|  |
| --- |
| Service Level Agreement  Template |

|  |  |
| --- | --- |
| Auteur(s): |  |
| Versie: |  |
| Datum: | Kies of typ een datum |
| Kenmerk: |  |
|  |  |
|  |  |

**Documentinformatie**

Dit document maakt onderdeel uit van een complete set (beleidspiramide) met formeel vastgestelde documenten op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dit document heeft betrekking op de laag Procedure in de beleidspiramide.



**Versiebeheer**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Auteur** | **Verwerking** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Distributielijst**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Ontvanger** | **Doel** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Vaststelling**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Vastgesteld door** | **Vastgesteld op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Samenhang met andere documenten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam** | **Bovenliggend** | **Gelijk niveau** | **Onderliggend** |
| [INFORMATIEBEVEILIGINGSBELEID] | x |  |  |
| [INKOOPBELEID] | x |  |  |
| [STANDAARD KETENBEHEER] | x |  |  |
| [PROCEDURES ‘KETENBEHEER’] |  | x |  |

**Verwijzingen naar SURFaudit Toetsingskader en ISO27001, ISO27002 en ISO28000**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kader** | **Verwijzing (tags)** |
| SURFaudit Toetsingskader | SC.01, SC.02, SC.03. SC.04 |
| ISO27001 | 4.3, 5.1, 5.3, 6.1, 7.1, 7.2, 8.1, 8.2, 8.3, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 12.6, 15.1, 15.3, 16.1, 17.1 en 18.2 |
| ISO27002 | 5.1, 6.1, 7.2, 7.3, 9.2, 13.2, 15.1, 15.2, 16.1, 17.1, 18.1 en 18.2 |
| ISO28000 | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.2, 5.3, 5.4, 6.2, 6.3, 6.4, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 9.1, 9.2 en 9.3 |

**Creative Commons**

Afbeelding met symbool, schermopname, biljartbal

Automatisch gegenereerde beschrijvingDit template is een product van het SURF Security Expertise Centrum en beschikbaar onder de licentie Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.nl>

Inhoudsopgave

|  |
| --- |
| [Samenvatting 4](#_Toc185507710)  [1 Inleiding 5](#_Toc185507711)  [1.1 Doel en positionering SLA 5](#_Toc185507712)  [1.2 Looptijd SLA 5](#_Toc185507713)  [1.3 Beheer SLA 5](#_Toc185507714)  [1.4 Procedurestappen wijziging SLA 5](#_Toc185507715)  [2 Scope van de Dienstverlening 6](#_Toc185507716)  [2.1 In scope 6](#_Toc185507717)  [2.2 Out of scope 6](#_Toc185507718)  [2.3 Ondersteuning 7](#_Toc185507719)  [3 Service Levels 8](#_Toc185507720)  [3.1 Prestaties 8](#_Toc185507721)  [3.1.1 Prioriteit, Responsetijd en Oplostijd van Incidenten 9](#_Toc185507722)  [3.2 Bereikbaarheid Servicedesk 10](#_Toc185507723)  [3.3 Openingstijden Systeem 10](#_Toc185507724)  [3.4 Beschikbaarheid 10](#_Toc185507725)  [3.5 Service Level Rapportage 10](#_Toc185507726)  [4 Processen 11](#_Toc185507727)  [4.1 Monitoring 11](#_Toc185507728)  [4.2 Back-up & Recovery 11](#_Toc185507729)  [4.3 Calamiteit 11](#_Toc185507730)  [4.4 Escalatie 11](#_Toc185507731)  [4.5 Klachtafhandeling 12](#_Toc185507732)  [4.6 Malus 12](#_Toc185507733)  [4.7 Contactpersonen 12](#_Toc185507734)  [4.8 Aanvullende afspraken 13](#_Toc185507735)  [4.8.1 Incident Management 13](#_Toc185507736)  [4.8.2 Problem Management 13](#_Toc185507737)  [4.8.3 Change Management 13](#_Toc185507738)  [4.8.4 Release Management 13](#_Toc185507739)  [5 Ondertekening 14](#_Toc185507740)  [6 Begrippenlijst 15](#_Toc185507741) |

Samenvatting

Hier komt een samenvatting, op zichzelf leesbaar, van de inhoud van dit document in max. 1 A4.

# Inleiding

## Doel en positionering SLA

Het doel van deze Service Level Agreement (hierna “SLA”) is het vastleggen van performance afspraken zoals te leveren diensten en geldende prestatieniveaus, reactietijden, herstel/oplostijden, Service Window en beschikbaarheid ter zake van de door Opdrachtnemer, hierna te noemen “Naam Opdrachtnemer” geleverde diensten aan de Opdrachtgever [Naam Instelling], hierna te noemen [Naam verkort]. De in dit document gebruikte termen en definities die met een hoofdletter zijn geschreven, zijn opgenomen en gedefinieerd in de Begrippenlijst onderaan dit document, of gedefinieerd in de Overeenkomst.

Deze SLA is onlosmakelijk verbonden met de tussen [Naam verkort] en Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst.

## Looptijd SLA

De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele optiejaren).

## Beheer SLA

De SLA wordt beheerd door de [Service Level Manager] van Opdrachtgever.

## Procedurestappen wijziging SLA

Partijen zullen periodiek (minimaal één maal per jaar) de SLA in het tactisch overleg evalueren. Eventuele gewenste wijzigingen van deze SLA worden door Partijen schriftelijk gecommuniceerd door middel van een wijzigingsverzoek op de te leveren Service Levels. Mocht een gewenste wijziging financiële gevolgen met zich meebrengen, dan zal Opdrachtnemer hiervoor conform de Overeenkomst een offerte uitbrengen, die tezamen met het wijzigingsverzoek wordt behandeld. Na het bespreken van een wijzigingsverzoek en na wederzijdse goedkeuring, zal Opdrachtgever de SLA aanpassen. Wijzigingen zijn pas van kracht na ondertekening van de SLA door beide partijen.

* De wijziging wordt geïnitieerd door één van de Partijen. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
* Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op haalbaarheid. Tevens wordt de impact van het voorstel door beide Partijen onderzocht;
* Op grond van de resultaten van het onderzoek wordt een definitieve beslissing over het voorstel genomen in de hiervoor georganiseerde overleggen;
* Opdrachtgever voert de afgesproken wijziging in de SLA door;
* De gewijzigde SLA wordt ter ondertekening naar de contactpersonen van beide partijen verspreid (zie distributielijst).

De volledig ondertekende nieuwere versie van de SLA wordt beheerd door de [Service Level Manager] van Opdrachtgever.

# Scope van de Dienstverlening

## In scope

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van een ………. Oplossing, inclusief:

[*Kies uit de onderstaande blokken wat van toepassing is en pas of vul waar nodig aan*]

1. Technisch Beheer:

* Monitoring van het Systeem;
* Opstellen en onderhouden inrichtingsdocument (OS-niveau), configuratiebeheer;
* Periodieke controle technische inrichting (OS-niveau en netwerk), capaciteitsbeheer;
* Installatie (security)patches en releases Operating System;
* Maken van back-ups;
* Zorgdragen voor het gebruik van veilige protocollen zoals bijvoorbeeld https.

2. Housing en Hosting

3. Technisch Applicatiebeheer:

* Monitoring van het Systeem;
* Opstellen en onderhouden inrichtingsdocument (configuratiebeheer);
* Periodieke controle technische inrichting (applicatieniveau);
* Installatie patches en releases;
* Installatie (security)patches en releases ondersteunende software;
* Ondersteuning bij Incidenten, Vragen en Wijzigingsverzoeken;
* Installeren en configureren van de benodigde onderdelen van de applicatie;
* Installeren en configureren van applicatiepatches en releases (met minimale impact op de beschikbaarheid van de applicatie);
* Geautomatiseerd monitoren van de beschikbaarheid van applicaties en databases;
* Monitoren van de grootte en het diskbeslag van databases;
* Technisch optimaliseren van de beschikbaarheid van applicaties en databases.

4. Documentatie:

Verzorgen, beschikbaar stellen en actueel houden van de:

* Gebruikershandleiding(en);
* Beheerdocumentatie;
* Inrichtingsdocumentatie;
* Release notes.

## Out of scope

Onderstaande maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst en is dus ‘out of scope’:

[*Kies uit de onderstaande blokken wat van toepassing is en pas of vul waar nodig aan*]

1. Functioneel applicatiebeheer: dit wordt verzorgt door Opdrachtgever.

## Ondersteuning

Hieronder staat aangegeven welke partij verantwoordelijk is voor welk soort ondersteuning:

*[Geef aan welke partij wat doet, pas of vul aan]:*

* Eerstelijns ondersteuning wordt geboden door Opdrachtgever;
* Tweedelijns ondersteuning wordt geboden door Opdrachtgever;
* Derdelijns ondersteuning wordt geboden door Opdrachtnemer.

De [Functioneel Beheerders] van Opdrachtgever zullen tijdens de dagelijkse operatie als aanspreekpunt dienen voor Opdrachtnemer.

# Service Levels

## Prestaties

In dit hoofdstuk worden de Service Levels uitgewerkt met betrekking tot de geboden dienstverlening.

De Prioriteit wordt bepaald op basis van de impact en urgentie die aan het Incident wordt toegekend; dit gebeurt aan de hand van onderstaande tabellen. De [Incident Manager] van Opdrachtgever kan de Prioriteit wijzigen. Onjuiste Prioriteitstelling kan altijd worden aangepast, in opdracht van de [Incident Manager] van Opdrachtgever.

Bij juiste Prioriteitstelling kan in overleg met de Opdrachtnemer gevraagd worden een Incident sneller af te handelen dan de Prioriteit vereist. Indien Opdrachtnemer niet akkoord gaat met het laatstgenoemde, kan het volgende niveau van het escalatie-schema ingeschakeld worden. Zie voor het escalatieproces het DAP.

De Opdrachtnemer dient de resultaten op de benoemde vereiste onderdelen van de dienstverlening per [maand] te meten en te rapporteren, zodat Opdrachtgever kan verifiëren of Opdrachtnemer de vereiste Service Levels heeft behaald.

| **Impact** | **Beschrijving** |
| --- | --- |
| **1 - hoog** | De applicatie is in het geheel niet beschikbaar of voor een belangrijk deel niet beschikbaar en treft een grote groep gebruikers |
| **2 - laag** | De applicatie is deels niet beschikbaar met grote hinder voor de gebruikers |

| **Urgentie** | **Beschrijving** |
| --- | --- |
| **1 - hoog** | De dienst dient direct hersteld te worden, werkzaamheden kunnen niet uitgesteld worden of:  Er is geen tijdelijke oplossing beschikbaar (workaround, uitwijksituatie) of andere oplossing om verder te kunnen werken |
| **2 - laag** | Herstel van een storing kan enig uitstel dulden of:  Er is een tijdelijke oplossing beschikbaar (workaround, uitwijksituatie) of andere oplossing waardoor werkzaamheden gecontinueerd kunnen worden |

Op basis van urgentie (in de rijen) en impact (in de kolommen) wordt de Prioriteit van een melding als volgt bepaald. Waarbij Klasse A (Productie omgeving) altijd boven Klasse B (Ontwikkel, Test en Acceptatie omgeving) gaat in geval van gelijktijdige Incidenten.

| **Prioriteit = U x I** | **Impact-1** | **Impact-2** | **Impact-3** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Urgentie:** |  |  |  |
| **Klasse A – hoog** | **1** | **1** | **2** |
| **Klasse B – laag** | **1** | **2** | **3** |

*NB: informatievragen en service verzoeken krijgen prioriteit 4 toegewezen.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Service Levels** | |
| **KPI:** | **Ontwikkel, Test of Acceptatie omgeving** | **Productie omgeving** |
| **Klasse** | **B** | **A** |
| Recovery Time Objective (RTO) | Maximaal 24 uur | Maximaal 4 uur |
| Recovery Point Objective (RPO) | 24 uur | 4 uur |
| Beschikbaarheidsgraad van het systeem per maand | 99,0% | 99,8% |
| Performance: schermwisselingen (gemiddeld) | Maximaal 2 seconden | Maximaal 2 seconden |

Responsetijden van het systeem worden bij oplevering van een nieuwe release gemeten door Opdrachtnemer. Indien afwijkingen van meer dan [10% ]ten opzichte van de voorgaande release worden geconstateerd, worden zo spoedig mogelijk aanpassingen in de programmatuur gedaan om dit snelheidsverlies teniet te doen. Als aanpassingen in de programmatuur niet mogelijk zijn, dan is er sprake van uitbreiding van de resources op de klantomgeving om de dienst op niveau te kunnen blijven leveren. Dergelijke uitbreidingen worden binnen [vijf werkdagen] gerealiseerd.

### Prioriteit, Responsetijd en Oplostijd van Incidenten

De Prioriteit van een Incident bepaalt de Responsetijd en Oplostijd voor die Storing c.q. beantwoording vraag volgens de onderstaande tabel. Bij twijfel bepaalt de Opdrachtgever de initiële Prioriteit. Bij discussie tussen partijen over de toekenning van een Prioriteit dient de escalatieprocedure te worden gevolgd zoals beschreven het DAP. Bij het doorzetten van Storingen door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt de Prioriteit vermeld.

*NB: Informatievragen/opmerkingen krijgen altijd prioriteit 4 toegewezen.*

Onderstaande Service Levels op de maximale Response- en Oplostijden (KPI’s) gelden voor alle Incidenten en informatievragen/serviceverzoeken:

|  |  |
| --- | --- |
| **KPI en Service Level** | |
| **Prioriteit:** | **Maximale Responsetijd** | **Maximale Oplostijd** |
| **1 - kritiek** | 100% binnen 15 minuten | 90% binnen 4 uur  100% binnen 8 uur |
| **2 - hoog** | 100% binnen 60 minuten | 90% binnen 1 werkdag  100% binnen 12 uur |
| **3 - midden** | 100% binnen 4 uur | 90% binnen 3 werkdagen  100% binnen 4 werkdagen |
| **4 - laag** | 100% binnen 1 werkdag | 100 % binnen 5 werkdagen |

*NB: alle Security Incidenten dienen in beginsel als prioriteit 1 Storing behandeld te worden.*

Voor prioriteit 1 Storingen geldt dat ook buiten het Service Window wordt doorgewerkt tot de Storing is opgelost.

Bij prioriteit 1 Storingen informeert Opdrachtnemer binnen [15 minuten] proactief de Opdrachtgever. Vervolgens wordt Opdrachtgever, na het initiële contact, elke [twee (2) uur] van een statusupdate inclusief toelichting voorzien.

Bij prioriteit 1 en 2 Storingen wordt na het oplossen van het Incident binnen [5 Werkdagen] een Major Incidentrapport (MIR) opgesteld waarbij de oorzaak, gevolg, structurele oplossing en mogelijke aanbevelingen worden benoemd en naar de Service Level Manager van Opdrachtgever gestuurd.

De prioriteitstelling van een Incident kan incidenteel op verzoek van Opdrachtgever en in overleg met Opdrachtnemer worden bijgesteld naar een hoger niveau. Wanneer er opgeschaald wordt naar een hogere Prioriteit gaat de nieuwe oplostijd in vanaf het eerste moment van aanmelden.

## Bereikbaarheid Servicedesk

De [Nederlandstalige] Servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen [08:30 en 17:30 uur].

## Openingstijden Systeem

De Openingstijd is de periode dat Opdrachtgever gebruik kan maken van het systeem, minus gepland onderhoud. De openingstijd van het systeem is [24 uur per dag, 365/366 dagen per jaar].

## Beschikbaarheid

De omgevingen (Acceptatie en Productie) gelden als niet (geheel) beschikbaar wanneer er een Incident met prioriteit 1 of prioriteit 2 gaande is.

Het beschikbaarheidspercentage wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

Beschikbaarheid % = (Openingstijd – Tijdsinterval dienst onbeschikbaar) / Openings-tijd

De beschikbaarheid van de dienst op de Productie omgeving wordt op werkdagen gemeten tussen [07:00 en 22:30 uur].

Gepland onderhoud of vernieuwingen die kunnen leiden tot het niet of verminderd beschikbaar zijn van het systeem vinden plaats buiten de Service Window.

## Service Level Rapportage

Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk elke [10e werkdag van elke kalendermaand] in digitale vorm een Service Level Rapportage (over de voorliggende kalendermaand) aan de Service Level Manager van Opdrachtgever. In deze maandrapportage is onder andere opgenomen:

|  |
| --- |
| **Service Level Rapportage** |
| * Gerealiseerde prestaties op alle in deze SLA afgesproken Service Levels:   + Gerealiseerde percentages (Service Levels) per KPI;   + Alle afwijkingen van de Service Levels incl. reden. |

Voor een uitgebreid overzicht van wat er in de Service Level Rapportage weergegeven moet worden, zie het DAP.

# Processen

## Monitoring

Opdrachtnemer voert proactief en 24/7 de monitoring op de operationele systemen uit, benodigd voor de in dit document beschreven diensten, en de acties die hieruit volgen. Opdrachtnemer anticipeert dus op (mogelijke) Incidenten, ook Security Incidenten. Tevens wordt de grootte van de databases en het diskbeslag gemonitord.

|  |  |
| --- | --- |
| KPI | Service Level |
| Maximale tijd tussen detectie van een Prioriteit 1 Incident en melding richting Opdrachtgever | 100% binnen 15 minuten. |
| 24/7 monitoring van Events die tot een Prioriteit 1 Incident kunnen leiden | 100% logging van Incidenten die zijn ontstaan als gevolg van een Event |

## Back-up & Recovery

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van back-ups van de data op de door Opdrachtnemer beheerde omgeving. De te hanteren RPO (dataverlies) en de RTO (ongeplande downtijd van de omgeving) is conform de beschrijving in paragraaf 3.1.

Opdrachtnemer garandeert, in geval van uitval van de Acceptatie- en Productieomgeving(en), dat de omgeving(en) naar een consistente toestand (omgeving(en) operationeel terug in productie en data gerestored) kan worden teruggebracht.

Veiligstelling van de data vindt plaats door middel van een dagelijkse back-up & restore procedure. Opdrachtnemer garandeert dat gegevens (files en database) minimaal [15 dagen] worden bewaard.

## Calamiteit

Van een Calamiteit is sprake als door invloeden van buitenaf (bijvoorbeeld brand, aardbeving, overstroming etc.) de continuïteit van de Dienstverlening in gevaar komt.

Derhalve levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een Calamiteitenplan voorafgaand aan het operationeel in beheernemen van het contract. Na toetsing en akkoord van Opdrachtgever, zal het Calamiteitenplan na iedere wijziging maar minimaal [jaarlijks] door Opdrachtgever gereviewed worden.

Wanneer de continuïteit van de Dienstverlening in gevaar is of komt, bijvoorbeeld als de omgeving niet benaderbaar is vanuit de Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk telefonisch en per email op de hoogte te stellen.

## Escalatie

Er is sprake van een Escalatie bij het overschrijden van de afgesproken Service Levels en bij een Incident met Prioriteit 1 of 2. Bij Prioriteit 3 of 4 kan ook geëscaleerd worden indien Opdrachtgever dat nodig acht. Escalatie Management vraagt een actieve management betrokkenheid, wanneer processen geen acceptabele oplossing bieden aan de klant of business in de afgesproken tijdsperiode.

Voor het escalatieproces en de werkafspraken, zie het DAP.

## Klachtafhandeling

Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van klachten ten aanzien van de Dienstverlening. Voor het klachtenafhandeling proces, zie het DAP.

## Malus

Indien Opdrachtnemer [3 (drie)] achtereenvolgende maanden de Service Level(s) van dezelfde KPI zoals opgenomen in onderstaande tabel niet haalt, heeft Opdrachtgever het recht om een direct opeisbare malus zoals onderstaand vermeld, op te leggen. Opdrachtnemer dient deze malus in mindering te brengen op de eerstvolgende maandfactuur.

De malus kan iedere volgende maand opnieuw worden opgelegd totdat het Service Level van de betreffende KPI weer gehaald wordt.

Het halen van het Service Level van de betreffende KPI dient vervolgens minimaal [4 (vier)] opeenvolgende maanden voort te duren. Als dat niet gebeurt, dan wordt de malus direct opnieuw opgelegd, vanaf de maand waarin het Service Level niet wordt gehaald.

Nadat het Service Level van de betreffende KPI minimaal [4 (vier)] opeenvolgende maanden gehaald wordt, start de malus procedure opnieuw voor de betreffende KPI.

De malus procedure kan voor meerdere KPI’s tegelijk lopen. De malus per KPI per maand bedraagt [25% van de maandelijkse licentiekosten (dus 25% van 1/12 van het jaarbedrag] dat voor de licentiekosten is opgenomen in het Prijzenblad van Opdracht-nemer).

De bewijslast voor het halen van het Service Level van een KPI ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is de malus alleen niet verschuldigd als het niet halen van de betreffende Service Level(s) niet te wijten is aan Opdrachtnemer. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.

|  |  |
| --- | --- |
| **KPI** | **Service Level** |
| Beschikbaarheid Productie omgeving | Minimaal 99,8% per kalendermaand |
| Prioriteit 1 Incident | Maximale Oplostijd: 100% binnen 8 uur |
| Prioriteit 2 Incident | Maximale Oplostijd: 100% binnen 12 werkuren |

## Contactpersonen

Partijen wijzen op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau vaste Contactpersonen aan.

Ieder niveau zal vertegenwoordigd worden door een vast contactpersoon die specifiek daartoe aangewezen is. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zorgen bij afwezigheid van de vaste contactpersoon voor een vervanger. Communicatie op genoemde niveaus vindt alleen plaats met de daarvoor geautoriseerde contactpersonen.

De contactpersonen en contactgegevens van Partijen worden vastgelegd in het DAP.

Wijzigingen daarop worden eveneens vastgelegd in het DAP.

## Aanvullende afspraken

### Incident Management

Incident Management zorgt voor het tijdig oplossen van Storingen op alle in deze SLA afgesproken diensten. Afspraken hierover zijn in detail vastgelegd in het DAP.

### Problem Management

Problem Management heeft als doel het proactief voorkomen van storingen door het opsporen en wegnemen van structurele fouten om een zo hoog mogelijke stabiliteit en kwaliteit in de Dienstverlening te bereiken, dan wel het minimaliseren van de impact van Incidenten die niet voorkomen kunnen worden. Afspraken hierover zijn in detail vastgelegd in het DAP.

### Change Management

Change management draagt zorg voor het, op gecontroleerde wijze, doorvoeren van, goedgekeurde Changes op de IT infrastructuur. Afspraken hierover zijn in detail vastgelegd in het DAP.

#### Standaard Changes

Opdrachtgever onderscheidt de volgende Standaard Changes. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen nieuwe Standaard Changes worden toegevoegd. De Service levels die hieronder zijn beschreven zijn doorlooptijden (van aanvraag tot oplevering).

Standaard Changes op productieomgevingen mogen uitsluitend uitgevoerd worden na akkoord [Functioneel Beheer]. Het Service Level treedt in dat geval pas in werking na wederom akkoord van [Functioneel Beheer].

|  |  |
| --- | --- |
| **KPI Standaard Changes** | **Service Level** |
| NOTK |  |

#### Niet-standaard Changes

Niet-standaard Changes zijn bijvoorbeeld Spoed changes, Security changes en Project changes.

Niet-Standaard Changes op productieomgevingen mogen uitsluitend uitgevoerd worden na akkoord van [Functioneel Beheer]. Het Service Level treedt in dat geval pas in werking na wederom akkoord van [Functioneel Beheer].

|  |  |
| --- | --- |
| **KPI Niet-Standaard Changes** | **Service Level** |
| Uitvoeren van Niet-standaard Changes | 100% binnen gemaakte afspraak (tijd, geld, inspanning, resultaat etc.) |

### Release Management

Release management draagt zorg voor het uitrollen van software of hardware die correct, geautoriseerd en (integraal) getest is. Afspraken hierover zijn in detail vastgelegd in het DAP.

# Ondertekening

|  |  |
| --- | --- |
| **Voor akkoord** |  |
| **Opdrachtgever** | **Opdrachtnemer** |
| Naam:      Functie:      Datum:  Handtekening:      Reden voor wijziging:  Akkoord Service Level Manager | Naam:      Functie:      Datum:  Handtekening: |

# Begrippenlijst

|  |  |
| --- | --- |
| **Begrip** | **Beschrijving/definitie** |
| Beschikbaarheid | Beschikbaarheid geeft aan in hoeverre een ICT-dienst, systeem of component toegankelijk is voor de geautoriseerde gebruikers. |
| Change | Elke aanpassing, toevoeging of verwijdering op de beheerde IT-diensten. Changes worden onderverdeeld in Standaard Changes en Niet-standaard Changes. |
| Change Management | Change management is het proces dat op een gestructureerde wijze changes plant, uitvoert en documenteert. |
| Change Request/ RfC | Een verzoek tot Wijziging. |
| DAP | Dossier Afspraken en Procedures. Het document waarin afspraken en procedures tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd met betrekking tot de  Leveringen en/of Dienstverlening. |
| Escalatie | Er is sprake van een Escalatie bij het overschrijden van de afgesproken Service Levels of een Incident met Prioriteit 1 of 2. Bij Prioriteit 3 of 4 kan ook geëscaleerd worden indien Opdrachtgever dat nodig acht.  Er is ook sprake van een Escalatie als Opdrachtgever en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken over de toekenning van een prioriteit aan een Incident. |
| Event | Een waarschuwing uit de Monitoring tool, dat tot een geregistreerd Incident kan leiden. |
| Incident | Een verstoring van de afgesproken dienstverlening (Storing)/het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening of een vraag. |
| Incident Management | Het proces Incident Management is gericht op afhandeling van vragen over en verstoringen in de dienstverlening en draagt daarmee bij aan de continuïteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer. |
| KPI | Kritieke Prestatie Indicator waarmee Opdrachtgever meet of de doelstellingen die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer stelt, zijn behaald en welke zijn opgenomen in de SLA. |
| Levering | De levering van de (sub)producten als beschreven in de Offerteaanvraag, het PvE, de SLA en het DAP. |
| Major Incident | Door calamiteit veroorzaakte Storing op de dienstverlening. De volledige dienstverlening is verstoord of is niet beschikbaar. |
| Malus | De boete die van toepassing is bij het niet behalen van het aan de malus gekoppelde Service Level. |
| Maand | Met een Maand wordt een kalendermaand bedoeld. |
| Melding | Elk elektronisch verzoek van de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. |
| Niet-standaard Change | Niet-standaard Changes zijn alle Changes behalve de standaard Changes. Hieronder vallen ook spoed Changes en project Changes. |
| Openingstijd | De periode dat Opdrachtgever gebruik kan maken van het systeem. |
| Oplostijd | Tijd die benodigd is om het Incident of Problem te herstellen |
| Prioriteit | Geeft de impact en urgentie van het Incident aan. |
| Problem | Een Problem omschrijft een ongewenste situatie die de nog onbekende oorzaak van één of meer bestaande of potentiële storingen aanduidt. |
| Problem Management | **Problem management** is het proces wat zich bezighoudt met het bundelen van Incidenten en het proactief voorkomen van Problemen. |
| Release Management | Release management is het proces dat zich bezighoudt met het beheren van software releases van de ontwikkel fase tot de release van de software. |
| Responsetijd | De responsetijd geeft de maximale tijd aan waarbinnen, vanaf de melding, wordt gestart met het oplossen van een Incident of beantwoording van een  informatievraag. |
| Service Level | Vereist niveau van een vereist en te meten onderdeel van de dienstverlening. |
| Security Incident | Incident met aanzienlijke impact op de BIV (beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid). Ook wel datalek genoemd. |
| Service Level Agreement (SLA) | Een Service Level Agreement is een overeenkomst tussen Opdrachtgever en  Opdrachtnemer, waarbij een minimaal aanvaardbaar Serviceniveau wordt vastgelegd. |
| Service Level Management | Het proces Service Level Management (SLM) draagt zorg voor het overeenkomen en bewaken van een optimaal niveau van de Dienstverlening. |
| Service Window | Het tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen tijdsbestek, waarin de Opdrachtgever gebruik kan maken van de diensten van  Opdrachtnemer. |
| Storing | Het onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de dienstverlening aan  Opdrachtgever. |