

Bijlage 9 Service Level Requirements

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

Digitale Werkplek & IT-dienstverlening



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	TIJDSVENSTER EN BESCHIKBAARHEID	3
1.2	PERFORMANCE	3
1.3	1 ^E EN 2 ^E LIJNSONDERSTEUNING	4
1.4	XLA	5
2	APPENDIX A- TOELICHTING IMPACT EN URGENTIE P₁ T/M P₄	6

1 INLEIDING

In dit document zijn de minimale service levels opgenomen die van toepassing zijn op de dienstverlening van Inschrijver (zie Eis 3 in Bijlage 3 Conformiteitenlijst). Inschrijver verwerkt deze in de door haar op te stellen SLA. Inschrijver mag alternatieve KPI's vanuit haar standaard dienstverlening hanteren, zolang deze minimaal gelijkwaardig zijn aan de hieronder genoemde KPI's. Gelijkwaardig wil zeggen dat de Vervoerregio minimaal hetzelfde niveau van dienstverlening ervaart.

1.1 Tijdsvenster en beschikbaarheid

In onderstaande tabel wordt de bereikbaarheid en support windows beschreven.

Nr.	Service level	Service level norm	Definitie
1	Beschikbaarheidspercentage Moderne Digitale Werkplek voor de Vervoerregio	≥ 99,9% op jaarbasis, 7 x 24 uur	Percentage waarin de Moderne Digitale Werkplek functioneel toegankelijk is voor geautoriseerde gebruikers.
2	Service Support Window (1) Afhandeling van prio 2, 3 en 4 incidenten voor de Vervoerregio	Standaard bereikbaarheid maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00, uitgezonderd nationaal erkende feestdagen.	Het tijdsbestek waarin ondersteunende diensten van de Inschrijver voor prio 1 t/m 4 incidenten beschikbaar zijn en meldingen worden afgehandeld.
3	Service Support Window (2) Afhandeling van prio 1 incidenten voor de Vervoerregio	24 x 7 support, alle dagen van de week	

1.2 Performance

Op de moderne digitale werkplek gelden minimaal de volgende prestatie eisen:

Nr.	Service level	Service level norm	Definitie
1	Moderne Digitale Werkplek opstarten tot en met inloggen	≤ 30 seconden	Tijd die verstrijkt tussen het moment dat de eindgebruiker de werkplek heeft opgestart en de werkplek klaar is om in te loggen.
2	Moderne Digitale Werkplek inloggen tot en met weergave bureaublad	≤ 10 seconden	Tijd die verstrijkt tussen het moment dat de eindgebruiker is ingelogd op de werkplek en de werkplek operationeel is.
	Opstarten van Office applicaties (Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint)	≤ 10 seconden	Tijd die verstrijkt tussen het moment dat de eindgebruiker de applicatie heeft geselecteerd en de applicatie volledig geladen is.

1.3 1^e en 2^e lijnsondersteuning

De 1^e en 2^e lijns ondersteuning van Inschrijver heeft minimaal de volgende service levels:

Nr.	Service level	Service level norm	Definitie
1	Reactietijd meldingen via telefoon	90% < 30 seconden	Tijd die verstrijkt waarop de 1 ^e of 2 ^e lijn ondersteuning van de Inschrijver de inkomende telefoongesprekken van de Vervoerregio voor ontvangst beantwoordt.
2	Reactietijd meldingen via mail of self service	90% < 60 minuten	Tijd die verstrijkt waarop de 1 ^e of 2 ^e lijn ondersteuning van de Inschrijver de mails van de Vervoerregio voor ontvangst beantwoordt.
3	RPO (Recovery Point Objective)	RPO ≤ 4 uur	Maximale tolerantieperiode waarin data verloren mag gaan bij een grote verstoring van de Moderne Digitale Werkplek.
4	RTO (Recovery Time Objective)	RTO ≤ 4 uur	De tijdsduur die hoort bij een bepaalde Service Level waarbinnen een Dienst hersteld dient te zijn na een verstoring (incident of disaster) in de Dienst, om onacceptabele gevolgen ten aanzien van business continuïteit te voorkomen. Oftewel: hoelang mag het maximaal duren voordat je weer up-and-running bent met de Moderne Digitale Werkplek
5	Oplostijd Prio 1 incident	≤ 4 uur, servicenorm 90%	Hoeveelheid tijd die maximaal verstrijkt tussen het moment dat de melding wordt geregistreerd en het moment dat de melding is verholpen c.q. opgelost. Zie in Appendix A toelichting op de urgentie en impact van P1 t/m P4
6	Oplostijd Prio 2 incident	≤ 8 uur, servicenorm 90%	
7	Oplostijd Prio 3 incident	≤ 16 uur, servicenorm 90%	
8	Oplostijd Prio 4 incident	≤ 5 werkdagen, servicenorm 90%	
9	Oplostijd security incident	≤ 4 uur, servicenorm 90%	
10	Terugmeldtijd bij Prio 1 incident of security incident	Elke 60 minuten	Periodiek contact over de status tijdens de gehele looptijd van een incident.
11	Start probleemanalyse	≤ 1 werkdag na constatering probleem	N.v.t.
12	Rapporteren bevindingen van probleem analyse	≤ 3 werkdagen na start analyse	N.v.t.
13	Rapporteren gefinaliseerde probleemanalyse en prognose oplossing	≤ 7 werkdagen na start analyse	N.v.t.
14	Oplostijd van geconstateerde problemen	90% < 10 werkdagen na analyse en prognose	Hoeveelheid tijd die maximaal verstrijkt tussen het moment dat het probleem is vastgesteld en het moment dat het probleem is verholpen c.q. opgelost.
15	Afhandelingstijd standaard wijzigingen	≤ 8 uur, servicenorm 90%	Hoeveelheid tijd die maximaal verstrijkt tussen het moment dat de standaard wijziging wordt geregistreerd en uitgevoerd.
16	Afhandelingstijd niet-standaard wijzigingen	≤ 5 werkdagen een analyse en prognose	Hoeveelheid tijd die maximaal verstrijkt tussen registratie en prognose van uitvoering.

		per nietstandaard wijziging	
--	--	--------------------------------	--

1.4 XLA

Op onderstaande aspecten wordt de tevredenheid en beleving van de diensten door eindgebruikers gemeten en waar nodig verbeterd.

Nr.	Service level	Service level norm	Definitie
1	Eindgebruikerstevredenheid en beleving afhandeling problemen	≥ 7,5 Continue meting onder eindgebruikers die een melding hebben gedaan. Vaststelling van een enquête gebeurt in overleg tussen de Vervoerregio en Inschrijver.	Werkelijke beleving van eindgebruikers over het functioneren van de 1 ^e en 2 ^e lijnsondersteuning van inschrijver.
2	Eindgebruikerstevredenheid en beleving moderne digitale werkplek	≥ 7,5 Jaarlijkse meting onder alle eindgebruikers. Vaststelling van een enquête gebeurt in overleg tussen de Vervoerregio en Inschrijver.	Werkelijke beleving van eindgebruikers over het functioneren van de moderne digitale werkplek
3	Verhogen mogelijkheden self service	Aanbieden van self service functionaliteit voor minimaal 5 van de 10 meest voorkomende meldingen per half jaar.	Van alle meldingen dien een top tien samengesteld te worden van de meest voorkomende meldingen. (m.n. incidenten, serviceverzoeken en FAQ). De meldingen die qua karakter zich lenen voor self service worden in overleg met de Vervoerregio als zodanig aangeboden.

2 APPENDIX A- TOELICHTING IMPACT EN URGENTIE P₁ T/M P₄

P₁ (kritisch)

Impact: de werkplekdienst is in het geheel niet beschikbaar en de verstoring heeft impact op de continuïteit van de primaire processen.

Urgentie urgent: herstel van de werkplekdienst moet onmiddellijk ter hand worden genomen.

P₂ (hoog)

Impact: de werkplekdienst is voor meerdere gebruikers niet of substantieel verminderd beschikbaar en het primaire proces van minimaal één afdeling/team is getroffen door de verstoring.

Urgentie hoog: herstel van de werkplekdienst kan beperkt uitgesteld worden.

P₃ (medium)

Impact: onderdelen van de werkplekdienst zijn licht verminderd beschikbaar en minimaal één gebruiker kan werk niet meer naar behoren doen.

Urgentie gemiddeld: herstel van de werkplekdienst kan uitgesteld worden tot de volgende werkdag en is een tijdelijke oplossing beschikbaar.

P₄ (laag)

Impact: vragen, opmerkingen en/of wijzigingsverzoeken.

Urgentie laag: herstel van de werkplekdienst is niet tijd kritisch en kan in overleg met de gebruiker worden vastgesteld.