

Appendix B

SLA

Servers, Storage en Diensten 2024

Opdrachtgever vs Opdrachtnemer

Inhoud

Inleiding	3
Scope.....	3
Verantwoordelijkheden	4
Verantwoordelijkheden opdrachtnemer	4
Verantwoordelijkheden Opdrachtgever.....	4
Service window.....	4
Incident Management	5
Doel.....	5
Prioriteitentabel	5
Invoer	6
Uitvoer	6
Change Management	7
Doel.....	7
Invoer	8
Uitvoer	8
Servicelevels	8
RFC Prioriteiten tabel.....	8
Reactietijden	9
Service Level Management	9
Doel.....	9
Invoer	9
Uitvoer	9
Servicelevels	10
Operationeel overleg.....	10
Tactisch overleg	10
Capaciteitsmanagement.....	11
Service Level Rapportages	11

Datum	Document	Versie	Door
09-10-2024	Concept SLA	Concept	Mike Prins

Inleiding

Onderstaande sla is voor een groot deel gehaald uit de bestaande SLA met onze huidige leverancier.

Scope

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd. Leverancier is overeengekomen de volgende diensten te leveren aan Klant.

Basis Diensten

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd. Leverancier is overeengekomen de volgende diensten te leveren aan Klant.

Onderdeel Dienstverlening

Basis Diensten

Coördinatie van Support Diensten	✓
Analyse en Beoordeling van meldingen	✓
Monitoring (24x7)	✓

Componenten in Support diensten

HW Support HPe/Dell Serveromgeving	✓ *
HW Support SAN infrastructuur	✓ *
HW Support Backup storage hardware (Datadomains)	✓ *
SW Support VMware omgeving	✓

SW Support SAN infrastructuur	✓
SW Support Backup storage hardware (Datadomains)	✓

Changes VMware omgeving	Maatwerk
Changes HPe Serveromgeving	Maatwerk
Changes SAN infrastructuur	Maatwerk
Changes Backup storage hardware	Maatwerk

Componenten in Backup Dienst

Dagelijkse controles Back-up taken	✓
Dagelijkse controles copyjobs	✓
Statusrapportage	✓
Oplossen mislukte back-up taken of copyjobs indien binnen SLA	✓
Aanmaken/ monitoren RFC indien storing buiten SLA	✓

*De in de SLA opgenomen hardwarecomponenten zijn opgenomen in de bijlage: Bijlage X Overzicht Hardware 2024 V1.' is opgenomen.

Verantwoordelijkheden

Opdrachtnemer

Verantwoordelijkheden opdrachtnemer

De verantwoordelijkheden en taken van de Opdrachtnemer zijn:

- beschikbaarheid integriteit en verantwoordelijkheid van afgesproken diensten;
- reageren, oplossen en rapporteren van incidenten en problemen indien gesignaleerd ook indien de klant hier geen hinder van heeft;
- dagelijks beheer backup omgeving(en)
- aanleveren service level rapportages;
- informeren en Adviseren van de Klant over (mogelijke) verbeteringen in de omgeving;
- in stand houden van kennisniveau van personeel om dienstverlening te waarborgen;
- onderhouden technische documentatie die binnen de dienstverlening valt;
- informeren en communiceren met Klant bij incidenten;
- up to date houden en installeren en security updates en firmware van de producten binnen de dienstverlening.
- rapporteren problemen en incidenten volgens de vastgestelde procedure;
- op tijd melden en aanvragen wijzigingen;
- communicatie naar eindgebruikers in geval van wijzigingen en calamiteiten;
- Doorgeven wijzigingen die van invloed zijn op de dienst.

Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

De verantwoordelijkheden en taken van de Opdrachtgever zijn:

- rapporteren problemen en incidenten volgens de vastgestelde procedure;
- op tijd melden en aanvragen wijzigingen;
- communicatie naar eindgebruikers in geval van wijzigingen en calamiteiten;
- Doorgeven wijzigingen die van invloed zijn op de dienst

Service window

Het Service window is een tijdsvak waarbinnen een bepaalde dienst met een zekere garantie en met een afgesproken beschikbaarheid niveau wordt aangeboden.

Service Window

Standaard Service Window

Tijdsvak

Maandag t/m vrijdag van 08:00
tot 18:00 uur
m.u.v. officiële Nederlandse
feestdagen
24x7

Diensten

Standaardapplicaties en diensten

Uitgebreid Service Window

Prioriteit 1 verstoringen

Incident Management

Doel

Incident Management heeft tot doel (dreigende) verstoringen zo snel mogelijk te verhelpen. De Klant moet zo min mogelijk hinder van Storingen ondervinden en zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door kunnen gaan. Dit wordt gedaan door het aannemen, beoordelen, oplossen en afmelden van meldingen van Klant.

Prioriteitentabel

Classificering Incident management

IMPACT			
	Laag	Medium	Hoog
URGENTIE	- Impact betreft individuen of teams (intern), en/of - de verstoring betreft géén bedrijfskritisch (informatie)-systeem - uitwijk is mogelijk	- Impact op een deel van de organisatie (meerdere afdelingen, teams of individuen) of een afdeling, waardoor de dienstverlening in gevaar komt of niet meer functioneert, of - het functioneren van de afdeling wordt ernstig verstoord, met als gevolg dat de afdeling niet kan werken, of - alle verstoringen bij VIP's - uitwijk is mogelijk	- Verstoring van de gemeentelijke dienstverlening met gevolgen voor inwoners, of - hele afdelingen kunnen niet meer werken/inloggen, of - bedrijfskritische (informatie)-systemen zijn uitgevallen - verstoring kan de publieke veiligheid, gezondheid, gemeentelijke – of financiële dienstverlening ernstig beïnvloeden - er is geen uitwijkmogelijkheid
Hoog			
- Onmiddellijke actie is vereist om de gemeentelijke dienstverlening te herstellen, of - de totale uitval van de dienstverlening te voorkomen, - er is geen work-around beschikbaar	P2	P1	P1
Medium			
- Uitval van (informatie)systemen waarbij wel een work-around beschikbaar is, maar de dienstverlening is verminderd of de work-around is niet onmiddellijk beschikbaar, of - de dienstverlening is (nog) niet uitgevallen, maar dat kan nog wel gebeuren	P3	P2	P1
Laag			
Uitval van (informatie)systemen en een work-around is beschikbaar en/of herstelprocedures zijn opgestart	P3	P3	P2

Bedrijfskritische (informatie)-systemen zijn te raadplegen in TOPdesk in de module Asset Management -> Middelen
Overzicht -> Software -> Bedrijfskritisch ja / nee

VIP:

• Burgemeester
 • Wethouders
 • Directie
 • CT Leden
 • Raadsleden
 • Griffie
 • Rekenkamer
 • Crisis team

- P1 = 4 uur
- P2 = 8 uur
- P3 = 5 werkdagen
- P4 = 10 werkdagen
- P5 = 1 maand

Invoer

Invoer kan op twee wijzen plaatsvinden.

1. Monitoring

Vanuit de monitoring tool wordt een incident gemeld.

2. Melding vanuit IT beheer Klant

Klant maakt een melding van het Incident bij de Servicedesk van Leverancier. De Melding moet de volgende onderdelen bevatten en heeft als voorkeur een API met Topdesk te ondersteunen.

- naam melder;
- telefoonnummer en e-mailadres melder;
- de datum (evt. tijdstip) waarop het Incident ontstaan is;
- omschrijving van het Incident;
- module waar het Incident zich voordoet;
- Prioriteit / impact / urgentie.

Uitvoer

Na het ontvangen van de melding zal Leverancier een Melding terug geven waarin de prognose van Leverancier vermeldt staat. In de prognose moet de **urgentie, Prioriteit** en **verwachte oplostijd** vanuit Leverancier vermeld worden.

Na het afhandelen van het Incident zal er een terugkoppeling over het verholpen Incident naar de Incidentmelder gedaan worden.

Change Management

Doel

Het doel van Change Management is het planmatig doorvoeren van alle wijzigingen in de IT infrastructuur. Daarbij worden de risico's op verstoring van de diensten en daarmee het verlagen van de kwaliteit van de geleverde diensten zo beperkt mogelijk gehouden.

Leverancier heeft hiervoor drie type wijzigingen gedefinieerd: Standaard, Maatwerk en Emergency Changes. **Change** Standaard Change

Definitie

Dit type wijziging bestaat uit wijzigingen aan de informatiesystemen van **Klant** die na uitvoeren geen invloed hebben op de wijze waarop de omgeving beheerd wordt en gebruikt wordt. Deze wijzigingen worden vooral vanuit het IT Infrastructuur Management (Productie) aangebracht. **Deze wijzigingen zijn vooral correctief (zoals Firmware updates) en preventief (Security Patches) Standaard Changes zijn inbegrepen in de dienstverlening.**

Maatwerk Change

Dit type wijzigingen kenmerkt zich door het feit dat na het uitvoeren van deze wijziging het desbetreffende systeem anders gebruikt zal moeten worden of op een andere wijze beheerd dient te worden.

Deze wijzigingen zijn vooral adaptief (doorvoeren van wijzigingen die vanuit de omgeving vereist worden, denk aan, slimmere oplossingen voor bestaande systemen etc.), additief (toevoegen van extra functionaliteit, **zoals bijvoorbeeld een Exchange 2010 naar Exchange 2013 migratie of een upgrade van VMware vShperen 7.0 naar vSphere 7.5) en als laatste perfectief (optimaliseren van omgeving door inzet nieuwe mogelijkheden, uit-faseren proxy servers).**

Maatwerk Changes worden altijd in overleg met de Klant doorgevoerd en zijn niet standaard inbegrepen in de dienstverlening. De kosten voor het uitvoeren van de change zijn op basis van nacalculatie dan wel op basis van een offerte.

Emergency Change

Een change die zo snel mogelijk moet worden uitgevoerd om een fout te herstellen die een grote negatieve impact heeft op de dienstverlening. Hiervoor kan een afwijkende autorisatie bestaan, en de change kan worden gedocumenteerd nadat deze is voltooid. De kosten voor het uitvoeren van de change zijn op basis van nacalculatie dan wel op basis van een offerte.

Invoer

Voor de Invoer stelt de Leverancier een standaard formulier beschikbaar, deze dient gebruikt te worden als Invoer.

Request for Change (RfC) ingediend door:

- Geautoriseerde personen van Klant;
- Leverancier (probleem- en alle tactische processen die invloed hebben op de bedrijfsvoering van Klant).

Binnen het RfC moeten de volgende punten weergegeven worden:

- naam aanvrager;
- telefoonnummer aanvrager;
- e-mail adres aanvrager;
- bedrijfsonderdeel aanvrager;
- identificatie van de prioriteit van het RfC;
- omschrijving RfC.

Uitvoer

Na het ontvangen van de change zal Leverancier een melding terug geven:

- uitgevoerde Change, opgelost probleem;
- eventuele voortgangsrapportages.

Servicelevels

KPI*	Afgesloten binnen
Hoog prioriteit firmware patch of update	8 werkuren
Hoog prioriteit security patch of update	8 werkuren
Overige changes	In overleg (buiten SLA)

RfC Prioriteiten tabel

Bij de aannahme van de RfC wordt volgens onderstaande tabel een Prioriteit toegekend aan de RfC. Voor die RfC's welke worden ingediend voor implementatie van de oplossing van een Incident en waarvoor conform het Incidentproces een Prioriteit is toegekend, is de voor het Incident gestelde Prioriteit in principe bepalend voor de Prioriteit van de Change. Indien een Workaround beschikbaar is kan in afwachting van een structurele definitieve oplossing de Prioriteit van de Change afwijkend zijn.

Prioriteit	Betekenis
1	De RfC betreft een probleem dat bij de Klant aanzienlijke hinder veroorzaakt in het gebruik van essentiële diensten (het primaire proces is ernstig verstoord), of het betreft een dringend

	gewenste aanpassing ter voorkoming van een calamiteit.
2	Geen grote urgentie of hoge impact, maar implementatie van de Change mag niet worden uitgesteld tot een later tijdstip.
3	Geen grote urgentie en geen hoge impact, deze worden ingepland en uitgevoerd in overleg tussen Klant en Leverancier.

Reactietijden

Prioriteit	Reactietijd	Betekenis
1	1 uur	De RfC wordt buiten de reguliere Change Management procedures om in behandeling genomen; binnen het geldende Service Window. Administratieve afhandeling volgt later.
2	24 uur	De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de reactietijd in behandeling genomen.
3	In overleg	De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de reactietijd in behandeling genomen.

Service Level Management

Doel

Deze Service Level Agreement (SLA) is het eindproduct van een proces waarin de eisen en wensen van Klant en de leveringsmogelijkheden van Leverancier op elkaar zijn afgestemd. Leverancier verplicht zicht tot het continu onderhouden en verbeteren van de in deze Service Level Agreement afgesproken dienstverlening. Onderdeel van Service level management is ook overleg tussen Klant en Leverancier op diverse niveaus.

Invoer

- Lijst met voorstellen tot wijzigingen SLA;
- Escalatie.

Uitvoer

- Rapportage over geleverde diensten;
- Escalatie rapportage en evaluatie.

Servicelevels

KPI	Omschrijving
Wijzigen van afgenomen diensten en hun niveaus	Eens per half jaar.
Nieuwe versie van SLA waarin wijzigingen zijn verwerkt	Maximaal eens per jaar (als er wijzigingen zijn).
Bespreken van geleverde diensten	Periodiek (in overleg).

Operationeel overleg

Operationeel Overleg

Het doel van het operationele overleg is de gehele dienstverlening te bespreken op basis van periodieke rapportages en daar waar nodig bij te stellen. Dit zal in overleg periodiek plaatsvinden, waarbij het uitgangspunt is dit 1 x per kwartaal te bespreken. Hierin wordt besproken hoe de dienstverlening loopt.

Samenstelling

Klant

IT Coördinator
Applicatie beheer(optioneel)
Technisch specialist (optioneel)
Change manager (optioneel)

Leverancier

Service Level Manager
Account Manager (optioneel)
Technisch specialist (optioneel)

Frequentie

Het operationele overleg is een overleg wat persoonlijk plaats zal vinden. Uitgangspunt is 1 x per kwartaal. Indien nodig geacht door een van beide partijen wordt deze frequentie aangepast

Agenda

Opening & mededelingen
Interpreteren rapportages
Evaluatie KPI's
Problemen voorkomend uit Problem Management
Naleving SLA / Klanttevredenheid
Op- en aanmerkingen dienstverlening
Verbeterpunten
Nieuwe Changes
Rondvraag
Actiepunten

Notulen

Schriftelijk opstellen door Leverancier en zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen bij Klant aanleveren. De Klant dient hierop binnen 10 werkdagen commentaar te leveren, al dan niet goed te keuren.

Tactisch overleg

Tactisch overleg

Het doel van dit overleg is het bespreken van nieuwe en bestaande dienstverlening. Tevens zal

Leverancier de Klant proactief op de hoogte stellen van nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden.

Samenstelling

Klant

Leverancier

IT Coördinator / Manager Applicatie
beheerder

Account Manager
Service Level Manager (optioneel)
Consultant (optioneel)

Frequentie

Het tactisch overleg geschiedt eenmaal per kwartaal.

Agenda

Opvolging jaarplan Verbetertrajecten en ontwikkelingen Budgetten
(Nieuwe) Producten en Diensten Beveiliging aspecten
Rondvraag
Actiepunten

Notulen

Schriftelijk opstellen door Leverancier en zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen bij Klant aanleveren. De Klant dient hierop binnen 10 werkdagen commentaar te leveren, al dan niet goed te keuren.

Capaciteitsmanagement

Leverancier heeft een adviserende rol inzake Capaciteitsmanagement. Capaciteitsmanagement is erop gericht om vraag en aanbod van IT Resources (capaciteit) optimaal op elkaar af te stemmen om zo aan de behoefte van de klant tegemoet te komen.

Onder IT Resources wordt verstaan (Storage capaciteit, IOPS, Netwerk bandbreedte, Fysieke Processor capaciteit, Geheugen).

Activiteit

Metten en rapporteren

Aanpassingen Capaciteit

Omschrijving

Leverancier rapporteert de Klant, wanneer blijkt dat Dienst te krap of te ruim geschaald is. Denk hierbij aan ruimte gebrek op storage of overcapaciteit aan geheugen op servers. Capaciteit van diensten kunnen door Leverancier worden aangepast op verzoek van Klant.

Service Level Rapportages

Leverancier rapportages worden drie maandelijks opgeleverd aan de Klant. De Service Level Manager van Leverancier zorgt dat deze beschikbaar worden gesteld.

Rubriek

Incidenten

Omschrijving

Overzicht totaal aantal aangemelde Incidenten voor de aangegeven periode met:

- prioriteit;
- omschrijving;
- status;
- reactietijd;

- oplostijd.

Rubriek

Problemen

Omschrijving

Totaal aantal aangemaakte en/of aangemelde problemen voor de aangegeven periode met:

- prioriteit;
- omschrijving;
- status;
- reactietijd;
- oplostijd.

Rubriek

Changes

Omschrijving

Totaal aantal Changes die per Maand zijn aangemeld, inclusief de status en planning wanneer deze uitgevoerd zijn of worden:

- prioriteit per Change;
- omschrijving van de Change.

Rubriek

Beschikbaarheid Centrale Omgeving

Omschrijving

Uitgedrukt in:

- percentage beschikbaarheid (Service Window uren minus downtime (call-to-fix tijden) versus Service Window uren).

Rubriek

Backup

Omschrijving

Overzicht totaal aantal jobs voor de aangegeven periode met:

- Succesvol jobs
- Incidenten
- Capaciteiten overzicht
- reactietijd;
- oplostijd.