

Bijlage b KPI's Diensten Digital

1. Service management	
Onderdeel	Frequentie
Service Level Rapportage	1 x per maand Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage op over minimaal de volgende onderwerpen: - Beschikbaarheid - Performance - Incidenten (issues) - Problemen (problems) - Wijzigingen (changes) - Opleveringen (releases)
Event Management	Opdrachtnemer heeft applicatie monitoring ingericht op bedrijf kritische applicaties om automatisch geattendeerd te worden op het niet beschikbaar zijn van bedrijfsfuncties van het CMS. Nadere uitwerking van deze monitoring is opgenomen in een DAP. Opdrachtnemer detecteert incidenten als eerste. Dit geldt voor signaleringen vanuit applicatie monitoring. Hiervan wordt een notificatie-mail verzonden naar VeiligheidNL.
Strategisch overleg	1 x per jaar
Tactisch Overleg	1 x per half jaar
Service Level (Operationeel) Overleg	1 x per maand
Ad hoc overleggen	Op afroep
Sprint overleggen	Per sprint in te plannen
2. Algemeen	
Taal	Nederlands
Werkdagen	Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur, Nederlandse feestdagen uitgezonderd.
Serviceopeningstijd website gebruik	7 * 24 uur
Serviceopeningstijd Opdrachtnemer kantoor	Werkdagen van 08:30 uur – 17:30 uur
Serviceopeningstijd Opdrachtnemer Wachtdienst (t.b.v. Prio 1 en 2)	Werkdagen van 17:31 uur – 08:29 uur en in het weekend
Rapportages	1 x per maand
3. Remote service management	
Remote (service) management	Secure toegang tot ticketingsysteem Opdrachtnemer 24 uur per dag
4. Incident management	
Prioriteit 1	Onder Prioriteit 1 valt onder meer: - Gehele website is niet meer beschikbaar - Webshop niet beschikbaar Reactietijd: Binnen 30 minuten binnen servicewindow. Functiehersteltijd: 4 uur in servicewindow. Norm: max 1x per jaar.
Prioriteit 2	Onder Prioriteit 2 valt onder meer: - Publicatie niet meer mogelijk Reactietijd: binnen 1 uur binnen werktijd Functiehersteltijd: 4 uur (binnen werktijd) Norm: maximaal 2x per jaar
Prioriteit 3	Onder Prioriteit 3 valt onder meer: - Secundaire pagina('s) (deels) niet beschikbaar

	Reactietijd: Binnen 4 uur Functiehersteltijd: Binnen 2 werkdagen
Prioriteit 4	Norm: maximaal 2x per jaar Onder Prioriteit 4 valt onder meer: - Overige
	Reactietijd: Binnen 3 werkdagen Functiehersteltijd: Binnen 6 werkdagen
Prioriteitsstelling	De initiële prioriteitstelling van een incident gebeurt altijd door VeiligheidNL. Toetsing Prioriteit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.
Werkwijze aanmelden van prioriteit incidenten	Meldingen van Prioriteit 1 en 2 worden telefonisch en per mail door Opdrachtgever gemeld, Prioriteit 3 en 4 worden per mail door VeiligheidNL gemeld. Alle meldingen worden schriftelijk bevestigd door opdrachtnemer (binnen max. 15 minuten na ontvangst melding).
Follow-up van meldingen	Prioriteit 1: ieder uur Prioriteit 2 & 3: in onderling overleg
Norm	95% Incidenten binnen de norm opgelost. Voor de overige 5% worden in overleg nadere afspraken gemaakt.
Escalatieproces	- Procesbeschrijving dient in de SLA beschreven te zijn; - Escalatiemanager is 7x24 uur bereikbaar voor de Contract Manager van VeiligheidNL.
Bereikbaarheid Opdrachtnemer bij escalatie	De reactietijd bij een escalatie bedraagt maximaal 15 minuten.
Rapportages	1 x per maand
Monitoring	7*24 uur
5. Change management / bug fixes	
Standaard wijzigingen (niet limitatief):	De wijziging staat op de lijst met standaard wijzigingen, is al meerdere keren uitgevoerd en duidelijk beschreven.
Aansluiten/opvoeren nieuwe (API) bron	In overleg
Aansluiten/opvoeren bestaande (API) bron	In overleg
Normale wijzigingen:	Aanbieding offerte ter goedkeuring Binnen 5 werkdagen Aanbieding (ontwerp) ter goedkeuring Conform planning uit offerte Aanbieding change release voor acceptatie Conform planning uit offerte.
Spoed wijzigingen:	Dit is elke wijziging waarbij de uitvoering niet kan wachten tot het eerstvolgende Maintenance Window. Uitvoering in overleg met VeiligheidNL.
	Spoed is de definitie om snel iets uit te kunnen voeren omdat dit op korte termijn en niet binnen of conform de SLA afgesproken realisatietijden kan worden uitgevoerd.
Norm	90% van de changes correct doorgevoerd binnen de afgesproken tijd .
Norm	95 % van de standaard changes binnen norm afgesloten.
Standaard Onderhoudswindow	1. Onderhoudstijdvak voor de preventieve en geplande onderhoud is 's nachts (00:00 – 04:00) en niet op donderdag-, vrijdag-, en zaterdagnacht, behalve

	<p>als anders met VeiligheidNL overeengekomen per specifieke gevallen.</p> <p>2. Niet na 16u 's middags op werkdagen en niet op vrijdag en weekenddagen deployment naar productieomgeving.</p>
Noodzakelijke (onderhouds-)werkzaamheden buiten het Maintenance Window	In overleg en minimaal 5 Werkdagen van te voren aanmelden.
Werkafspraken	(Normale) wijzigingen minimaal 5 werkdagen van tevoren aanmelden.
Rapportages	1 x per maand
6. Configuratiemanagement	
Documentatie	<p>Opdrachtnemer houdt een administratie over alle objecten van het software beheer en het gebruiksbeheer. Van ieder object van beheer wordt het volgende vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwerpdokumentatie (functioneel en technisch) • Gebruikershandleiding • Installatiegegevens • Wijzigingen • Testverslagen • Incidenten en problemen <p>Wijzigingen in de documentatie dienen binnen maximaal 2 werkweken beschikbaar te zijn.</p>
Norm	99% up-to-date
Rapportages	1 x per maand
7. Probleemmanagement	
Responsetijd	1 werkdag
Rapportages	1 x per maand
Oplostijd	Zo snel mogelijk / in overleg met VeiligheidNL
8. Release management (uitgevoerd tijdens onderhoudswindows)	
Onderhouds Window	Onderhoudstijdvak voor de preventieve en geplande onderhoud is 's nachts (00:00 – 04:00) en niet op donderdag-, vrijdag-, en zaterdagochtend, behalve als anders met VeiligheidNL overeengekomen per specifieke gevallen.
Werkafspraken	<p>a. Releases worden minimaal 10 werkdagen van tevoren aangemeld;</p> <p>b. Nieuwe releases/versies/Major upgrades (niet zijnde fixes van storingen in vorige versie) worden gebundeld maximaal 4 maal per jaar en alleen na goedkeuring van VeiligheidNL geïnstalleerd.</p>
Rapportages	1 x per maand
9. Betrouwbaarheid (Reliability)	
Een toepassing/applicatie voldoet aantoonbaar aan vóóraf afgesproken QoS (Quality of Service) normen waaronder:	
Beschikbaarheid	<p>99,7% beschikbaar (gemeten per jaar) bij een inzet van 24 x 7 (excl. gepland onderhoud). Het beschikbaarheidspercentage wordt gemiddeld per maand gemeten. Daarnaast geldt dat de applicatie niet langer dan 2 uur achtereen gesloten onbereikbaar mag zijn. Wanneer er door VeiligheidNL een melding gedaan wordt van een onbereikbaar component / (web)applicatie zal Opdrachtnemer door middel van een incident report registreren hoeveel downtime er is geweest. Opdrachtnemer meet beschikbaarheid door middel van haar monitoring tool. Er wordt melding gemaakt van</p>

	eventuele incidenten. Dit wordt maandelijks teruggekoppeld in de SLA rapportage.
KPI's - nadere specificaties 99,7% (7x24h gebruik)	Dag: 4m 19.2s Week: 30m 14.4s Maand: 2u 11m 29.2s Jaar: 1d 2u 17m 50.9s
Pentest / Loadtest	Opdrachtnemer werkt op verzoek van VeiligheidNL mee aan pentests/loadtests. De punten worden gezamenlijk besproken en in onderling overleg ingepland en uitgevoerd. Eventuele kosten/uren voor deze werkzaamheden komen in aanmerking voor verrekening. De kosten/uren voor het verhelpen van bevindingen komen niet in aanmerking voor verrekening indien evident is dat Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk is vanuit haar rol als opdrachtnemer en goed huisvaderschap. Pentest: max 1x per sprint Loadtest: max 1x per jaar
Rapportages	1 x per maand
10. Capaciteitsmanagement	
Opdrachtnemer zal een automatisch schaalbaar CMS, (web)applicatie en database inrichten. De bovennorm van de schaalbaarheid (verwachte piekbelasting) wordt jaarlijks in overleg met VeiligheidNL vastgesteld. Opdrachtnemer zal ook tussentijds gevraagd en ongevraagd adviseren als de bovennorm structureel wordt overschreden.	
Rapportages	1 x per kwartaal