

Bijlage 10. Basis SLA elementen

Document ten behoeve van de aanbesteding ICT-Werkplek-, Kantoorautomatiserings- en Netwerkdiensten met kenmerk TN 469208.

Inhoud

1	Scope.....	2
1.1	Locaties	2
1.2	ITIL Processen.....	2
1.3	Data	2
1.4	Applicaties	2
1.5	Technologie	3
1.6	Diensten en producten	3
2	Performance afspraken	4
2.1	Incident management	4
2.2	Change management	5
2.3	Servicelevel management	6
2.4	Availability Management.....	6
2.5	Capacity Management.....	7
2.6	IT Service Continuity Management (ITSCM).....	7
2.7	Security Management.....	9
2.8	Call intake	9
2.9	Klantspecifieke performance indicatoren	9
3	DAP	11
3.1	Overzicht (standaard) wijzigen	11

1 Scope

1.1 Locaties

In scope	Out of scope
- Alle locaties van Gemeente Eijsden-Margraten	- Thuiswerkplekken

1.2 ITIL Processen

In scope	Out of scope
- Servicesupport (Operationeel) - o Servicedesk 1^{ste} lijn technische ondersteuning - o Servicedesk 2^{de} en 3^{de} lijn technische ondersteuning - o Incident management - o Problem Management - o Change Management - o Configuration Management - o Release Management - Service Delivery (Tactisch) - o Servicelevel management - o Availability management - o Capacity Management - o IT Service Continuity Management - o Security Management - Wachtdienst - Werkplekbeheer	- Servicesupport (Operationeel) - o SPoC voor 1^{ste} lijn ondersteuning eindgebruikers Opdrachtgever - Functioneel applicatiebeheer

1.3 Data

In scope	Out of scope
- Alle data in de omgeving van Gemeente Eijsden-Margraten - Alle data in Exchange 365 - Alle data in OneDrive - Alle data in SharePoint - Alle data in Teams	- Overige data

1.4 Applicaties

In scope	Out of scope
- Windows Server OS - Windows desktop OS - Hybrid Exchange Server - Exchange 365 - Back-up oplossing - VMWare/HyperV hypervisor - RDS/Citrix (of gelijkwaardige oplossing)	- Applicaties die niet in scope zijn

- Intune / Autopilot - AD beheer - Azure beheer - Microsoft Tenant beheer - Anti-virus / endpoint protection - Anti-spam oplossing - Applicaties genoemd in bijlage 13. - Applicatielandschap - o Installeren van patches, updates en upgrades - Reverse Proxy	
---	--

1.5 Technologie

In scope	Out of scope
- Server hardware - System software - o Windows OS - Laptop / fat-client hardware - Licentiebeheer - o O.a. Microsoft 365 - Storage - Back-up - Connectivity - o Verbinding met heuvellandring (Parkstad-IT) - o LAN, Wifi en WLAN verbindingen - o SAN - o Firewall - Virtualisatie - Intune / Autopilot - Antivirus - Anti-span	- Connectivity - o WAN verbindingen - System software - o Linux OS

1.6 Diensten en producten

In scope	Out of scope
- Hosting - o Storage / SAN - o Virtuele machines (VMWare/HyperV) - o Windows OS - Monitoring - o Beschikbaarheid servers, verbindingen, netwerkkapapparatuur en diensten - o Back-up succesvol uitgevoerd - o CPU, Memory, beschikbare schijfruimte server + centrale storage/SAN - o Belasting van verbindingen	- Servicesupport (Operationeel) - o SPoC voor 1^{ste} lijn ondersteuning eindgebruikers Opdrachtgever - Functioneel applicatiebeheer

○ Security threats ○ Updates - Health checks - Technische applicatiebeheer ○ Virtuele omgeving ○ Standaard applicaties ○ Intune / Autopilot - Continuïteit ○ Restore van back-ups ○ Uitwijktests - Ketenvierantwoordelijkheid ○ Voor activiteit in scope ○ Voor third party leveranciers - Security ○ SIEM ○ SOC ○ Servers en virtuele werkplekken ○ Firewalls ○ Switches ○ Fysieke werkplekken ○ DNS ○ E-mail	
---	--

2 Performance afspraken

2.1 Incident management

Per gemeld incident kan de impact op de volgende manier worden bepaald

Impact	Omschrijving
Impact 1	Zeer ernstig, zeer hoog. Raakt alle gebruikers, kantoren of vestigingen.
Impact 2	Ernstig, hoog. Raakt de gebruikers van één vestiging of kantoor.
Impact 3	Hinderlijk, normaal. Raakt de gebruikers van één afdeling.
Impact 4	Storing Laag. Raakt één gebruiker.

Per gemeld incident kan de urgentie op de volgende manier worden bepaald

Urgentie	Omschrijving
Urgentie 1	Vitaal of kritisch. Het oplossen van een incident kan geen uitstel verdragen.
Urgentie 2	Belangrijk. Het oplossen van het incident dient spoedig te worden uitgevoerd.
Urgentie 3	Minder kritisch. Het oplossen van een incident kan wachten.
Urgentie 4	Niet kritisch. Er is geen noodzaak om het incident op korte termijn op te lossen.

Op basis van de impact en de urgentie kan de prioriteit worden bepaald

Prioriteit	Impact 1	Impact 2	Impact 3	Impact 4
Urgentie 1	P1	P1	P2	P2
Urgentie 2	P1	P1	P2	P3
Urgentie 3	P2	P2	P3	P3
Urgentie 4	P2	P3	P3	P4

De presentatie per prioriteit zijn als volgt gedefinieerd:

Prioriteit	Maximale reactietijd	Maximale oplostijd	Norm
P1	Direct bij telefonisch contact	< 4 uur binnen supportvenster	90 % per maand
P2	Direct bij telefonisch contact	< 8 uur binnen supportvenster	90 % per maand
P3	< 4 uur	< 32 uur binnen supportvenster	90 % per maand
P4	< 8 uur	< 40 uur binnen supportvenster	90 % per maand

- Maximale oplostijd gerekend vanaf het moment van reactie.
- Deze gegarandeerde oplostijden gelden alleen voor de in scope activiteiten. Door derden geleverde componenten die de oorzaak zijn van een verstoring vallen hierbuiten.
- In geval van overmacht of bij afhankelijkheden van gebruikers, leveranciers of derden in welke vorm dan ook vervalt of verschuift de oplostijd.
- Voor de ondersteuning door derden gelden afwijkende reactie- en oplostijden conform de afspraken in de separate SLA's of underpinning contracts met deze partijen.
- Bij Prioriteit 1 en 2 incidenten zal Opdrachtnemer alles in werking stellen om het incident zo spoedig mogelijk op te lossen. Bij het aanmelden via mail van Prioriteit 1 en 2 incidenten geldt een reactietijd van maximaal 4 uur.
- Voor prioriteit 1 verstoringen geldt dat wordt doorgewerkt buiten het supportvenster.
- De opdrachtgever bepaalt de urgentie en impact.

2.2 Change management

Indicator	Service level	Norm
Standaard changes		
Realisatie	Aantal standaard-changes waarvan de implementatie wordt gerealiseerd binnen de planning. Standaard-changes worden beschreven in het DAP.	95% per maand
Minor changes		
Terugkoppeling	Doorlooptijd tussen melden en terugkoppeling van eerste plandatum binnen 5 werkdagen	95% per maand
Major changes		
Geschieden op afspraak (planning, uitvoering en prijsmodel)		
Projecten		
Geschieden per project		

- Een lijst met standaardchanges is opgenomen in paragraaf 'Overzicht (standaard) wijzigen'

2.3 Servicelevel management

Indicator	Definitie	Servicelevel
Rapportage	Meetbare indicatoren van de SLA worden in een rapportage verwerkt waarin de Opdrachtnemer verantwoording aflegt over de realisatie	Maandelijks rapportage
SL-Bespreking	De Service Level Rapportage (SLR) wordt maandelijks besproken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.	Maandelijks bespreking
OPS-bespreking	Bespreken van openstaande incidenten, changes en problems tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever	Tweewekelijks operationeel overleg
SLA-Review	Bespreken en evalueren en mogelijk herzien van de gemaakte SLA	Tot twee keer per jaar

2.4 Availability Management

Nr.	Onderwerp	Omschrijving	Conditie	Servicevenster	Prestatie indicator ¹
1	Beschikbaarheid omgeving en bedrijfskritische data en applicaties	RTO: de hersteltijd die <u>maximaal</u> mag worden gebruikt om na een calamiteit de omgeving en data te herstellen.	Als gevolg van een storing	7x24/365	4 klokuren, max 1 event per jaar
2	Beschikbaarheid bedrijfskritische data en applicaties	RPO: het aantal uren dataverlies dat mag zitten tussen het moment van de calamiteit en het moment van het maken van de back-up.	Als gevolg van een storing	7x24/365	4 klokuren, max 1 event per jaar
3	Beschikbaarheid minder bedrijfskritische data en applicaties	RTO: de hersteltijd die <u>maximaal</u> mag worden gebruikt om na een calamiteit de omgeving en data te herstellen.	Als gevolg van een storing		8 klokuren, max 1 event per jaar
4	Beschikbaarheid minder bedrijfskritische data en applicaties	RPO: het aantal uren dataverlies dat mag zitten tussen het moment van de calamiteit en het moment van het maken van de back-up.	Als gevolg van een storing		4 klokuren, max 1 event per jaar

5	Beschikbaarheid niet bedrijfskritische data en applicaties	RTO: de hersteltijd die maximaal mag worden gebruikt om na een calamiteit de omgeving en data te herstellen.	Als gevolg van een storing		8 klokuren, max 1 event per jaar
6	Beschikbaarheid niet bedrijfskritische data en applicaties	RPO: het aantal uren dataverlies dat mag zitten tussen het moment van de calamiteit en het moment van het maken van de back-up.	Als gevolg van een storing		4 klokuren, max 1 event per jaar
5	Uptime	Totale tijd waarbinnen de integrale omgeving beschikbaar is (WAN verbindingen zijn hierbij buiten scope)	EM gaat uit van beschikbaarheid van de omgeving van 24/7. Voor gepland onderhoud of als gevolg van storingen kan er sprake zijn van downtijd. Deze is gemaximeerd.	365 dagen/jaar	Maximaal aantal uren downtijd per jaar voor de integrale omgeving: 8 klokuren
6	Duur van de downtijd	Maximaal aantal uren per event waarbij de omgeving niet beschikbaar is	Als gevolg van een storing of als gevolg van een gepland onderhoud	365 dagen/jaar	4 klokuren per event

2.5 Capacity Management

Indicator	Definitie	Service level
Vullingsgraad	De gemiddelde vullingsgraad van de servers per disk per klant komt niet boven de 90% - schaalbaarheid.	Alleen signaleringsfunctie
CPU	De totale CPU per server komt niet langer dan 15 minuten boven de 95% uit – performance.	Alleen signaleringfunctie

2.6 IT Service Continuity Management (ITSCM)

Indicator	Service level - Back-up	Norm
Back-up & recovery	Opdrachtnemer verzorgt een dagelijkse back-up controle. Opdrachtnemer verzorgt een maandelijkse restore test.	100%
RPO	De RPO in geval van een restore van data is 4 uur (binnen supportvenster).	

Indicator	Service level - Back-up	Norm
Uitwijk	Uitwijk-cybercentrum is aanwezig en resources om de uitwijk te kunnen starten zijn gereserveerd aanwezig.	
Uitwijk	Beschikbaarheid van uitwijk-cybercentrum is gegarandeerd (exclusief in overleg geplande maintenance window).	
RTO	De RTO in geval van een uitwijk/DR van bedrijfskritische data en applicaties	4 uur
RTO	De RTO in geval van een uitwijk/DR van minder bedrijfskritische data en applicaties	8 uur
RTO	De RTO in geval van een uitwijk/DR van niet bedrijfskritische data en applicaties	8 uur
RPO	De RPO in geval van een uitwijk/DR van bedrijfskritische data en applicaties	4 uur
RPO	De RPO in geval van een uitwijk/DR van minder bedrijfskritische data en applicaties	4 uur
RPO	De RPO in geval van een uitwijk/DR van niet bedrijfskritische data en applicaties	4 uur

- RTO: Recovery Time Objective: de hersteltijd die maximaal mag worden gebruikt om na een calamiteit data te herstellen.
- RPO: Recovery Point Objective: het aantal uren dataverlies dat mag zitten tussen het moment van de calamiteit en het maken van de back-up.

Onderwerp	Omschrijving	Conditie	Servicevenster	Prestatie indicator
Back-up	Veiligstellen data Bedrijfsapplicaties en Kantoorautomatisering	Alle data van Applicaties en Kantoorautomatisering	Alle dagen	Back-up schema: Backupschema conform RPO Backup bewaartermijn databackup: 10 jaar
Restore data Bedrijfs- applicaties	Herstel gegevens	Bedrijfskritisch	Werkdagen 7:00 – 17:00 uur; bij calamiteiten 24/7	Direct na melding
Restore data Bedrijfs- applicaties	Herstel gegevens	Minder bedrijfskritisch	Werkdagen 7:00 – 17:00 uur	Aanvang met herstel op verzoek klant < 4 klokuren na melding
Restore data Bedrijfs- applicaties	Herstel gegevens	Niet bedrijfskritisch	Werkdagen 7:00 – 17:00 uur	Aanvang met herstel op verzoek klant < 4 klokuren na melding

Restore data kantoor-automatisering	Herstel gegevens als gevolg van gebruikersacties of gebruikersfouten	Bedrijfskritisch en niet bedrijfskritisch	Werkdagen 7:00 – 17:00 uur	Aanvang met herstel op verzoek klant < 4 klokuren na melding, danwel restore door gebruiker zelf
-------------------------------------	--	---	----------------------------	--

2.7 Security Management

Indicator	Servicelevel
Security updates	Opdrachtnemer verplicht zich tot de installatie van Microsoft security updates binnen 3 weken van release door leverancier. Opdrachtnemer verplicht zich tot de installatie van 'niet' Microsoft security updates conform het Operations Manual, op te vragen via de SLA manager.
Toegangscontrole Datacenters	Opdrachtgever heeft het recht om via Service Level Rapportages van derden toegangscontrole van de Datacenters in te zien.
Geheimhouding	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben de plicht tot wederzijdse geheimhouding.
Privacy	Conform verwerkersovereenkomst
Klantspecifieke wensen/eisen	Op regelmatige basis kan Opdrachtgever specifieke wensen en/of eisen t.a.v. security kenbaar maken bij Opdrachtnemer. Na overleg zullen deze worden opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures.

2.8 Call intake

Indicator	Definitie	Service Level	Norm
Call intake	Telefonische oproepen dienen binnen een gestelde tijd door een medewerker van de Service Desk beantwoord te worden.	Tijdens kantoor tijden binnen maximaal 3 minuten.	95% per maand

2.9 Klantspecifieke performance indicatoren

Onderwerp	Omschrijving	Conditie	Prestatie indicator
Performance tevredenheid Kantoor-automatisering	Meting van gebruikerstevredenheid t.a.v. de aangeboden dienst Kantoorautomatisering	Op basis van een periodiek te herhalen tevredenheidsonderzoek	Min. 2 x per jaar uitvoeren van een onderzoek. Resultaat van 7 of meer wordt als voldoende beschouwd. Resultaat is gekoppeld aan malus-conditie

Performance parameters	1. Inloggen tot aan gebruiksklare desktop (Nadat de desktop zelf gebruiksklaar is) 2. Opstarten van Word of Excel 3. Opstarten van Outlook 4. Openen van Word of Excel document van 5Mb vanaf de share 5. Na-ijlen letters tijdens het typen, respons op muisactiviteit 6. Tijd tussen intern verzenden en ontvangen email	Metingen vinden 3 maanden na oplevering en daarna minimaal 1x per jaar plaats, indien er aanleiding toe is, vaker. Metingen vinden plaats binnen normale bedrijfsuren. Niet behalen van prestatie-eisen is gekoppeld aan de malus-conditie	1. < 1 min. 2. < 5 sec. 3. < 8 sec. 4. < 5 sec. 5. < 0,3 sec 6. < 30 sec.
Performance gebruik grote pdf-bestanden	Het gebruik van GIS georiënteerde grote pdf-bestanden (3 Mb)	Metingen vinden 3 maanden na oplevering en daarna minimaal 1x per jaar plaats, indien er aanleiding toe is, vaker. Metingen vinden plaats binnen normale bedrijfsuren. Niet behalen van prestatie-eisen is gekoppeld aan de malus-conditie normale bedrijfsuren.	Vloeiend in gebruik bij inzoomen en slepen. Performance: geen zichtbare onderbrekingen in schermbeweging.
Second opinion	Toegang tot de infrastructuur die door Klant wordt gebruikt door een onafhankelijke derde tbv onderzoek naar eventuele performance problematiek.	Toestemming verlenen op eerste verzoek van Klant bij aanhoudende performanceproblematiek waarbij de Klanttevredenheid minder dan 7 scoort	De Klanttevredenheid meer dan een half jaar minder dan 7.

3 DAP

3.1 Overzicht (standaard) wijzigen

Onderwerp	Omschrijving	Servicevenster	Prestatie indicator
Resetten van wachtwoord gebruiker	Het resetten & unlocken van een gebruikersaccount	Werkdagen 8:00-17:00	< 10 minuten of zelfstandig via selfservice webportaal.
Aanmaken of muteren gebruiker en/of rechten individueel	Gebruikersmutatie individuele gebruiker, toevoegen/verwijderen van een applicatie voor een individuele gebruiker	Werkdagen 8.00-17.00 uur	Klant vraagt via RFC aan leverancier om wijziging door te voeren. Afhandeling binnen 1 werkdag na ontvangst van de aanvraag.
Einddatum van gebruikersaccount aanpassen	Het muteren van de einddatum van een gebruikersaccount/	Werkdagen 8.00-17.00 uur	< 1 werkdag
Restore van losse bestanden	Bestanden herstellen uit een recente back-up	Werkdagen 8.00-17.00 uur	< 4 kantooruren
Microsoft 365 licenties toekennen of wijzigen	Het toekennen of wijzigen van de Microsoft 365 licentie van een gebruiker	Werkdagen 8.00-17.00 uur	< 1 werkdag
Beschikbaar maken vervangend apparaat, zoals laptop, tablet en smartphone, in geval van defect, verlies of diefstal	Opdrachtgever levert uit de noodvoorraad de hardware uit, Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het apparaat wordt gekoppeld aan de medewerker	Werkdagen 8.00-17.00 uur	< 2 kantooruren
Aanvraag offerte plaatsing nieuwe applicatie	Aanvraag voor het installeren van een nieuwe applicatie	Werkdagen 8.00-17.00 uur	Advies < 3 werkweken na schriftelijke aanvraag of in overleg.
Installatie goedgekeurde nieuwe applicatie	Installatie van een overeengekomen nieuwe applicatie	Werkdagen 8.00-17.00 uur	In overleg
Installatie nieuwe versie/patch van Bedrijfskritische Applicatie	Installatie nieuwe versie/patch van bestaande applicatie	Werkdagen tussen 08.00 – 17.00 uur en weekenden	In overleg
Installatie nieuwe versie/patch van Minder Bedrijfskritische Applicatie	Installatie nieuwe versie/patch van bestaande applicatie	Werkdagen tussen 8.00-17.00 uur en weekenden	In overleg
Installatie nieuwe versie/patch van Niet Bedrijfskritische Applicatie	Installatie nieuwe versie/patch van bestaande applicatie	Werkdagen tussen 8.00-17.00 uur en weekenden	In overleg

Contract (SLA-) mutaties	Wijzigingen als gevolg van opgedragen mutaties t.a.v. aantallen gebruikers Kantoorautomatisering en/of applicaties		Mutaties gedurende de lopende maand worden gefactureerd m.i.v. de 1e van de volgende maand, 1 x per maand toezenden contractoverzicht.
Noodzakelijke mutaties aan de IT m.b.t. het realiseren van de SLA-condities	Wijzigingen aan de IT die nodig zijn om de afgesproken performance/beschikbaarheidseisen te behalen en te behouden, bij gelijkblijvende afname.		Kosten voor leverancier.
Noodzakelijke mutaties aan de IT als gevolg van groei aantal gebruikers of applicaties	Wijzigingen aan de IT als gevolg van groei van het gebruik door Klant (aantal gebruikers en/of applicaties).		Kosten opgenomen in tarief per werkplek Kantoorautomatisering
Wijzigingen aan de technische inrichting van bedrijfsapplicaties op de infrastructuur (Upgrades, patches, Updates)	Het installeren van nieuwe releases (patches, updates, upgrades) van bedrijfsapplicaties op de infrastructuur van de leverancier		Alle kosten inclusief in het hostingcontract voor de bedrijfsapplicaties.
Wijzigingen aan type Werkplekapparatuur en/of randapparatuur	Wijziging t.a.v. de aan te sluiten merken/types werkplek- en/of randapparatuur		Klant biedt nieuwe types aan te sluiten typen eerst aan ter goedkeuring aan de leverancier