

<Plaats hier logo opdrachtnemer>

**SERVICE LEVEL AGREEMENT <NAAM
OPDRACHTNEMER> - PROVINCIE NOORD-BRABANT**
MET BETREKKING TOT <SAAS DIENST XXXX>

Publicatiedatum 30 september 2025
Versie 2.0
Status Concept

Colofon

Naam document

Service Level Agreement SaaS-applicaties

Datum

Xx xx 2025

I Versiebeheer/wijzigingshistorie

Beschrijf de wijzigingen op het Service Level Agreement (SLA) die zijn goedgekeurd en door wie.

Versies

Versie	Datum	Samenvatting van de wijzigingen
0.3	14-12-2021	Verwerken feedback Lion Hendriks
0.4	15-4-2022	Servicewindow aangepast obv checklist SaaS Releasemanagement geupdate obv checklist SaaS Back-up en restore services geupdate obv checklist SaaS
0.9	30-5-2022	Verwerken alle opmerkingen en feedback van reviewers
1.0	19-09-2022	Rapportage per kwartaal opgenomen
2.0	xx-xx-2025	Document geactualiseerd

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.

II Ondertekening

Op <Datum> getekend door

Handtekening:

Handtekening:

Naam, functie

Provincie Noord-Brabant

Naam, functie

Opdrachtnemer

Inhoudsopgave

COLOFON	2
1. DOEL VAN HET SLA.....	4
2. DIENSTVERLENING, PROCESSEN.....	5
2.1 SUPPORT EN ONDERHOUD	5
2.2 SERVICEDESK.....	5
2.3 INCIDENT MANAGEMENT	5
2.4 PROBLEM MANAGEMENT	7
2.5 AVAILABILITY MANAGEMENT	8
2.6 PRESTATIE OPLOSSING	8
2.7 CHANGE MANAGEMENT	8
2.8 ASSET EN CONFIGURATIE MANAGEMENT	9
2.9 PATCH- EN RELEASEMANAGEMENT.....	10
2.10 INFORMATIEBEVEILIGING	11
2.11 DATABEHEER, BACK-UP EN RESTORE SERVICES	11
2.12 SERVICE LEVEL RAPPORTAGE	11
2.13 DOCUMENTATIE EN EXIT.....	11
3. COMMUNICATIE PROVINCIE NOORD-BRABANT EN OPDRACHTNEMER	12
3.1. DIENSTRAPPORTAGES.....	13
3.2. KLACHTEN.....	13
4. DEFINITIES.....	14

1. Doel van het SLA

Doel van het 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 indien noodzakelijk worden verbeterd zodat de 'goede' relatie/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) aan de provinciale organisatie, interne belanghebbenden en de maatschappelijke taken van de provincie;
- Het voldoen aan de contractdoelstellingen;
- Het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsprocessen;
- Het borgen van kennis van applicatie, systemen of diensten;

Wijzigingsbeheer

Wijzigingen op de in het 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 het SLA, waarbij het SLA als zodanig niet wijzigt.
- Structureel: Een wijziging is structureel wanneer ten gevolge van deze wijziging de inhoud van het SLA verandert.

Een tussentijdse aanpassing van het SLA verkrijgt rechtskracht na overeenstemming en ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

Uitbreiding en inkrimping van (de scope van de) dienstverlening geschiedt in overleg en wordt gecoördineerd door de Contractmanager van de provincie Noord-Brabant. Deze wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd in een Addendum op de Overeenkomst, welke slechts na ondertekening door beide partijen van kracht wordt.

Delen SLA

Opdrachtgever is gerechtigd deze SLA te delen met andere ICT-leveranciers van de provincie indien deze dienstverlening onderdeel uitmaakt van een totale keten aan ICT-diensten. Dit om de totale continuïteit van deze keten ICT-dienst te garanderen. In dat geval informeert Opdrachtgever vooraf Opdrachtnemer hierover. Opdrachtgever zal enkel service afspraken delen en geen financiële afspraken delen.

2. Dienstverlening, processen

Provincie Noord-Brabant maakt gebruik van het ITIL-framework voor service management. Processen, dienstverleningstijden, prioriteitsniveaus etc. zijn dan ook in die termen beschreven. Het gaat in het SLA om afspraken over de dienstverlening. Zie hoofdstuk 7 voor algemene bepalingen met betrekking tot communicatie, rapportages, klachtafhandeling e.d. De specifieke procedures met betrekking tot de werkprocessen worden ondergebracht in het Dossier met Afspraken en Procedures (DAP).

2.1 Support en onderhoud

Service window:

Opdrachtnemer garandeert dat hij de levering van de SaaS-toepassing volgens de overeengekomen service levels, beschikbaar houdt voor gebruikers van de opdrachtgever en dat onderhoud in de vorm van updates of upgrades geen verstoring geeft in de dienstverlening.

Onderhoudswindow:

Het onderhoudswindow is:

- op maandag tot en met vrijdag van 22:00 uur tot 07:00 de volgende ochtend.
- op zaterdag en zondag en feestdagen, in alle gevallen mits er een goedgekeurde change is.

Opdrachtnemer kondigt onderhoud aan de aangeboden oplossing minimaal 10 werkdagen van tevoren aan middels een nog vast te stellen procedure in het DAP.

2.2 Servicedesk

- De servicedesk van de Opdrachtnemer is het single point of contact voor Provincie Noord-Brabant m.b.t. service aanvragen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.
- De servicedesk communiceert met Provincie Noord-Brabant in de Nederlandse taal en is gevestigd in Nederland.
- De servicedesk van Opdrachtnemer is telefonisch beschikbaar op maandag t/m donderdag van 08:00 tot 16:30 uur en op vrijdag van 08:00 tot 16:00 uur. In geval van telefonische communicatie dient de servicedesk bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen binnenlands- of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
- De servicedesk is 24/7 beschikbaar middels een webportaal of soortgelijke applicatie, waarin geselecteerde medewerkers van Opdrachtgever hun verzoeken en incidenten kunnen melden en de voortgang van openstaande verzoeken/incidenten/changes kunnen zien.

2.3 Incident Management

Opdrachtnemer maakt onderscheid in 3 verschillende prioriteringen voor incidenten. In onderstaande tabel zijn deze prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afspraken. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand. Opdrachtnemer garandeert maandelijks inzicht te zullen geven in incident statussen en prioritering, problemen, serviceverzoeken en standaard changes.

Opdrachtnemer stelt Provincie Noord-Brabant in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten en ondersteuningsaanvragen te kunnen volgen via het webportaal en/of telefonisch.

Prioriteit	Scope	Maximale Reactietijd	Maximale Hersteltijd	Percentage Gehaald (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 minuten	4 klokuren	100% van de Incidenten binnen de norm opgelost
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 minuten	8 klokuren	90% van de Incidenten binnen de norm opgelost
Prioriteit 3	- Niet-kritieke functionaliteit werkt niet naar behoren. - Kleine bugs of cosmetische fouten zonder functionele impact.	4 klokuren	2 werkdagen	90% van de Incidenten binnen de norm opgelost

Afspraken inzake uitvoering incidentmanagement proces:

- Zodra het Incident verholpen is (structureel of met een tijdelijke oplossing), 'informeert de opdrachtnemer de provincie z.s.m. dan toch binnen een uur
- Bij de prioriteitstelling van een Incident wordt tevens gekeken naar impact van het Incident. Dit betekent dat Incidenten bij Provinciale Staten, Gedeputeerde Staten en de Commissaris van de Koning een hogere prioriteit kunnen krijgen.
- 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.
- 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 hersteltijd is de periode tussen de melding van een incident en het gereed melden van het incident na overleg met de aanmelder van het incident.
- In geval de melding een Prioriteit 1 incident betreft, dan zal de melding altijd gevolgd worden door een telefonisch overleg tussen de functioneel beheerder van opdrachtgever en de service-coördinator van opdrachtnemer.

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.

2.4 Problem Management

Opdrachtnemer onderhoud het ITIL-proces Problem Management waarmee structurele of langlopende problemen gericht worden onderzocht en opgelost

Classificatie: De classificatie van het Problem gebeurt door de Opdrachtgever en is afhankelijk van:

- Ernst van het Problem;
- Urgentie vanuit het perspectief van de opdrachtgever;
- Beschikbaarheid van een tijdelijke oplossing (workaround);
- Wetgeving
- Imagoschade
- Complexiteit van een aangeboden workaround

Prioriteit	Status melding	Doorlooptijd achterhalen oorzaak	Doorlooptijd structurele oplossing	Percentage Gehaald (KPI)
Hoog	Dagelijks	3 werkdagen	2 werkweken	95% van de problems binnen de norm doorlooptijd structurele oplossing opgelost
Midden	Wekelijks	2 werkweken	4 werkweken	90% van de problems binnen de norm doorlooptijd structurele oplossing opgelost
Laag	Wekelijks	4 werkweken	8 werkweken	90% van de problems binnen de norm doorlooptijd structurele oplossing opgelost

Afspraken inzake uitvoering problem management proces:

- 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 (SIP) te worden opgenomen en middels een problem te worden geïmplementeerd.
- Afspraken over het melden en afhandelen van problemen worden opgenomen in het DAP.

Onderstaande matrix bepaalt of een probleem "Hoog", "Midden" of "Laag" prioriteit krijgt:

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

Toelichting:

- Impact = hoe groot de gevolgen van het probleem zijn voor de organisatie en gebruikers.
 - Hoog: Repeterende incidenten of "Workarounds" raken kritieke diensten of $\geq 50\%$ van de gebruikers.
 - Midden: Repeterende problemen beïnvloeden een belangrijke, maar niet bedrijfskritische dienst.
 - Laag: Enkel een paar gebruikers of niet-kritieke functionaliteit zijn geraakt
- Urgentie = hoe snel er een structurele oplossing nodig is.
 - Hoog: Geen werkende workaround, of workaround veroorzaakt te hoge operationele kosten.
 - Midden: Workaround is afdoende voor de korte termijn, maar extra lasten voor de operatie.
 - Laag: Workaround is goed genoeg en direct ingrijpen niet nodig.

2.5 Availability Management

Availability Management is erop gericht om de beschikbaarheid van de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract te kunnen waarborgen. Onder Availability Management wordt verstaan:

- Schaalbaarheid van de geboden dienst: Opdrachtnemer garandeert dat er geen limieten bestaan ten aanzien van de opslagcapaciteit of het aantal gebruikersprofielen binnen de geboden dienst. M.a.w. is de dienst schaalbaar en zijn er ruime mogelijkheden t.a.v. groei en/of krimp.
- Performance gelijktijdig gebruik: Opdrachtnemer garandeert een optimale werking van het systeem bij een gelijktijdig gebruik van alle gebruikers/x-aantal gebruikers
- Uitwijkmogelijkheid van de dienst: De aangeboden dienst is dusdanig ingericht dat bij calamiteiten in het datacenter de dienst naadloos kan worden aangeboden/gecontinueerd vanaf een tweede of derde locatie

Opdrachtnemer garandeert onderstaande beschikbaarheid van de onderstaande diensten:

Tijdvak	Minimale beschikbaarheid	Meetperiode
Gedurende Servicewindow	Minimale beschikbaarheid SaaS-dienst 99,5% Minimale beschikbaarheid API's en integraties 99,5%	Per kalendermaand
Gedurende Onderhoudswindow	Minimale beschikbaarheid SaaS-dienst 99,5% Minimale beschikbaarheid API's en integraties 99,5%	Per kalendermaand

Opdrachtnemer levert maandelijks een beschikbaarheidsrapportage aan met services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus, de onderliggende berekening en de identificatie waar verbetering mogelijk is.

2.6 Prestatie 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 tbv rapportages (>10.000 records)	≤ 60 sec	≥ 95%

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

2.7 Change Management

Change Management moet ervoor zorgdragen dat gewenste aanpassingen aan geleverde oplossing (software, omgeving) / dienstverlening een gestructureerde, overzichtelijke en gecontroleerde 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: 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 (Emergency Change) 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.

Type wijziging	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.			

Afspraken inzake uitvoering Changemanagement proces:

- 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

2.8 Asset en Configuratie management

De doelstelling van configuratiebeheer is het beschikbaar stellen van informatie over applicatieobjecten waarvoor opdrachtnemer verantwoordelijk is. Deze informatie dient ter ondersteuning van andere applicatie georiënteerde processen (Release management, Problem management) waarbij de exacte samenstelling en identificatie van de applicatieobjecten relevant is.

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.

Registratie en wijzigingen

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

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

Kwaliteit van de CMDB van PNB

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

- Audits op de CMDB worden ad-hoc uitgevoerd.

Lifecycle beheer

Service Level	Omschrijving	Norm	KPI
Verwijderen van oude assets	Assets worden verwijderd of gearchiveerd 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

2.9 Patch- en Releasemanagement

Onder releasemanagement wordt verstaan 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 brengt jaarlijks minimaal één release uit waarin bovenstaande verbeteringen zijn opgenomen.

- Opdrachtnemer zal de coördinatie voeren over de gehele release cyclus.
- Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen voor het uitvoeren van een nieuwe release per email. 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.

Overzicht per type wijziging

Type wijziging	Ondersteund binnen SLA?	Extra kosten?	Change-proces PNB 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

2.10 Informatiebeveiliging

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.

Service Level	Omschrijving	Norm/KPI	Meetfrequentie
Detectie van beveiligingsincidenten	Leverancier monitort proactief beveiligingsincidenten binnen de SaaS-dienst.	95% van incidenten met impact binnen 1 uur na constatering.	Maandelijks rapporteren van incidentoverzicht.
Meldplicht incidenten	Security incidenten met impact op vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid worden binnen overeengekomen tijd gemeld.	Melding binnen 6 uur na constatering aan de Security Officer van de opdrachtgever.	Per incident gemonitord.

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

2.11 Databeheer, Back-up en Restore services

Middels de back-up en restore services worden preventief kopieën gemaakt van de aanwezige data. Hierdoor worden deze gegevens veiliggesteld voor het geval de gegevens op de originele locatie verloren gaan of beschadigd raken. Indien nodig kan een back-up weer op de oorspronkelijke locatie teruggeplaatst worden.

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.

2.12 Service Level Rapportage

Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen na afloop van de maand de Service Level Rapportage (SLR) beschikbaar aan de afdeling Service Delivery Management (SDM) 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-realiserings.
- Aantal, soort en beschrijving van incidenten.
- 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-realiserings.
- 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.

2.13 Documentatie en Exit

<Specifieke voorwaarden ten aanzien van documentatie en exit-plan worden opgenomen in de overeenkomst; eventuele extra SLA afspraken kunnen hier worden opgenomen>.

Detailafspraken inzake data-overdracht worden vastgelegd in een Exit- / Re-transitieplan, welke als bijlage bij deze overeenkomst wordt opgenomen.

3. Communicatie provincie Noord-Brabant en Opdrachtnemer

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (bijvoorbeeld vastgelegd in verbeterplannen) is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk.

In onderstaande tabel is vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Neem tevens een overzicht op van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.

Een nadere concretisering van deze overlegvormen is opgenomen in het DAP. Denk hierbij aan tijdstippen of aanleidingen voor overleg en de betrokken personen bij overleg.

Overlegniveau	Frequentie	Participanten (=bevoegden)	Agenda/doel
Operationeel	1x per maand	<u>Opdrachtgever</u> • <Deelnemer Opdrachtgever> • <Deelnemer Opdrachtgever> <u>Opdrachtnemer</u> • <Deelnemer Opdrachtnemer> • <Deelnemer Opdrachtnemer>	• Stand van zaken lopende zaken • Updates van werkafspraken • Extra facturabele activiteiten • Inhoudelijke bespreking van lopende incidenten / problemen / escalaties • Kwaliteit van de services / leveringen • Actuele risico's • Verbetering in de communicatie onderling • Roadmap (o.a. input wensen van klanten) van leverancier en nieuwe ontwikkelingen ,evt. aanstaande projecten / grote aanpassingen)
Tactisch	1x per kwartaal	<u>Opdrachtgever</u> • <Deelnemer Opdrachtgever> • <Deelnemer Opdrachtgever> <u>Opdrachtnemer</u> • <Deelnemer Opdrachtnemer> • <Deelnemer Opdrachtnemer>	• Bespreken highlights van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de SLA rapportages incl. operationele issues en escalaties • Bespreking van de ingekomen grote projecten • Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan (Changemanagement) • Actuele risico's • Klant tevredenheid • Status realisatie contractdoelstellingen • Proces evaluatie • Facturatie • Actualiteit Technische- en Beheerdocumentatie • Wijze van uitvoering van het contract, SLA en DFA en evt. voorstellen voor aanpassing (als input voor Strategisch overleg) • Wijzigingen op het DAP • Roadmap en nieuwe ontwikkelingen
Strategisch	1x per jaar	<u>Opdrachtgever</u> • <Deelnemer Opdrachtgever> • <Deelnemer Opdrachtgever> <u>Opdrachtnemer</u> • <Deelnemer Opdrachtnemer> • <Deelnemer Opdrachtnemer>	• Evaluatie van de belangrijkste escalaties, dienstverlening en samenwerking • Contractdoelstellingen • Voortgang en vaststellen/bijstellen gezamenlijke toekomstvisie • Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan • Accorderen wijzigingen op het Contract / SLA en /of Dossier Financiële Afspraken (DFA) (indien van toepassing)

3.1. Dienstrapportages

Zie paragraaf 2.11 voor specifieke rapportages voor een bepaald proces.

Als provincie moeten we zicht hebben, krijgen en houden op alles wat te maken heeft met de afgenomen dienstverlening. Daarnaast kan ook afgesproken worden dat de opdrachtnemer periodiek een onderzoek naar de kwaliteit van de beveiliging laat doen door een onafhankelijke derde. Dergelijke afspraken worden in de klantleveranciersovereenkomst vastgelegd, waarbij bepaald wordt dat jaarlijks een externe auditor de opdracht krijgt een zogenaamde Third Party-Mededeling (TPM) op te stellen. De TPM bevat een oordeel over de kwaliteit van het stelsel van maatregelen van interne controle en beveiliging bij de opdrachtnemer en biedt de provincie de garantie dat de opdrachtnemer zijn contractuele beveiligingsafspraken is nagekomen.

3.2. Klachten

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.

De escalatie van een klacht wordt uitgevoerd conform de escalatieregeling in de DAP. In de periodieke Service Level Rapportage is een aparte paragraaf voor klachtrapportage opgenomen.

4. Definities

Term	Definitie
API	Application Programming Interface; een set definities en protocollen waarmee softwarecomponenten met elkaar communiceren.
Asset en Configuratie management	Het proces dat zorgt voor het identificeren, registreren en beheren van assets en configuratie-items binnen de IT-dienstverlening.
Auditor	Onafhankelijke partij die controleert of aan vooraf vastgelegde eisen is voldaan, zoals de naleving van beveiligingsmaatregelen in de SLA.
Bedrijfskritische systemen	Systemen die essentieel zijn voor het primaire proces van de organisatie; uitval ervan heeft directe impact op de continuïteit van de dienstverlening.
Bugfix	Een kleine correctie in de software die bedoeld is om fouten te herstellen of beveiligingslekken te dichten.
Bugs	Fouten of gebreken in software die leiden tot verstoringen, onjuist of ongewenst gedrag van een applicatie of systeem.
Configuration Management Database (CMDB)	Een centrale database met informatie over alle configuratie-items en hun onderlinge relaties binnen de dienstverlening.
Doorlooptijd	De tijd tussen de ontvangst van een verzoek of incident en de volledige afhandeling, inclusief terugkoppeling.
Dossier Financiële Afspraken (DFA)	Document waarin de financiële afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn vastgelegd, als onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst.
Exit- / Re-transitieplan	Een plan dat beschrijft hoe data, diensten, hardware en verantwoordelijkheden worden overgedragen bij beëindiging of wijziging van de samenwerking met de leverancier.
Incidentmanagement	Het ITIL-proces gericht op het zo snel mogelijk herstellen van normale dienstverlening na een verstoring.
IT Infrastructure Library (ITIL)	Een wereldwijd erkend best-practice-raamwerk voor IT-servicemanagement (ITSM). Het beschrijft generieke processen, rollen en principes om IT-diensten te plannen, leveren, beheren en continu te verbeteren, zodat deze aansluiten op de behoeften van de organisatie.
Keystroke registratie	Toetsaanslagregistratie, is het proces waarbij elke toetsaanslag op een apparaat wordt vastgelegd.
Kritieke update	Een essentiële software-update, vaak beveiligingsgerelateerd, die met spoed en volgens afgesproken procedures moet worden geïmplementeerd.
Key Performance Indicator (KPI)	Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden beschreven prestatie-eenheid waarmee de kwaliteit van dienstverlening wordt beoordeeld.
Niet-kritieke functionaliteit	Functionaliteit waarvan het uitvallen geen directe impact heeft op bedrijfsprocessen of kernfunctionaliteit.
Niet standaard wijzigingen	Wijzigingen die buiten de standaard dienstverlening vallen en via het formele changeproces worden behandeld.
Patch	Een softwarecorrectie die functionele of beveiligingsproblemen oplost, of nieuwe functionaliteiten toevoegt.
Reactietijd	De tijd tussen het melden van een incident of verzoek en de eerste inhoudelijke reactie van de opdrachtnemer.
Reguliere update	Een geplande aanpassing aan de software zonder directe noodzaak. Maakt deel uit van het releaseproces.

Term	Definitie
Root Cause Analyse (RCA)	Een gestructureerde analyse om de dieperliggende oorzaak van een incident of probleem te achterhalen.
Software as a Service (SaaS)-applicatie	Een via internet aangeboden applicatie die door de leverancier technisch wordt beheerd en onderhouden.
Service Improvement Plan (SIP)	Een plan met acties en doelstellingen gericht op structurele verbetering van de IT-dienstverlening.
Service Level	Het afgesproken kwaliteitsniveau van een dienst, zoals beschikbaarheid, reactietijd of doorlooptijd. Vastgelegd middels KPI's.
Service Request	Een standaardaanvraag van een gebruiker, bijvoorbeeld voor informatie, advies of toegang tot een dienst.
Spoed wijzigingen	Wijzigingen die per direct moeten worden uitgevoerd vanwege kritieke incidenten of beveiligingsrisico's.
Standaard wijzigingen	Veelvoorkomende, vooraf goedgekeurde wijzigingen binnen de reguliere dienstverlening, zonder extra kosten.
Standaard upgrade	Een geaccepteerde en voor installatie ingeplande nieuwe softwareversie binnen de scope van standaard dienstverlening.
Versie N of N-1	Het beleid dat systemen draaien op de meest actuele versie (N) of één versie daaronder (N-1) voor veiligheid en compatibiliteit. Dit betreft daarmee de meest actuele majeure versie (vb. van 1.3 naar 2.1)
Webportaal	Een online omgeving waar gebruikers incidenten en verzoeken kunnen melden en/of functioneel beheer meldingen kunnen indienen en de voortgang daarvan kunnen volgen.