Betrouwbaarheid: **Hoog**  
Integriteit: **Hoog**  
Vertrouwelijkheid: **Midden**

## Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van service element(en) is afhankelijk van of ROC Mondriaan deze als kritisch of niet-kritisch beoordeeld voor de bedrijfsvoering. Beschikbaarheid moet minimaal, met ondersteuning door Leverancier, gegarandeerd worden in gestelde business service tijd tijdens kantooruren. Bij service-elementen die door ROC Mondriaan als kritisch wordt bestempeld wordt ook verwacht dat buiten de ondersteuningsuren het systeem beschikbaar is.

## Algehele technische performance

Behalve het zorgdragen en garanderen van de beschikbaarheid van de service elementen, wenst ROC Mondriaan ook een acceptabele technische performance daarvan gegarandeerd te krijgen.

- *Ten aanzien van het begrip technische performance wordt de Leverancier gevraagd een invulling te geven van een voor hem realiseerbare en meetbare KPI.*

## Back-up en restore

Indien van toepassing, zal de Leverancier in de service level rapportage (SLR) opnemen dat bedrijfsgegevens op reguliere basis zijn veiliggesteld.

- *Ten aanzien van de bewijslast m.b.t. geslaagde back-ups wordt de Leverancier gevraagd in de SLR hier een invulling aan te geven*

De snelheid waarmee *bedrijfsgegevens* weer beschikbaar kunnen worden gesteld aan ROC Mondriaan, stelt ROC Mondriaan minimaal de volgende eisen:

### KPIs VOOR RECOVERY TIME OBJECTIVE (RTO)

Type	KPI	Toelichting	Norm
Incident	Doorlooptijd	Tijd die maximaal verstrijkt tussen het moment dat het incident opgelost is bij Leverancier totdat het <b>PLANNEN EN ROOSTEREN</b> weer beschikbaar is.	direct, norm: 95% (gemeten per maand)
Calamiteit	Doorlooptijd	Tijd die maximaal verstrijkt tussen het moment dat de calamiteit gemeld is bij Leverancier door Opdrachtgever, totdat de bedrijfsgegevens weer beschikbaar zijn.	< 4 uur, norm: 95% (gemeten per maand)

## Change management

Er wordt onderscheid gemaakt in standaard wijzigingen en niet-standaard wijzigingen. Met standaard wijzigingen worden wijzigingen bedoeld die direct kunnen worden geïnitieerd. Besluitvorming hierover is niet nodig, financiële aspecten zijn op voorhand bekend en de te doorlopen stappen voor de uitvoering van de standaardwijziging zijn bekend. De procedures rondom het indienen van zowel standaard als niet-standaard wijzigingsverzoeken zal tijdens het opstellen van de SLA in een bijlage concreet worden uitgewerkt. Het change proces van ROC Mondriaan is daarbij leidend.

Voor het change management is voor zowel standaard als niet-standaard wijzigingen een KPI opgenomen in de tabel hieronder.

## KPIs VOOR CHANGE MANAGEMENT

Type	KPI	Toelichting	Norm
<b>Standaard wijziging</b>	Doorlooptijd	Tijd die maximaal verstrijkt tussen het moment dat het standaard wijzigingsverzoek geregistreerd wordt en het moment waarop het wijzigingsverzoek uitgevoerd is.	Afhankelijk van de prioriteit waarmee de standaard wijziging uitgevoerd moet worden.
<b>Niet standaard wijziging</b>	Doorlooptijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment waarop het wijzigingsverzoek is goedgekeurd door het CAB van Opdrachtgever en het moment waarop de wijziging door Leverancier is uitgevoerd en geaccepteerd.	Impact analyse (mb.t. aanpassingen en financiën) < 10 werkdagen; uitvoering conform afgegeven planning.

### Releasebeleid

De Leverancier werkt een versiebeleid uit, inclusief een planning en releasekalender en verstrekt deze op voorhand aan Opdrachtgever.

### Rapportage en overleg

ROC Mondriaan wenst dat er structureel gerapporteerd wordt en overleg plaatsvindt over de geleverde diensten met de Leverancier. Binnen ROC Mondriaan worden een aantal personen/functies aangewezen die hiervoor verantwoordelijk zijn. In deze overleggen staat realisatie van de overeengekomen dienstverlening centraal. Daarnaast is er een specifiek overleg met betrekking tot innovatie.

### Rapportages

Alle rapportages hebben als primair doel verslag te doen van de gerealiseerde dienstverlening, afgezet tegen de gemaakte afspraken omtrent deze dienstverlening. Er is een reguliere rapport (de SLR) gedefinieerd, en een specifieke: een Major Incident Rapportage.

1. Service level rapportage  
Realisatie dienstverlening afgelopen 3 maanden: cijfermatige verantwoording (aantallen, norm, gerealiseerd) van de gerealiseerde dienstverlening, afgezet tegen de gemaakte afspraken. Daarnaast ook een cijfermatige vergelijking met de laatste 12 maanden.  
Frequentie: 1x per kwartaal; 1e werkweek van de nieuwe maand
2. Major Incident Rapportage (MIR)  
In de MIR wordt van alle Prio1 incidenten het volgende gerapporteerd: aanleiding; welke dienstverlening het betrof; impact op de dienstverlening; de tijdslijn; leerpunten; verbetervoorstellen. Op te leveren binnen een week na optreden Prio1 incident.

## KPI VOOR SERVICELEVELMANAGEMENT

KPI	Toelichting	Norm
<b>Servicelevel rapportage (SLR)</b>	Realisatie dienstverlening over de afgelopen 3 maanden, trends over de afgelopen 12 maanden	4x per jaar, < 1 <sup>e</sup> werkweek van het nieuwe kwartaal
<b>Major Incident Report (MIR)</b>	Impact op de dienstverlening, incl. verbetervoorstellen	Per Prio 1 incident, < 1 week na optreden P1-incident

## Overleg

Met betrekking tot de SLA zijn er minimaal twee relevante overleggen opgenomen: het Strategisch service overleg en het Tactisch service overleg.

### 1. Strategisch overleg

Doelstelling	Afstemming middellange termijn behoefte aan dienstverlening (1-2 jaar), in termen van bijstelling bestaande dienstverlening (verbeteringen, veranderingen) en gewenste uitbreiding van de dienstverlening (verbreding portfolio)
Samenstelling	Directeur Dienst IV&ICT ROC Mondriaan; Leveranciersmanager ROC Mondriaan, Proceseigenaar ROC Mondriaan, Stakeholders Leverancier
Frequentie	1 x jaar; Timing in overleg, meestal Feb - Mrt.
Onderwerpen	Evaluatie gerealiseerde dienstverlening (op hoofdlijnen); afstemmen gewenste verander-/verbetertrajecten; specifieke ROC Mondriaan ontwikkelingen in relatie tot ICT-dienstverlening (grote projecten, ver-/nieuwbouw, verhuizingen, samenwerkingsverbanden, e.d.); knelpunten ROC Mondriaan bedrijfsvoering (financieel, organisatorisch, e.d.) in relatie tot gewenste ROC Mondriaan-dienstverlening.
Input	Geleverde SLR's
Resultaat	(Nieuwe) kaders voor de te leveren diensten, inclusief hierbij behorende randvoorwaarden m.b.t. het ICT-beleid, financiën, personeel & organisatie, etc.

### 2. Tactisch service overleg

Doelstelling	Evaluëren en analyseren van de kwaliteit van de dienstverlening door ROC Mondriaan, in relatie tot de afgesproken service levels. Afstemming van te ondernemen acties m.b.t. de kwaliteit van dienstverlening.
Samenstelling	Service Delivery Manager ROC Mondriaan; Leveranciersmanager ROC Mondriaan, (op uitnodiging)proces coördinatoren(s) ROC Mondriaan; proces manager Leverancier; service manager Leverancier
Frequentie	1 x kwartaal; Timing: tussen de 6 <sup>e</sup> en 10 <sup>e</sup> werkdag van het nieuwe kwartaal
Onderwerpen	Realisatie dienstverlening ROC Mondriaan afgelopen kwartaal, klanttevredenheid; knelpunten bij het behalen van de afgesproken servicelevels en genomen/te nemen maatregelen om de knelpunten weg te nemen; bijzondere gebeurtenissen (prio-1 incidenten, escalaties, doorvoering grote wijzigingen c.q. projecten); nieuwe/gewijzigde behoeften klant (zorgafdeling) ten aanzien van de dienstverlening.
Input	Service level rapportage van het afgelopen kwartaal
Resultaat:	Akkoord Service Delivery Manager ten aanzien van gerealiseerde dienstverlening afgelopen kwartaal, incl. getroffen maatregelen; nog te ondernemen acties m.b.t. knelpunten en/of aanpassing dienstverlening.