
Bijlage 12: Service Level Agreement

Kadaster Digitale Werkplek

Inhoud

1	Algemene uitgangspunten	4
1.1	Algemene Uitgangspunten	4
2	Scope	4
2.1	Diensten	4
3	DWP SLA afspraken	5
3.1	Vensters	5
3.2	Incident Management	7
3.3	Problem Management	10
3.4	Change Enablement	12
3.5	Request Fulfilment	15
3.6	Configuratie Management	15
3.7	Request for information	16
4	Definities	17

1 Algemene uitgangspunten

Dit hoofdstuk beschrijft de algemene uitgangspunten die van toepassing zijn op het Service Level Management binnen het SIAM-ecoysteem.

1.1 Algemene Uitgangspunten

- SLA's zijn Service-gedreven afspraken tussen de Kadaster IT-organisatie en haar leveranciers en gelden end-to-end, binnen gedefinieerde ondersteuningsvensters.
- Binnen het SIAM-Ecosysteem worden onderlinge afspraken (Operational Level Agreements of OLA's) gemaakt tussen de Service Providers die bijdragen aan een efficiënte en effectieve samenwerking, waarbij de focus ligt op het (gezamenlijk) behalen van de end-to-end SLA. Wanneer dergelijke afspraken feitelijk gecontracteerd worden met een individuele Service Provider spreekt men van 'Underpinning Contracts' (UC's).
- Binnen het SIAM-Ecosysteem wordt een service-georiënteerde aanpak toegepast, waarbij services zijn gedefinieerd met behulp van het ServiceNow Common Service Data Model (CSDM). Het CSDM-model vormt de basis voor het uitvoeren van IT-servicemanagement binnen ServiceNow.
- Leveranciers en Interne Service Providers (ISP's) dienen als Service-eigenaren inzicht en controle te hebben over de gehele leverings- & oplosketen om de Services te kunnen beheren en verantwoordelijkheid te kunnen dragen voor de geleverde prestaties. Hiervoor is het noodzakelijk om onderlinge afspraken te maken en goede communicatie en afstemming te bedrijven, met name ten aanzien van Service-componenten die zij zelf niet (volledig) onder controle hebben.
- Service Providers nemen eigenaarschap met betrekking tot (het continu verbeteren van) de afhandeling van ITSM-tickets en het oplossen en voorkomen van procesinefficiënties over de gehele lijn, waarbij knowledge management een belangrijke rol speelt. De Service Providers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de algehele prestatie van het Ecosysteem.
- De Kadaster ServiceNow dient als de 'single source of truth', waarbij men te allen tijde correcte, complete en actuele inzage moet hebben in alle ITSM-tickets. Service Providers dienen (minimaal) een integratie te hebben met de Kadaster ServiceNow.
- De SLA-afspraken worden jaarlijks herzien en, indien nodig, aangepast.

2 Scope

In dit hoofdstuk wordt de scope van deze Service Level Agreement (SLA) vastgelegd. Hierin wordt afgebakend welke diensten onder de werking van deze SLA vallen.

2.1 Diensten

Binnen de scope van deze SLA vallen de digitale werkplekdiensten, inclusief de AV-middelen. De uitvoering en het beheer van de AV-middelen kunnen zijn ondergebracht bij een separate Opdrachtnemer. De inrichting, configuratie en het beheer van alle (virtuele) hardware (IMACD) maken onderdeel uit van deze aanbesteding.

Werkplekservice:

- Fysieke werkplek
- Telecom
- Printers/Scanners/Plotters
- AV-middelen

Application services:

- KA applicaties
- Applicatie Portaal

Azure:

- Virtuele Werkplek (AVD)

Kadaster M365:

- Collaboration space
- KA applicaties M365
- Mail & messaging
- Conferencing
- Social Intranet
- Low-code App Dev & Automation
- AI for personal & Business Solutions

3 DWP SLA afspraken

In dit hoofdstuk worden de specifieke afspraken beschreven voor een aantal basisprocessen (volgens ITIL) binnen de scope van deze SLA. Hierin wordt afgebakend welke processen en verantwoordelijkheden onder de werking van deze SLA vallen. De bij deze SLA behorende definities zijn opgenomen in hoofdstuk 5.

3.1 Vensters

Een venster is een tijdsframe waarbinnen het platform Beschikbaar is en ondersteuning gegeven wordt. Het Kadaster herkent de volgende vensters.

Venster	Tijden	Definitie
Beschikbaarheidsvenster	24x7	De tijd waarbinnen het Kadaster IT landschap Beschikbaar moet zijn
Ondersteuningsvenster	Werkdagen van 07:00 uur tot 18.00 uur <i>Opmerking: openingstijden KSD wijken af.</i>	De tijd waarbinnen het SIAM-Ecosysteem ondersteuning biedt ten aanzien van de Services en waarbinnen de SLA's dus van toepassing zijn.
Ondersteuningsvenster bedrijfskritische functies (i.g.v. P1-Incidenten)	24x7	Wanneer bedrijfskritische functies uitvallen en dit resulteert in een hoge Impact en urgentie, wordt dit geclassificeerd als een P1-Incident, dat te allen tijde zo snel mogelijk moet worden opgelost.

3.1.1 Beschikbaarheid en onderhoudsvensters

Beschikbaarheid Management zorgt voor een voortdurende optimalisatie van (het gebruik van) de ICT middelen en de beheerorganisatie om een kosteneffectief en vastgesteld niveau van beschikbaarheid van de services te leveren.

Berekening
Uptime per maand in percentage is: (Tijden zijn in uren) $\frac{(\text{Beschikbaarheidsvenster} - \text{Onderhoudsvenster}) - \text{downtime}}{\text{Beschikbaarheidsvenster} - \text{Onderhoudsvenster}} * 100\%$

Werkplek dienst	Bedrijfs-kritische functie	Uptime per maand**	Onderhoudsvenster*	Opmerking
Fysieke werkplek	Ja	> 99%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
Virtuele werkplek	Ja	> 99%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
Printen plotten scannen	Ja	> 99%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	Bedrijfskritisch ivm MFP scan functie en Plotstraat
Telecom	Ja	> 99%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	Bedrijfskritisch ivm BHV-telefoon
Applicatie portaal	Ja	> 99%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
KA applicaties (inc M365)	Nee	> 98%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
AV-middelen	Nee	> 98%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
Collaboration space	Ja	> 99%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
Mail & messaging	Ja	> 99%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
Conferencing	Ja	> 99%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
Social intranet	Ja	> 99%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
Low code App Dev & Auto	Nee	> 98%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	
AI For personal & business solutions	Nee	> 98%	Zondag tussen 0:00 en 4:00	

* De in deze SLA opgenomen definitie van het onderhoudsvenster is slechts van toepassing voor zover tussen de Opdrachtnemer en het Kadaster geen specifieke of afwijkende afspraken zijn

** De overeengekomen maandelijkse Beschikbaarheid (uptime) per dienst is uitsluitend van toepassing op het deel van de dienstverlening waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is. Dienstdelen die onder verantwoordelijkheid van andere leveranciers vallen, worden niet meegenomen in deze beschikbaarheidsmeting. De uptime wordt vastgesteld op basis van ongeplande verstoringen, conform de definities van Incidentprioriteiten P1 en P2.

3.2 Incident Management

3.2.1 Inleiding

Incident Management is het proces dat Incidenten afhandelt met als doel dat één of meerdere eindgebruikers zo snel mogelijk weer gebruik kunnen maken van de dienst. Dit kan worden bereikt door het oplossen van het Incident of door het toepassen van een workaround (tijdelijke oplossing).

Het Kadaster streeft naar een optimale dienstverlening met zo min mogelijk uitval van diensten, en tracht daarmee het aantal Incidenten per maand te verminderen. Hiervoor wordt ingezet op het correct volgen van de andere ITIL-praktijken, zodat Incidenten zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden.

3.2.2 Uitgangspunten

- Incidenten worden geregistreerd in ServiceNow.
- ServiceNow van Kadaster fungeert als 'single source of truth'.
- De focus tijdens een Incident is het zo snel mogelijk wegnemen van de Impact die door het Incident wordt veroorzaakt.
- De Incident Manager (aansprakelijk) / de Kadaster Service Desk (verantwoordelijk) heeft het laatste woord over de Impact/urgentie van incidenttickets, waarbij zij zoveel als mogelijk objectieve criteria hanteert.
- Oplosroutes van verschillende (type) Incidenten dienen inzichtelijk gemaakt te worden per Service door de Service-eigenaar/ Service Provider.

3.2.3 Prioriteitenmatrix

De prioriteit van het Incident wordt bepaald op basis van de Impact en urgentie die aan de storing wordt toegekend. De definities van de prioriteit niveaus staan beschreven in onderstaande tabel.

Prioriteit	Beschrijving
1	Kritisch – Incidenten die leiden tot volledige uitval van één of meerdere (bedrijfskritische) functies. Ondersteuning dient 24x7 doorgang te vinden om het Incident op te lossen.
2	Hoog – Incidenten die leiden tot volledig of gedeeltelijke uitval van één of meerdere diensten. Ondersteuning vindt alleen tijdens kantooruren plaats en dient de hoogste prioriteit te krijgen.
3	Gemiddeld – Incidenten die leiden tot gedeeltelijke uitval van één of meerdere diensten. Ondersteuning wordt geboden tijdens kantooruren.
4	Laag – Incidenten die leiden tot gedeeltelijke uitval van één of meerdere diensten. Ondersteuning wordt geboden tijdens kantooruren.

De urgentie definieert hoe kritisch het Incident is voor de bedrijfsvoering. De urgentie wordt bepaald door de incidentmanager of de KSD-procescoördinator op basis van (zoveel als mogelijk) objectieve criteria en eventueel input van de Service-eigenaar. Voor Incidenten geclassificeerd als security Incident wordt de urgentie bepaald door het Kadaster Cyber Security team.

Urgentie	Beschrijving
U-1	Kritisch – primaire kritische bedrijfsfuncties zijn gestopt zonder opkomen van redundante systemen of back-up.
U-2	Hoog – primaire kritische bedrijfsfuncties zijn gedeeltelijk gestopt of werken niet naar behoren en worden eventueel ondersteund door een back-up of redundant systeem.
U-3	Gemiddeld – non-kritische bedrijfsfuncties zijn verstoord of ondervinden een verminderde prestatie.
U-4	Laag – non-kritische bedrijfsfuncties ondervinden verminderde prestatie.

Impact wordt gedefinieerd door de schade die het Incident heeft veroorzaakt. Voor Incidenten geclassificeerd als security Incident wordt de Impact bepaald door het risico op mogelijke schade.

Impact	Beschrijving
I-1	<ul style="list-style-type: none"> • >75% kan geen gebruik maken van de dienst én er is geen workaround beschikbaar. • Het Kadaster of klanten van ons kunnen niet voldoen aan hun wettelijke verplichtingen. • De data integriteit van de landelijke voorzieningen of primaire diensten is aangetast. • Directe financiële schade • Directe reputatieschade
I-2	<ul style="list-style-type: none"> • 50 – 75% van de gebruikers (zowel intern, als extern) kan geen gebruik maken van de dienst én er geen workaround beschikbaar. • Het Kadaster of klanten van ons kunnen niet volledig voldoen aan hun wettelijke verplichtingen. • Kans op financiële schade (in het verleden zijn claims geweest met soortgelijke Incidenten) • Potentiële reputatieschade (let op: kan calamiteit worden)
I-3	<ul style="list-style-type: none"> • 25 – 50% van de gebruikers kan geen, of gedeeltelijk geen/vertragend, gebruik maken van de dienst én er is geen workaround beschikbaar, of de workaround neemt de Impact slechts gedeeltelijk weg. • Risico op dat het Kadaster of klanten van ons niet kunnen voldoen aan hun wettelijke verplichtingen. • Risico op dat de data integriteit van de landelijke voorzieningen of primaire diensten is aangetast.
I-4	<ul style="list-style-type: none"> • Eén of enkele gebruikers kunnen geen gebruik maken van de dienst • Een klein aantal (non VIP) personen is geraakt • Er is een workaround beschikbaar, eventueel is een structurele oplossing nog wenselijk.

Impact en urgentie bepalen samen de toe te kennen prioriteit:

Prioriteitbepaling	U-1	U-2	U-3	U-4
I-1	1	1	2	2
I-2	1	2	2	3
I-3	2	3	3	3
I-4	3	3	4	4

3.2.4 Prestatie

De prioriteit van een storing bepaalt de **end-to-end** Reactietijd en Oplostijd voor die storing volgens de onderstaande tabel.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Norm	Ondersteuningsvenster
1	15 minuten	2 uur	95%	24/7
2	15 minuten	11 uur (1 Werkdag)	95%	07-18 uur (Werkdagen)
3	1 uur	22 uur (2 Werkdagen)	95%	07-18 uur (Werkdagen)
4	2 uur	33 uur (3 Werkdagen)	95%	07-18 uur (Werkdagen)

Indicator	Service level	Norm
Major Incident Report (MIR) P1	Het Opleveren op de 3 ^{de} Werkdag na oplossing P1	100%
Major Incident Report (MIR) P2	Het Opleveren op de 5 ^{de} Werkdag na oplossing P2	100%

3.2.5 Oplos- & Responsetijden

Om de end-to-end SLA te behalen is het van belang dat de Service Providers die deelnemen aan de standaard oplosketen van een Incident:

- Tijdig responderen op Incidenten die aan hen toegewezen is
- Indien van toepassing, Incidenten tijdig doorsturen naar het volgende supportniveau/ de volgende oplosgroep, zodat er nog genoeg tijd over blijft voor de volgende oplosgroep(en) om deze binnen de SLA-tijd op te lossen.

Hierbij worden Service Providers binnen het SIAM ecoysteem geacht om actief met elkaar in contact te treden om tot een oplossing te komen, kennis te delen, etc. in plaats van het heen- en weer sturen ('bouncen') van tickets. De hybride SIAM bewaakt dit en speelt hierin een faciliterende rol.

Onderstaande tabel geeft een indicatie van de tijd dat een supportniveau/oplosgroep een Incident bij zich mag houden.

		Supportniveaus / Oplosgroep volgorde				Service Levels (primair)		
		L1 (KSD)	L2	L3	L4	Oplostijd	Reactie-tijd	Ondersteunings-venster
% of beschikbare tijd om incident op te lossen voordat het functioneel geëscaleerd dient te worden naar de volgende groep	P1	12,5%	37,5%		50%			
	P2	12,5%	37,5%	25%	25%			
	P3	12,5%	37,5%	25%	25%			
	P4	12,5%	37,5%	25%	25%			
Beschikbare tijd om incident op te lossen voordat het functioneel geëscaleerd dient te worden naar de volgende groep	P1	15 min.	45 min.		60 min.	2 uur / 120 min.	15 min.	24 / 7
	P2	82 min.	248 min.	165 min.	165 min.	11 uur / 660 min.	15 min.	5*11 (7-18 op werkdagen)
	P3	165 min.	495 min.	330 min.	330 min.	22 uur / 1320 min.	60 min.	5*11 (7-18 op werkdagen)
	P4	247 min.	743 min.	495 min.	495 min.	33 uur / 1980 min.	N.v.t.	5*11 (7-18 op werkdagen)

* Indien er geen sprake is van een 'volgende' oplosgroep, incorporeert de laatste groep ook de tijd die voor de volgende groep staat

** In geval van P1's werken oplosgroepen nauw samen in een call, waarbij de lijntjes zo kort als mogelijk zijn

3.3 Problem Management

3.3.1 Inleiding

Het primaire doel van Problem Management is om Incidenten te voorkomen, terugkerende Incidenten te elimineren en de Impact van Incidenten die niet kunnen worden voorkomen te minimaliseren. Problem Management draagt bij aan het continu verbeteren van de dienstverlening. Problems worden geregistreerd, gevolgd en geanalyseerd, zodat inzicht wordt verkregen in de grondoorzaak van de achterliggende Incidenten en om acties in gang te zetten om deze grondoorzaken te elimineren. Problem Management voert problemanalyses uit en doet voorstellen om de continuïteit en de stabiliteit van de services te verbeteren. Dit gebeurt door fouten in de IT-infrastructuur en/of applicaties op te sporen en weg te nemen of een workaround te bieden. Problem Management heeft een nauwe relatie met Incident management en change management.

Reactief Problem Management is gericht op het identificeren en elimineren van de oorzaken van Incidenten en het voorkomen van toekomstige herhalingen van dezelfde of vergelijkbare Incidenten.

Proactief Problem Management is gericht op het identificeren en oplossen van potentiële Problemen voordat ze zich manifesteren als Incidenten. Het doel is het minimaliseren van de Impact op de IT-dienstverlening door proactief te handelen op basis van trends, analyses en bekende risico's.

3.3.2 Uitgangspunten

- Alle Problems dienen beschikbaar te zijn in de Kadaster ServiceNow. Deze ServiceNow fungeert als 'single source of truth'.

Prioriteitenmatrix

De prioriteit van een Problem wordt in eerste instantie bepaald door het hoogst geprioriteerde onderliggende Incident. Ligt er geen Incident aan het Problem ten grondslag (bij proactief Problem management) dan wordt de prioriteit van het Problem bepaald door mogelijke Impact en urgentie.

Impact	Beschrijving
I-1	In potentie een P1-/P2-Incident ligt er aan ten grondslag of 30 of meerdere Incidenten / getroffen gebruikers
I-2	In potentie 20 – 30 Incidenten / getroffen gebruikers
I-3	In potentie 10 – 20 Incidenten / getroffen gebruikers
I-4	In potentie 0 – 10 Incidenten / getroffen gebruikers

Urgentie	Beschrijving
U-1	Kritisch – primaire kritische bedrijfsfuncties zijn gestopt zonder opkomen van redundante systemen of back-up.
U-2	Hoog – primaire kritische bedrijfsfuncties zijn gedeeltelijk gestopt of werken niet naar behoren en worden eventueel ondersteund door een back-up of redundant systeem.
U-3	Gemiddeld – non-kritische bedrijfsfuncties zijn verstoord of ondervinden een verminderde prestatie.
U-4	Laag – non-kritische bedrijfsfuncties ondervinden verminderde prestatie.

Impact en urgentie bepalen samen de toe te kennen prioriteit:

Prioriteitbepaling	U-1	U-2	U-3	U-4
I-1	1	1	2	2
I-2	1	2	2	3
I-3	2	3	3	3
I-4	3	3	4	4

3.3.3 Prestaties

De prioriteit van een Probleem bepaalt de Reactietijd en Oplostijd voor die storing volgens de onderstaande tabel:

Prioriteit	Opleveren RCA	Voorbereiden oplossing	Evalueren oplossing	Afgewezen oplossing	Norm
1	3 Werkdagen	10 Werkdagen	5 Werkdagen	<1	95%
2	5 Werkdagen	15 Werkdagen	10 Werkdagen	<2	95%
3	20 Werkdagen	30 Werkdagen	20 Werkdagen	<2	95%
4	40 Werkdagen	50 Werkdagen	40 Werkdagen	<2	95%

*Prioriteit kan altijd nog gewijzigd worden indien de service integrators tussen de partijen overeen zijn gekomen (bijvoorbeeld bij escalatie).

Opleveren RCA: de maximale tijd die toegestaan is voor het voltooiën van het onderzoek naar de grondoorzaak en het indienen van een Root Cause Analysis (RCA). Deze tijd wordt gemeten op basis van de duur waarin het Problem ticket in de status 'Root Cause Analysis' verkeert in ServiceNow.

Voorbereiden oplossing: de maximale tijd die gebruikt mag worden om de oplossing voor te bereiden, voordat deze via change management uitgevoerd wordt. Dit wordt gemeten op basis van de tijd totdat het Problem de status 'In Uitvoering' bereikt in ServiceNow.

Evalueren oplossing: de tijd die maximaal gebruikt kan worden om te verifiëren of de geïmplementeerde oplossing de oorzaak heeft weggenomen. Dit wordt gemeten op basis van de duur waarin het problem ticket in de status 'Opgelost' verkeert.

Afgewezen oplossing: Dit veld geeft aan hoe vaak een aangeboden oplossing afgewezen mag worden. Dit kan zijn naar aanleiding van een oplossing die geen effect heeft of een niet gewenste situatie creëert. Dit wordt gemeten op basis van het aantal keren dat de status van het problem ticket van 'Opgelost' naar 'Beoordelen' gaat.

Opmerking: genoemde tijdseenheden zijn binnen het afgesproken ondersteuningsvenster.

3.4 Change Enablement

3.4.1 Inleiding

Change Enablement zorgt voor:

- Het bieden van een systematische aanpak om controle te houden op de volledige levenscyclus van alle changes
- Het ondersteunen/faciliteren van changes die doorgevoerd worden op de Kadaster- en ondersteunende systemen met minimale verstoring van de Kadaster Diensten in productie.
- Controle op changes in de Configuratie Management Database (CMDB)

3.4.2 Uitgangspunten

- Alle changes die Impact hebben op het Kadaster worden vastgelegd in ServiceNow van het Kadaster.
- Bij iedere change wordt gemeld wat de Impact is op de CMDB, en indien relevant wordt de CMDB geüpdatet. Andersom, iedere wijziging in het CMDB wordt gemeld voor een change.
- Wanneer vanuit het problem management proces een structurele oplossingsrichting is overeengekomen wordt deze overgedragen aan het Change Enablement-proces voor uitvoer.
- Changes mogen maximaal 5 Werkdagen 'on hold' staan. Daarna worden deze changes gesloten.
- Niet-standaard Changes dienen technisch en functioneel beoordeeld te worden in (een) CAB-meeting(s).
- Iedere change is (minimaal) voorzien van de volgende zaken:
 - Naam en doel
 - Scope
 - Voorwaarden / trigger
 - Stappenplan
 - Rollen en verantwoordelijkheden
 - Risico en Impact
 - Back-out
 - Validatie
 - Definition of Done (beschreven)
 - aanvraag is volledig en correct geregistreerd;
 - change is uitgevoerd conform de goedgekeurde werkinstructie;
 - uitvoering is succesvol gevalideerd;
 - eventuele rollback was niet nodig óf succesvol afgerond;
 - Impact op dienst/gebruiker is gecontroleerd;
 - documentatie is bijgewerkt;
 - CMDB is bijgewerkt zoals beschreven;
 - ticket bevat volledige audittrail;
 - change is formeel afgesloten.
 - Documentatie (design) / CMDB-update
 - SLA / doorlooptijd.
- Na het uitvoeren van de change zorgt de Service Provider dat de benodigde documentatie bijgewerkt wordt.
- Changes vanuit projecten doorlopen ook het Change Enablement proces.

3.4.3 Soorten changes

	Soort	Definitie
1	Normal (non standard) Change	Een wijziging op een geleverde dienst die niet voor gedefinieerd is. Wordt voorgelegd aan CAB.
2	Standard change	Voor gedefinieerde, vooraf goedgekeurde, veel voorkomende change; wordt doorgevoerd volgens vaste procedure, criteria, prijs en Oplostijd. Risico en Impact zijn bij uitvoering beperkt en bekend.
3	Urgent change	Change die zo urgent is dat niet kan worden volstaan met de normale change procedure. Voor urgent changes bestaat een aparte procedure. Er is sprake van een urgent change in geval van: <ul style="list-style-type: none"> - Implementeren van urgente wetgeving; - Voorkomen van dreigende omvangrijke reputatieschade; - Een preventieve of correctieve change naar aanleiding van een acute "high" security dreiging of breuk.
4	Emergency change	Change om een P1 Incident of een Critical kwetsbaarheid op te lossen of te voorkomen.

3.4.4 Normal (non standard) Changes

Afhankelijk van de risico, invloed en prioriteit wordt voor een normal change één van de drie categorieën gehanteerd, met eigen Oplostijden.

- Categorie 1 risico, "laag" raakt 1 Business service;
- Categorie 2 risico "matig" raken 2 Business services;
- Categorie 3 risico "hoog" raken meerdere Business services.

SLA's normal change

Indicator	Oplostijden	Norm
Implementatie na plandatum van de normal change voor Categorie 1 (laag)	10 Werkdagen	95%
Implementatie na plandatum van de normal change Categorie 2 (midden)	20 Werkdagen	95%
Implementatie na plandatum van de normal change Categorie 3 (hoog)	40 Werkdagen	95%

3.4.5 Standaard Changes

Een standaard change is een voor gedefinieerde, vooraf goedgekeurde, veel voorkomende change; wordt doorgevoerd volgens vaste procedure en tegen een vaste, vooraf bepaalde prijs. Een overzicht van de standaard changes met de SLA's en de prijzen worden opgenomen in de producten- en dienstencatalogus (PDC).

Afhankelijk van de Impact, complexiteit en prioriteit wordt een standaard changes in een van de 5 categorieën gehanteerd, met eigen Oplostijden.

SLA's standaard changes

Indicator	Oplostijden	Norm
Implementatie na plandatum van de standaard change voor Categorie 1	1 Werkdagen	95%
Implementatie na plandatum van de standaard change voor Categorie 2	2 Werkdagen	95%
Implementatie na plandatum van de standaard change voor Categorie 3	3 Werkdagen	95%
Implementatie na plandatum van de standaard change voor Categorie 4	5 Werkdagen	95%
Implementatie na plandatum van de standaard change voor Categorie 5	10 Werkdagen	95%

3.4.6 Urgent Changes

Een wijziging die moet plaatsvinden op korte termijn (doorlooptijd max. 5 Werkdagen) om de dienstverlening te garanderen. Hierbij wordt het change proces gevolgd in een korter en bondiger bestek om alle controles van het proces te laten functioneren.

Een urgent change is alleen van toepassing wanneer:

- De change een Incident of Probleem oplost die van cruciaal belang is voor de bedrijfscontinuïteit van het Kadaster en een workaround niet toereikend is
- De change gedwongen is door regelgevende of wettelijke voorschriften die niet kunnen wachten tot uitvoering binnen de reguliere procedure
- De change preventieve of correctieve uitgevoerd moet worden naar aanleiding van een acute "high" security dreiging of breuk

SLA's urgent change

Indicator	Oplostijden	Norm
Feitelijke implementatie na melding van de urgent change	5 Werkdagen	95%

3.4.7 Emergency changes

Een wijziging die z.s.m. moet plaatsvinden (max. Doorlooptijd 2 Werkdagen) om de dienstverlening te garanderen of te herstellen. Hierbij vindt de communicatie via rechtstreeks contact en bevestiging via e-mail plaats om alle controles van het proces te laten functioneren.

SLA's Emergency change

Indicator	Oplostijden	Norm
Feitelijke implementatie na melding van de Emergency change	2 Werkdagen	95%

3.5 Request Fulfilment

3.5.1 Inleiding

Request Fulfilment heeft als doel: het voorzien van een consistent, transparant en herhaalbaar proces voor het aanvragen en afhandelen van gebruikersverzoeken. Een service request is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies, standaard toegang tot tooling of middelen. Een overzicht van de gebruikersverzoeken (requests) met de SLA's en de prijzen worden opgenomen in de producten- en dienstencatalogus (PDC).

3.5.2 Uitgangspunten

- Kadaster werkt service-georiënteerd met ServiceNow
- Alle request dienen te worden geregistreerd in het ServiceNow-systeem van het Kadaster
- ServiceNow zal fungeren als de 'single source of truth'.

3.5.3 Presaties

Prioriteit	Categorie	Oplostijden	Norm
1	Categorie 1	2 Werkdagen	95%
2	Categorie 2	3 Werkdagen	95%
3	Categorie 3	5 Werkdagen	95%
4	Categorie 4	10 Werkdagen	95%

3.6 Configuratie Management

3.6.1 Inleiding

In de CMDB wordt de informatie over de dienstverlening en de onderliggende infrastructuur opgeslagen, deze informatie wordt gebruikt als input voor processen en verantwoording. Kadaster heeft de ambitie om een volledig geautomatiseerde CMDB te hebben. Hierbij is het uitgangspunt dat de CMDB self-healing en self-sustainable is en door meerdere bronnen per CI wordt gevuld.

3.6.2 Uitgangspunten

Configuratie management wordt uitgevoerd om een weerspiegeling van de realiteit vast te leggen in een CMDB. Hierbij worden de technische onderlinge relaties inzichtelijk gemaakt evenals de relatie naar de diensten. Wijzigingen op de afgenomen diensten en de gerelateerde configuratie items en hun attributen dienen te allen tijde te worden vastgelegd conform het Change Enablement proces.

Kadaster CMDB is gestructureerd volgens het CSDM-model in ServiceNow en wordt gehanteerd als 'single source of truth' in het SIAM-Ecosysteem. De CI's en hun attributen dienen door Opdrachtnemer aangeleverd te worden volgens door het Kadaster opgestelde kwaliteitsnormen. Leverancier levert op afgesproken momenten weerspiegeling van haar dienstverlening welke door Kadaster gevalideerd wordt. De methodiek voor het valideren van gegevens wordt in de DAP vastgelegd.

3.6.3 Prestaties

Indicator	Service level	Norm
Juistheid CMDB	CI's zijn correct geregistreerd	99%
Volledigheid CMDB	Vooraf vastgestelde attributen van CI's zijn ingevuld	99%
Vastlegging CI registratie	Voor elke wijziging in de CMDB is een change geregistreerd	99%

3.7 Request for information

In deze SLA zijn afspraken vastgelegd over de wijze en termijnen waarop Requests for Information (RFI's) door Opdrachtnemer worden afgehandeld, met als doel Opdrachtgever tijdig en betrouwbaar inzicht te geven in de aangeboden oplossing. Afhankelijk van de aard en complexiteit van de informatievraag worden RFI's ingedeeld in drie categorieën. Voor elke categorie zijn specifieke doelstellingen, Oplostijden en prestatienormen vastgesteld.

Indicator	Categorie	Doel	Oplostijden
Configuratie-informatie	1	Inzicht krijgen in <i>hoe</i> Opdrachtnemer zijn oplossing inricht en welke configuratie-opties er zijn.	2 Werkdagen
Product- en dienstinformatie	2	Begrijpen <i>wat</i> Opdrachtnemer precies levert en hoe "volwassen" het product/dienst is.	10 Werkdagen
Implementatie & randvoorwaarden	3	Toetsen of de wens haalbaar en beheersbaar is	20 Werkdagen

De genoemde Oplostijden gelden vanaf het moment van registratie van de RFI. De leverancier voldoet aan deze SLA-eis indien in minimaal 95% van de gevallen de RFI's per categorie binnen de afgesproken termijn worden afgehandeld.

4 Definities

In de tabel staan de termen die in dit document expliciet worden gedefinieerd (o.a. *Venster*, *Beschikbaarheidsvenster*, *Ondersteuningsvenster*, *Urgentie*, *Impact*, *Prioriteit*, *RCA-termen*, *change-typen*, *Service request* en *RFI*).

Term	Definitie (zoals in dit document)
Venster	Een tijdsframe waarbinnen het platform Beschikbaar is en ondersteuning gegeven wordt.
Beschikbaarheidsvenster	De tijd waarbinnen het Kadaster IT landschap Beschikbaar moet zijn.
Ondersteuningsvenster	De tijd waarbinnen het SIAM-ecosysteem ondersteuning biedt ten aanzien van de Services en waarbinnen de SLA's dus van toepassing zijn.
Ondersteuningsvenster bedrijfskritische functies (i.g.v. P1-Incidenten)	Wanneer bedrijfskritische functies uitvallen en dit resulteert in een hoge Impact en urgentie, wordt dit geclassificeerd als een P1-Incident, dat te allen tijde zo snel mogelijk moet worden opgelost.
Incident Management	Het proces dat Incidenten afhandelt met als doel dat één of meerdere eindgebruikers zo snel mogelijk weer gebruik kunnen maken van de dienst, door het oplossen van het Incident of door het toepassen van een workaround (tijdelijke oplossing).
Workaround	Tijdelijke oplossing.
Urgentie	Definieert hoe kritisch het Incident is voor de bedrijfsvoering.
Impact (hier anders dan in begrippenlijst)	Wordt gedefinieerd door de schade die het Incident heeft veroorzaakt; voor security Incidenten wordt de Impact bepaald door het risico op mogelijke schade.
Prioriteit (Incident)	Wordt bepaald op basis van de Impact en urgentie die aan de storing wordt toegekend.
Reactief Problem Management	Gericht op het identificeren en elimineren van de oorzaken van Incidenten en het voorkomen van toekomstige herhalingen van dezelfde of vergelijkbare Incidenten.
Proactief Problem Management	Gericht op het identificeren en oplossen van potentiële Problemen voordat ze zich manifesteren als Incidenten; het doel is het minimaliseren van de Impact op de IT-dienstverlening door proactief te handelen op basis van trends, analyses en bekende risico's.
Opleveren RCA	De maximale tijd die toegestaan is voor het voltooien van het onderzoek naar de grondoorzaak en het indienen van een Root Cause Analysis (RCA). Deze tijd wordt gemeten op basis van de duur waarin het problem ticket in de status 'Root Cause Analysis' verkeert in ServiceNow.

Term	Definitie (zoals in dit document)
Vorbereiden oplossing	De maximale tijd die gebruikt mag worden om de oplossing voor te bereiden, voordat deze via change management uitgevoerd wordt. Dit wordt gemeten op basis van de tijd totdat het Problem de status 'In Uitvoering' bereikt in ServiceNow.
Evalueren oplossing	De tijd die maximaal gebruikt kan worden om te verifiëren of de geïmplementeerde oplossing de oorzaak heeft weggenomen. Dit wordt gemeten op basis van de duur waarin het problem ticket in de status 'Opgelost' verkeert.
Afgewezen oplossing	Geeft aan hoe vaak een aangeboden oplossing afgewezen mag worden; dit wordt gemeten op basis van het aantal keren dat de status van het problem ticket van 'Opgelost' naar 'Beoordelen' gaat.
Normal (non standard) Change	Een wijziging op een geleverde dienst die niet vooraf gedefinieerd is. Wordt voorgelegd aan CAB.
Standard change	Vooraf gedefinieerde, vooraf goedgekeurde, veel voorkomende change; wordt doorgevoerd volgens vaste procedure, criteria, prijs en Oplostijd. Risico en Impact zijn bij uitvoering beperkt en bekend.
Urgent change	Change die zo urgent is dat niet kan worden volstaan met de normale change procedure; hiervoor bestaat een aparte procedure. Er is sprake van een urgent change in geval van: implementeren van urgente wetgeving; voorkomen van dreigende omvangrijke reputatieschade; een preventieve of correctieve change naar aanleiding van een acute "high" security dreiging of breuk.
Emergency change	Change om een P1 Incident of een Critical kwetsbaarheid op te lossen of te voorkomen.
Service request	Een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies, standaard toegang tot tooling of middelen.
Requests for Information (RFI)	Informatievragen die door Opdrachtnemer worden afgehandeld, met als doel Opdrachtgever tijdig en betrouwbaar inzicht te geven in de aangeboden oplossing; afhankelijk van aard en complexiteit worden RFI's ingedeeld in drie categorieën.