

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

### WAT BETEKENT DAT VOOR MIJN ORGANISATIE?

---

PinkRocccade Local Government heeft een nieuw Service Level Agreement (SLA) opgesteld en afgestemd met de Gebruikersvereniging PinkRocccade Local Government. De SLA wordt ingevoerd binnen de context van de overeenkomst die PinkRocccade Local Government is aangegaan met haar GebruikersVereniging eind december 2014. Deze SLA is inmiddels succesvol getoetst bij een aantal gemeenten. De positieve feedback betekent dat het nu tijd is om deze SLA voor alle klanten te implementeren. Hiervoor zullen wij contact met u opnemen.

#### De belangrijkste wijzigingen:

- **Call of incident?** Sinds medio 2014 gebruiken we niet meer de term call maar incident.
- **Wie kunnen incidenten indienen?** Op dit moment kan iedereen die toegang heeft tot het dKOC incidenten indienen. In de nieuwe SLA is dit beperkt tot de functionele applicatiebeheerders en systeembeheerders.
- **Spoed of prioriteit?** Tot medio 2014 kenden we spoed en niet-spoed calls. In de nieuwe SLA kennen we incidenten met een prioriteit 1 tot en met 5. De prioriteit wordt bepaald aan de hand van de mate van verstoring en het aantal getroffen.
- **Kan ik een prioriteit 1 incident alleen telefonisch melden?** Ja.
- **Kan ik een prioriteit 2 incident wel indienen op het dKOC?** Ja.
- **Hoe snel word ik teruggebeld?** Voor spoed calls was dit 15 minuten. Aangezien prioriteit 1 incidenten altijd telefonisch gemeld moeten worden is er nu geen sprake meer van een responstijd. Voor prioriteit 2 incidenten geldt nu een responstijd van 60 minuten.
- **Zijn er normen voor de afhandeltijd?** Ja, voor alle vijf prioriteiten. Zie bijlage of SLA.
- **Is er een escalatieproces?** Ja, zowel afspraken over communicatie als escalatie.
- **Is er nog iets gewijzigd ten aanzien van remote beheer, remote release-management of hosting?** Ja, de beschrijving is enigszins aangepast. Niet ten aanzien van servicelevels.
- **Is er een SLA rapportage beschikbaar?** Ja, op het dKOC bij rapporten.
- **Kan ik feedback geven op de SLA?** Ja, op het dKOC bij SLA.

## Toelichting

**Call of incident?** Sinds medio 2014 gebruiken we niet meer de term call maar incident. Een incident is een melding van iets en dat kan een informatievraag zijn, maar ook het uiten van een klacht, of de wens om functionaliteit of documentatie aan te passen. En natuurlijk ook de melding van een (mogelijk) softwareprobleem.

**Wie kunnen incidenten indienen?** Op dit moment kan iedereen die toegang heeft tot het dKOC, meestal ook eindgebruikers, incidenten indienen. In de nieuwe SLA wordt dit beperkt tot de functionele applicatie beheerders en de systeembeheerders. We noemen dit de Functioneel Beheer Organisatie. Tijdens het eerste Service Level Management gesprek zullen we aan u vragen welke medewerkers functioneel applicatiebeheerder zijn zodat we hierop de autorisatie voor het indienen van incidenten kunnen aanpassen. Eindgebruikers kunnen dus voor vragen en verstoringen terecht bij hun functioneel applicatiebeheerder, en kunnen op termijn geen incidenten meer indienen.

**Spoed of prioriteit?** Tot medio 2014 kenden we twee varianten calls, namelijk spoed en niet spoed. U gaf als klant aan of een call spoed was of niet. In de nieuwe SLA kennen we geen spoed meer, maar prioriteit 1 tot en met 5. De prioriteit wordt bepaald aan de hand van twee aspecten, namelijk de mate van verstoring en het aantal getroffen. U kiest voor Hoog, Gemiddeld of Laag aan de hand van een tabel en vervolgens wordt automatisch de prioriteit bepaald. De spoed call van vroeger komt globaal overeen met prioriteit 1 en 2 incidenten.

Mate van verstoring	
Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>bedrijfskritieke processen kunnen niet meer worden uitgevoerd</li> </ul>
Midden	<ul style="list-style-type: none"> <li>ondersteunende processen kunnen niet of niet goed worden uitgevoerd</li> <li>werkzaamheden zijn korte tijd uit te stellen</li> <li>er is een work around, al dan niet handmatig, beschikbaar</li> </ul>
Laag	<ul style="list-style-type: none"> <li>bedrijfskritieke of ondersteunende processen ondervinden geen hinder</li> <li>werkzaamheden zijn enige tijd uit te stellen</li> </ul>

Aantal getroffen	
Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>vrijwel alle gebruikers van het product zijn niet in staat reguliere werkzaamheden uit te voeren</li> <li>klantengroepen van Opdrachtgever kunnen bepaalde diensten niet afnemen</li> <li>er is/dreigt aanzienlijk productieverlies / inkomensderving / schadeclaims</li> </ul>
Midden	<ul style="list-style-type: none"> <li>een aanzienlijke groep gebruikers van het product is niet in staat reguliere werkzaamheden op standaardwijze uit te voeren</li> </ul>
Laag	<ul style="list-style-type: none"> <li>het bedrijfsproces ondervindt niet op korte termijn (opnieuw) hinder</li> <li>een enkele medewerker heeft er last van</li> </ul>

Prioriteit	Aantal getroffen (impact)			
	Hoog	Midden	Laag	
Mate van verstoring	Hoog	1	2	3
	Midden	2	3	4
	Laag	3	4	5

**Kan ik een prioriteit 1 incident alleen telefonisch melden?** Ja. U kunt een prioriteit 1 incident niet meer op het dKOC indienen, maar dient deze telefonisch melden. Tevens dient u direct het eerste, tweede en derde escalatieniveau op de hoogte brengen van het feit dat er een prioriteit 1 incident is, en wordt van het tweede escalatieniveau verwacht het incident (samen het tweede escalatieniveau van PinkRoccade Local Government) te gaan managen.

**Kan ik een prioriteit 2 incident wel indienen op het dKOC?** Ja. Wel moet u direct het eerste en tweede escalatieniveau op de hoogte brengen van het feit dat er een prioriteit 2 incident is, en wordt van het eerste escalatieniveau verwacht het incident (samen het eerste escalatieniveau van PinkRoccade Local Government) te gaan managen.

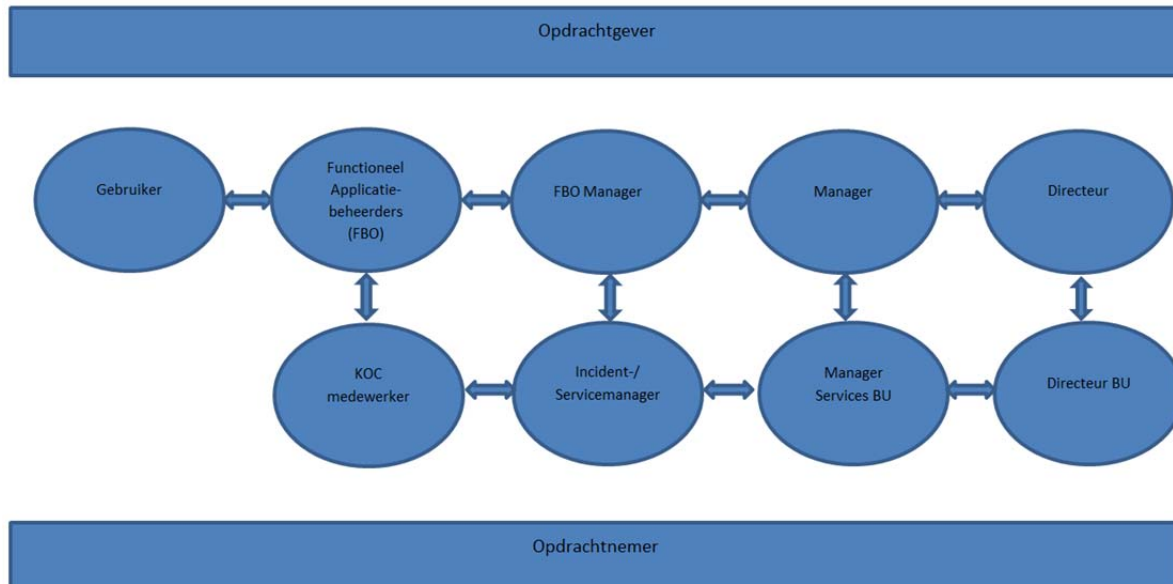
**Hoe snel word ik teruggebeld?** We hanteerden als norm voor spoed calls 15 minuten. Aangezien prioriteit 1 incidenten altijd telefonisch gemeld moeten worden is er geen sprake van een responstijd. Voor prioriteit 2 incidenten geldt een norm van 60 minuten.

**Zijn er normen voor de afhandeltijd?** Ja. Voor afhandeltijden waren er geen normen opgesteld. In de nieuwe SLA wel (voor alle vijf de prioriteiten).

Incidentbeheer					
Prio	Responstijd	Afhandeltijd	Werkwijze afhandeling	Prestatieniveau op tijd	Prestatieniveau op # verstoringen
1	n.v.t.	uiterlijk volgende werkdag 12.00 uur	Opdrachtgever meldt het incident telefonisch bij opdrachtnemer. Het 1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> én 3 <sup>e</sup> escalatieniveau van zowel opdrachtnemer als opdrachtgever worden direct geïnformeerd.	80% van de incidenten binnen de response- / afhandeltijd gemeten op basis van de rapportage periode	Max 3 per domein per jaar
2	1 werkuur	3 werkdagen	Opdrachtnemer neemt binnen 1 werkuur contact op met Opdrachtgever. Tevens worden het 1 <sup>e</sup> én 2 <sup>e</sup> escalatieniveau van zowel opdrachtnemer als opdrachtgever geïnformeerd.		Max 6 per domein per jaar
3	4 werkuren	5 werkdagen	Opdrachtnemer beoordeelt de impact van een incident op de bedrijfskritieke procesgang van de opdrachtgever.		n.v.t.
4	4 werkuren	10 werkdagen	Opdrachtnemer beoordeelt de impact van een incident op de bedrijfskritieke procesgang van de opdrachtgever.		n.v.t.
5	8 werkuren	3 kalendermaanden	In overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt bepaald wanneer een incident wordt opgelost.		n.v.t.

**Is er een escalatieproces?** Ja. In SLA is vastgelegd wie er met wie communiceert in geval van prioriteit 1 en 2 Incidenten en in geval van escalatie. Op onze dKOC-site vindt u een organogram waarin u eenvoudig de gegevens van de betreffende managers kunt vinden.

**Tabel: communicatieniveaus**



**Is er nog iets gewijzigd ten aanzien van remote beheer , remote releasemanagement of hosting?** Ja. De beschrijving van de diensten is op enkele punten (niet fundamenteel) aangepast. Tevens is er beschrijving toegevoegd ten aanzien van de verschillen tussen een single en een twin datacenter.

**Is er een SLA rapportage beschikbaar?** Ja. Op het dKOC vindt u bij rapporten een nieuw rapport, namelijk SLA rapportage klantspecifiek. Deze rapportage laat onder andere zien wat het gerealiseerde servicelevel is voor de gebruiksondersteuning, maar bijvoorbeeld ook een opsomming van de prioriteit 1 en 2 incidenten en klachten.

**Kan ik feedback geven op de SLA?** Ja. Twee maal per jaar zal de SLA op de agenda worden gezet tijdens één van de overleggen tussen u en ons. Tevens kunt u wijzigingsverzoeken indienen op het dKOC.

\*\*\* einde bijlage \*\*\*