

Service Level Agreement (SLA) ICT

Gemeente Alphen aan den Rijn

Jeugd- en Gezinsteam Alphen aan den Rijn B.V.

1. ALGEMEEN.....	3
1.1 DOELSTELLING.....	3
1.2 WERKWIJZE	3
1.3 LOOPTIJD	3
1.4 RELATIE MET ANDERE DOCUMENTEN	4
2. AFSPRAKEN DIENSTVERLENING	4
2.1 SERVICEDESK	4
2.2 INCIDENTAFHANDELING	4
2.3 WIJZIGINGSVERZOEKEN.....	5
2.4 TECHNISCHE UITWIJK	7
3. SERVICE LEVEL RAPPORTAGE	7
3.1 COMMUNICATIE MET DE OPDRACHTGEVER	7
3.2 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	7
4. BIJLAGEN	7

1. ALGEMEEN

De Service Level Agreement (SLA) beschrijft de serviceniveaus van de ICT- dienstverlening van de Gemeente Alphen aan den Rijn aan de afnemende partij, te weten: Jeugd- en Gezinsteams Alphen aan den Rijn B.V.

Deze SLA is gekoppeld aan de Producten en Diensten Catalogus (PDC) waarin de producten en diensten met betrekking tot de IT-dienstverlening zijn opgenomen die de Bedrijfsvoeringsorganisatie (BVO) Rijn & Braassem biedt aan de gemeente Alphen aan den Rijn. De gemeente levert deze producten en diensten onverminderd door aan Jeugd- en Gezinsteams Alphen aan den Rijn B.V. De SLA beschrijft, waar van toepassing, de niveaus van dienstverlening die de afnemer kan verwachten. Het biedt bijvoorbeeld inzicht in de openingstijden van de Servicedesk en welke richtlijnen er zijn in geval van verstoringen zoals oplostijd en communicatie.

Deze SLA maakt onderdeel uit van de overeenkomst van opdracht tussen de gemeente Alphen aan den Rijn en Jeugd- en gezinsteams Alphen aan den Rijn B.V. d.d. xxxxxxxx

1.1 DOELSTELLING

Deze SLA beschrijft de dienstverlening van de gemeente Alphen aan den Rijn. De doelstelling is dat alle afgesproken ICT-dienstverlening procesmatig wordt aangestuurd door de gemeente Alphen aan den Rijn.

1.2 WERKWIJZE

De SLA is niet een vast document. Er wordt in eerste instantie een eerste versie vastgesteld die na evaluatie kan worden aangepast. Er zal een jaarlijkse evaluatie plaatsvinden van de SLA. Deze zal plaatsvinden in het laatste kwartaal van elk jaar.

Het doel is om meerdere ITIL-processen (die processen die waarde toevoegen aan de kwaliteit van dienstverlening vanuit de Jeugd- en Gezinsteams Alphen aan den Rijn B.V.) toe te voegen, waar de kwaliteit van gemeten zal worden op basis van de gemaakte afspraken.

1.3 LOOPTIJD

Deze overeenkomst heeft een looptijd voor onbepaalde tijd en eindigt door:

- Opzegging door de Jeugd- en Gezinsteams Alphen aan den Rijn B.V., met een opzegtermijn van 1 jaar.
- Bij beëindiging van de overeenkomst van opdracht tussen gemeente Alphen aan den Rijn en Jeugd- en Gezinsteams Alphen aan den Rijn B.V.
- Bij beëindiging van de overeenkomst tussen de gemeente Alphen aan den Rijn en de BVO.

1.4 RELATIE MET ANDERE DOCUMENTEN

Deze SLA heeft een directe relatie met de Producten en Diensten Catalogus (PDC) van de BVO. Hierin wordt inzicht geboden in de ICT-dienstverlening van de BVO.

In onderstaande tabel staan de producten en diensten uit de PDC benoemd met de bijbehorende ITIL-processen waarin we in deze SLA ook naar verwijzen en op gaan sturen;

	Incident Management	Change Management
Storage	X	X
Fysieke werkplekken	X	X
Printservices	X	X
Virtuele werkplekken	X	X
Telefonie (mobiel en vast)	X	X
Dedicated 0365 omgeving	X	X
Infrastructuur en hosting	X	X
Technisch Applicatie Beheer	X	X

2. AFSPRAKEN DIENSTVERLENING

2.1 SERVICEDESK

Bereikbaarheid:

Medium	Beschikbaarheid Medium	Adres
Self-Service Portal	24x7	https://aadr.topdesk.net
Telefonisch	Werkdagen tussen 7.30 uur en 17.00 uur	0172 – 46 56 56 (optie 1)
E-mail	24x7, afhandeling op werkdagen tussen 7.30 uur en 17.00 uur	servicedesk@alphenaandenrijn.nl

Afspraken:

- De Servicedesk is de ingang, het loket voor alle vragen, storingen en verzoeken die binnen de ITIL-processen Incident- en Change Management vallen.
- Voor een uitgebreide omschrijving van de dienst Servicedesk, zie de PDC.

2.2 INCIDENTAFHANDELING

Doel:

Het doel van het proces Incident Management is het zo snel mogelijk verhelpen van een storing in (een onderdeel van) de IT-service. Dit binnen de gestelde oplostijden die in deze SLA staan.

Aanmelding:

Om de dienstverlening adequaat uit te kunnen voeren is het van belang dat de aanmelder:

- Een melding voorziet van een duidelijke omschrijving van de storing

- Een zo compleet en helder mogelijke omschrijving geeft conform de impact en urgentie matrix (komt in de DAP) van de verstoring

De responstijd van een incident is altijd binnen dezelfde werkdag. De eindgebruiker ontvangt altijd een bevestiging via de mail van het aangemaakte incident waarin de geschatte oplostijd in gaat.

Oplostijd:

Er wordt gestuurd op het zo snel mogelijk oplossen van incidenten waarbij de overeengekomen prioriteiten en oplostijden in acht worden genomen.

De prioriteit bepaalt de oplostijd waarop wordt gestuurd. Alle incident meldingen dienen daarom te worden voorzien van een duidelijke omschrijving van de verstoring, zodat de juiste mate van aandacht hieraan gegeven kan worden.

Prioriteiten en oplostijden van incidenten:

- Prioriteit 1 (Kritiek): 4 werkuren
- Prioriteit 2 (Hoog): 2 werkdagen
- Prioriteit 3 (Middel): 10 werkdagen
- Prioriteit 4 (Laag): Best effort

Definitie prioriteiten

Kritiek (4 uur) - Incidenten waarbij de impact en urgentie zodanig hoog is dat het direct invloed heeft op de bedrijfsvoering van (bijna) de hele organisatie.

Hoog (2 werkdagen) - Incidenten waarbij de impact en urgentie zodanig hoog is dat er op team niveau de bedrijfsvoering ernstig belemmerd is. 90% van alle prioriteit Hoog incidenten dienen binnen 2 werkdagen opgelost te zijn.

Middel (10 werkdagen) - Incidenten waarbij de impact vooral individueel is of geen directe invloed heeft op de uitvoering van de bedrijfsvoering. 90% van alle prioriteit Middel incidenten dienen binnen 10 werkdagen uitgevoerd te zijn.

Laag (Best Effort) - Incidenten die buiten de bovenstaande prioriteiten vallen

De prioriteit wordt bepaald door middel van de Impact en Urgentie tabel. Deze is terug te vinden in het DAP (Dossier Afspraken en Procedures)

2.3 WIJZIGINGSVERZOEKEN

Doel:

Het doel van het proces is om ervoor te zorgen dat veranderingen aan de IT-omgeving zorgvuldig worden beoordeeld om zo de impact op gebruikers van de IT-services te minimaliseren en om te voorkomen dat er Change-gerelateerde incidenten ontstaan in de IT-services.

Aanmelding:

Verzoeken tot wijziging aan de ICT-omgeving kunnen via de Self Service Portal bij de Servicedesk

worden aangemeld.

Om de dienstverlening adequaat uit te kunnen voeren is het van belang dat de aanmelder:

- Een Request For Change (RFC) formulier op de juiste wijze en zo volledig mogelijk wordt ingevuld
- Spoedwijzigingen voorziet van de juiste onderbouwing. Het indienen van een wijzigingsverzoek kan gedaan worden door elke gebruiker van een applicatie. Een *spoedwijziging* is een wijziging die zo snel mogelijk moet worden doorgevoerd om negatieve impact op de business te voorkomen of op te lossen. Denk hierbij aan urgente security patches.
- Wijzigingsverzoeken (op bijvoorbeeld levering van een werkplek of accountmutaties) tijdig indient.

We maken hierbij het onderscheid in standaard changes en non-standaard changes. Een release wordt gezien als een non standaard change:

- *Standaard change*: Een change met een laag risico, welke vooraf is goedgekeurd en getest en volgt beschreven stappen.
- *Non standaard change*: Een change die niet vooraf is goedgekeurd en die beoordeeld moet worden voordat deze goedgekeurd en uitgevoerd kan worden.

De responstijd van een wijziging is altijd binnen dezelfde werkdag. Dit door middel van het beschikbaar maken van het registratienummer uit TOPdesk aan de aanmelder.

Een change die is aangemaakt voor vrijdag 12:00uur wordt besproken in het (pre)CAB de maandag erop.

Voortgang van de wijziging wordt bijgehouden in TOPdesk, een update komt daarvan in de mail van de aanvraag.

Beoordeling:

Ingediende wijzigingsverzoeken worden onder meer beoordeeld op risico, impact, haalbaarheid planning, compatibiliteit en budget. Wekelijks vindt er een overleg plaats waarin alle nieuwe wijzigingsverzoeken worden beoordeeld en goed- of afgekeurd worden. Het resultaat wordt teruggekoppeld aan de indiener.

Planning:

De planning wordt in samenwerking met de aanvrager van de wijziging vastgesteld. Over de definitieve planning vindt terugkoppeling plaats richting de aanvrager.

Kosten:

Nieuwe wensen en/of functionaliteiten kunnen gepaard gaan met additionele kosten. De indiener wordt hierover vooraf over geïnformeerd.

Dienstbeschrijving:

Voor een uitgebreide omschrijving van de dienst Wijzigingsverzoeken, zie hoofdstuk Changemanagement in het PDC.

2.4 TECHNISCHE UITWIJK

Herstel na calamiteit	Binnen de wettelijke termijn van 48 uur wordt de (ICT) dienstverlening na een uitwijk weer operationeel. Dit is inclusief data.
Beschikbaarheid data	De maximale tolerantieperiode waarin data verloren mag gaan bij een grote verstoring van de diensten bedraagt 2 uur.
Testen	De BVO houdt éénmaal per jaar een geplande uitwijktest op een deel van de ICT-omgevin
Input klant	Volledige medewerking in het beschikbaar stellen van medewerkers en locaties in een uitwijksituatie
Verwijzing PDC	Hoofdstuk Technische Uitwijk'

3. SERVICE LEVEL RAPPORTAGE

De BVO rapporteert aan de gemeente Alphen aan den Rijn. In de SLR-rapportage staat de communicatie op servicelevel niveau. Deze communicatie wordt gebruikt om de prestaties van de BVO Rijn en Braassem te kunnen beoordelen. De gemeente beoordeelt en stuurt op de opdracht aan de BVO.

3.1 COMMUNICATIE MET DE OPDRACHTGEVER

De ICT ondersteuning is een standaard agendapunt bij de voortgangsgesprekken tussen de gemeente Alphen aan den Rijn en de Jeugd- en Gezinsteams Alphen aan den Rijn B.V.

3.2 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

De gemeente betreft in het klanttevredenheidsonderzoek van de BVO de inbreng van de Jeugd- en Gezinsteams Alphen aan den Rijn B.V.

4. BIJLAGEN

- PDC BVO Rijn en Braassem