

# **Service Level Agreement**

**Printapparatuur**

**Leverancier**

**en**

**ProRail ICT**

ICT I&O Platformdiensten Windows

ProRail ICT SLM

Service Level Agreement

Concept

## Inhoudsopgave

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| <b>VERSIEHISTORIE .....</b>          | <b>3</b> |
| <b>1 INLEIDING.....</b>              | <b>4</b> |
| 1.1 LEVERANCIER EN PRORAIL ICT ..... | 4        |
| 1.2 ONDERWERP OVEREENKOMST .....     | 4        |
| 1.3 INGANGSDATUM EN LOOPTIJD .....   | 4        |
| 1.4 AANPASSINGEN OVEREENKOMST .....  | 4        |
| 1.5 GERELATEERDE DOCUMENTEN .....    | 4        |
| 1.6 ONDERTEKENING .....              | 5        |
| <b>2 DIENSTVERLENING.....</b>        | <b>7</b> |
| 2.1 SERVICELEVEL.....                | 7        |
| 2.2 BIV .....                        | 8        |
| 2.3 SERVICE MANAGEMENT .....         | 8        |
| 2.4 SOFTWARE BEHEER .....            | 8        |
| 2.5 PRIO 1 INCIDENTEN .....          | 8        |
| 2.6 PROBLEM MANAGEMENT .....         | 8        |
| 2.7 CHANGE MANAGEMENT .....          | 9        |

## Versiehistorie

| Versie | Status     | Datum | Opmerkingen |
|--------|------------|-------|-------------|
| V1.0   | definitief |       |             |

## Distributie

| Versie | Distributie |
|--------|-------------|
|        |             |

## 1 Inleiding

- 1.1 Leverancier en ProRail ICT
- 1.2 Onderwerp overeenkomst
- 1.3 Ingangsdatum en looptijd
- 1.4 Aanpassingen overeenkomst
- 1.5 Gerelateerde documenten

| Omschrijving                      | Bestandsnaam | Versienummer |
|-----------------------------------|--------------|--------------|
| Tabel 1 - Bijbehorende documenten |              |              |

## **1.6 Ondertekening**

ProRail B.V. afdeling ICT, gevestigd te Utrecht, Moreelsepark 3, vertegenwoordigd door :

hierna genoemd 'Opdrachtgever'

en

hierna genoemd 'Opdrachtnemer'

verklaren onderliggend SLA aan te gaan.

Datum:

Plaats: Utrecht

Opdrachtgever

Prorail B.V. afdeling ICT

Opdrachtnemer

## Contactpersonen

De volgende personen zullen als contactpersoon voor de wederzijdse organisaties functioneren:

Namens de Opdrachtgever:

Namens de Opdrachtnemer:

## 2 Dienstverlening

### 2.1 Servicelevel

Ondersteuning op incidenten wordt bij ProRail geleverd volgens de 'kleuren' in onderstaande tabel: Goud, Zilver, Brons+ of Brons. Voor de multifunctionele printapparatuur is het servicelevel Brons van toepassing.

| Indicator             | GOUD                                           | ZILVER                                        | BRONS plus                                          | BRONS                                             |
|-----------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ServiceDesk           |                                                |                                               |                                                     |                                                   |
| Openingstijden        | 7*24                                           | 7*24                                          | 5*10<br>(08:00-18:00 uur)                           |                                                   |
| Reactietijden         | < 5 minuten                                    | < 30 minuten                                  | < 60 minuten                                        | < 120 minuten                                     |
| Functiehersteltijden  |                                                |                                               |                                                     |                                                   |
| Openingstijden Prio 1 | 7*24                                           | 7*24                                          | 5*10<br>(08:00-18:00 uur)                           |                                                   |
| Openingstijden Prio 2 | 7*24                                           | 5*10<br>(08:00-18:00 uur)                     |                                                     |                                                   |
| Openingstijden Prio 3 | 7*24                                           | 5*10<br>(08:00-18:00 uur)                     |                                                     |                                                   |
| Prio 1                | 80%<45m<br>90%<2u<br>99%<8u                    | 80%<2u<br>90%<8u<br>99%<16u                   |                                                     | 80%<8u<br>90%<16u<br>99%<32u                      |
| Prio 2                | 80%<4u<br>99%<48u                              | 80%<8u<br>99%<48u                             |                                                     | 80%<24u<br>99%<60u                                |
| Prio 3                | 80%<12u<br>99%<48u                             | 80%<16u<br>99%<60u                            |                                                     | 80%<24u<br>99%<80u                                |
| Wijzigingen           |                                                |                                               |                                                     |                                                   |
| Onderhoudswindow      | Via<br>buitendienst-<br>stelling-<br>procedure | Zondagochtend<br>tussen 02:00 en<br>06:00 uur | Maandag t/m<br>donderdag<br>buiten<br>kantoortijden | Maandag t/m<br>donderdag tijdens<br>kantoortijden |

- Verstoringen van diensten worden geprioriteerd naar een Prioriteit 1,2 of 3 verstoring. De prioriteit wordt bepaald door de urgentie en de impact van een incident.
- In geval van een melding stelt de Servicedesk vragen aan de melder om de urgentie en impact te bepalen en zo te komen tot de keuze voor de juiste prioriteit. Uitgangspunt hierbij is de beleving van de gebruiker.
- In onderstaande tabel is de prioriteitsverdeling vastgesteld.

| Urgentie \ Impact                                                                                             | Alle gebruikers | Een volledig deel van de gebruikers organisatie | Individuele gebruiker |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------|-----------------------|
| De functionaliteit is volledig onbeschikbaar (*). Het bedrijfsproces ondervindt ernstige hinder.              | Prio 1          | Prio 1                                          | Prio 1                |
| De functionaliteit is gedeeltelijk onbeschikbaar (**). Het bedrijfsproces ondervindt hinder.                  | Prio 2          | Prio 2                                          | Prio 3                |
| De functionaliteit is aangetast (***), maar nog wel beschikbaar. Het bedrijfsproces ondervindt lichte hinder. | Prio 2          | Prio 3                                          | Prio 3                |

(\*) of dit wordt als zodanig ervaren.

(\*\*) de kerntaken kunnen worden uitgevoerd (secundaire taken niet of minder)

(\*\*\*) er kan minder efficiënt worden gewerkt (traag, minder printers dus langere queues)

## **2.2 BIV**

Het doel voor de gestelde Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid (BIV) dat we hanteren is:

- Beschikbaarheid: Midden
- Integriteit: Midden
- Vertrouwelijkheid: Midden

## **2.3 Service management**

Leverancier neemt deel aan de ITIL processen van ProRail. En maakt hiervoor gebruik van de Servicemanagement Tool van ProRail. Incidenten worden ontvangen en behandeld. Changes worden aangemaakt / ontvangen / ingepland en behandeld. Problems worden ontvangen en behandeld. Informatie over beheerde apparatuur wordt aangeleverd t.b.v. de CMDB.

## **2.4 Software beheer**

De software van de opdrachtnemer die voor ProRail gebruikt wordt, blijft up-to-date en opdrachtnemer zal per half jaar rapporteren wat het patch niveau van alle systemen, besturing en overige software is. Behalve rapporteren over wat de patchlevel is, moet er ook worden gerapporteerd wat het had moeten zijn. (Omissies). Niet alleen rapporteren over capaciteit, maar ook een proactieve houding om capaciteitsproblemen m.b.t. printergebruik tijdig aan te kunnen pakken. Opdrachtnemer rapporteert over capaciteitsmanagement, of er nog voldoende licenties zijn en of de geboden capaciteit nog wel voldoende is

## **2.5 Prio 1 incidenten**

Opdrachtnemer acteert bij hoge prio incidenten in de keten (vertraging, deels- of volledige uitval) als onderdeel van de Calamiteitenprocedure acteert conform de aanwijzingen van de ProRail crisismanager en binnen twee werkdagen, na het verhelpen van de storing, als onderdeel van P1 Evaluatie Rapport proces, een rapportage opleveren aan de ProRail Servicedesk.

De rapportage bestaat uit:

- Omschrijving van de aard en omvang van het incident,
- oorzaak van het Incident (Root Cause Analysis),
- Workaround op het incident/Oplossing/Verbetervoorstel ter voorkoming van herhaling (problem of CSI)

Merk op dat bij prio 1 en 2 incidenten die niet of binnen de SLA op afstand kunnen worden verholpen, een gekwalificeerd, terzakekundig engineer binnen twee uur op locatie aanwezig moet kunnen zijn om het incident op te lossen.

## **2.6 Problem Management**

Probleembeheer is het proces betreffende het opsporen en wegnemen van structurele fouten in de dienstverlening. Opdrachtnemer neemt eigenaarschap van 'een probleem' binnen de



Dienstverlening. Hieronder wordt verstaan dat Opdrachtnemer pro- en reactief incidentmanagement uitvoert en daar zelf de problemen uit detecteert en oplost.

Wanneer bij een probleem de oplossing van het probleem leidt tot een change, dan is dit onderdeel van de dienstverlening. Uitvoering van de change verloopt altijd volgens de change procedure en in overleg met ProRail.

ProRail kan ook problemen aanmelden. Na registratie van een probleem wordt binnen 10 werkdagen een Root Cause Analyse (RCA) van het betreffende probleem opgeleverd. De volgende informatie zal gedurende het probleem proces door Opdrachtnemer worden geregistreerd in de RCA:

- Oorzaak;
- Beschrijving workaround (indien deze er is)
- Beschrijving definitieve oplossing;
- Vrij tekstveld voor beschrijving van ondernomen acties;
- Voorstel voor planning;
- Bijbehorend wijzigingsverzoek nummer.

## **2.7 Change Management**

Opdrachtnemer registreert een wijzigingsverzoek correct (inhoud en vorm). Nadrukkelijk stelt ProRail dat de door ProRail aan te leveren technische informatie tot het minimum beperkt dient te blijven. Zeker indien de wijziging alleen betrekking heeft op een onderdeel van de dienstverlening. Het is de taak van de Opdrachtnemer om een functioneel verzoek te vertalen naar de benodigde technische wijzigingen.

Door opdrachtnemer geïnitieerde wijzigingen maken integraal onderdeel uit van de Dienstverlening. Wijzigingen zijn onderverdeeld in standaardwijzigingen en niet-standaard wijzigingen. Deze worden uitgewerkt en beschreven in een DAP.

Standaardwijzigingen zijn bijvoorbeeld: (doorlooptijden zijn nader te bepalen):

- Spoedverhuizing (binnen 1 werkdag uitvoeren)
- Normale verhuizing (binnen 5 werkdagen uitvoeren)
- Leveren grootformaatprinter/MFP uit voorraad (binnen 5 werkdagen)
- Levering nieuwe grootformaatprinter/MFP (binnen 25 werkdagen)
- Afvoer van grootformaatprinter/MFP (binnen 15 werkdagen)

Niet standaard wijzigingen zijn bijvoorbeeld:

- Software upgrades (drivers, systeemsoftware, applicatie-upgrades of bug patches)
- Aanpassingen aan configuraties/configuratie instellingen

Let op: Alle wijzigingen worden uitgevoerd in overleg met en na goedkeuring door ProRail.

## **2.8 Continuïteit**

Voor sommige bedrijfsprocessen binnen de ProRail 24 x 7 organisatie, kan het maken van een print van groot belang zijn. Dit betekent dat we samen met de leverancier willen bedenken hoe we de beschikbaarheid van de printfunctionaliteit kunnen borgen.

## 2.9 Configuratiebeheer

De data ten behoeve van de CMDB wordt aan ProRail verstrekt en is actueel is. Deze CMDB-gegevens moet uiterlijk binnen 24 uur na installatie en ingebruikstelling worden aangeleverd. Indien niet volledige of niet correcte data, dient dit binnen 1 werkdag te zijn hersteld.

## 2.10 Security management

Zowel ProRail als de leverancier hebben een contactpersoon voor informatiebeveiligingsaspecten, vastgelegd. Deze contactpersonen zijn adviserend en ondersteunend aan het contract- en servicemanagementproces. Voor afhandeling van urgente security zaken wordt het Incidentenproces gebruikt.

### 2.10.1 KPI's

| Indicator                                                  | Omschrijving                                                                                                    | Meetvoorschrift                                                        | Norm*                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tijdige rapportage                                         | Tijdig verstrekken van de rapportage                                                                            | Ontvangst in mailbox                                                   | De 15 <sup>e</sup> van de maand wordt de service management rapportage opgeleverd over de vorige maand              |
| Meetings zijn gepland                                      | Operationele, en tactische overleggen                                                                           | Geplande overlegstructuur inplannen en conform agenda uitvoeren        | 100% van de overleggen is gepland voor het lopende jaar                                                             |
| Verbeteracties zijn beschreven                             | Tijdens de servicemanagement meetings worden verbeteracties vastgesteld (indien van toepassing)                 | Vastgestelde verbeteracties worden geregistreerd in de maandrapportage | Verbeteracties zijn aanwezig in maandrapportage, voorzien van een update.                                           |
| Incidenten worden opgelost volgens servicelevel Brons      | Oplostijden van incidenten toegewezen aan de leverancier                                                        | Registratie in SMT                                                     | P1 80% < 8 uur<br>90% < 16 uur<br>99% < 32 uur<br>P2 80% < 24 uur<br>99% < 60 uur<br>P3 80% < 24 uur<br>99% < 80uur |
| Problem onderzoek                                          | Na het vastleggen van een problem dient er een Root Cause Analyse (RCA) opgesteld te worden.                    | Registratie van problem in Service Management Tool                     | Opstellen RCA binnen 10 werkdagen                                                                                   |
| Voortgang Problem onderzoek                                | Problem onderzoek moet actief gevoerd worden om fouten in de ICT Infrastructuur definitief weg te kunnen nemen. | Registratie in Problem in Service Management Tool                      | Minimaal maandelijkse status update van de Problemen in het Service Management Systeem                              |
| Incident analyse                                           | Periodieke analyse van alle incidenten om gemeenschappelijke oorzaak te achterhalen                             | De uitkomsten zijn standaard onderdeel van de maandrapportage.         | 2- wekelijkse analyse van incidenten                                                                                |
| Wijzigingen worden geregistreerd en in behandeling genomen | Maandelijks overzicht rapporteren van nieuwe en openstaande changes.                                            | Dee standaard changes zijn binnen de gestelde termijn afgehandeld.     | 100% registratie, Wijzigingen volgens afspraak afgehandeld.                                                         |
| Algemene klachten over de dienstverlening                  | Maandelijks overzicht rapporteren van nieuwe en openstaande klachten.                                           | De uitkomsten zijn standaard onderdeel van de maandrapportage.         | Klachten binnen 1 maand afgehandeld.                                                                                |
| Wijzigingen worden volgens planning uitgevoerd             | Wijzigingen worden op basis van urgentie/impact van een plandatum voorzien                                      | Controle op behalen van de initiële plandatum                          | 80% uitgevoerd volgens initiële plandatum.                                                                          |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                |                                                                                                           |                                                |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Samenwerking<br>Servicedesks verloopt<br>zonder klachten                  | Servicedesks moeten<br>onderling de samenwerking<br>kunnen optimaliseren.<br>Indien ze er niet uitkomen<br>wordt er geëscaleerd naar<br>Servicemanagement                      | Aantal ontvangen klachten<br>van Servicedesks                                                             | 0 klachten                                     |
| Roadmap up to date                                                        | Roadmap wordt 2 x per<br>jaar bijgewerkt                                                                                                                                       | Roadmap is onderdeel van<br>de maandrapportage. Deze<br>dient elke 6 maanden<br>geactualiseerd te worden. | Elke 6 maanden actueel                         |
| Configuratie Management<br>zorgt voor actueel overzicht<br>van apparatuur | Informatie over de<br>printapparatuur wordt<br>verstrek op aanvraag van<br>ProRail met alle relevante<br>details (nader te bepalen).                                           | Dit overzicht is standaard<br>onderdeel van de<br>maandrapportage.                                        | Elke maand aanwezig                            |
| Configuratie Management<br>zorgt voor actueel overzicht<br>van apparatuur | Wijzigingen (bijvoorbeeld<br>na vervanging) worden<br>binnen 24 uur aangeleverd.                                                                                               | Dit overzicht is standaard<br>onderdeel van de<br>maandrapportage.                                        | Elke maand aanwezig (indien van<br>toepassing) |
| Software beheer: actueel<br>overzicht van<br>software/patch versies       | Informatie over software /<br>patch versie per<br>printapparaat, met (indien<br>van toepassing) een<br>verklaring waarom<br>sommige apparaten niet de<br>laatste versie hebben | Dit overzicht is standaard<br>onderdeel van de<br>maandrapportage.                                        | Elke maand aanwezig                            |
| Security management:<br>actueel overzicht van<br>security issues          | Informatie over security<br>issues en mitigerende<br>maatregelen                                                                                                               | Dit overzicht is standaard<br>onderdeel van de<br>maandrapportage.                                        | Elke maand aanwezig                            |

## 2.10.2 Overleg

| Overleg                        | Deelnemers                                                                                                                                                                    | Frequentie<br>(min.) | Belangrijkste onderwerpen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contract management<br>overleg | ProRail:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Contract manager</li> </ul> Leverancier:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Contract manager</li> </ul>             | 1 x per 6<br>maanden | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluatie dienstverlening incl. resultaten van audits.</li> <li>Afhandeling van issues (die niet op operationeel of servicemanagement niveau worden afgehandeld).</li> <li>Voorstellen tot aanpassing van het contract.</li> <li>Bespreken van facturen</li> </ul>                                  |
| Service Management<br>Overleg  | ProRail:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Service Level Manager</li> </ul> Leverancier:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Service Manager</li> </ul>         | 1 x per maand        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klachten / Issues / Zorgen Lopende zaken</li> <li>Operationele aspecten van processen &amp; projecten</li> <li>Servicerapportage.</li> <li>Verbeterplannen.</li> <li>Status dienstverlening bespreken.</li> <li>Klachten/Issues/Zorgen</li> <li>Proactief beheer en Lifecycle management</li> </ul> |
| Operationeel overleg           | ProRail:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Keyuser 7100</li> </ul> Leverancier:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Keyuser leveranciers Servicedesk</li> </ul> | 1 x per maand        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Samenwerking tussen Servicedesks</li> <li>Openstaande calls</li> <li>Problems</li> <li>Wijzigingen</li> <li>Communiceren over statussen van calls</li> </ul>                                                                                                                                        |

**2.10.3 Escalatietabel**

| <b>ProRail</b>  | <b>Leverancier</b> |
|-----------------|--------------------|
| ServiceDesk     | ServiceDesk        |
| Servicemanager  | Servicemanager     |
| Contractmanager | Contractmanager    |

**2.10.4 Rapportage**

Leverancier levert maandelijks een rapportage op n.a.v. de prestaties op de KPI's in de tabel onder 2.2.1