

**Rijksoverheid Datacenter RWS/DJI
Service Level Agreement**

Datum	15 augustus 2012
Status	Definitief
Zaaknr	31072189

**Rijksoverheid Datacenter RWS/DJI
Service Level Agreement**

Datum	15 augustus 2012
Status	Definitief
Zaaknr	31072189

15 augustus 2012

Colofon

Uitgegeven door	Data-ICT-Dienst
Datum	15 augustus 2012
Status	Definitief
Versienummer	V1.0

Inhoud

1.	Algemeen	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Marktconformiteit	5
1.3	Wijze van beheersing door Opdrachtgever	5
1.4	Definitie van de prestatie indicatoren	5
1.5	Hoogte en volledigheid van de service levels	5
2.	2. Service Level Afspraken	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Services voor het uitvoeren van Contractmanagement	6
2.2.1	Incident Management	6
2.2.2	Problem Management	9
2.2.3	Change Management	9
3.	Service Level Rapportage	11
3.1	Inleiding	11
4.	Meetmethode	12
4.1	Inleiding	12
5.	Auditing	13
5.1	Inleiding	13
6.	Facturatie	14
6.1	Inleiding	14

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de uitwerking van de Service Level afspraken met betrekking tot de gevraagde services voor de datacenter voorziening (Services in Bouwblok) en voor het uitvoeren en managen van de Overeenkomst (Service Contractmanagement). Indien nodig wordt ingegaan op de verwachtingen van Opdrachtgever over de onderliggende meetmethode(s) en meetsystemen. Deze bijlage is van toepassing op de Overeenkomst Rijksoverheid Datacenter RWS/DJI en bijhorende Nadere Overeenkomsten.

1.2 Marktconformiteit

Uitleggen dat wij verwachten dat de door opdrachtgever per Service (Bouwblok en Contractmanagement) afgegeven prestatie indicatoren, service levels, service level rapportages en meetmethoden & meetsystemen marktconform zijn.

1.3 Wijze van beheersing door Opdrachtgever

Uitleggen dat wij SCB en Regie op afstand toepassen waarbij wij er vanuit gaan dat de Opdrachtnemer de expert is. Hierdoor wordt duidelijk hoe wij willen beheersen. Het proces van Opdrachtnemer hiervoor uitgangspunt is waarbij het koppelvlak van Opdrachtnemer aan moet sluiten op de processen van opdrachtgever.

1.4 Definitie van de prestatie indicatoren

Uitleggen wat wij verstaan onder SLA en KPI en welke duur, boete, bonus e.d. wij daaraan verbinden. Hierdoor wordt duidelijk waar wij de Opdrachtnemer op afrekenen en wat de eventuele consequenties daarvan zijn.

1.5 Hoogte en volledigheid van de service levels

In deze bijlage zijn de minimale service levels opgenomen waaraan Opdrachtnemer moet voldoen. Daar waar naar mening van de Opdrachtnemer service levels ontbreken, verwacht de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer conform markt best-practices met een voorstel voor aanvulling komt.

De definitieve afspraken zullen worden uitgewerkt in een definitief document Service Level Agreement met bijbehorende procedures en afspraken (Dossier Afspraken en Procedures).

Deze bijlage bestaat uit de volgende onderdelen:

- Service level afspraken
- Service Level Rapportages

2. Service Level Afspraken

2.1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de uitwerking van de Service Level afspraken met betrekking tot de gevraagde services voor het uitvoeren en managen van de overeenkomst.

2.2 Services voor het uitvoeren van Contractmanagement

Voor het uitvoeren en het managen van de Overeenkomst wordt verwacht dat Opdrachtnemer zijn contractmanagement inricht volgens ITIL waarbij Service Level afspraken gemaakt zijn voor tenminste de ITIL processen Incident-, Problem-, Change- en Capacitymanagement.

2.2.1 Incident Management

In de nakomende overlegbeschrijvingen zijn taken en verantwoordelijkheden van de functies op hoofdlijnen beschreven.

Beschrijving van het proces:

1. Incident Management is het proces van registratie, classificatie en oplossen van incidenten en de daarop volgende monitoring en rapportage over de voortgang van de Incidentoplossing.
2. Het service window voor Incident Management conform bovenstaande definitie is 7*24.
3. De herstelwerkzaamheden zullen in beginsel direct beginnen en dus ook buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werkuren worden uitgevoerd.
4. De Opdrachtnemer meldt alle incidenten binnen 5 minuten aan het centrale aanmeld punt voor incidenten (de servicedesk) van de Opdrachtgever middels de daarvoor geldende procedures. De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever minimaal de aard van het incident, de prioriteit (zie tabel), de ingeschatte impact op de continuïteit, de naam van een contactpersoon bij de Opdrachtnemer inclusief zijn contactgegevens doorgeven.
5. Indien de Opdrachtnemer een incident detecteert, zal de Opdrachtnemer tests uitvoeren om de oorzaak te achterhalen en de ernst van het incident.
6. Gepland onderhoud vindt uitsluitend plaats na melding aan, en goedkeuring door, de Opdrachtgever.
7. Security Incidenten worden binnen 5 minuten na constatering onder specifieke vermelding van aard en impact conform de specifiek voor security incidenten afgesproken procedures doorgegeven aan het aan de Opdrachtgever.
8. Oplostijden evenals communicatie zijn ingedeeld in de volgende niveaus op basis van prioriteit:

Prestatie indicatoren (SLA's) van het proces:

Prioriteit	Criteria	Communicatie
1	<p>Ernstige impact: Een uitval die voor Opdrachtgever ernstige gevolgen kan hebben voor de dienstverlening en niet kan worden omzeild.</p> <p>Het Prioriteit 1 Incident kent een of meer van de volgende eigenschappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een volledig verlies van een service onderdeel of de dienstverlening is niet beschikbaar. • Geen tussentijdse herstel mogelijk of tussentijds herstel is onaanvaardbaar voor de Opdrachtgever. <p>Reactie tijd (eerste contact): binnen 5 minuten Oplostijd: binnen 2 uur.</p>	<p>1e update: 30 min. Daarna elke 30 minuten.</p>
2	<p>Grote impact: Een uitval die voor de Opdrachtgever grote gevolgen kan hebben op een deel van de dienstverlening en die niet kan worden omzeild.</p> <p>Het Prioriteit 2 Incident kent een of meer van de volgende eigenschappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een Service onderdeel werkt niet goed resulterend in een gedeeltelijk verlies van de Service prestaties of afbraak van de functionaliteit die het biedt. De dienstverlening is wel beschikbaar. • Een Service onderdeel loopt gevaar te worden onderbroken, door het verlies van redundantie (alleen van toepassing op platforms, die redundant zijn ontworpen bv. clusters, raid etc.). • Geen tussentijds herstel mogelijk of tussentijds herstel is onaanvaardbaar voor de klant. <p>Reactie tijd (eerste contact): binnen 5 minuten Oplostijd: binnen 12 uur</p>	<p>1e update: 30 min. Daarna om de 4 uur</p>

Prioriteit	Criteria	Communicatie
3	<p>Kleine impact: Een incident dat de Opdrachtgever beschouwt als een kleine impact op de dienstverlening.</p> <p>Het Prioriteit 3 Incident kan een of meer van de volgende eigenschappen hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een Service onderdeel werkt niet goed meer en resulteert in een geringe aantasting van service prestaties of functionaliteit. • Een gebruiker of hardware component wordt beïnvloed.. <p>Reactie tijd (eerste contact): binnen 15 minuten Oplostijd: binnen 24 uur</p>	1e update: 60 min. Daarna elke 12 uur
4	<p>Geen waarneembare gevolgen: Incidenten hebben geen waarneembare impact op de dienstverlening.</p> <p>Het Prioriteit 4 Incident kan een of meer van de volgende eigenschappen hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Louter ter informatie, signalering van een mogelijke uitval. • Geplande uitval of aanvragen. <p>Reactie tijd (eerste contact): volgende werkdag Oplostijd: binnen 72 uur</p>	

9. Na het oplossen van incidenten zal de Opdrachtnemer contact opnemen met de Opdrachtgever om te informeren dat er een incident is geweest en deze is opgelost. Dit wordt beschouwd als het einde van het incident, tenzij de Opdrachtgever aangeeft dat de Opdrachtnemer het incident nog niet heeft opgelost.
10. Opdrachtnemer zal tijdens het oplossen van incidenten er bij de uitvoering voor zorg dragen dat de werkzaamheden geen verdere belemmering vormen voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Indien toch op enigerlei wijze belemmering in de bedrijfsvoering kan worden veroorzaakt tijdens het oplossen van incidenten, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte voordat hij met zijn herstelwerkzaamheden begint.

2.2.2 Problem Management

1. Problem Management is het proces van het definiëren van structurele knelpunten met als doel het oplossen van dergelijke problemen en het in de toekomst voorkomen van incidenten.
2. Een Problem Manager zal bij de Opdrachtnemer worden toegewezen aan het probleem als probleem eigenaar.
3. De Opdrachtnemer zal redelijke inspanningen leveren om het probleem tijdig op te lossen. De oplossing zal worden geïmplementeerd middels het Change Management proces.
4. Van ieder probleem wordt een onderzoek verricht naar de oorzaak. De bevindingen inclusief een plan ter voorkoming van herhaling in de toekomst wordt gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
5. Ieder prioriteit 1 incident zal na continuïteitsherstel als Problem via het Problem Management proces worden opgepakt.

2.2.3 Change Management

1. Change Management is het proces van registreren en het doorvoeren van veranderingen in de Dienstverlening.
2. Het Change Management proces wordt van toepassing op de datum waarop de dienstverlening van start gaat.
3. Request for changes (RFC) kunnen worden geïnitieerd door de Opdrachtnemer en door Opdrachtgever.
4. Bij het opmaken van een RFC zal door de opsteller aangegeven worden of het een Minor (inschatting minder dan 10 uur werk) of een Major change (meer dan 10 uur werk) betreft.
5. Per RFC dient aangegeven te worden wat de consequenties zijn van het RFC op de impact van de beschikbaarheid en de business en de performance van de dienstverlening. Indien er sprake is van enig mogelijk risico op impact op beschikbaarheid en de business of performance dient een RFC eerst ter beoordeling voorgelegd te worden aan de Change Advisory Board (CAB) alvorens deze uitgevoerd kan en mag worden.
6. Changes mogen slechts worden uitgevoerd na goedkeuring van de RFC door de Opdrachtgever, voorafgaande aan de uitvoering.
7. Changes zullen worden uitgevoerd binnen twee werkdagen nadat de RFC is goedgekeurd door Opdrachtgever.
8. De uitvoerende werkzaamheden zullen in beginsel buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werkuren plaatsvinden.
9. In gevallen waarin de Opdrachtnemer een Emergency Change wil doorvoeren, wordt de Opdrachtgever op de hoogte gebracht van het voornemen deze uit te voeren. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever doen hierbij samen een inschatting van de impact (bijv. downtime). De Opdrachtnemer moet expliciet

toestemming geven voor uitvoering conform de daarvoor geldende procedures. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samen bepalen wanneer de Emergency change zal worden uitgevoerd.

10. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, zonder opgaaft van redenen de RFC te weigeren. In dat geval zal de Opdrachtnemer de consequenties / impact van het niet doorvoeren schriftelijk doorgeven aan de Opdrachtgever.

3. Service Level Rapportage

3.1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de uitwerking van de Service Level Rapportage met betrekking tot de gevraagde services het uitvoeren en managen van de overeenkomst.

4. Meetmethode

4.1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de uitwerking van de Meetmethode met betrekking tot de gevraagde services voor het uitvoeren en managen van de overeenkomst.

5. Auditing

5.1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de uitwerking van de Auditing met betrekking tot de gevraagde services voor het uitvoeren en managen van de overeenkomst.

6. Facturatie

6.1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de uitwerking van de Facturatie met betrekking tot de gevraagde services voor het uitvoeren en managen van de overeenkomst.