

Service Level Agreement
GGD GHOR Nederland – GGD
Generieke ICT-diensten
ten behoeve van GGD Contact

Versie: 1.1
Contractnummer: XXXX
Datum: 23 juni 2021



Versiehistorie

Versie	Datum	Auteur	Status document
0.1	3 juni 2021	5.1.2e	Concept SLA
0.2	3 juni 2021	5.1.2e	Review commentaar verwerkt
0.90	4 juni 2021	5.1.2e	Service levels ingevuld
0.99	7 juni	5.1.2e	Review Vendor Mgt en FB
1.0	8 juni	5.1.2e	Review EY programma
1.1	23 juni	5.1.2e	Nieuwe reviews verwerkt



Inhoudsopgave

Versiehistorie	2
Inhoudsopgave	3
1. Doel en wijzigingen.....	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Doel	4
1.3 Uitbreidingen of wijzigingen.....	4
2. Verplichtingen en verantwoordelijkheden.....	4
2.1 Verplichtingen GGD GHOR Nederland	4
2.2 Verantwoordelijkheden GGD GHOR Nederland.....	5
2.3 Verantwoordelijkheden GGD	5
2 Aard en prestaties dienstverlening	6
3.1 Incidentproces.....	6
3.1.1. Doel.....	6
3.1.2. Definitie	6
3.1.3 Uitgangspunten	6
3.1.4 Classificatie	6
3.1.5 Urgentie.....	6
3.1.6 Impact.....	6
3.1.7 Communicatie en rapportage	6
3.2 Wijzigingsproces.....	7
3.2.1. Definitie	7
3.2.2 Classificatie	8
3.3 Patch management	8
Bijlage A: Classificatie matrix.....	9
Bijlage B – Service management process	10
Bijlage C - Functieomschrijving GGD key-user.....	11



1. Doel en wijzigingen

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement, hierna te noemen 'SLA', en de daarbij behorende bijlagen maken onderdeel uit van de contractenset onder de 'Dienstverleningsovereenkomst GGD GHOR Nederland – GGD generieke ICT-diensten' ten behoeve van GGD Contact (te noemen 'Dienstverleningsovereenkomst'). De inhoud heeft betrekking op de te leveren diensten door GGD GHOR Nederland te Utrecht.

1.2 Doel

Het doel van deze SLA is het vastleggen van de condities en niveaus van de dienstverlening die nodig zijn om invulling te geven aan de overeengekomen generieke ICT-diensten van GGD GHOR Nederland aan de GGD zoals beschreven in de Dienstbeschrijving ("**Diensten**").

De beschrijving van de SLA bestaat uit een definitie van indicatoren (de Servicelevels) die voor GGD van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) haar bedrijfsvoering. De betreffende indicatoren zijn meetbaar en beïnvloedbaar door GGD GHOR Nederland. Per indicator is de bijbehorende norm opgenomen. Deze normen zijn de meetbare criteria waarvan GGD GHOR Nederland moet voldoen om de Servicelevels richting GGD te garanderen.

Deze SLA is een gemeenschappelijk referentiekader voor de verwachtingen van de Service Levels en vormt een normstelling voor prestatiemetingen. Zowel GGD GHOR Nederland als de GGD zullen de benodigde inspanningen leveren om de afspraken genoemd in dit document, tezamen met die in de Dienstverleningsovereenkomst, Dienstbeschrijving, DAP en overige bijlagen vastgestelde afspraken te realiseren.

1.3 Uitbreidingen of wijzigingen

Uitbreidingen of wijzigingen in scope van de dienstverlening en/of servicelevels zijn mogelijk gedurende de looptijd van de Diensten, waar deze SLA op van toepassing is. Betreffende aanpassingen worden in onderling overleg vastgesteld en schriftelijk vastgelegd zoals bepaald in het DAP. Deze uitbreidingen en/of wijzigingen zullen waar mogelijk in een Addendum worden vastgelegd en waar noodzakelijk in een nieuwe versie van de SLA worden verwerkt.

2. Verplichtingen en verantwoordelijkheden

2.1 Verplichtingen GGD GHOR Nederland

GGD GHOR Nederland zal gedurende de looptijd trachten storingen die het gebruik van GGD Contact belemmeren te verhelpen en bovendien ondersteuning op afstand bieden. Indien GGD GHOR Nederland de storing niet zelf kan verhelpen of indien GGD GHOR Nederland niet gemachtigd is tot het verhelpen van storingen in een product van een derde, zal GGD GHOR Nederland zo spoedig mogelijk de productleverancier op de hoogte stellen van de storing en eventuele (door GGD GHOR Nederland gevalideerde) oplossingen die de productleverancier aandraagt doorvoeren.

GGD GHOR Nederland onderneemt al het nodige om de door de GGD duidelijk en schriftelijk kenbaar gemaakte veiligheidsrichtlijnen na te leven.



2.2 Verantwoordelijkheden GGD GHOR Nederland

Iedere dienst is schaalbaar en op verzoek aan te passen aan veranderende wensen en behoefte van de GGD. Aanpassingen verwerkt GGD GHOR Nederland in de DAP conform overeengekomen wijzigingsprocedure.

Hieronder een overzicht van de verantwoordelijkheden voor GGD GHOR Nederland:

- Levering van de dienst conform de contractuele Dienstbeschrijving.
- Beschikbaar stellen en houden van de functionaliteit voor zover vastgelegd in het DAP.
- Beheer van de ICT Infrastructuur waar deze GGD Contact direct of indirect ondersteund.
- Monitoring van de beheerde componenten.
- Telefonisch ondersteuning binnen het afgesproken service window.
- Single point of contact. GGD GHOR Nederland zet meldingen, die buiten het domein van de door GGD GHOR Nederland geleverde diensten, door naar derde partijen. Na doorzetting van de melding beperkt de verantwoordelijkheid zich tot het rapporteren van de status.
- Registratie van alle meldingen.
- GGD GHOR Nederland zorgt voor tijdige informatie over geplande werkzaamheden wanneer deze de dienstverlening zoals beschreven in de Dienstbeschrijving beïnvloeden.
- Maandelijkse SLA reporting aan en opstellen van Risk Letters voor GGD
- Informatieplicht bij storingen.
- Afstemming VWS.

2.3 Verantwoordelijkheden GGD

Hieronder een overzicht van de verantwoordelijkheden voor GGD:

- Regierol richting GGD gebruikersorganisatie.
- Eerste lijns gebruiksondersteuning (Key users).
- Devices (desktop, laptop, tablet) en (mobiele) telefonie.
- Beheer van technische IT-voorzieningen op de GGD locaties.
- Verbindingen (inclusief monitoring).
- Printers.

Daarnaast heeft GGD de verantwoordelijkheid en meldingsplicht richting GGD GHOR Nederland aangaande infrastructuur wijzigingen en andere wijzigingen die betrekking hebben en/of invloed kunnen hebben op de afgenomen dienstverlening. Alle wijzigingsverzoeken en wijzigingen die betrekking hebben op – of een relatie met GGD Contact hebben moeten onderling afgestemd en collectief geaccepteerd zijn voordat ze richting GGD GHOR Nederland gecommuniceerd mogen worden. Bij nalatigheid is GGD GHOR Nederland niet verantwoordelijk voor het nakomen van de servicelevels zoals vermeld in deze SLA.



2 Aard en prestaties dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de service specificatie van de verschillende beheerprocessen die deel uitmaken van het GGD Contact beheer beschreven. In bijlage B is het Service Management proces grafisch weergegeven.

3.1 Incidentproces

3.1.1. Doel

Het incidentproces heeft als doel het zo snel mogelijk verhelpen van incidenten. De doelstelling is het terugbrengen van de dienstverlening naar het normale niveau, met zo min mogelijk gevolgen in de vorm van impact, benodigde mensen, middelen (financieel & materieel) en tijd.

3.1.2. Definitie

Een incident is een afwijking van de afgesproken norm (servicelevel) ten aanzien van geleverde (ICT) diensten. Denk hierbij aan niet beschikbaar zijn van een dienst, foutieve werking of vertraagde werking.

3.1.3 Uitgangspunten

Voor de incidentprocedure geldt:

- Alle key-users van de dienst GGD Contact kunnen een incident melden.
- Alle meldingen worden gemeld bij de Servicedesk (SD) van GGD GHOR Nederland. Dit kan per mail (5.1.2e@ggdghor.nl) of telefonisch (085 – 5.1.2e).
- De Servicedesk is dagelijks geopend van 7:00 uur tot 23:00 uur.
- Meldingen met de prioriteit P1 (Hoog) worden telefonisch gemeld bij Incident Management (P1 storingsdienst: 0857 - 5.1.2e).
- Alle meldingen worden geregistreerd, voorzien van prioriteit op basis van de formule impact x urgentie. De classificatiematrix is een leidraad.
- De GGD'en hebben inzage mogelijkheden in registratie en status van incidenten.

3.1.4 Classificatie

De classificatie van een incident gebeurt o.b.v. het bepalen van de urgentie en de impact. Hiervoor is de classificatiematrix de leidraad (zie Bijlage A). Hierin is ook de definitie opgenomen van prioriteit van incidenten.

3.1.5 Urgentie

De urgentie wordt bepaald door het incident en de mate waarop het betrekking heeft op continuïteit van infra, netwerk, applicaties (ketens) en betrekking heeft op beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid. Gesignaleerde kwetsbaarheden, misbruik door medewerkers en/of externen vallen hier ook onder.

3.1.6 Impact

De impact wordt bepaald door de gevolgen voor gebruikers, voldoen aan wet-regelgeving, reputatieschade en/of politieke verantwoording.

3.1.7 Communicatie en rapportage

Afhankelijk van de classificatie van het incident communiceert de SD medewerker/ incidentmanager over de voortgang van de oplossing met de melder en betreffende stakeholders. In het geval van een P1 wordt onder verantwoordelijkheid van de incidentmanager nadat de oplossing gerealiseerd is, altijd een MIR (major Incident Report) en / of een RCA (Root Cause Analysis) opgesteld en gedeeld met betrokkenen.



Een MIR omvat in ieder geval:

- Komt het incident vaker voor
- Beschrijving van het incident
- Prioriteit en impact (a.d.h.v. classificatie)
- Getroffen gebruikers in %
- Consequenties incident
- Beschrijving workaround (indien relevant)
- Verder informatie indien relevant

Een RCA omvat in ieder geval:

- Korte omschrijving van het incident
- Korte omschrijving van de geschiedenis
- Hoe heft GGD GHOR Nederland het opgelost
- Wat is de hoofdoorzaak (5 * “waarom”)
- Activiteiten om dit in de toekomst te voorkomen
- Overige acties
- en aanbevelingen

3.2 Wijzigingsproces

Het wijzigingsproces wordt gebruikt om op een adequate manier antwoord te geven op en invulling te geven aan een wijzigingsverzoek van GGD. Dit proces voorziet in registratie, classificatie en terugkoppeling (passief) van verwachte duur (en inspanning) van wijzigingsverzoeken.

Er worden drie soorten wijzigingsverzoeken (changes) onderscheiden:

1. Standaard change
2. Niet-standaard change

In onderstaande tabel is een verdere specificatie van de changes gegeven:

Type change	Aanmelder	Autorisatie	Voor gedefinieerd
Standaard change	<ul style="list-style-type: none"> • GGD key – user • GGD GHOR Nederland • VWS RDO 	Nee	Zie Dienstbeschrijving
Niet standaard change	<ul style="list-style-type: none"> • GGD key – user • GGD GHOR Nederland • VWS RDO 	Ja, het CAB	Nee, impact analyse opstellen

In Bijlage C is de functieomschrijving van een GGD key-user opgenomen.

3.2.1. Definitie

De definities van de verschillende changes zijn:

Type change	Omschrijving
Standaard change	Die is een vooraf goedgekeurde change met laag risico, relatief veelvoorkomend, en volgens een vooraf bepaalde procedure of werkinstructie af te handelen (opvoeren, verwijderen van een medewerker)
Niet-standaard change	Dit is een wijziging die geen standaardwijziging of spoedwijziging is



3.2.2 Classificatie

De classificatie van de changes is als volgt:

- **Standaard change:** Een wijziging die via een vooraf opgestelde standaardinstructie op afstand uitgevoerd kan worden binnen kantoortijd en minder dan 8 uur kost, met een lage impact / risico (aanmaken gebruiker, autorisatie verlening etc.).
- **Minor change:** een wijziging die minder dan 5 werkdagen tijd kost, op afstand uitgevoerd kan worden, binnen kantoortijd (9.00 – 17.00 uur) zonder downtime, met lage impact / laag risico.
- **Major change:** een wijziging die meer dan 5 werkdagen tijd kost en / of hoge impact / hoog risico en downtime met zich meebrengt en / of onsite en / of buiten kantoortijd uitgevoerd dient te worden.

3.3 Patch management

Periodiek gepland onderhoud ten behoeve van het volgens het DAP bepaalde systeem applicaties of netwerk componenten vindt afgestemd met de GGD plaats. Dit gebeurt zoveel mogelijk buiten reguliere kantooruren. Ieder jaar geeft GGD GHOR Nederland een planning van de patch momenten zodat de GGD hierop kunnen anticiperen.

Eventuele uitzonderingen op de patch management methodiek stent GGD GHOR Nederland met de GGD af en worden vermeld in het DAP.

Indien GGD zelf (periodiek) gepland onderhoud heeft aan haar applicaties, dan dient GGD GHOR Nederland dit ten minste 5 werkdagen van tevoren door te geven aan de Service Desk van GGD GHOR Nederland.

Bijlage A: Classificatie matrix

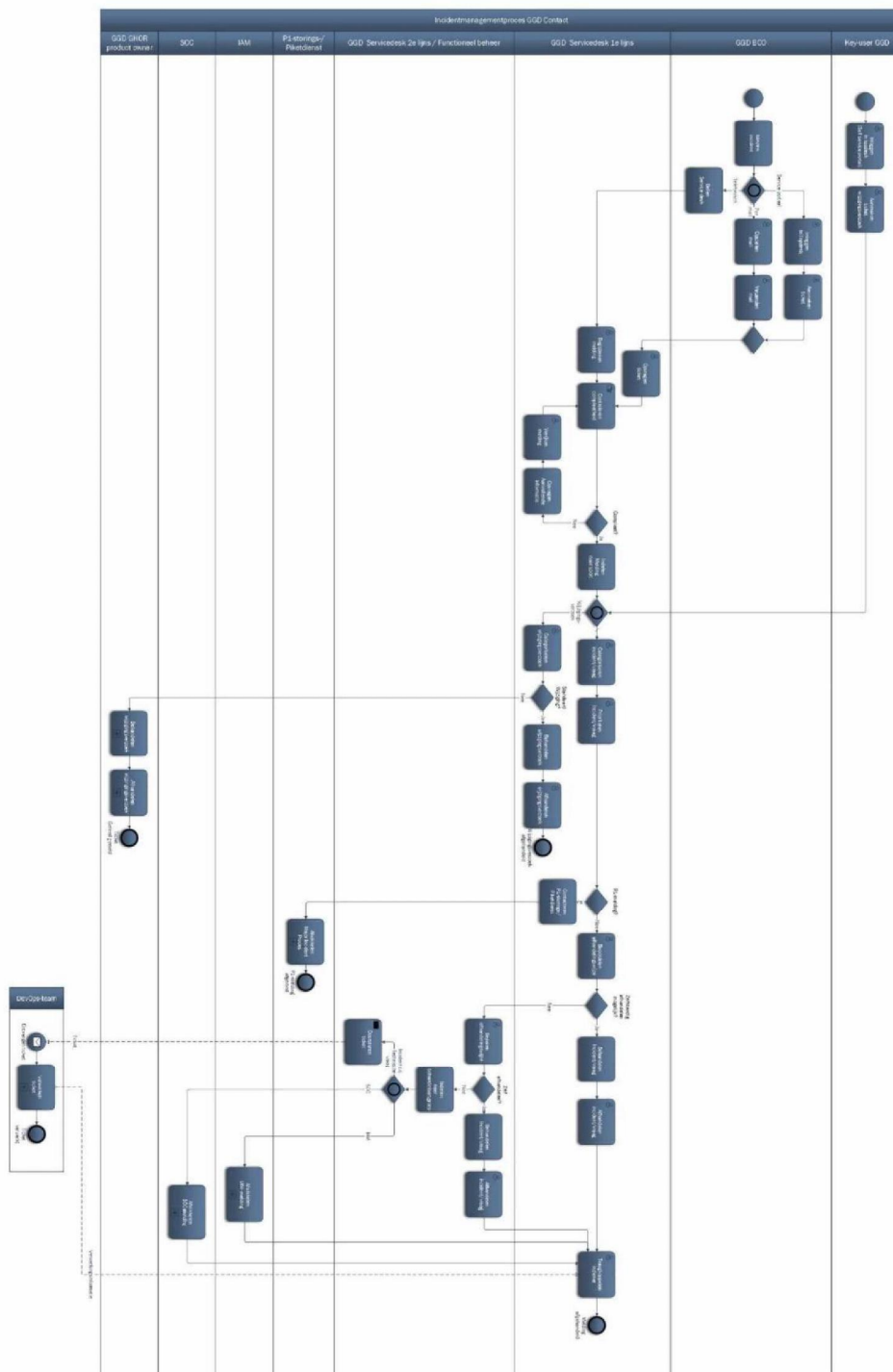
Prioriteitenmatrix

Urgentie ↓	Impact →	> 20 gebruikers	2 tot 20 gebruikers	1 gebruiker
Geen uitstel mogelijk		P1	P2	P3
Responstijd		30 minuten	30 minuten	2 uur
Doorlooptijd eerste lijn		4 uur	1 dag	1 week
Doorlooptijd tweede lijn		4 uur	1 dag	1 week
Servicewindow		5x9 of 7x16 ¹	5x9 of 7x16 ¹	5x9 of 7x16 ¹
Kan enige uitstel verdragen		P2	P3	P3
Responstijd		30 minuten	2 uur	2 uur
Doorlooptijd eerste lijn		1 dag	1 week	1 week
Doorlooptijd tweede lijn		1 dag	1 week	1 week
Servicewindow		5x9 of 7x16 ¹	5x9 of 7x16 ¹	5x9 of 7x16 ¹
Uitstel mogelijk		P3	P3	P4
Responstijd		2 uur	2 uur	4 uur
Doorlooptijd eerste lijn		1 week	1 week	2 weken
Doorlooptijd tweede lijn		1 week	1 week	2 weken
Servicewindow		5x9 of 7x16 ¹	5x9 of 7x16 ¹	5x9 of 7x16 ¹

¹ Ten tijde van hoge infectiedruk wordt het servicewindow opgerekt van 5x9 (08:00 uur - 17:00 uur) naar 7x16 (07:00 uur - 23:00 uur)



Bijlage B – Service management process





Bijlage C - Functieomschrijving GGD key-user

Beheer	Key-user GGD Contact
Rolbeschrijving	<p>De key-user is een toekomstig eindgebruiker van GGD Contact met een bovenmatige interesse & affiniteit voor digitalisering. Key-users staan er bij collega's om bekend dat ze thuis zijn in de betreffende applicatie en graag anderen ondersteunen bij het gebruik ervan. Is er issue of verbetermogelijkheid? De key-user inventariseert, verzamelt en communiceert punten richting Service Desk. De key-user is hiermee naast coach van collega's ook een 'voortuitgeschoven post' van de Service Desk.</p> <p>Tijdens de introductie én nieuwe release van GGD Contact speelt een key-user letterlijk en figuurlijk een sleutelrol. Proactieve ondersteuning van collega's t.b.v. een plezierige en snelle adoptie maar ook het tijdig opmerken, inventariseren, categoriseren en melden van issues en verbeteringen zijn belangrijke en primaire taken van een key-user.</p> <p>Key-users zijn de eersten die opleidingsmateriaal doorlopen en kennismaken met de applicatie. Zij worden voorafgaand en tijdens de transitie ondersteunt door een landelijke coach. De landelijk coach begeleid key-users ook in de wijze waarop verbeter voorstellen, bugs en issues kunnen worden geïnventariseerd, beoordeeld, gecategoriseerd en gemeld kunnen worden bij de Service Desk. Voor GGD Contact gaat de voorkeur uit naar minimaal 8 key-users per organisatie, desgewenst / naar eigen inzicht uit te breiden naar bijvoorbeeld 1 key-user per 25 medewerkers. Daarnaast heeft het de voorkeur om 1 key-user per organisatie als aanspreekpunt te laten fungeren voor de huidige projectorganisatie van GGD Contact.</p>
Verantwoorde Lijkheden	<p>Een key-user is op <u>afdelingsniveau</u> / <u>teamniveau</u> verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Draagvlak creëren voor gebruik van de applicatie onder collega's ○ Verspreiden release notes en workarounds ○ Vraagbaak voor collega's ○ Inventariseren & verzamelen functionele gebruikerswensen ○ Inventariseren & verzamelen van bugs / issues ○ Melden van verzamelde gebruikerswensen, bugs & issues bij Service Desk ○ Aanspreekpunt voor servicedesk ○ Aanspreekpunt voor (ondersteuners van) Productowner i.g.v. vragen ○ Informeren eindgebruikers over inhoud nieuwe releases ○ Informeren eindgebruikers over actuele incidenten / verstoringen en oplossingen ○ Signaleren & terugkoppelen van procesverbeteringen ○ Signaleren & terugkoppelen van aanvullende opleidingsbehoefte ○ Afstemming en kennisdeling key-users eigen organisatie ○ Afstemming en kennisdeling key-users andere organisaties
Tijd besteding	<p>De key-user kent verschillende verantwoordelijkheden. Afhankelijk van organisatiegrootte en aantal key-users, verdeling van taken/verantwoordelijkheden, aantal én impact van releases wordt een gemiddelde tijdsbesteding per week voorgesteld van 1 a 2 uur.</p>



	<p>Tijdens de introductie van de eerste release van GGD Contact wordt kortstondig een hogere inzet verwacht om tegemoet te komen aan gebruikersvragen en mogelijke issues / bugs en overige aandachtspunten.</p> <p>Key-users ontvangen telkens ruim van te voren informatie over nieuwe release zodat tijdig kan worden geanticipeerd op de mogelijke impact op processen. Ook tijdens volgende release wordt kortstondig een hogere inzet verwacht van key-users.</p>
Competenties	<p>Een key-user:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Heeft een meer dan brede interesse in digitaal werken ○ Beschikt over coachende vaardigheden om individuele collega's of groepen te ondersteunen in het gebruik van applicaties ○ Beschikt over algemene en/of specifieke proceskennis aangaande Bron- & Contact Onderzoek (BCO) ○ Beschikt over analytisch vermogen om applicaties en de processen die zij ondersteunen te doorgronden ○ Is in staat functionele gebruikerswensen en/of eisen te inventariseren, te beoordelen en te kunnen koppelen aan processen ○ Is in staat bugs en issues zich te inventariseren en te beoordelen, zodanig dat duidelijk wordt of deze al dan niet blokkerend of proces verstorend zijn ○ Beschikt over kwaliteiten die nodig zijn om opgehaalde wensen, eisen, bugs en issues helder te verwoorden en over te dragen aan de Service Desk ○ Beschikt over kwaliteit die nodig zijn om individuele of collectieve weerstanden bij collega's als gevolg van oneigenlijke bezwaren te doorbreken ○ Neemt initiatieven en doet concrete voorstellen t.b.v. verbetering van applicaties ○ Is in staat om het leren en ontwikkelen van collega's te ondersteunen ○ Draagt bij aan het optimaliseren van werkprocessen / workarounds
Communicatie & Contact	<p>Key-users spelen een sleutelrol in het blijvende succes van een applicatie. Communicatie met verschillende stakeholders is hierbij van essentieel belang</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De key-user onderhoudt tijdens de introductie van GGD Contact intensief contact met de landelijke coach vanuit het projectteam ○ De key-user onderhoudt op operationeel niveau contact met eindgebruikers van eigen organisatie ○ De key-user fungeert als 'voortuitgeschoven post' van de Service Desk naar de eindgebruikers en communiceert (intensief) met collega's van de Service Desk ○ De key-user neemt deel aan overleggen met key-users van de eigen organisatie én andere gelieerde organisaties ○ De key-user kan als aanspreekpunt dienen voor (ondersteuners van) productowner
Werkervaring	<p>Bij voorkeur > ¾ jaar werkzaam binnen organisatie en onderdeel Bron- en Contact Onderzoek</p> <p>Pre: eerdere werkervaring als key-user of soortgelijke functie</p>