

SUMMA

Service Level Agreement
(SLA)

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
1.1 Doelstelling van dit document.....	2
1.2 Overzicht contract.....	2
1.3 Definities	3
2. Dienstverlening	5
2.1 Scope en verantwoordelijkheden	5
2.2 Inrichting beheer	6
2.2.1 Beheer team	6
2.2.2 Bereikbaarheid, beschikbaarheid en 24x7	7
2.2.3 Indicatie tabel	7
2.2.4 Incident Management	8
2.2.5 Change Management	9
2.2.6 Problem Management	11
2.2.7 Patch Management	12
2.2.8 Back-up & Restore	14
2.2.9 Complaint Management.....	15
2.2.10 Escalatie Management.....	15
2.3 NON-SLA	16
2.4 Projectmatig werken.....	17
3. Key Performance Indicatoren (KPI's)	18
3.1 KPI's incidenten.....	18
3.2 KPI's wijzigingen	19
3.3 KPI's afwijkingen.....	19

1. Inleiding

1.1 Doelstelling van dit document

Het doel van deze Service Level Agreement is het vastleggen van de ondersteuning- en beheerafspraken, zoals reactietijden, servicewindows en beschikbaarheid, met betrekking tot de door **LEVERANCIER** beheerde IT-omgeving van Summa.

Summa en **LEVERANCIER** evalueren de SLA periodiek. De in de SLA overeengekomen Service Levels kunnen alleen worden nagekomen indien de afspraken en procedures wederzijds worden gerespecteerd en nageleefd.

1.2 Overzicht contract

Start en looptijd	
Startdatum contract	
Looptijd contract	

Beheer / Diensten	
Beheer conform SLA	
Basis monitoring	
Servicedesk	
Aantal beheerdagen op locatie per maand?	
Patch Management	
Aantal Patch Management momenten per jaar	
Aantal Standard changes in contract (aantal per kalenderjaar)	
Standaard servicewindow SLA 8:00 17:00 CET	
24x7 bereikbaarheid	
Eigen IT-Contactpersoon beschikbaar	
Eind gebruikersondersteuning	
Incidentmanagement	
Problem Management	
Change Management	
Applicatie-inhoudelijk beheer	
Onderzoek naar verstoringen aan applicatie	
Ondersteuning bij verhelpen applicatie inhoudelijke wijzigingen en/of storingen	

1.3 Definities

In dit document gebruiken we zoveel mogelijk de definities uit de Overeenkomst en ITIL best practices. Aanvullend gelden de volgende definities die specifiek in deze SLA worden gebruikt:

Begrip / Afkorting	Beschrijving/definitie
Afhandelen	Het in behandeling nemen van een ticket door een servicedeskmedewerker van Summa
Back-up	Het kopiëren van data om deze tegen verlies van integriteit en beschikbaarheid te beschermen
Beschikbaarheid	Geeft in percentages aan hoe de IT-omgeving voor de geautoriseerde gebruikers bruikbaar is geweest
Besturingssysteem	Het besturingssysteem waarmee de apparatuur is uitgevoerd
IT-Omgeving	Het totaal aan hardware, software, diensten waarmee opdrachtgever in staat wordt gesteld de overeenkomst geldende afspraken uit te voeren
Functioneel Applicatiebeheer	Het beheer op functioneel niveau van de klant specifieke applicaties van opdrachtgever, waaronder ook gebruikers en inrichtingsvragen vallen
Hersteltijd	De tijd, door LEVERANCIER gemeten en geregistreerd, tussen de bevestiging van het ticket en het gereed melden door LEVERANCIER van het incident aan opdrachtgever (of het tijdstip waarop LEVERANCIER de melding door te geven)
Incident	Een middels een ticket gemelde en reproduceerbare verstoring of dreigende verstoring van de omgeving
IT-contactpersoon	De overeengekomen contactpersonen die gemachtigd zijn om incidenten wijzigingen aan de te melende namens opdrachtgever
Kantooruren	Werkdagen tussen 07.00 uur en 18.00 uur (Central European Time)
Klant specifieke applicaties	Alle applicaties die op verzoek van de opdrachtgever door LEVERANCIER beschikbaar worden gesteld op de IT-omgeving
Maand	Een kalendermaand
Geen beschikbaarheid	Als de IT-omgeving van de opdrachtgever als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is
Onderhoud	Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de -omgeving en/of apparatuur
Opdrachtgever	De partij waarmee de overeenkomst is afgesloten
Overeenkomst	De overeenkomst(en) die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met opdrachtnemer(s) zal worden gesloten voor onderhavige opdracht, met inbegrip van eventuele bijlage
Prioriteit	De volgorde waarin incidenten en changes worden behandeld
IT Service Management System	Support- en beheeromgeving van LEVERANCIER
Servicewindow	Het met de opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarin opdrachtgever van de omgeving gebruik kan maken
SLA	Service Level Agreement (service afspraken overeenkomst)
Software	De geïnstalleerde en geconfigureerde programmatuur in de IT-omgeving van opdrachtgever

Standaard applicaties	Alle applicaties binnen de IT-omgeving die door LEVERANCIER aan opdrachtgever beschikbaar worden gesteld en die geen klantspecifieke applicaties zijn. Denk hierbij aan Adobe Reader, etc
Ticket	Een elektronisch verzoek aan LEVERANCIER , bijvoorbeeld een melding van een incident, verzoek of change
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgende de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen
Wijziging	Handelingen die leiden tot een nieuwe status van een of meerdere items in de omgeving. We onderscheiden standaard wijzigingen, non-standaard wijzigingen en spoed wijzigingen
Opdrachtnemer	De partij die de opdracht van de opdrachtnemer heeft aangenomen, wordt op termijn leverancier
Opsomming	Opsomming in het document is niet limitatief
Request for Change	Een document dat een aanvraag bevat voor een aanpassing van of aan een systeem.
CAB	Change Advisory Board
DAP	Dossier afspraken en procedures

2. Dienstverlening

Het hoofdstuk dienstverlening beschrijft de inrichting van de dienstverlening aan Summa door de medewerkers van leverancier.

Hiertoe heeft leverancier een opbouw van dienstverlening gekozen die schaalbaar is en die leidt tot samenwerking onderling. Daarnaast is de opbouw en inzet van de dienstverlening van leverancier gebaseerd op ITIL 2011.

Dienstverlening aan Summa wordt gebaseerd op de SLA. De SLA omvat alle werkzaamheden die vallen onder incident management, problem management, patch management, back-up restore en ondersteunende diensten beschreven in deze SLA. Buiten SLA vallen die werkzaamheden die gerelateerd zijn aan projecten en de beschreven onderdelen in de paragraaf NON-SLA. In de paragraaf omtrent projectmatig werken wordt meer gedetailleerd ingegaan op projectondersteuning vanuit leverancier. Indien onderdelen onbeschreven zijn binnen SLA of buiten SLA, vallen deze onderdelen in beginsel buiten SLA.

Detailering van de omschrijvingen worden in dit hoofdstuk beschreven. De paragraaf omtrent Patch Management zal dieper ingaan op de werkzaamheden die bij Patch Management verwacht mogen worden.

2.1 Scope en verantwoordelijkheden

De scope van deze SLA beperkt zich tot de werkzaamheden zoals in de volgende paragrafen beschreven.

Leverancier heeft een beheermodel ontwikkeld waarmee direct inzichtelijk is wie verantwoordelijkheid draagt bij de uitvoering van werkzaamheden. Daarbij wordt aangegeven of ondersteuning en uitvoering op de bewuste beheerlaag binnen- of buiten SLA valt.

Model van dienstverlening verantwoordelijkheden

Beheerlaag	Uitvoering	Contract
Applicaties inhoudelijk	Summa/ Leverancier?	
Front-end	Summa/ Leverancier?	
Back-end	Summa/ Leverancier?	
Hyper-Visor	Summa/ Leverancier?	
Storage	Summa/ Leverancier?	
IP & Netwerk	Summa/ Leverancier?	
Werkplek	Summa/ Leverancier?	

Summa is verantwoordelijk voor het verschaffen van informatie over de projecten en de projecten kalender die invloed hebben op de SLA.

Leverancier heeft binnen SLA de inspanningsverplichting om ondersteuning te bieden aan het zoeken naar oorzaken van verstoringen die mogelijk buiten het bereik van **leverancier** liggen. Eventuele bijdrage aan het oplossen van verstoringen met de verantwoordelijkheid buiten **leverancier**, is uitgesloten van deze SLA. Onder de SLA valt maximaal 1 dag per maand beheer op locatie, exclusief bestemd voor operationeel beheer.

Uitbreiding van het aantal medewerkers, nieuwe vestigingen en/of ICT-infrastructuur bij Summa wordt bij gepaste omvang onder de SLA over 1 jaar ongeschreven opgenomen en valt derhalve binnen de SLA. Alle wijzigingen worden bij de SLA-besprekingen besproken en gezamenlijk beoordeeld. Mocht blijken dat aanpassingen aan omvang van de organisatie van Summa invloed heeft op de SLA waar bij werkzaamheden meer inspanning geleverd dient te worden, wordt dit bespreekbaar gemaakt ten einde de SLA-omvang aan te passen. Evenzo is een aanpassing aan de werkzaamheden waarbij de inspanning minder is dan waarop de SLA gebaseerd is, reden om de SLA-omvang bespreekbaar te maken.

2.2 Inrichting beheer

LEVERANCIER faciliteert beheer door het gebruik van geautomatiseerde processen. Als tooling wordt gebruik gemaakt van onder meer Service Management tooling, bij voorkeur topdesk.

Daarnaast wordt beheer ondersteund door meerdere monitoringsystemen zoals een in eigen beheer ontwikkelt monitoringsysteem. Het gebruik van monitoring heeft in het verleden bewezen dat preventief beheer verstoringen voorkomt die anders tot verstoringen van de ICT-infrastructuur zou leiden.

Vanuit deze tooling worden berichten gegenereerd, deels geautomatiseerd. Summa heeft toegang tot deze tooling.

2.2.1 Beheer team

LEVERANCIER baseert de inzet van medewerkers op basis van kennis en ervaring. Hierin speelt de kennis en ervaring op de technische gebieden alsook de kennis en ervaring met de opdrachtgever Summa een rol.

Het team vanuit **LEVERANCIER** is opgezet uit meerdere operationele **LEVERANCIER** medewerkers met verscheidene overlappende disciplines. Alle beheerlagen zijn hiermee gedekt door tenminste twee medewerkers op basis van kennis en ervaring op de deelgebieden. Het team wordt aangevuld met servicedeskmedewerkers, een servicemanager en een accountmanager. **LEVERANCIER** heeft een vast team van medewerkers voor Summa beschikbaar gesteld.

Naast beheermatige activiteiten worden medewerkers met regelmaat ingedeeld om aan projecten van Summa deel te nemen. Hiermee wordt afhankelijkheid van specifieke **LEVERANCIER** medewerkers beperkt.

De opbouw van het team is opgenomen in het DAP: Dossier Afspraken en Procedures.

2.2.2 Bereikbaarheid, beschikbaarheid en 24x7

LEVERANCIER hecht grote waarde aan klantcontact en de eenvoudige wijze waarop dit te realiseren is.

Om direct contact te bewerkstelligen heeft **LEVERANCIER** een “skilled servicedesk” ingericht met openingstijden van 07.00-18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag).

Verdere uitwerking is opgenomen in het DAP.

De reguliere servicetijden van LEVERANCIER zijn vastgesteld op werkdagen van 07:00 tot 18:00 uur. Buiten de reguliere servicetijden biedt LEVERANCIER uitsluitend ondersteuning ten aanzien van **Prioriteit 1-incidenten**, zijnde incidenten die leiden tot volledige uitval of ernstige verstoring van bedrijfskritische functionaliteit.

Voor Prioriteit 1-incidenten geldt een **24x7x365 bereikbaarheids- en responsplicht**. Voor incidenten met een lagere prioriteit vangt de afhandeling aan bij aanvang van de eerstvolgende reguliere servicetijd.

2.2.3 Indicatietabel

Binnen de meldingenmodule van TOPdesk is de prioriteiten matrix nu ingericht met de onderstaande variabelen (zie figuur 3). Alle Impact variabelen waren reeds in gebruik binnen het incidentenproces en zijn ongewijzigd gebleven. Voor de inrichting van deze calamiteitenbeheersing zijn de “Urgentie” en Prioriteit waarden toegevoegd. De combinatie van Urgentie = **Hoog** en de Impact = 1 **Veiligheid** of 2 **Summa breed / >200 pers.** geeft hierbij de prioriteit **Escalatie**. De prioriteit “Escalatie” genereert een automatisch e-mail bericht naar de leden van het managementteam van de dienst IT.

		Impact				
		5 Individu / 1 tot 5 pers.	4 Groep / 6 tot 50 pers.	3 Gebouw / 51 tot 200 pers.	2 ROC Breed / > 200 pers.	1 Veiligheid.
Urgentie:	Ingepland	Laag	Laag	Laag	Laag	
	Laag	Laag	Normaal	Normaal	Hoog	
	Middel	Normaal	Normaal	Hoog	Hoog	
	Hoog	Normaal	Hoog	Hoog	Escalatie	Escalatie

Urgentie toelichting:

- ✓ Ingepland;
- ✓ Laag: Geen urgentie, kan in reguliere proces worden meegenomen;
- ✓ Middel: Moet apart van reguliere proces worden opgepakt;
- ✓ Hoog: Moet direct/nu worden opgepakt.

2.2.4 Incident Management

Incident Management beschrijft de werkwijze hoe om te gaan met incidenten.

Definitie incident: Een incident is een voorval binnen de ICT-infrastructuur wat een (mogelijke) verstoring in de functionaliteit veroorzaakt.

Aanmelden incidenten door beheerders van Summa:

- Per telefoon aan de servicedesk van **Leverancier**
- Per e-mail/ TOPdesk aan de servicedesk van **Leverancier**
- Vanuit monitoring, **leverancier** informeert beheerders van Summa.
- Aanmelding dient voorzien te zijn van
 - o Bereik dat de verstoring raakt (aantal medewerkers/werkplekken)
 - o Het tijdsvenster waarin de oplossing kan worden uitgevoerd (binnen/buiten kantoor tijd)

Prioriteiten stellen waarop van toepassing zijn:

- Low indien de indicatie waarde 8 bedraagt
- Normal indien de indicatie waarde 8 of 16 bedraagt
- High indien de indicatie waarde 32 bedraagt
- Direct indien de indicatie waarde 64 bedraagt

Registratie incident:

- Inboeken melder
- Inboeken registratietype bijvoorbeeld e-mail of telefoon
- Inboeken omschrijving incident
- Toelichten en extra informatie borgen met betrekking tot het incident
- Inboeken beheerlaag
- Inboeken contractvorm (normaliter altijd SLA-contract); Indien mogelijk zal een indicatie gegeven worden wanneer een incident verholpen is

Afhandelen incident:

- Paraaf Verhelpen incident
- Registratie werkzaamheden
- Status aanpassen
 - o Indien de status aangepast is ten einde de melding te sluiten zal de oplossing geregistreerd en gecommuniceerd worden

Communicatie:

- Geautomatiseerd
 - o Na aanmaken incident
 - o Bij oplossen incident
- Handmatig
 - o Elk moment dat communicatie noodzakelijk is
 - o Per telefoon of e-mail
 - o Registratie binnen Service Management tooling. In de toekomst wordt de module toegankelijk voor Summa. Totdat de inrichting functioneel is, zal Summa dagelijks op werkdagen voorzien worden van overzichten

2.2.5 Change Management

Change Management beschrijft de werkwijze hoe om te gaan met wijzigingen. Bij de wijzigingen wordt onderscheid gemaakt tussen standaard wijzigingen, non-standaard wijzigingen en spoed wijzigingen.

Definitie standaard wijziging:

- Een standaard wijziging is een wijziging die veelvuldig doorgevoerd wordt waarbij een werkinstructie beschikbaar is waarbij de inspanning minder dan 15 minuten is. Voorbeeld is het vergroten van schijfruimte
- Veranderingen waarvoor geen autorisatie van Opdrachtgever noodzakelijk is en die direct worden uitgevoerd. Deze veranderingen hebben geen impact op de IT-omgeving van Opdrachtgever, maar wel op de invulling daarvan. Voorbeeld hiervan is de update van een Java Applet
- Werkzaamheden die periodiek worden uitgevoerd en aangemerkt worden als een wijziging, worden na opschalen als standaard wijziging opgenomen binnen de SLA. Deze worden vastgelegd in een separaat document dat voor zowel Summa als leverancier beschikbaar is.

Definitie non-standaard wijziging:

- Een non-standaard wijziging is een wijziging die niet aan de definitie standaard wijziging voldoet. Bijvoorbeeld waarbij de inspanning meer dan 15 minuten is en die niet als standaard gedefinieerd is op basis van eerder gemaakte afspraken.
- Kunnen enkel door geautoriseerde personen bij Summa worden aangemeld. Deze worden beoordeeld door **Leverancier** en goedgekeurd door Summa
- Vallen buiten de SLA.

Definitie spoed wijziging:

- Spoed wijzigingen zijn wijzigingen die direct moeten worden uitgevoerd. De prioriteit is zo hoog dat voorafgaande planning niet mogelijk is. Voorbeeld van een noodwijziging is de ongeplande herstart van een server
- Vallen buiten de SLA.

Aanmelden changes door de vastgestelde contactpersonen van Summa:

- Per e-mail aan de servicedesk van **Leverancier**
- Aanmelding dient voorzien te zijn van
 - o Request For Change formulier, volledig ingevuld
 - o Bereik dat de wijziging raakt (aantal medewerkers/werkplekken)
 - o Het tijdsvenster waarin de oplossing kan worden uitgevoerd (binnen/buiten kantoor tijd)

Changes vanuit de monitoring:

- Vanuit monitoring, **Leverancier** informeert de beheerders van Summa

Prioriteit stellen waarop van toepassing zijn:

- Low bij standaard wijzigingen
- Normal bij non-standaard wijzigingen
- High indien de wijziging noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering waarbij de beoordeling door CAB wordt gedaan

Registratie change:

- Inboeken melder
- Inboeken registratietype bijvoorbeeld e-mail
- Inboeken omschrijving change
- Toelichten en extra informatie borgen met betrekking tot het incident
- Inboeken beheerlaag
- Inboeken contractvorm
- Gewenste uitvoerdatum invoeren
- Wijziging aanbieden aan CAB (Leden: Service Manager **Leverancier**, Service Manager Summa eventueel in wisselende samenstelling met ICT Architect **Leverancier** en/of Support Consultant **Leverancier**)
- CAB is bestemd voor de niet-standaard wijzigingen en zal indien nodig wekelijks telefonisch plaatsvinden tussen de servicemanager van Summa en de servicemanager of architect van **Leverancier**.
- Maandelijks zal tijdens het Service Managementoverleg de uitgevoerde wijzigingen, lopende wijzigingen en de aankomende wijzigingen, besproken worden

Afhandelen change:

- Doorvoeren wijziging op de testomgeving indien aanwezig
- Doorvoeren wijziging op de productieomgeving
 - o Voorwaarde is goedkeuring door servicemanager van Summa
 - o Indien de productieomgeving verwacht onbeschikbaar te zijn tijdens de uitvoering, dient de wijziging buiten kantoor tijd doorgevoerd worden
 - o Indien werkzaamheden dermate belastend (lees: verstorend voor de productieomgeving) zijn, dient in overleg een tijdsvenster bepaald te worden. Summa is hierbij verantwoordelijk voor het communiceren naar haar medewerkers.
- Registratie werkzaamheden
- Status aanpassen
 - o Indien de status aangepast is ten einde de melding te sluiten zal de oplossing geregistreerd en gecommuniceerd worden
- Een wijziging kan pas dan gesloten worden als de documentatie bijgewerkt is.

Communicatie:

- Geautomatiseerd
 - o Na aanmaken wijziging
 - o Bij oplossen wijziging
- Handmatig
 - o Elk moment dat communicatie noodzakelijk is
 - o Per telefoon of e-mail
 - o Registratie binnen Service Management tooling

Voorbeelden van Standaard en Non-Standaard wijzigingen worden opgenomen in het DAP.

Indien bovenstaande overzicht geen duidelijkheid biedt, zal de RFC als non-standaard wijziging worden behandeld met de daarvoor geldende afspraken.

Werkzaamheden die periodiek worden uitgevoerd en aangemerkt worden als een wijziging, worden na opschalen als standaard wijziging opgenomen binnen de SLA. Deze worden vastgelegd in een separaat document dat voor zowel Summa als **Leverancier** beschikbaar is.

2.2.6 Problem Management

Problem Management beschrijft de werkwijze hoe om te gaan met langdurige incidenten of vaak repeterende incidenten.

In de basis is Problem Management een vorm van escalatie van die issues die veelvuldig voor komen of die lange tijd vergen om op te lossen terwijl een work-around geboden is.

Opstarten Problem Management:

- Analyse lopende incidenten
- Aanmaken problem binnen Service Management tooling
- Koppelen bestaande meldingen
- Koppelen nieuwe meldingen gemaakt door Summa

Prioriteit stellen:

- Low indien work-around bestaat
- Normal indien problem werkbaar is
- High indien problem enige hinder geeft

Afhandelen probleem:

- Analyse onderzoek ten behoeve van oplossing
- Plan van aanpak
- Uitvoering op basis van Change Management
- Borgen kennis
 - o Aanvullen know-error database
 - o Informeren collega's
 - o Aanvullen melding
 - o Aanvullen documentatie
 - o informeren Summa
- Status aanpassen
 - o Indien de status aangepast is ten einde de melding te sluiten zal de oplossing geregistreerd en gecommuniceerd worden

Communicatie:

- Geautomatiseerd
 - o Na aanmaken incident
 - o Bij oplossen problem
- Handmatig
 - o Elk moment dat communicatie noodzakelijk is
 - Periodiek gedurende het onderzoek
 - Resultaat van het onderzoek
 - o Per telefoon of e-mail
 - o Registratie binnen Service Management tooling

2.2.7 Patch Management

Patch Management beschrijft de werkwijze voor het tijdig, eenduidig en gecontroleerd uitvoeren van werkzaamheden om patches en updates door te voeren en correct te administreren op de software van systemen binnen de ICT-infrastructuur.

Uitgangspunten Patch Management:

- Borgen van integriteit van ICT-infrastructuur
- Borgen van continuïteit van ICT-infrastructuur; “Proven Technology” waarbij Summa resultaten afwacht van updates
- Uitrolvolgorde
 - o Testomgeving
 - o Productieomgeving na goedkeuring Summa
- Indien testomgeving geen mogelijkheid geeft om risicovrij de updates door te voeren, zal te allen tijde een “rollback” scenario beschikbaar dienen te zijn
- Daar waar mogelijk worden updates geautomatiseerd doorgevoerd
- Updates, patches en hotfixes worden enkel uitgevoerd indien daar aanleiding toe is vanwege bijvoorbeeld verstoringen of ter voorkoming van security incidenten
- Patches, hotfixes en updates worden door CAB beoordeeld
- Spoed patches en hotfixes gaan in telefonisch overleg met service manager van beide partijen
- Tweemaandelijks wordt groot onderhoud gepleegd vanuit Patch Management. Deze momenten worden in Q4 van het voorgaande jaar besproken en gereserveerd bij de betrokkenen
- Indien noodzakelijk kan, in overleg, afgeweken worden van de tijden van de onderhoudsvensters
- Maandelijks wordt tijdens het Service Management overleg het aankomende onderhoudsvenster besproken en genoteerd

Onderstaand de voorwaarden en reikwijdte voor Patch Management

Patches & Hotfixes		
Beheerlaag	Uitvoering	Contract
Applicaties inhoudelijk	Summa / Leverancier	NON-SLA
Front-end	Summa / Leverancier	NON-SLA
Back-end	Summa / Leverancier	NON-SLA
Hyper-visor	Summa / Leverancier	SLA
Storage	Summa / Leverancier	SLA
IP & Netwerk	Summa / Leverancier	SLA
Werkplek	Summa / Leverancier	NON-SLA

Kosten voor deze ondersteuning worden op nacalculatie doorbelast. Werkzaamheden buiten de SLA mogen pas na aanvraag op basis van een RFC aangevraagd voor Summa uitgevoerd worden wanneer deze is goedgekeurd door de bevoegde personen bij Summa.

Meerwerk, conform een extra opdracht buiten de gevraagde en aangeboden dienstverlening, mag alleen na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever uitgevoerd en gefactureerd worden. Hierbij gelden de regels voor meerwerk opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

2.2.8 Back-up & Restore

Back-up en restore beschrijft hoe om te gaan met back-up en restore.

Leverancier draagt zorg voor de controle, herstel en aanpassing van de back-up met betrekking tot de ICT-infrastructuur van Summa.

Tot de taken van back-up en restoren horen:

- Dagelijkse controle en borging back-up resultaten met rapportage in het maandelijke SLA-overleg
- Periodiek doch minimaal tweemaal per jaar een restore test van bestanden die door Summa worden aangegeven
- Zorgdragen voor het veiligstellen van back-up op een andere locatie dan de data of configuratie die in de back-up is opgenomen
- Aanpassingen van back-up schema's en selecties indien dit nodig is vanuit de back-up controle
- Indien fundamentele wijzigingen worden gedaan in de IT-infrastructuur die invloed hebben op de restore van data, zoals vervanging van hardware, dienen de restore mogelijkheden van oudere back-ups onderzocht te worden en met Summa te worden besproken. Noodzakelijk wijzigingen aan de **Leverancier** beheer tooling of back-up en restore infrastructuur in dit kader, vallen buiten SLA.

Per beheerlaag wordt back-up en restore verzorgt volgens onderstaande tabel:

Back-up & Restore		
Beheerlaag	Uitvoering	Contract
Applicaties inhoudelijk	Summa / Leverancier	NON-SLA
Front-end	Summa / Leverancier	NON-SLA
Back-end	Summa / Leverancier	NON-SLA
Hyper-visor	Summa / Leverancier	SLA
Storage	Summa / Leverancier	SLA
IP & Netwerk	Summa / Leverancier	SLA
Werkplek	Summa / Leverancier	NON-SLA

Back-up en restore wordt ondersteund door diverse tooling en waar mogelijk geautomatiseerd.

2.2.9 Complaint Management

Complaint Management is de wijze waarop klachten vanuit Summa worden afgehandeld.

Aanmelden klacht door servicemanager of ICT-manager van Summa:

- Melding maken bij servicemanager of bij accountmanager **leverancier**
 - o Melding per telefoon **nummer**
 - o Melding per e-mail **leverancier**
- **Leverancier** borgt klacht in de Service Management tooling
- Opvolging klacht door
 - o Servicemanager **leverancier** of bij afwezigheid
 - o Accountmanager **leverancier**
- Opvolging bestaat uit:
 - o Telefonisch contact binnen 4 werkuren met servicemanager of ICT-manager Summa
 - o Bezoek op locatie binnen 5 werkdagen indien Summa dit wenst
 - o Bijwerken van de Service Management tooling
- Streeftijd om klacht weg te nemen is gerelateerd aan het prioriteitsniveau

Onderstaande tabel geeft weer welke verwachting omtrent het wegnemen van de klacht aangehouden wordt:

Complaint Management		
1.	Urgentie/impact	Responsetijd
2.	Escalatie	4 werkuren
3.	Hoog	16 werkuren
4.	Midden	40 werkuren
5.	Laag	80 werkuren

2.2.10 Escalatie Management

Escalatiemanagement beschrijft hoe om te gaan met escalaties indien de dienstverlening achterblijft bij de vastgestelde afspraken waardoor operationele werkzaamheden in het geding komen of als de situatie dermate dringend is dat bedrijfsvoering gevaar loopt. Beide partijen kunnen een escalatie starten.

De invulling is opgenomen in het DAP: Dossier Afspraken en Procedures

2.3 NON-SLA

Deze paragraaf beschrijft welke werkzaamheden buiten SLA vallen. Deze werkzaamheden worden separaat gefactureerd, zijn geen KPI's vanuit de SLA van toepassing en worden buiten de rapportage gehouden.

Buiten SLA vallen:

- Operationeel en functioneel databasebeheer
 - o Back-up restore databases vanuit de applicaties
 - o Rechten en inrichting databases
- Ondersteuning derde partijen en medewerkers Summa met betrekking op business applicaties, extern beheerde infrastructuur en SAAS gerelateerde werkzaamheden met uitzondering van de inspanningsverplichting om tot een oorzaak van wijzigingen/verstoring te komen.
- Updates, upgrades, patches en fixes voor applicaties en besturingssystemen niet beschreven in de SLA
- Project gerelateerde werkzaamheden
 - o Aanpassingen om projecten mogelijk te maken vallen onder het project
 - o Aanpassingen als gevolg van projecten zijn onderdeel van de projectuitvoering
 - o Incidenten die als oorzaak de uitvoering van een project hebben, worden als een projectissue opgepakt totdat het project formeel in beheer is genomen
- Indien door Summa foutief aangeleverde informatie zorgt voor extra tijdsbesteding meldingen met correcte informatie, wordt de extra tijd doorbelast
- Herstelwerkzaamheden indien het incident
 - o Veroorzaakt wordt door medewerkers van Summa
 - o Veroorzaakt wordt door derde partijen ingeschakeld door Summa
- Back-up restore van applicatie inhoudelijke data waaronder het inrichten van een applicatie back-up vanuit de applicatie
- Gevolgen van projectuitvoering van projecten door Summa of door haar ingehuurde derde partijen
- Inrichting, implementatie en uitrol van nieuwe (business) applicaties
- Indien de infrastructuur en datacenter constructie gaat wijzigen, zal de back-up/restore vermelding met het bewaren van data op een externe locatie opnieuw bepaald dienen te worden
- Maatregelen die compliance meten, signaleren en opvolging met het securitybeleid van Summa (SIEM) zijn uitgesloten van de SLA. SIEM en andere security diensten zijn in een aparte SLA beschreven
- Werkzaamheden aan werkplekken (en bekabeling), randapparatuur en mobiele devices (Scanners)
- Systemen waarop geen geldig onderhoudscontract is afgesloten
- Systemen die niet ondersteund worden door de leverancier
- Werkzaamheden die geen expliciete vermelding binnen de SLA hebben

Werkzaamheden in de categorie non-sla dienen vooraf ter goedkeuring door **leverancier** te worden aangeboden middels een RFC voorzien van een accordering vanuit Summa. Het is de verantwoordelijkheid van Summa om te voorzien in tekenbevoegde personen. Meerwerk, conform een extra opdracht buiten de gevraagde en aangeboden dienstverlening, mag alleen na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever uitgevoerd en gefactureerd worden. Hierbij gelden de regels voor meerwerk zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten

2.4 Projectmatig werken

In de samenwerking tussen **leverancier** en Summa wordt het projectmatig werken opgenomen in de SLA. De werkzaamheden en ondersteuning met betrekking tot de projecten vallen buiten SLA. De paragraaf is enkel opgenomen om gezamenlijk projectmatig te kunnen werken.

Leverancier zal voor alle bekende interne projecten van Summa een melding in de Service Management tooling boeken die geen invloed heeft op de SLA.

Hiertoe is een categorie “project” opgenomen en het format van de melding is:

- < Project: korte omschrijving project > als titel
- Description veld zal de onderlinge afspraken bevatten zodat deze duidelijk zijn
- Eventuele incidenten en of wijzigingen worden gekoppeld aan het geregistreerde project
- Wijzigingen aan de bestaande ICT-infrastructuur worden op basis van wijzigingsverzoeken doorgevoerd. Een projectleider kan rechtstreeks met de medewerkers van **leverancier** contact opnemen mocht een wijziging aangepast dient te worden. Hiertoe dient een meldingsnummer van de wijziging bekend te zijn bij de projectleider
- Resources voor projecten dienen ten minste week voorafgaand aan deelname in het project gereserveerd te worden op aanvraag door Summa. Mocht de aanvraag korter dan week zijn, zal de resource daar waar mogelijk, uit de resourcepool van beheer gehaald worden

Voor elk project wat intern bij Summa actief is en waarin **leverancier** een rol krijgt, dient een separate werkorder aangemaakt te worden binnen de Service Management tooling. Uren die **leverancier** besteedt in het project van Summa, zullen geboekt worden op de werkorder teneinde een overzicht te houden op de gebudgetteerde uren/kosten. Werkzaamheden buiten de SLA mogen pas na goedkeuring door bevoegde personen van Summa uitgevoerd worden.

Meerwerk, conform een extra opdracht buiten de gevraagde en aangeboden dienstverlening, mag alleen na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever uitgevoerd en gefactureerd worden. Hierbij gelden de regels voor meerwerk zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

3. Key Performance Indicatoren (KPI's)

De prestaties van (leverancier) worden afgemeten aan afspraken die vastgelegd zijn in de SLA. De KPI's betreffen de operationele processen en werkzaamheden.

Diverse statussen beïnvloeden de SLA-tellers. Onder andere de statussen “wacht op klant” en “gepland” beïnvloeden de tellers doordat de teller van de werkdagen stopt in verband met de afhankelijkheid van de klant en de beschikbare onderhoudsvensters.

De KPI's in dit hoofdstuk zijn van toepassing op de productie-omgeving van Summa. indien gewenst kunnen ook voor de OTA, Ontwikkel-, Test- en Acceptatie-omgeving KPI's opgesteld worden met de daarvoor geldende response- en oplostijden

3.1 KPI's incidenten

Met betrekking tot incidenten zijn de volgende KPI's vastgelegd per ingeschoten incident:

Incident Prioriteit	% < Responsetijd	# Doorgevoerd
Escalatie	99 % binnen ½ uur	90 % binnen ½ werkdag
Hoog	90 % binnen 1 uur	90 % binnen ½ werkdag
Middel	85 % binnen 6 uur	80 % binnen 2 werkdagen
Laag	80 % binnen 12 uur	

Indien een incident tijdens kantoortijden wordt aangemeld en de prioriteit High heeft, wordt doorgewerkt om een oplossing te bereiken, ook als de oplossingstijd de kantoortijd overschrijdt.

3.2 KPI's wijzigingen

Met betrekking tot wijzigingen zijn de volgende KPI's vastgelegd per ingeschoten incident:

Standaard wijzigingen:

Wijzigingen Prioriteit	% < Responsetijd	# Doorgevoerd
Escalatie	99 % binnen ½ uur	90 % binnen ½ werkdag
Hoog	90 % binnen 1 uur	90 % binnen ½ werkdag
Middel	85 % binnen 6 uur	80 % binnen 2 werkdagen
Laag	80 % binnen 12 uur	

Non-standaard wijzigingen:

Wijzigingen Prioriteit	% < Responsetijd	# Doorgevoerd
Hoog	90 % binnen 2 uur	90 % binnen 1 werkdag
Middel	85 % binnen 12 uur	80 % binnen 4 werkdagen
Laag	80 % binnen 24 uur	

De doorvoertijden voor non-standaard wijzigingen zijn mede afhankelijk van de beschikbaarheid en inzet van medewerkers van Summa en/of derden. Dit wordt in de Service Management tooling verwoord. Doorlooptijden kunnen hierdoor afwijken van de afgesproken KPI en besproken in het service management overleg tussen Summa en **leverancier**.

Voor spoed wijzigingen worden wel responsetijden bijgehouden maar hierop wordt **leverancier** niet afgerekend, daar deze buiten SLA vallen.

3.3 KPI's afwijkingen

Van lopende KPI's kan enkel in overleg met Summa afgeweken worden. Deze meldingen dienen separaat in de maandelijkse rapportage benoemd te worden en tijdens het maandelijks overleg voorgelegd aan Summa.

Eventuele KPI's die afwijken bij de maandelijkse controle, worden opgenomen in de maandelijkse rapportage met een toelichting.