

BIJLAGE 9 SERVICE LEVEL AGREEMENT KANTOORAUTOMATISERING

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	2
1.1.	Doel van de SLA	2
1.2.	Geldigheidsduur van de SLA	2
1.3.	Wijziging en goedkeuring van de SLA	2
2.1.	Klanttevredenheid	3
2.2.	Servicedesk	3
2.3.	Beschikbaarheid	3
2.4.	Herstel en back-up	3
2.5.	Onderhoud	4
2.6.	Informatiebeveiligingsbeheer	4
2.7.	Incidenten	5
2.8.	Problemen	6
2.9.	Serviceverzoeken (requests for service (RFS))	6
2.10.	Informatieverzoeken (requests for information (RFI))	6
2.11.	Voorstel-/Offerteverzoeken (requests for proposal/quotation (RFP/RFQ))	7
2.12.	Wijzigingsverzoeken (requests for change (RFC))	7
2.13.	Apparaten	7
3.	Servicemanagement-rapportages	8

1. Inleiding

1.1. Doel van de SLA

In de Service Level Agreement (SLA) zijn de afspraken vastgelegd over de kwaliteit van levering van producten en diensten door *[Opdrachtnemer]*, hierna te noemen Opdrachtnemer, aan Vereniging IPO, hierna te noemen Opdrachtgever.

De scope van de dienstverlening is beschreven in de *[Overeenkomst]* d.d. *[datum]* (hierna te noemen de Overeenkomst).

1.2. Geldigheidsduur van de SLA

De SLA heeft een looptijd gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

1.3. Wijziging en goedkeuring van de SLA

Deze SLA wordt goedgekeurd door:

- Manager Bedrijfsvoering (Opdrachtgever namens Vereniging IPO)

En

- *[Contracteigenaar]* (Opdrachtnemer)

De SLA kan door partijen in gezamenlijk overleg en na schriftelijke vastlegging worden gewijzigd, bijvoorbeeld als gevolg van een toename of afname van diensten, producten of KPI's. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het opnemen van (gewijzigde) afspraken in de SLA.

De Servicemanagers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn gemandateerd om wijzigingen van de SLA door te voeren.

Wijziging van de SLA zal slechts schriftelijk tot stand komen. Na ondertekening door bovenstaande personen kan deze van kracht worden.

2. KPI's

2.1. Klanttevredenheid

# 1	Service Improvement Plan (SIP)
Servicelevel	10 werkdagen
Toelichting	De doorlooptijd voor de oplevering van het SIP, vanaf het moment dat Opdrachtgever hiertoe opdracht heeft gegeven.

# 2	Klanttevredenheidsonderzoek
Servicelevel	Na het eerste jaar van dienstverlening: rapportcijfer ≥ 6 . Per jaar stijgt het rapportcijfer minimaal met 0,25. De streefwaarde na jaar 4 is $\geq 7,5$.
Toelichting	Klanttevredenheidsonderzoek wordt minimaal halfjaarlijks uitgevoerd.

2.2. Servicedesk

# 3	Ondersteuningsvenster / Kantoortijden
Servicelevel	07:30 - 17:30 uur
Toelichting	Op werkdagen, uitgezonderd feestdagen zoals die in de CAO Provincies zijn vastgelegd.

# 4	Telefonische bereikbaarheid
Servicelevel	90% binnen 30 seconden 100% binnen 3 minuten
Toelichting	Bij telefonische communicatie krijgt de beller in 90% van de gevallen binnen 30 seconden een medewerker van de Servicedesk aan de lijn. De wachttijd bedraagt nooit langer dan 3 minuten.

# 5	Bereikbaarheid bij calamiteiten
Servicelevel	Voor calamiteiten en P1-incidenten buiten kantoortijden heeft Opdrachtgever recht op 24 x 7 support.

2.3. Beschikbaarheid

#6	Beschikbaarheid	
Servicelevel	Microsoft 365 & Azure	Conform Microsoft standaarden ¹
	Netwerk	99,9%
Toelichting	De beschikbaarheid van het netwerk wordt per maand gemeten op basis van de volgende formule: $Beschikbaarheid = ((TT-OT)/TT) * 100\%$ waarbij: TT = de totale tijd in een maand (24*7) OT = de tijd dat het netwerk niet of niet volledig beschikbaar is (exclusief de tijd van tijdig vooraf aangekondigd onderhoud)	

2.4. Herstel en back-up

# 7	Recovery Time Objective (RTO) voor gebruikersdata
Servicelevel	4 uur
Toelichting	De maximaal toegestane tijd waarbinnen gebruikersdata hersteld moet zijn na een calamiteit.

¹ <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

#8	Recovery Time Objective (RTO) voor alle overige data en systemen
Servicelevel	24 uur
Toelichting	De maximale toegestane tijd waarbinnen alle overige data en systemen hersteld moeten zijn na een calamiteit. Dit staat gelijk aan 1 dag.

#9	Recovery Point Objective (RPO)
Servicelevel	24 uur
Toelichting	Het maximale toegestane dataverlies bij een calamiteit. Dit staat gelijk aan 1 dag.

2.5. Onderhoud

#10	Onderhoudsvenster
Servicelevel	Elke tweede donderdag van de maand: donderdag op vrijdag 21:00-06:00
Toelichting	Onderhoud wordt op vaste dagen buiten kantoor tijden uitgevoerd.

#11	Informereren over ad hoc onderhoud
Servicelevel	Min. 5 werkdagen voorafgaand aan het onderhoud.
Toelichting	Wanneer Opdrachtnemer het noodzakelijk acht, kan Opdrachtnemer ad hoc onderhoud inplannen buiten het Onderhoudsvenster. Opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd.

2.6. Informatiebeveiligingsbeheer

#12	Patchmanagement	
Servicelevel	Maximaal # dagen achterlopen op updates	< 30 dagen
	Maandelijkse controle: versie n of n-1 besturingssysteem	≥ 95%
	Uitvoering van een kwetsbaarheidscans van alle servers	Maandelijks
Toelichting	Bovenstaande KPI's gelden voor alle infrastructuur, de werkomgeving, software en hardware in beheer bij Opdrachtnemer	

#13	Informatiebeveiligingsbeheer - versleuteling in rust	
Servicelevel	100%	
Toelichting	Werkplek	Alle uitgeleverde apparatuur is versleuteld: - Windows: Bitlocker - Mobiele telefoons: Intune dwingt encryptie af (Filevault iOS en full disk encryptie voor Android) - Bring Your Own Device: Intune dwingt encryptie af (Bitlocker, Filevault of full disk encryptie)
	Servers	Windows: Bitlocker

#14	Informatiebeveiligingsbeheer - versleuteling in transit	
Servicelevel	100%	
Toelichting	Werkplek & Servers	Alle netwerkverbindingen zijn met minimaal TLS-versie 1.2 beveiligd en hebben minimaal een sleutellengte van 2048 bits en maken gebruik van alleen veilige ciphers.
	Werkplek	Alle zakelijke apparaten maken buiten het kantoor netwerk gebruik van een VPN-verbinding om het netwerkverkeer af te schermen én om gebruik te kunnen maken van de diensten die alleen voor de vereniging beschikbaar moeten zijn.

#15	Informatiebeveiligingsbeheer - malware scans	
Servicelevel	100%	
Toelichting	Werkplek & Servers	Alle werkplekken en servers worden met een malware scanner uitgeleverd, die altijd aanstaat en eens per maand een volledige scan draait.
	Mobiele telefoons	Intune moet ervoor zorgen dat er geen apps van buiten de officiële Google Play Store en Apple App Store geïnstalleerd kunnen worden. Voor Androids wordt gecontroleerd dat Google Play Protect aan staat.

#16	Informatiebeveiligingsbeheer – Microsoft Secure Score
Servicelevel	Min. 85%
Toelichting	Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage van de Microsoft Secure Score, op basis van de actuele ISO 27001 en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), op. Altijd wordt gerapporteerd wat er nog verbeterd kan worden. Het streven is een 100% score. Indien dit niet mogelijk is, wordt expliciet een risico-afweging vastgelegd. Alle risico-afwegingen worden periodiek herzien en hebben een hernieuwingstermijn van maximaal één jaar.

#17	Informatiebeveiligingsbeheer – Maandelijks kwetsbaarheidenscan
Servicelevel	Min. 95%
Toelichting	Opdrachtnemer voert maandelijks over alle systemen een kwetsbaarheidenscan uit. Eventuele gevonden bevindingen worden geanalyseerd en indien van toepassing uiterlijk het eerstvolgende onderhoudsmoment verholpen. Elke maand wordt de over de kwetsbaarheidenscan en bijbehorende activiteiten gerapporteerd.

2.7. Incidenten

#18	Reactietijden en oplostijden incidenten			
Toelichting	Excl. geplande downtime, gemeten vanaf de registratie van het ticket in het ticketsysteem, en gemeten over het Ondersteuningsvenster. Een doorlooptijd van 10 uur staat gelijk aan 1 werkdag. De doorlooptijd stopt zodra tickets een (re)actie vereisen vanuit Opdrachtgever. De tijdens het Ondersteuningsvenster aangemelde P1-incidenten worden aansluitend zonder onderbreken afgehandeld, ook tot buiten het Ondersteuningsvenster. Het afhandelen van P2- en P3-incidenten wordt enkel in het Ondersteuningsvenster opgepakt.			
Prioriteit	Omschrijving	Actie	Tijd	Norm
P1 – Hoog	1. Er is sprake van een beveiligings- of privacy incident, en/of; 2. Het primaire proces van Opdrachtgever (of delen hiervan) komt tot stilstand, of dreigt tot stilstand te komen, door uitval van één of meerdere Diensten, en/of; 3. Verlies/diefstal van een laptop of telefoon; 4. Een eventueel nader overeen te komen situatie(s)	Reactietijd	30 minuten	99,9%
		Hersteltijd (tijdelijke) oplossing + terugkoppeling	5 uur	90%
			10 uur	99,9%
		Statusinformatie vanuit servicedesk Opdrachtnemer aan functioneel beheerder KA en coördinator KA	Eén keer per uur	
P2 - Middel	Eén of meerdere Diensten zijn niet beschikbaar, maar dit heeft nog geen invloed op (delen van) het primaire proces van Opdrachtgever;	Reactietijd	2 uur	99,9%
		Hersteltijd (tijdelijke) oplossing + terugkoppeling	20 uur	90%
			25 uur	99,9%
		Statusinformatie vanuit servicedesk Opdrachtnemer aan functioneel beheerder KA	Eén keer per vijf uur	
P3 - Laag	Diensten zijn wel beschikbaar, maar werken niet volgens specificatie.	Reactietijd	5 uur	99,9%
		Hersteltijd (tijdelijke) oplossing + terugkoppeling	50 uur	90%
			70 uur	99,9%

		Statusinformatie vanuit servicedesk Opdrachtnemer aan functioneel beheerder KA	Eén keer per dag op werkdagen
--	--	--	-------------------------------

2.8. Problemen

#19	Probleem registreren na incident
Servicelevel	Binnen 2 werkdagen na het (tijdelijk) oplossen van het incident.
Toelichting	Problemen worden door Opdrachtnemer aangemaakt na elk P1-incident en bij repeterende incidenten van P1, P2 of P3.

#20	Root cause analysis (RCA)
Servicelevel	Binnen 5 werkdagen na registratie van het Probleem.
Toelichting	In de root cause analysis (RCA) wordt de onderliggende oorzaak van het P1- of repeterende incident beschreven, en wordt een voorgestelde oplossing aangedragen.

2.9. Serviceverzoeken (requests for service (RFS))

#21	Reactietijden en oplostijden serviceverzoeken			
Toelichting	Excl. geplande downtime, gemeten vanaf registratie van het ticket in het ticketsysteem, en gemeten over het Ondersteuningsvenster. Een doorlooptijd van 10 uur staat gelijk aan 1 werkdag. De doorlooptijd stopt zodra tickets een (re)actie vereisen vanuit Opdrachtgever.			
Prioriteit	Omschrijving	Actie	Tijd	Norm
P1 - Hoog	Verzoeken of vragen met hoge urgentie en impact, die veel gebruikers treft. Bijvoorbeeld: een verlopen licentie waardoor een groot deel van Opdrachtgever kritische werkzaamheden niet kan uitvoeren.	Reactietijd	1 uur	99,9%
		Afhandeltijd	10 uur	90%
			15 uur	99,9%
P2 - Middel	Een verzoek waarbij er een afhankelijkheid is met de doorgang van werkzaamheden van werknemers van Opdrachtgever. Bijvoorbeeld: een aanvraag voor toegang tot producten/licenties of diensten (applicaties, mailboxen). Aanvragen, wijzigen of verwijderen van gebruikers of wachtwoorden.	Reactietijd	2 uur	99,9%
		Afhandeltijd	20 uur	90%
			30 uur	99,9%
P3 - Laag	Verzoeken die niet binnen een vaste afhandeltijd hoeven worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld: een nieuwe gebruiker die volgende maand start.	Reactietijd	5 uur	99,9%

2.10. Informatieverzoeken (requests for information (RFI))

#22	Reactietijden en oplostijden informatieverzoeken			
Toelichting	Excl. geplande downtime, gemeten vanaf registratie van het ticket in het ticketsysteem, en gemeten over het Ondersteuningsvenster. Een doorlooptijd van 10 uur staat gelijk aan 1 werkdag. De doorlooptijd stopt zodra tickets een (re)actie vereisen vanuit Opdrachtgever. Voor deze verzoeken geldt geen prioritering.			
Prioriteit	Omschrijving	Actie	Tijd	Norm
n.v.t.	Het informatieverzoek wordt toegelicht in het DAP.	Reactietijd	5 uur	99,9%
		Afhandeltijd	50 uur	90%
			70 uur	99,9%

2.11. Voorstel-/Offerteverzoeken (requests for proposal/quotation (RFP/RFQ))

#23	Reactietijden en oplostijden voorstel-/offerteverzoeken			
Toelichting	Excl. geplande downtime, gemeten vanaf registratie van het ticket in het ticketsysteem, en gemeten over het Ondersteuningsvenster. Een doorlooptijd van 10 uur staat gelijk aan 1 werkdag. De doorlooptijd stopt zodra tickets een (re)actie vereisen vanuit Opdrachtgever. Voor deze verzoeken geldt geen prioritering.			
Prioriteit	Omschrijving	Actie	Tijd	Norm
n.v.t.	Offerte	Reactietijd	5 uur	99,9%
		Afhandeltijd	20 uur	90%
			30 uur	99,9%
n.v.t.	Voorstel	Reactietijd	5 uur	99,9%
		Afhandeltijd	50 uur	90%
			70 uur	99,9%

2.12. Wijzigingsverzoeken (requests for change (RFC))

#24	Reactietijden en oplostijden wijzigingsverzoeken			
Toelichting	Excl. geplande downtime, gemeten vanaf registratie van het ticket in het ticketsysteem, en gemeten over het Ondersteuningsvenster. Een doorlooptijd van 10 uur staat gelijk aan 1 werkdag. De exacte doorlooptijd van elk wijzigingsverzoek t/m oplevering en afsluiting wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.			
Prioriteit	Omschrijving	Actie	Tijd	Norm
P1 – Hoog	Noodwijzigingen	Reactietijd	1 uur	99,9%
		Starttijd	10 uur	99,9%
P2 – Middel	Alle andere wijzigingen	Reactietijd	10 uur	99,9%
		Starttijd	50 uur	90%
			70 uur	99,9%

2.13. Apparaten

#25	Levertermijn van apparaten	
Servicelevel	100% binnen 2 werkdagen	
Toelichting	De levertermijn vangt aan direct nadat Opdrachtgever de bestelling geplaatst heeft. De bestelde standaard (werkplek)apparaten worden geleverd op eender welk adres in Nederland. Opdrachtnemer heeft een werkvoorraad waar uit geleverd wordt.	
#26	Reparatietermijn van apparaten	
Servicelevel	100% binnen 10 werkdagen	
Toelichting	De reparatietermijn vangt aan direct na het melden van een reparatieverzoek.	

3. **Servicemanagement-rapportages**

De servicemanagement-rapportage wordt door Opdrachtnemer 12x per jaar geleverd. Er wordt gerapporteerd over elke kalendermaand.

Onderwerpen Servicemanagement-rapportages

- Meest recente Klanttevredenheidscijfers.
- Aantal aangemelde & afgesloten incidenten van de afgelopen periode, met afhandeltijden en SLA-statistieken. P1-, security- en privacy-incidenten worden apart benoemd.
- Aantal aangemelde & afgesloten problemen van de afgelopen periode, met afhandeltijden en opgeleverde RCA's.
- Aantal aangemelde & afgesloten serviceverzoeken van de afgelopen periode, met afhandeltijden en SLA-statistieken.
- Aantal aangemelde & afgesloten informatieverzoeken van de afgelopen periode, met afhandeltijden en SLA-statistieken.
- Aantal aangemelde & afgesloten voorstel-/offerteverzoeken van de afgelopen periode, met afhandeltijden en SLA-statistieken.
- Aantal aangemelde & afgesloten wijzigingsverzoeken van de afgelopen periode, met afhandeltijden.
- Overzicht langdurig openstaande tickets, gecategoriseerd per type.
- Tickettrends tot 12 maanden terug.
- Beschikbaarheid van het netwerk.
- Gerealiseerde lever- en reparatietermijnen van apparaten.
- Indien van toepassing: gerealiseerde RTO/RPO bij calamiteiten.

Bijlagen bij rapportages

- Actueel applicatieportfolio, inclusief gebruik.
- Actueel infrastructuur-overzicht.
- Actueel CMDB en activa.
- Een overzicht van alle (actieve, inactieve en in de afgelopen maand verwijderde) accounts inclusief de rechten en rollen en laatste inlogdatum.
- Status en effectiviteit van de back-up-procedures en meest recente resultaten van de recovery-tests.
- Kwetsbaarheidenscan.
- Rapportage Microsoft Secure Score.