



Service Level Agreement

Afdeling Informatievoorziening (IV)

Datum: 28-03-2021
Auteur: Jurgen Corts
Status: Definitief

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
1.0			
2020v1	09-01-2020	Jurgen Corts	Update n.a.v. IV Raad besluit
2021v1	30-09-2021	Jurgen Corts	Update n.a.v. ID Raad besluit
2020v1	28-03-2022	Jurgen Corts	Update n.a.v. evaluatie
2024v1	15-08-2024	Christiaan Bennik	Update document

Distributielijst

Versie	Datum	Aan
2021v1	4 okt 2021	MT IV, Proces Management, Servicecentrum, Backoffice, Technisch Beheer en Functioneel Beheer
2022v1	28-03-2022	MT IV, Proces Management, Servicecentrum, Backoffice, Technisch Beheer en Functioneel Beheer



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Algemeen	3
1.1 Doel en doelstelling.....	3
1.2 Stakeholders	3
1.3 Scope.....	3
1.4 Geldigheid	3
1.5 Periodieke evaluatie	4
1.6 Referenties	4
2 Service Management	5
2.1 Processen	5
2.2 Service Windows	6
2.3 Communicatie	7
3 Service Levels	9
3.1 Servicedesk	9
3.2 Incident Management	9
3.3 Event Management.....	11
3.4 Problem Management.....	12
3.5 Change Management.....	12
3.6 Configuration Management	13
3.7 Service Level Management	13
3.8 Functioneel Beheer	13
3.9 Business Analyse	14
3.10 Portfolio Management	14
4 Beschikbaarheid	15
4.1 Minimale beschikbaarheid	15
4.2 Informatiesystemen.....	15
5 Performance indicatoren	16
5.1 Servicedesk	16
5.2 Incident Management	16
5.3 Event Management.....	16
5.4 Problem Management.....	17
5.5 Change Management.....	17
5.6 Configuration Management	17
5.7 Service Level Management	17
5.8 Functioneel beheer	18
5.9 Business Analyse	18
5.10 Portfolio Management	18
Bijlage 1. Applicaties	17
Kritische bedrijfsapplicaties	19



1 Algemeen

1.1 Doel en doelstelling

In de dienstverleningsovereenkomst tussen de afdeling Informatievoorziening (IV) en de interne klantorganisatie bij de provincie Flevoland zijn afspraken gemaakt over de producten en diensten die de afdeling IV aan de organisatie levert. Deze producten en diensten zijn beschreven in de producten en dienstencatalogus (PDC).

Dit service level agreement (SLA) legt een aantal generieke kwaliteitsafspraken vast over de levering van de ICT-producten en –diensten binnen het totale dienstenpakket van IV. Het geeft daarmee de klant duidelijkheid over het niveau van de dienstverlening die hij kan verwachten.

De doelstellingen van deze overeenkomst zijn:

- geeft een duidelijke beschrijving van eigenaarschap, verantwoordelijkheden, taken en rollen.
- geeft een duidelijke meetbare beschrijving van de dienstverlening aan de klant.
- de verwachte dienstverlening sluit aan met daadwerkelijke ondersteuning en levering.

1.2 Stakeholders

De volgende stakeholders zijn bij deze SLA de belangrijkste belanghebbende:

Naam	Functie	Namens
Rigina Christiaans	Expertisemanager IV	Eenheid IV
Christiaan Bennik	Service Level Manager	Eenheid IV
Jurgen Corts	Senior Proces Manager	Eenheid IV
Xandra Breit	Proces Manager	Eenheid IV

1.3 Scope

De afspraken in dit SLA gelden voor alle ICT-producten en –diensten die conform de PDC door de afdeling IV aan de interne klantorganisatie van de provincie Flevoland geleverd worden. Uitzonderingen worden in principe niet gemaakt, behalve als hiertoe een dwingende aanleiding bestaat vanuit wet- en regelgeving.

De afdeling IV is niet verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op de gevolgen van ontoelaatbaar, oneigenlijk of verkeerd gebruik/gedrag van eindgebruikers.

1.4 Geldigheid

Dit SLA is geldig vanaf 1 april 2024 tot en met 31 maart 2025, en wordt daarna jaarlijks stilzwijgend met één jaar verlengd.



1.5 Periodieke evaluatie

De overeenkomst dient minimaal eenmaal per jaar te worden geëvalueerd. De evaluaties worden gehouden met alle afdelingshoofden binnen de Provincie Flevoland.

De accountmanager IV is verantwoordelijk voor het faciliteren van deze periodieke evaluaties. Deze evaluatie wordt samen met de senior ITIL Proces Manager gehouden en de afdelingshoofden. Van deze evaluaties wordt een verslag geschreven en gedeeld met alle betrokkenen.

Deze evaluatie kan leiden tot een aanpassing van deze SLA. Zolang deze voorgestelde aanpassingen niet zijn goedgekeurd door de stakeholders benoemd in paragraaf 1.2, blijft deze SLA van kracht.

Evaluatieperiode	1 jaar
Vorige evaluatie	Feb 2022
Volgende evaluatie	Feb 2023
Volgende evaluatie	Feb 2024
Volgende evaluatie	Feb 2025

1.6 Referenties

Aan dit SLA liggen de volgende documenten ten grondslag:

Document	eDocs
Dienstverleningsovereenkomst (DVO)	
Overzicht standaard wijzigingen	2108664
Communicatiematrix	2100580
Escalatiematrix	2083147
Business Continuity Plan Informatie Voorziening (BCPi)	1989366
Agenda Provinciale Staten 2018 (PS)	2202811
Ondersteuningsschema Provinciale Staten en commissies	1614253
ITIL Best Practises	Nvt
BiSL Best Practises	Nvt

Op basis van dit SLA zijn de volgende documenten opgesteld:

Document	eDocs
Classificatieschema ICT meldingen	2847401



2 Service Management

Binnen de dienstverlening van de afdeling IV naar de organisatie toe wordt gebruik gemaakt van een aantal beheerprocessen. De processen die “zichtbaar” zijn voor de organisatie zijn in §2.1 beschreven. Voor elk proces zijn de belangrijkste taken benoemd.

In §2.2 is het zogenaamde service window uitgewerkt. Het service window is de periode waarin ondersteuning wordt geboden c.q. onze diensten worden geleverd aan de organisatie.

2.1 Processen

De dienstverlening (zie PDC) voor medewerkers wordt ondersteund door de volgende processen:

Belangrijkste processen	Belangrijkste taken
Servicedesk	- Eerste aanspreekpunt voor gebruikersorganisatie - Registreren en classificeren van meldingen. - Registreren en classificeren van (niet-)standaard wijzigingsaanvragen. - Autoriseren van standaard wijzigingsaanvragen.
Incident Management	- Registreren en classificeren van meldingen. - Analyseren en afhandelen van 1^e, 2^e en 3^e lijns-meldingen.
Event Management	- Monitoren op (onverwachte) gebeurtenissen (events). - Analyseren van gebeurtenissen. - Registreren van (mogelijke) incidenten.
Problem Management	- Analyseren van veel voorkomende incidenten. - Achterhalen van onbekende oorzaak van incidenten - Definiëren, registreren en classificeren van problems. - Analyseren en afhandelen van problems.
Change Management	- Beoordelen en classificeren van (niet-)standaard wijzigingsaanvragen. - Autoriseren van (niet-)standaard wijzigingsaanvragen. - Afhandelen van wijzigingsactiviteiten. - Het plannen van niet-standaard wijzigingen. - Het samenstellen van de change kalender. - Het bewaken en evalueren van de uitvoering van de wijzigingen.
Configuration Management	- Identificeren en registreren Configuratie Items (CI's) - Actueel houden van geregistreerde CI's.
Service Level Management	- Opstellen en vastleggen serviceafspraken - Bewaken en rapporteren over verrichtte werkzaamheden
Functioneel Beheer	- Continue ondersteuning van de eindgebruikers - Functionaliteitenbeheer (specificeren van wijzigingen) - Transitie van doorgevoerde wijzigingen



Business Analyse	• Inventariseren van de wensen en vragen op het gebied van informatievoorziening • Analyseren van de wensen en vragen op het gebied van informatievoorziening • Vertalen van de wensen naar oplossingen en verbeteringen (inclusief opstellen van business case)
Portfolio Management	• Monitoren en sturen van het IV-projectportfolio • Ondersteunen van projectleiders

De ondersteuning vindt plaats (op locatie of op afstand) binnen het provinciehuis of door middel van hulp op afstand voor de steunpunten. Alleen wanneer hulp op afstand niet mogelijk is voor de steunpunten, wordt er ondersteuning op locatie geboden.

2.2 Service Windows

De provincie Flevoland is geen 24x7 organisatie. Er worden daarom verschillende 'service windows' onderkend waarbinnen verschillende niveaus van dienstverlening (service levels) gelden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van deze 'service windows'.

Service windows	Tijden	Opmerking
Kantoortijd (Ondersteuningsuren)	Op werkdagen tussen 08:00 en 17:00.	Buiten kantoortijd is er geen ondersteuning in geval van verstoringen. Het Provinciehuis is dagelijks geopend van 7:00 tot 18:30 uur.
Provinciale Staten	Gemiddeld eens per de maand vergadert de Provinciale Staten op woensdagmiddag en -avond.	Tijdens deze vergadering is er ondersteuning vanuit het cluster ICT op locatie aanwezig. Zie ondersteuningsschema PS & Commissies (eDocs 1614253).
Commissie vergaderingen	Naast de PS vergaderingen zijn er op woensdagmiddag ook regelmatig commissievergaderingen.	Tijdens deze vergadering is er ondersteuning via de bereikbaarheidsdienst. Zie ondersteuningsschema PS & Commissies. (eDocs 1614253)
Vaste back-up tijden	Dagelijks tussen 23:00 en 7:00	Om Provinciale Staten optimaal te bedienen wordt op dagen dat de Statenvergaderingen zijn, de back-up van het Document Management Systeem (DMS) en de mailomgeving niet eerder dan 0:30 uur gestart. Hiermee wordt gegarandeerd dat tot het eind van Statenvergaderingen indien nodig een document kan worden vervaardigd en verzonden.



Vast onderhoudsmoment	Donderdag tussen 18:30 en 02:00.	Tijdens het vaste onderhoudsmoment hoeft er geen toestemming gevraagd te worden om onderhoud te plegen en/of wijzigingen door te voeren. Tijdens deze momenten kunnen enkele of alle diensten niet beschikbaar zijn.
Overige tijden	Doordeweeks (behalve donderdagavond en PS vergaderingen) en het gehele weekend.	Op deze tijden zijn de ICT voorzieningen in principe beschikbaar, tenzij er tijdig onderhoudswerkzaamheden zijn aangekondigd. Hiervoor is toestemming van de systeemeigenaar noodzakelijk.

2.2.1 Stand-by-regeling

Provinciale Staten en commissies

Tijdens de dagen waarop De Provinciale Staten vergaderen is er on-site ondersteuning aanwezig, maar dat geldt niet voor dagen waarop de commissies vergaderen. Het telefoonnummer van de bereikbaarheidsdienst tijdens deze vergaderingen staat vermeld in het ondersteuningsschema Provinciale Staten en commissies.

Management en directie

Voor het management en de directie is er 24/7 een escalatienummer beschikbaar. Dit nummer staat bekend als "Bereikbaarheid AUT" en is 0320-265755.

2.3 Communicatie

Vanuit ITIL Procesmanagement wordt de communicatie over de werkzaamheden en de daaruit voortvloeiende consequenties gecommuniceerd. Hiervoor wordt hoofdzakelijk het intranet gebruikt, maar in uitzonderlijke gevallen kan ook e-mail of andere middelen gebruikt worden. Hiervoor is de communicatiematrix beschikbaar.

Voor een uitgebreide beschrijving van onze communicatiemiddelen, zie de communicatiematrix van de afdeling IV (eDocs 2100580)

2.3.1 Intranet

Wanneer geplande onderhoudswerkzaamheden of de implementatie van wijzigingen gepaard gaan met een beperking of onderbreking van één of meerdere producten/diensten, dan dient dit minimaal één week van tevoren op intranet gepubliceerd te worden als melding. Dit bericht wordt zichtbaar in het gele "Meldingen" blok, rechtsboven op de homepage van het intranet (<https://intranet.flevoland.nl/>).

2.3.2 E-mail

Aankondigingen wordt in uitzonderlijke gevallen per e-mail gecommuniceerd. Wanneer er verstoringen of werkzaamheden zijn gedurende kantoor tijd, dan kan er besloten zijn om de berichtgeving ook via e-mail te versturen.



2.3.3 Externe communicatie

Het kan gebeuren dat het noodzakelijk is om ook extern te communiceren. Deze externe communicatie wordt door het Webteam verzorgd en zal dus in samenspraak dienen te gebeuren.

2.3.4 Overige communicatie middelen

< nog in te vullen >



3 Service Levels

Zoals gesteld in de inleiding is er één generiek service level voor alle ICT producten en diensten. Er wordt hierbij wel onderscheid gemaakt tussen meldingen (vragen, service requests en storingen) en wijzigingen.

3.1 Servicedesk

Binnen het proces Servicedesk (niet te verwarren met het Servicecentrum) vindt de registratie en classificatie van meldingen en wijzigingen plaats, maar ook de autorisatie van standaard wijzigingsaanvragen. Doordat de afhandeling buiten de scope van dit proces valt, kent dit proces alleen reactietijden. Daarnaast vervult dit proces ook een rol in het afmelden van meldingen.

3.1.1 Reactietijden

De reactietijd is de tijd waarbinnen een melding of wijzigingsverzoek wordt geclassificeerd en doorgezet naar het juiste proces.

Soort	Reactietijd
Prioriteit 1 meldingen	direct
Overige meldingen	1 uur
Autorisatie standaard wijzigingen	1 uur
Overige wijzigingsverzoeken	1 uur

3.1.2 Afmelden

Binnen dit proces valt ook de verantwoordelijkheid om meldingen die gereed zijn gemeld, af te melden bij de gebruiker (indiener).

Deze afmeldtijden vallen buiten de scope van deze SLA, daar deze tijden gelden voor het Servicecentrum dat onder de verantwoordelijkheid van de afdeling SenM valt. Deze reactietijden zijn slechts ter indicatie opgenomen in deze SLA.

	Binnen
Afmelden meldingen	1 werkdag

3.2 Incident Management

Onder het Incident Management proces worden niet alleen de verstoringen afgehandeld, maar ook gebruikersvragen, informatievragen en kleine verzoeken tot ondersteuning afgehandeld. Deze worden allemaal geregistreerd als melding.

Bij meldingen wordt er gewerkt met een prioriteiten matrix, welke tot stand is gekomen in overleg met de directie van de Provincie Flevoland. In de urgentietabel staan de belangrijkste diensten en producten ingedeeld naar het belang voor de organisatie. Samen met de impact bepaalt dat de prioriteit en daarmee de streeftijd waarbinnen een melding afgehandeld dient te zijn.



3.2.1 Urgentie

Aan de hand van onderstaande urgentietabel wordt er bepaald of de urgentie van een melding kritisch, hoog, midden of laag is.

Software / diensten / personen			
Kritisch	Hoog	Midden	Laag
Kritische bedrijfsapplicaties: . eDocs . iBabs . Intranet . Microsoft Office applicaties . Microsoft Outlook . Seneca eFormulieren . TOPdesk Diensten . E-mail . Internet . Microsoft Active Directory VIP-ers: . GS-leden (<2) . Statenleden (<2) Event meldingen	Bedrijfsapplicaties: . AutoCAD Civil3D/ Blue Cielo . Beaufort/Youforce . Bestekadministratie (GWW) . Cognos rapportage's . GEO Applicaties (incl. Oracle DB en Flamingo) . LIAS . n-Office . UNIT4Financials	Overige applicaties	Verzoek tot ondersteuning Gebruikersvraag Applicaties niet in beheer: . Gebouwbeheersysteem . I-Asset . NedWibon . NotuBizz, Webcast . Relatics . Scada . Stateninformatiesysteem . Thorguard
Hardware			
Kritisch	Hoog	Midden	Laag
. Standaard werkplek . Netwerkkomponenten . Telefooncentrale . SIP Lijnverbinding . Scanstraat (<2)	. Telefoon . Smartphone	. Printer . Token	. Overige hardware
Beveiligingsincidenten			
Kritisch	Hoog	Midden	Laag
. Ransomware . Datalek . Geheime informatie	. Vertrouwelijke informatie		SPAM



3.2.2 Impact

Aan de hand van onderstaande impacttabel wordt bepaald of de melding van toepassing is voor (bijna) de hele organisatie, een of meerdere afdelingen, enkele gebruikers of één enkele gebruiker.

Organisatie	Afdeling	Enkele gebruikers	1 Gebruiker
Organisatie Meerdere afdelingen Event meldingen	Afdeling Meer dan 5 gebruikers	2 > 5 gebruikers	1 gebruiker

3.2.3 Prioriteit

Aan de hand van de urgentie (§ 3.2.1) en impact (§ 3.2.2) wordt de prioriteit van een melding bepaald. Deze prioriteit bepaalt de reactietijd en oplostijd van een melding:

Impact	Urgentie	Kritisch	Hoog	Midden	Laag
Organisatie		1	2	2	3
Afdeling		2	2	3	3
Enkele gebruikers		2	3	3	4
1 Gebruiker		3	3	4	4

Reactietijden en oplostijden

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1	direct	4 uur
2	1 uur	1 werkdag
3	1 uur	5 werkdagen
4	1 uur	10 werkdagen

3.2.4 Service niveaus

De serviceniveaus voor alle prioriteiten zijn vastgesteld in drie normen: Goed, Normaal en Onder norm.

Serviceniveau	Norm
Norm	>= 95%
Onder norm	< 95%

3.3 Event Management

Het Event Management proces is het van belang om zo snel mogelijk op onverwachte gebeurtenissen te reageren. Deze reactietijd is afhankelijk van de prioriteit van een event:

Prioriteiten	Classificatie in Gensys	Reactietijd
Fataal	Fatal	90% < 30 minuten
Kritisch	Critical	90% < 30 minuten



Hoog	Major	< 4 uur
Normaal	Moderate	< 8 uur

3.4 Problem Management

Voor het proces Problem Management zijn geen specifieke servicelevels overeengekomen.

3.5 Change Management

Binnen het Change Management proces zijn er twee soorten wijzigingsverzoeken te benoemen: standaard wijzigingen en niet-standaard wijzigingen. In tegenstelling tot niet-standaard wijzigingen, kennen standaard wijzigingen een vaste afhandeling en doorlooptijd. Een actueel overzicht van de standaard wijzigingen is beschikbaar¹.

3.5.1 Standaard wijzigingen

Er zijn geen doorlooptijden voor standaard wijzigingen afgesproken. Binnen IV is er afgesproken om de doorlooptijd gelijk te trekken met het soort ticket "Verzoek" uit het Incident Management proces. De doorlooptijd hiervan is 10 werkdagen.

De standaard wijzigingen die binnen de scope vallen, zijn te herkennen aan het soort wijziging: "Standaard wijziging".

Er is geen serviceniveau vastgesteld voor standaard wijzigingen. Binnen IV is er intern afgesproken om het serviceniveau gelijk te trekken aan de norm uit het Incident Management proces:

Serviceniveau	Norm
Norm	>= 95%
Onder norm	< 95%

3.5.2 Niet-standaard wijzigingen

Over niet standaard wijzigingen worden individuele afspraken met de klant gemaakt, aangezien niet standaard wijzigingen - per definitie - vooraf niet te beoordelen zijn op de impact, de risico's en de kosten. Wel is een vaste reactietijd afgesproken.

De afspraken over niet-standaard wijzigingen zijn in de onderstaande tabel samengevat:

		Norm
Reactie tijd	Binnen één week dient de Change Manager de aanmelder te berichten of een niet-standaard wijziging in behandeling genomen wordt.	1 week
Tijdigheid	Conform de afspraak die hierover met de klant wordt gemaakt.	Nvt

¹ eDocs: 2108664



3.6 Configuratie Management

Binnen het configuratie management proces worden configuratie items (CI's) geregistreerd die gebruikt. Doordat CI's continu aan verandering onderhevig zijn, is het van belang om deze veranderingen nauwkeurig door te voeren in de Configuratie Management Database (CMDB). De CMDB in TOPdesk omvat alle gebruikte CI's en geldt al de bron. Alle CI's die binnen de scope van de (netwerk)monitoring vallen, dienen ook in de CMDB van Gensys geregistreerd en geconfigureerd te worden.

3.6.1 TOPdesk CMDB

Alle standaard en niet-standaard wijzigingen leiden meestal door een noodzakelijke aanpassing.

		Norm
CMDB en documentatie bijgewerkt	Eventuele mutaties in de CMDB en andere documentatie dienen als onderdeel van de wijziging binnen 10 werkdagen na implementatie te zijn doorgevoerd.	10 werkdagen

3.6.2 Gensys CMDB

Deze registratie in Gensys gebeurt zowel handmatig (door een beheerder) als automatisch (door middel van een netwerkscan). Wanneer een geregistreerde CI nog niet in de monitoring is opgenomen, dan worden deze vermeld in de maandelijks rapportage.

		Norm
CI's niet geconfigureerd	Het aantal CI's dat wel is geregistreerd in de CMDB van Gensys geregistreerd, maar nog niet juist is geconfigureerd.	0 (nul)

3.7 Service Level Management

Service Level Management is het proces om de kwaliteit te beheersen van geleverde ICT-diensten. Deze SLA is daar een belangrijk onderdeel van. De twee belangrijkste aspect hier van zijn de klanttevredenheid en de beschikbaarheid van de informatiesystemen. De beschikbaarheid valt niet onder de servicelevels en is beschreven in hoofdstuk 4 op blz. 15.

3.7.1 Rapportage

Op basis van deze SLA is de afdeling IV in staat hierover te rapporteren.

		Norm
Rapportage	Maandelijks rapportage die in de eerste week van de maand wordt opgesteld over de voorafgaande maand.	Maandelijks

3.8 Functioneel Beheer



Het proces Functioneel Beheer maakt voor de dienstverlening naar de organisatie toe veel gebruik van de bovenstaande processen. De betreffende servicelevels worden daarom niet nogmaals benoemd. Voor het proces Functioneel Beheer zijn geen andere (specifieke) servicelevels overeengekomen.

3.9 Business Analyse

Voor het proces Business Analyse zijn geen specifieke servicelevels overeengekomen.

3.10 Portfolio Management

Voor het proces Portfolio Management zijn geen specifieke servicelevels overeengekomen.



4 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid voor veel ICT producten en diensten wordt gemeten over de gehele keten (configuratie) welke noodzakelijk is om deze dienst te leveren. Geplande werkzaamheden waardoor één of meerdere informatie systemen niet beschikbaar zijn, tellen niet mee in deze meting.

4.1 Minimale beschikbaarheid

Voor veel ICT producten en diensten geldt een standaard beschikbaarheid, tenzij dit anders is overeengekomen.

Beschikbaarheid	Omschrijving	Norm
Minimale beschikbaarheid	Minimaal 98% per jaar dient een product/dienst beschikbaar te zijn binnen het afgesproken service window. Een ongeplande uitvaltijd (down time) van 2% is dus geaccepteerd. Dit komt neer op maximaal 44,82 uur ² ongeplande uitval tijdens kantoor tijd op jaarbasis.	98%
Gepland onderhoud	Telt niet mee in de beschikbaarheid	Nvt
Maximaal data verlies	Conform het BCPI 1 dag	1 dag

4.2 Informatiesystemen

Binnen de provincie zijn veel verschillende informatiesystemen aanwezig. Het gaat hier om zowel kritische als niet kritische informatiesystemen. De beschikbaarheid van alle informatiesystemen wordt d.m.v. monitoring gecontroleerd.

4.2.1 Kritische informatiesystemen

In het BCPI zijn een aantal van deze systemen als kritisch benoemd, waardoor de beschikbaarheid van deze systemen een hogere urgentie krijgen dan de overige systemen. Dit is geborgd door de prioriteit waarmee incidenten op deze systemen worden opgepakt. De kritische informatiesystemen krijgen bij het classificeren van incidenten te urgentie "kritisch" mee (zie urgentietabel in §3.2.1 op blz. 10), waardoor de incidenten een hogere prioriteit meekrijgen dan incidenten op andere informatiesystemen.

4.2.2 Overige informatiesystemen

De overige informatiesystemen krijgen d.m.v. de urgentietabel een lagere urgentie ("hoog", "midden" of "laag") toegewezen, wat zich vertaalt in een lagere prioriteiten ten opzichte van kritische systemen.

² Hierbij is rekening gehouden met gemiddeld 6 nationale feestdagen en gemiddeld 5 verplichte vrije dagen per jaar: 52 weken x 5 dagen (à 9 uur) minus 11 dagen (à 9 uur) = 2241 uur -> 2% van 2241 = 44,82 uur.



5 Performance indicatoren

Maandelijks wordt er over de periode ervoor (afgelopen maand) een Service Level Rapportage opgesteld om de overeengekomen serviceniveaus van onze dienstverlening inzichtelijk te maken. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van zogenaamde performance indicatoren (verder KPI's).

Per proces zijn er een aantal KPI's vastgesteld en bepaald of deze in de rapportage worden opgenomen.

5.1 Servicedesk

KPI	Omschrijving en meetmethodiek	SLA norm	Rapportage
Reactietijd	Het tijdig classificeren en dispatchen van een melding of wijziging.	Nvt	Nee ³
Afmelden	Het tijdig afmelden van een melding bij de indiener(s).	Nvt	Nee ⁵

5.2 Incident Management

KPI	Omschrijving en meetmethodiek	SLA norm	Rapportage
Afhandeltijd	Het conform de prioriteitenmatrix tijdig afhandelen van meldingen.	95% Norm	Ja
Aantal afgehandeld	Aantal afgehandelde meldingen incl. historie	Nvt	Ja
Afhandeltijd majors	Het conform de prioriteitenmatrix tijdig afhandelen van major meldingen.	95% Norm	Ja
Aantal Majors afgehandeld	Aantal afgehandelde major meldingen (incidenten) incl. historie en vermelding registratienummer en titel	Nvt	Ja
Aantal nieuw	Aantal nieuwe meldingen incl. historie	Nvt	Ja
Aantal openstaand	Aantal opstaande meldingen incl. historie	Nvt	Ja
Aantal beveiligingsincidenten	Aantal beveiligingsincidenten uitgesplitst naar categorie	Nvt	Ja

5.3 Event Management

KPI	Omschrijving en meetmethodiek	SLA norm	Rapportage
Reactietijd	Het tijdig reageren op een event	95%	Ja
Aantal Fatale events	Aantal fatale gebeurtenissen uit monitoring	Nvt	Ja
Aantal Kritische events	Aantal kritische gebeurtenissen uit monitoring	Nvt	Ja

³ TOPdesk biedt geen mogelijkheden om hierover te rapporteren



5.4 Problem Management

KPI	Omschrijving en meetmethodiek	SLA norm	Rapportage
Aantal afgehandeld	Het aantal afgehandelde problems incl. historie	Nvt	Ja
Aantal nieuw	Het aantal nieuwe problems incl. historie	Nvt	Ja
Aantal openstaand	Het aantal openstaande problems incl. historie	Nvt	Ja

5.5 Change Management

KPI	Omschrijving en meetmethodiek	SLA norm	Rapportage
Reactie tijd niet-standaard	Het tijdige reageren op nieuw geregistreerde niet-standaard wijzigingen.	95%	Ja

KPI	Omschrijving en meetmethodiek	SLA norm	Rapportage
Aantal afgehandeld standaard	Het aantal afgehandelde standaard wijzigingen incl. historie	Nvt	Ja
Aantal nieuw standaard	Het aantal nieuwe standaard wijzigingen incl. historie	Nvt	Ja
Aantal openstaande standaard	Het aantal openstaande standaard wijzigingen incl. historie	Nvt	Ja
Aantal afgehandeld niet-standaard	Het aantal afgehandelde niet-standaard wijzigingen incl. historie	Nvt	Ja
Aantal nieuw niet-standaard	Het aantal nieuwe niet-standaard wijzigingen incl. historie	Nvt	Ja
Aantal openstaande niet-standaard	Het aantal openstaande niet-standaard wijzigingen incl. historie	Nvt	Ja

5.6 Configuration Management

KPI	Omschrijving en meetmethodiek	SLA norm	Rapportage
Aantal CI's in gebruik	Het aantal thin cliënt, laptops, desktops, monitoren, tablets en mobiele telefoons dat in gebruik is.	Nvt	Ja
Aantal niet in de monitoring gekoppelde CI's	Het aantal CI's dat niet is gekoppeld aan een IT-Service en daardoor niet gemonitord wordt.	0	Ja

5.7 Service Level Management

KPI	Omschrijving en meetmethodiek	SLA norm	Rapportage
-----	-------------------------------	----------	------------



Cijfer klanttevredenheid	De waardering die de gebruikersorganisatie geeft aan de afhandeling van een melding d.m.v. 1 t/m 5 sterren.	1 & 2 = onvoldoende 3 = matig 4 = norm 5 = goed	Nee
Beschikbaarheid	Van alle informatiesystemen wordt de beschikbaarheid gemeten. Tenzij anders overeengekomen, geldt hier de standaard norm.	98%	Ja

5.8 Functioneel beheer

Voor het proces Functioneel Beheer zijn geen additionele KPI's overeengekomen.

5.9 Business Analyse

Voor het proces Business Analyse zijn geen additionele KPI's overeengekomen.

5.10 Portfolio Management

Voor het proces Portfolio Management zijn geen additionele KPI's overeengekomen.



Bijlage 1. Informatiesystemen

Urgentie van applicaties

Voor de organisatie is de ene applicatie belangrijker dan de andere. Dit belang is bepaald op basis van welke urgentie een applicatie voor de (primaire) bedrijfsprocessen heeft. Deze urgentie is drie verschillende type applicaties onderverdeeld:

1. Kritische bedrijfsapplicatie
2. Bedrijfsapplicaties
3. Overige applicaties

Deze drie type applicaties zijn terug te vinden in de urgentietabel van deze SLA (zie §3.2.1 op blz. 10). Hieronder wordt deze type applicaties toegelicht.

De type applicaties wordt ook vastgelegd in de Configuratiebeheer module van TOPdesk. Alle applicaties (configuratie items) worden als 'Software' geregistreerd. Voor elke applicatie wordt op het tabblad 'Beheer en processen' de urgentie van een applicatie vastgelegd. Ook wordt hier vastgelegd of een applicatie onderdeel is van de applicatielijst.

Kritische informatie systemen

Applicaties

Alle kritische bedrijfsapplicaties zijn bepaald door de directie en vastgelegd in het Business Continuity Plan Informatievoorziening (BCPi).

Voor deze applicaties wordt in de CMDB op het tabblad "Beheer en processen" vastgelegd:

Classificatie	Kritische bedrijfsapplicaties
Onderdeel van applicatielijst?	Ja
Urgentie meldingen	Kritisch

Een deel van de kritische informatie systemen wordt beheerd door de afdeling IV. De SLA is alleen van toepassing over deze systemen.

Kritische bedrijfsapplicaties binnen scope IV		Eigenaar
Microsoft	Office/Outlook/Exchange	ETIV
SAP	Financieel Informatiesysteem	ETFIN
e-Docs (+voortgang)	Document Management systeem	ETIV
Beaufort (+Youforce)	Personeelsinformatiesysteem	ETHR
Geoserver (incl. Oracle DB & Flamingo)	Geo-informatiesysteem	ETGB
Cognos	Managementinformatie	ETIV
Topdesk	Service management systeem	ETFZ/IV
Internet/intranet	Communicatiekanalen	ETCOM
LIAS	Managementinformatie	ETFIN
iBabs	Digitale Besluitvorming	Bestuur



Kritische Informatie Systemen buiten scope IV		
Scada	Bruggen & Sluizen	INFRA
I-Asset	Asset management	INFRA
Civil3D/Blue Cielo	Ontwerp/Tekeningen	INFRA
NedWibon	Graafmeldingen ivm kabels/leidingen	INFRA
Bestekadministratie (GWW)	GWW bundel	INFRA
Relatics	Projectmanagement	INFRA
GBS	Gebouwenbeheer	CZ/FZ
Gemeenteoplossingen Webcast	Systemen Staten Griffie	SGR
Seneca eFormulieren		ETODG

Infrastructuur

In het Business Continuity Plan Informatie Voorziening (BCPi) is één belangrijk onderdeel van de infrastructuur van de kritische informatiesystemen opgenomen:

Kritische infrastructuur binnen scope IV		Eigenaar
Microsoft Active Directory	Gebruikersbeheer incl. autorisaties	ETIV

In de urgentietabel van deze SLA (zie §3.2.1 op blz. 10) zijn nog additionele infrastructuurele systemen opgenomen. De kritische infrastructuur bestaat verder uit:

Kritische infrastructuur binnen scope IV		Eigenaar
Internetverbinding	T.b.v. Internet, Intranet, SAAS diensten, remote toegang	ETIV
Netwerkkomponenten		ETIV
Telefonie (Mitel & SIP-Lijnen)		ETIV
Werkpleken (Citrix)		ETIV

Niet kritische informatiesystemen

Applicaties

Naast de kritische bedrijfsapplicaties worden er voor allerlei doeleinden andere applicaties gebruikt. Veel van deze applicaties zijn, net zoals de kritische bedrijfsapplicaties opgenomen in de zogenaamde applicatielijst⁴.

Voor deze applicaties is het volgende vastgelegd:

Classificatie	Bedrijfsapplicaties	Overige applicaties	"Leeg" (geen classificatie)
Onderdeel van applicatielijst?	Ja	Nee	Nee
Urgentie meldingen	Hoog	Midden	Laag

⁴ Zie het vinkje "Onderdeel van de applicatielijst" op het tabblad "Beheer en processen" op de betreffende software kaart in de CMDB.



Infrastructuur

Naast de kritische infrastructuur zijn er diverse andere apparaten (hardware) in gebruik, deze worden op de volgende wijze geclassificeerd:

Classificatie meldingen	Hoog	Midden	Laag
Onderdeel van applicatielijst?	Standaard werkplek Telefoon iPad Smartphone	Printer Token	Overige (rand)apparatuur