

Bijlage 11. SLR

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

Inhoud

1	Algemeen	2
1.1	Samenvatting.....	2
1.2	Prioriteit 1 Meldingen	2
1.2.1	Trends.....	2
2	Meldingen	2
2.1	Algemeen.....	2
2.1.1	Trend	2
3	Incidenten.....	3
3.1	Algemeen.....	3
3.2	Trend	3
3.3	Overzicht.....	3
4	Security incidenten.....	3
4.1	Algemeen.....	3
4.2	Trend	3
4.3	Gegenereerde security events	3
5	Vragen/informatieverzoeken	4
5.1	Algemeen.....	4
5.2	Trend	4
6	Wijzigingen	4
6.1	Algemeen.....	4
6.2	Trend	4
7	Niet-standaard wijzigingen	4
7.1	Trend	4
8	Problemen	4
8.1	Problemen aangemeld	4
8.2	Problemen afgemeld	5
8.3	Problemen openstaande	5
9	KPI's	5
9.1	Incidenten	5
9.2	Beschikbaarheid	5
9.2.1	Onbeschikbaarheid vanwege P1 meldingen	5
9.3	Standaard wijzigingen	5
9.4	Back-up controles	5
9.5	Back-up slagingspercentage	5

1 Algemeen

1.1 Samenvatting

Een samenvatting van de afgelopen maand. Denk aan P1 meldingen, beschikbaarheid die niet gehaald is geworden, afwijkingen - met korte uitleg wat er gebeurd is.

1.2 Prioriteit 1 Meldingen

Meldingsinformatie

- Incidenttype
 - o Regulier
 - o Security
 - o Wachtdienstmelding
- Meldingsnummer
- Meldingsdatum
- Omschrijving (kort)
- Status
- SLA behaald
- Opmerkingen

Totaal aantal incidenten

- Aantal incidenten per prioriteit (1 t/m 4)
- Aantal incidenten opgelost binnen en buiten SLA

1.2.1 Trends

- Prioriteit 1 meldingen trend
- Wachtdienstmeldingen trend

Een grafisch overzicht (staafdiagram) van het totaal aantal Prioriteit 1 meldingen per maand voor de afgelopen 14 maanden.

Een grafisch overzicht (staafdiagram) van het totaal aantal wachtdienst meldingen per maand voor de afgelopen 14 maanden.

2 Meldingen

2.1 Algemeen

Overzicht van het totaal aantal meldingen (incidenten, vragen, wijzigingsverzoeken), weergegeven per maand, die in de afgelopen 3 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden met eventuele opmerkingen. Zie tabel 1 als voorbeeld.

	2024-01	2024-2	2024-03	Opmerkingen
Aangemeld				
Afgemeld				
Openstaand				

Tabel 1: voorbeeld van overzicht over 3 maanden

2.1.1 Trend

Een grafisch overzicht (staafdiagram) van het totaal aantal meldingen (incidenten, vragen, wijzigingsverzoeken), die in de afgelopen 14 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden.

3 Incidenten

3.1 Algemeen

Overzicht van het totaal aantal incidenten, weergegeven per maand, die in de afgelopen 3 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden. Zie tabel 1 als voorbeeld.

3.2 Trend

Een grafisch overzicht (staafdiagram) van het totaal aantal incidenten, die in de afgelopen 14 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden.

Een grafisch overzicht (staafdiagram) van het totaal aantal incidenten die in de afgelopen 14 maanden zijn opgelost, binnen of buiten de SLA.

Een grafisch overzicht (lijndiagram) van het behaalde SLA-percentages van gemelde incidenten over de afgelopen 14 maanden.

3.3 Overzicht

Overzicht in een tabel van het aantal incidenten van de afgelopen 3 maanden, weergegeven per:

- Status
 - o Aangemeld
 - o Afgemeld
 - o Openstaand
- Prioriteit
 - o Prioriteit 1
 - o Prioriteit 2
 - o Prioriteit 3
 - o Prioriteit 4

	Prioriteit	2024-01	2024-2	2024-03	Opmerkingen
Aangemeld	P1				
	P2				
	P3				
	P4				
Afgemeld	P1				
	P2				
	P3				
	P4				
Openstaand	P1				
	P2				
	P3				
	P4				

Tabel 2: voorbeeld van overzicht over 3 maanden met prioriteiten

4 Security incidenten

4.1 Algemeen

Overzicht van het totaal aantal security incidenten, weergegeven per maand, die in de afgelopen 3 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden. Zie tabel 1 als voorbeeld.

4.2 Trend

Een grafisch overzicht (staafdiagram) van het totaal aantal incidenten, die in de afgelopen 14 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden.

4.3 Gegenerateerde security events

Overzicht van de security events die automatisch gegenereerd zijn geworden:

- Meldingsnummer
- Omschrijving (kort)
- Status
- Meldingsdatum
- Prioriteit
- Opmerkingen

5 Vragen/informatieverzoeken

5.1 Algemeen

Overzicht van het totaal aantal vragen/informatieverzoeken, weergegeven per maand, die in de afgelopen 3 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden. Zie tabel 1 als voorbeeld.

5.2 Trend

Een grafisch overzicht (staafdiagram) van het totaal aantal vragen/informatieverzoeken, die in de afgelopen 14 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden.

6 Wijzigingen

6.1 Algemeen

Overzicht van het totaal aantal standaard wijzigingen, weergegeven per maand, die in de afgelopen 3 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden. Zie tabel 1 als voorbeeld.

6.2 Trend

Een grafisch overzicht (staafdiagram) van het totaal aantal standaard wijzigingen, die in de afgelopen 14 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden.

Een grafisch overzicht (lijndiagram) met de gemiddelde bruto doorlooptijd van standaard wijzigingen. De bruto doorlooptijd is het verschil tussen aanmeld- en afmelddatum waarbij geen rekening wordt gehouden met servicevensters, statussen, e.d.

7 Niet-standaard wijzigingen

Overzicht van het totaal aantal niet-standaard wijzigingen, weergegeven per maand, die in de afgelopen 3 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden. Zie tabel 1 als voorbeeld.

7.1 Trend

Een grafisch overzicht (staafdiagram) van het totaal aantal niet-standaard wijzigingen, die in de afgelopen 14 maanden zijn aangemeld, afgemeld of aan het einde van de rapportageperiode openstonden.

8 Problemen

8.1 Problemen aangemeld

Overzicht van alle problemen die zijn aangemeld is de rapportageperiode.

- Meldingsnummer
- Omschrijving (kort)
- Prioriteit
- Opmerkingen

8.2 Problemen afgemeld

Overzicht van alle problemen die zijn afgemeld is de rapportageperiode.

- Meldingsnummer
- Omschrijving (kort)
- Prioriteit
- Opmerkingen

8.3 Problemen openstaande

Overzicht van alle problemen die openstaan aan het einde van de rapportageperiode.

- Meldingsnummer
- Omschrijving (kort)
- Prioriteit
- Opmerkingen

9 KPI's

9.1 Incidenten

Overzicht van alle incidenten per prioriteit die binnen of buiten de SLA zijn opgelost. De oplostijden zijn gebaseerd op de netto doorlooptijd waarbij rekening wordt gehouden met servicevensters, statussen, e.d.

SLA	Norm	Binnen SLA	Buiten SLA	Score	Status
Prio 1 (4 uur)	99%	1	1	50%	Rood
Prio 4 (40 uur)	90%	3	0	100%	Groen

Tabel 4: voorbeeld van KPI-tabel

9.2 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid van de klantomgeving op basis van de oplostijd van prioriteit 1 incidenten.

Doel	Score	Status	Opmerkingen
99,7%	99,1%	Rood	

Tabel 5: voorbeeld van beschikbaarheidstabel

9.2.1 Onbeschikbaarheid vanwege P1 meldingen

Een overzicht van alle prioriteit 1 incidenten, met geregistreerde onbeschikbaarheid in minuten, waarop het percentage is gebaseerd.

Melding	Omschrijving (kort)	Minuten onbeschikbaarheid	Opmerkingen

Tabel 6: voorbeeld van overzicht P1 onbeschikbaarheid

9.3 Standaard wijzigingen

Overzicht van het aantal standaardwijzigingen die binnen of buiten de SLA zijn opgelost. De netto doorlooptijd is het verschil tussen aanmeld- en afmelddatum.

Norm	Binnen SLA	Buiten SLA	Score	Status	Opmerkingen

Tabel 7: voorbeeld van overzicht binnen of buiten SLA

9.4 Back-up controles

Overzicht van het percentage back-up controles die binnen de afgesproken tijd zijn uitgevoerd. Overzicht in de vorm van Tabel 5.

9.5 Back-up slagingspercentage

Overzicht van het slagingspercentage van de back-ups in de back-up oplossing. Overzicht in de vorm van Tabel 5.

10 CVE's

Overzicht van de CVE's die door de securityafdeling zijn geregistreerd. Betreft CVE's met een risicoscore van 9 of hoger (normaliter gebaseerd op nist.gov) of door andere reden belangrijk worden geacht.

Nummer	Omschrijving	Aangemeld	Huidige status	Opmerkingen
CS0448368	CVE-2007-3010	2024-07-03	Gesloten	-

Tabel 7: voorbeeld van overzicht CVE's