

Service Level Agreement Provincie Noord-Brabant

Met betrekking tot Service Management Tool

SaaS-dienstverlening

Versie

1.0

Datum

Inhoud

1	Colofon	2
2	Doel van de Service Level Agreement	3
2.1	Positie SLA	3
2.2	Wijzigingen	3
2.3	Scope	3
3	Service Levels	4
3.1	Servicedesk	4
3.2	Support en onderhoud	4
3.3	Incident Management	4
3.3.1	Prioriteitenmatrix voor SaaS-dienstverlening	4
3.3.2	Prioriteitenbepalingsmatrix	5
3.4	Klachtenafhandeling	5
3.5	Problem Management	5
3.6	Change Management	6
3.7	Beschikbaarheid	6
3.8	Prestaties oplossing	7
3.9	Databeheer & back-up	7
3.10	Asset en Configuratie Management	7
3.10.1	Registratie en wijzigingen	7
3.10.2	Kwaliteit van de CMDB	7
3.10.3	Lifecycle beheer	7
3.10.4	Verbetermaatregelen	8
4	Patch- en releasemanagement	8
4.1	Overzicht per type wijziging	8
5	Informatie beveiliging	9
5.1	Beveiligingsincidenten	9
6	Rapportage & Monitoring	9

1 Colofon

Naam document

Service Level Agreement SaaS Provincie Noord-Brabant

Rechten en vrijwaring

Provincie Noord-Brabant kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. Provincie Noord-Brabant aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgave of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan.

Ondertekening

Naam:

Functie:

Datum:

Provincie Noord-Brabant

Naam:

Functie:

Datum:

Opdrachtnemer

Handtekening:

Handtekening:

2 Doel van de Service Level Agreement

Het doel van de Service Level Agreement (hierna SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen en verantwoordelijkheden tussen de provincie en opdrachtnemer over het minimaal te realiseren dienstenniveau en de rapportage daarover. Op basis van deze normstelling kan de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening worden gemonitord en continu worden verbeterd, zodat de samenwerking tussen beide partijen optimaal wordt gehouden. Opdrachtnemer voorziet in de beheersdiensten, in overeenstemming met de beschreven dienstenniveaus en overige afspraken. De diensten hebben betrekking op instandhouding van de applicatie, systemen of diensten en de aanpassingen hieraan ten gevolge van wijzigende omstandigheden en behoeften binnen de provincie.

De provincie beoogt door de relatie met de opdrachtnemer het volgende te realiseren:

- Het leveren van (toegevoegde) waarde aan interne klanten en de maatschappij.
- Het voldoen aan de contractdoelstellingen.
- Het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsprocessen.
- Het borgen van kennis van applicatie, systemen of diensten.

2.1 Positie SLA

Deze SLA maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst met kenmerk C2353455. De duur van deze SLA is gelijk aan de contractduur van de Overeenkomst. Voor zover contract documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de beschreven rangorde in artikel 11 van de Overeenkomst.

2.2 Wijzigingen

Wijzigingen op de in de SLA vastgelegde regelingen, prestaties en rapportages kunnen zowel een incidenteel als een blijvend (structureel) karakter hebben:

- Incidenteel: Bij deze wijzigingen gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van de SLA, waarbij de SLA als zodanig niet wijzigt.
- Structureel: Een wijziging is structureel wanneer ten gevolge van deze wijziging de inhoud van de SLA verandert. Structurele wijzigingen worden via het tactisch overleg afgestemd en vastgelegd d.m.v. een revisie van de SLA met een verhoogd revisienummer. Incidentele wijzigingen worden apart gecommuniceerd.

2.3 Scope

Deze SLA dekt uitsluitend de SaaS-dienstverlening, inclusief de beschikbaarheid, prestaties, verantwoordelijkheden en ondersteuning van de applicatie en de bijbehorende integraties. Financiële, juridische en compliance-gerelateerde afspraken worden geregeld in de bijbehorende contractdocumenten.

3 Service Levels

Provincie Noord-Brabant maakt gebruik van het ITIL-raamwerk voor service management. Processen, dienstverleningstijden, prioriteitenniveaus etc. zijn dan ook in die termen beschreven. Het gaat in de SLA om afspraken over de dienstverlening. Afspraken over procedures met betrekking tot de werkprocessen worden zoveel als mogelijk ondergebracht in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

3.1 Servicedesk

Onderdeel	Beschikbaarheid
Servicedesk	Maandag t/m donderdag van 08:00 tot 16:30 en vrijdag van 08:00 tot 16:00
Contactmethoden	Telefoon, e-mail, ticketportaal

- De servicedesk communiceert in het Nederlands.
- De servicedesk is single point of contact voor Provincie Noord-Brabant, ook wanneer opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.
- Alle geregistreerde meldingen bij opdrachtnemer, door of voor PNB, worden minimaal 13 maanden bewaard en zijn inzichtelijk voor PNB.

3.2 Support en onderhoud

Onderdeel	Tijdvenster
Service window	Maandag t/m vrijdag, 07:00 - 22:00
Maintenance window	Maandag t/m vrijdag, 22:00 - 07:00, zaterdag en zondag volledig

3.3 Incident Management

Opdrachtgever maakt onderscheid in minimaal 3 verschillende prioriteringen voor incidenten. In onderstaande tabel zijn deze prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afpraak.

3.3.1 Prioriteitenmatrix voor SaaS-dienstverlening

Prioriteit	Criteria	Reactietijd	Oplostijd	KPI
Prioriteit 1	• De SaaS-applicatie is volledig onbereikbaar. • Kritieke processen liggen stil. • Beveiligingsincident zoals een datalek of ongeautoriseerde toegang. • Data-integriteitsproblemen zoals verlies of corruptie.	15 min	4 uur	100%
Prioriteit 2	• Kernfunctionaliteit werkt niet of is beperkt beschikbaar. • Prestatieproblemen zoals trage respons of veel time-outs. • API's of integraties met bedrijfskritische systemen werken niet.	30 min	8 uur	≥ 90%
Prioriteit 3	• Niet-kritieke functionaliteit werkt niet naar behoren. • Kleine bugs of cosmetische fouten zonder functionele impact.	4 uur	2 werkdagen	≥ 90%

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.
- Opdrachtnemer bewaakt proactief de dienst en meldt kritieke verstoringen conform overeengekomen reactietijd bij de functioneel beheerder en/of ISO. Nader af te stemmen in DAP.
- De reactietijd is de periode tussen de melding van een incident en de eerste daadwerkelijke (menselijke) reactie. Deze reactie bevestigt dat het incident bekend is en dat de opdrachtnemer ermee aan de slag gaat.

- De oplostijd is de periode tussen de melding van een incident en het gereed melden van het incident na overleg met de aanmelder van het incident.

3.3.2 Prioriteitenbepalingsmatrix

Impact \ Urgentie	Hoog	Midden	Laag
Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 1	Prioriteit 2
Midden	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Laag	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 3

Hoe werkt deze matrix?

- Impact = Hoeveel gebruikers en processen worden beïnvloed?
 - Hoog = Volledige applicatie-uitval of bedrijfskritische processen geraakt.
 - Midden = Grote verstoring, maar workaround mogelijk.
 - Laag = Kleine verstoring zonder serieuze impact.
- Urgentie = Hoe snel moet dit worden opgelost?
 - Hoog = Onmiddellijke actie vereist (bijv. datalek, volledige onbeschikbaarheid).
 - Midden = Probleem heeft aanzienlijke impact, maar directe oplossing is niet noodzakelijk.
 - Laag = Kan zonder directe gevolgen later worden opgepakt.

3.4 Klachtenafhandeling

Opdrachtgever en opdrachtnemer komen een klachtenregeling overeen, gedetailleerd uitgewerkt in de DAP, waarvoor het volgende geldt:

- Binnen twee werkdagen na de melding komt de opdrachtnemer tot een voorstel voor de afhandeling van de klacht.
- De klacht kan pas afgesloten worden na goedkeuring van de opdrachtgever.

3.5 Problem Management

Het doel van het Problem Management is het structureel oplossen van repeterende incidenten en/of incidenten met de status "workaround" en hier lering uit trekken om daarmee verbetervoorstellen uit te brengen.

In onderstaande tabel zijn de prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afspraken.

Prioriteit	Status melding	Doorlooptijd achterhalen oorzaak	Doorlooptijd structurele oplossing	Percentage Gehaald (KPI)
Hoog	Dagelijks	3 werkdagen	2 weken	≥ 95% van de problems op tijd structureel opgelost.
Midden	Wekelijks	2 weken	4 weken	≥ 90% van de problems op tijd structureel opgelost.
Laag	Wekelijks	4 weken	8 weken	≥ 80% van de problems op tijd structureel opgelost.

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalenderkwartaal.
- In geval van een hoogste Prioriteit incident welke verder als Problem wordt behandeld dient binnen 5 werkdagen een Root Cause Analyse (RCA) rapportage voor worden opgesteld.
- Verbetervoorstellen dienen in een Service Improvement Plan te worden opgenomen en middels een problem te worden geïmplementeerd.

- Afspraken over het melden en afhandelen van problemen worden opgenomen in het DAP.

3.6 Change Management

Wijzigingsbeheer moet ervoor zorg dragen dat gewenste aanpassingen aan geleverde oplossing (software, omgeving) / dienstverlening een gestructureerde, overzichtelijke en herleidbare manier een weg vinden naar het productiesysteem.

PNB maakt onderscheid tussen service requests, standaard-, niet-standaard- en spoedwijzigingen.

- Service Request: Een lijst met overeengekomen Service Request worden in het DAP vastgelegd.
- Standaard wijzigingen: Standaardwijziging zijn onderdeel van de standaard dienstverlening en worden daarom niet apart door opdrachtnemer in rekening gebracht.
- Niet standaard wijzigingen: Voor niet-standaard wijzigingen zullen opdrachtnemer en opdrachtgever een Request for Change proces doorlopen.
- Spoed wijzigingen: Een spoedwijziging is een wijziging die zo snel mogelijk moet worden geïmplementeerd om een onverwacht prioriteit 1 incident op te lossen, een grote verstoring van de dienstverlening te voorkomen of een beveiligingsrisico te mitigeren.

Prioriteit	Norm	Tijdigheid	Juistheid	Volledigheid
Service request	Reactietijd: 1 Werkdag Doorlooptijd: per Service Request vastgelegd in DAP		100% in één keer correct doorgevoerd.	• ≥ 90% binnen de norm afgesloten • 100% binnen 2 * de norm afgesloten
Standaard wijziging	Reactietijd: 1 Werkdag Doorlooptijd: per wijziging vastgelegd in DAP		100% in één keer correct doorgevoerd.	
Niet standaard wijziging	Reactietijd: 2 Werkdagen Doorlooptijd: conform geplande datum, na akkoord van CAB Indien van toepassing: een offerte binnen 5 Werkdagen*	Minimaal 5 Werkdagen voor het beoogde Change-window aangekondigd bij het CAB	• in maximaal 2 keer goed-gekeurd door het CAB (tijdig, volledig, juist aangeleverd) • 90% in één keer correct doorgevoerd, in het geplande Change-window	
Spoed wijziging	Reactietijd: Zsm Doorlooptijd: Zie prio 1 incident management.			

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.
- Een wijziging met impact op de opdrachtgever, dient minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het doorvoeren van de wijziging te zijn gemeld.
- Opdrachtnemer voorziet in een roll-back plan bij een niet-standaard wijziging.
- Procedures in relatie tot het Change Proces worden vastgelegd in het DAP.
- In de DAP is vastgelegd welke wijzigingen als standaard wijzigingen zijn gedefinieerd en welke doorlooptijden ten behoeve van uitvoer zijn voorzien.

3.7 Beschikbaarheid

Dienstonderdeel	Uptime percentage	Meetperiode
SaaS-dienst	≥ 99,5%	Per maand
API's & integraties	≥ 99,5%	Per maand

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand

3.8 Prestaties oplossing

Prestatiecriterium	Maximale responstijd	KPI
Openen volledige (web)applicatie	≤ 10 sec	≥ 95%
API-response tijd	≤ 1 sec	≥ 95%
Opslaan registratie/aanpassingen in systeem	≤ 5 sec	≥ 95%
Keystroke registratie	≤ 200 ms	≥ 95%
Bulkacties verwerken (>10.000 records)	≤ 60 sec	≥ 95%

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand

3.9 Databeheer & back-up

Databeheer en back-up wordt uitgevoerd conform contract bijlage I PNB Back-up Strategie v1.0.

Restoreverzoeken worden aangevraagd middels een (standaard) wijziging. Doorlooptijden worden vastgelegd in (standaard) wijzigingsverzoeken.

3.10 Asset en Configuratie Management

Deze afspraken zijn van toepassing op het beheer van assets en configuratie-items binnen de dienstverlening door de opdrachtnemer. Denk hierbij aan licenties, API-koppelingen en specifieke configuraties.

3.10.1 Registratie en wijzigingen

Service Level	Omschrijving	Norm	KPI
Registratietijd nieuwe assets	Alle nieuwe assets (hardware en software) worden geregistreerd in het CMDB.	Binnen 2 werkdagen na levering of installatie.	100%
Wijzigingen in configuraties	Mutaties in configuratie-items (inclusief versienummer) worden tijdig verwerkt.	Binnen 2 werkdagen na wijziging.	100%

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalenderkwartaal.

3.10.2 Kwaliteit van de CMDB

Service Level	Omschrijving	Norm	KPI
Volledigheid	De CMDB bevat alle relevante en afgesproken configuratie-items met verplichte attributen.	Volledigheid bij auditmomenten.	≥ 98%
Nauwkeurigheid	De data in de CMDB is correct en up-to-date; afwijkingen worden tijdig gecorrigeerd.	Afwijking bij steekproefcontroles.	≤ 2%

- Audits op de CMDB worden ad-hoc uitgevoerd.

3.10.3 Lifecycle beheer

Service Level	Omschrijving	Norm	KPI
Verwijderen van oude assets	Assets worden verwijderd of gearhiveerd uit het CMDB, zodra ze buiten gebruik worden gesteld.	Binnen 5 werkdagen na afmelding.	95%

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand

3.10.4 Verbetermaatregelen

- Indien uit controles blijkt dat de norm niet wordt gehaald, wordt binnen 10 werkdagen een verbeterplan opgesteld door de opdrachtnemer.
- Dit verbeterplan wordt besproken en gemonitord in het eerstvolgende tactisch overleg.

4 Patch- en releasemanagement

Releasemanagement zorgt voor het coördineren, reguleren en bewaken van de implementatie van een nieuwe versie van de aangeboden oplossing. Releasemanagement is onderdeel van de overeengekomen dienstverlening. Opdrachtnemer heeft een methodiek voor het beoordelen, prioriteren en implementeren van nieuwe gewenste functionaliteit/verbeteringen in de applicatie / SaaS-dienst.

- Opdrachtnemer zal de coördinatie voeren over de gehele release cyclus.
- Opdrachtnemer informeert opdrachtgever minimaal 10 werkdagen voor het uitvoeren van een nieuwe release. Hiervan kan afgeweken worden indien er security risico's kunnen optreden.
- Naast de resultaatverplichting voor een geaccepteerde nieuwe release, verzorgt de opdrachtnemer de coördinatie over de gehele release cyclus, beginnend vanaf het moment dat een verzoek om een wijziging is aangemeld tot en met het moment dat de nieuwe release operationeel is gebracht. Opdrachtnemer heeft daarbij een initiërende, organiserende en signalerende rol.
- Opdrachtnemer voert naast releasemanagement ook patchmanagement uit. Opdrachtnemer voert tijdig patches en updates uit waardoor de SaaS-dienst steeds veilig is, aan wettelijke eisen voldoet en op versie N of N-1 is. De kosten hiervoor maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening en worden niet separaat doorbelast.

Onderdeel	Omschrijving
Updates	Releases zoals patches en hotfixes die zonder extra kosten worden toegepast. Gericht op het oplossen van bugs, verbeteren van beveiliging en optimaliseren van prestaties. Updates bevatten geen nieuwe functionaliteiten en worden uitgerold op basis van noodzaak, bijvoorbeeld bij beveiligingsrisico's. Reguliere updates maken standaard onderdeel uit van de dienstverlening.
Upgrades	Releases met nieuwe functionaliteiten of aanzienlijke verbeteringen aan de SaaS-dienst. Upgrades kunnen een nieuwe versie of release family bevatten. De planning vindt periodiek plaats (bijvoorbeeld jaarlijks of per kwartaal). Standaard upgrades worden zonder extra kosten doorgevoerd en vallen binnen het abonnement.
Kritieke updates & upgrades	Updates of upgrades die in redelijkheid noodzakelijk zijn om de continuïteit, beveiliging of prestaties van de SaaS-dienst te waarborgen, of om te voldoen aan wet- en regelgeving. Deze worden direct doorgevoerd zonder voorafgaande goedkeuring, maar altijd met kennisgeving aan de opdrachtgever. Ook deze vallen binnen het abonnement en worden niet apart doorbelast.

- Alle wijzigingen met impact op de dienstverlening van PNB doorlopen het change-proces.
- Upgrades met impact op de PNB worden aangekondigd en via Change Management geïmplementeerd.
- Testomgeving is minimaal 2 weken voor livegang beschikbaar.

4.1 Overzicht per type wijziging

Type wijziging	Ondersteund binnen SLA?	Extra kosten?	Change-proces vereist?
Bugfix / Patch	Ja	Nee	Nee
Kritieke Update	Ja	Nee	Ja, achteraf
Reguliere Update	Ja	Nee	Nee

Standaard Upgrade	Ja	Nee	Ja
Specifieke klantwijziging	Nee	Ja (meerwerk)	Ja
Aangepaste configuratie	Nee	Ja (meerwerk)	Ja

5 Informatie beveiliging

De opdrachtnemer waarborgt informatiebeveiliging als integraal onderdeel van de SaaS-dienstverlening conform wet- en regelgeving die van toepassing is op de Provincie Noord-Brabant. Onderstaande service levels zijn van toepassing en worden periodiek gemeten en gerapporteerd.

5.1 Beveiligingsincidenten

Service Level	Omschrijving	Norm/KPI	Meetfrequentie
Detectie van beveiligingsincidenten	Opdrachtnemer detecteert proactief beveiligingsincidenten binnen de SaaS-dienst.	100% detectie en melding van incidenten met impact binnen 1 uur na constatering.	Maandelijks rapporteren van incidentoverzicht.
Meldplicht incidenten	Incidenten met impact op vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid worden binnen overeengekomen tijd gemeld.	Melding binnen 2 uur na constatering aan de Security Officer van de opdrachtgever.	Per incident gemonitord.

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand

6 Rapportage & Monitoring

Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen na afloop van de maand de SLR-rapportage beschikbaar aan de afdeling Service Delivery Management van opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van de inhoud van de rapportage worden in het DAP vastgelegd, maar dient tenminste het volgende te bevatten:

- Alle meldingen aangemeld en afgerond (aantal, prioriteit, soort melding).
- Prestatieoverzichten van afhandeling meldingen (duur openstaande melding, reactietijd, hersteltijd, per categorie) inclusief percentage KPI realisatie.
- Aantal, soort en beschrijving van beveiligingsincidenten en integriteitsincidenten.
- Beschikbaarheidsrapportage over overeengekomen en afgenomen services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus en de identificatie waar verbetering kan plaatsvinden.
- Wijzigingenbeheer: overzicht openstaande en uitgevoerde wijzigingen inclusief KPI realisatie.
- Trendanalyse over laatste 6 maanden van overeengekomen KPI afspraken.
- CMDB-rapportage.
- Verbetermaatregelen van service levels indien deze beneden het vereiste niveau zijn of dreigen te raken.