

Aard en omvang werkzaamheden functioneel- en technisch beheer

Dit documentⁱ is als volgt opgebouwd:

1	VERSIEBEHEER/WIJZIGINGSHISTORIE	2
1.1	VERSIES	2
1.2	GOEDKEURING	2
2	INLEIDING	3
2.1	DOEL.....	3
2.2	POSITIE DOCUMENT	3
2.3	GOEDKEURING EN WIJZIGINGEN.....	3
2.4	INGANG EN EINDDATUM SNO.....	3
3	BEHEERDIENSTEN	4
3.1	BESCHIKBAARHEID DIENSTEN.....	4
3.2	SERVICENIVEAUS	5
3.3	ESCALATIE	5
3.4	ONDERHOUD	5
3.5	NADERE VASTSTELLING BEHEERDE OBJECTEN	6
4	ORGANISATIE EN COMMUNICATIE	6
4.1	WIJDEMEREN OPDRACHTGEVER	7
4.2	ORGANISATIE OPDRACHTNEMER	7
4.3	COMMUNICATIE	8
4.3.1	<i>Overleg</i>	9
4.3.2	<i>Klachten</i>	9
4.4	PERSONELE INVULLING.....	9
4.4.1	<i>Opdrachtgever</i>	9
4.4.2	<i>Opdrachtnemer</i>	10

1 Versiebeheer/Wijzigingshistorie

Hier worden de wijzigingen op de Service Niveau Overeenkomst beschreven die zijn goedgekeurd en door wie.

1.1 Versies

Versie	Datum	Auteurs	Samenvatting van de wijzigingen
	27-03-2019	Alwin Lichtendahl	Kleine tekstuele aanpassingen
	02-04-2019	Mirna Marrink	Kleine tekstuele aanpassingen
	02-07-2019	H.L. van der Schaar	Kleine tekstuele aanpassingen

1.2 Goedkeuring

Versie	Datum	Naam

2 Inleiding

Deze SNO (Service Niveau Overeenkomst) beschrijft de door de dienstleverancier geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de Opdrachtgever wordt aangeboden.

2.1 Doel

Doel van deze SNO is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever te realiseren dienstenniveau en de rapportage daarover. Opdrachtnemer voorziet in de beheersdiensten, overeenkomstig de beschreven dienstenniveaus en afspraken.

2.2 Positie document

Deze SNO is onderdeel van de **Dienstverleningsovereenkomst BAG/BGT Hilversum –Wijdmeren**. Bij deze SNO hoort een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).

Wijzigingen in het DAP vereisen geen bestuurlijke goedkeuring en kunnen door de ambtelijke organisatie worden goedgekeurd mits beide partijen akkoord gaan met de wijziging. Het DAP zal gedurende de uitvoer van de dienst worden “(aan)gevuld”. Opdrachtnemer en Opdrachtgever besluiten samen welke operationele afspraken zij in het DAP vast willen leggen. Afspraken in het DAP mogen nimmer de voorwaarden / afspraken in het SNO en bovenliggende documenten uitsluiten/schenden. Is dit wel het geval dan zijn deze ongeldig. In bijlage 6 “Dossier Afspraken en Procedures” is een standaard template hiervoor opgenomen.

2.3 Goedkeuring en wijzigingen

Indien er wijzigingen gewenst of nodig zijn betreffende de geleverde diensten/producten zal dit in gezamenlijk overleg besproken worden. Opdrachtnemer zal hiervoor indien nodig binnen een redelijke termijn een “offerte” afgeven en een aangepaste SNO opstellen indien Opdrachtgever aan het verzoek kan voldoen. Opdrachtnemer zal enkel de product en dienstverlening veranderen na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan zich hierbij richten tot de contractmanager van Opdrachtnemer. De wijziging gaat pas in nadat bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen de SNO hebben ondertekend. Indien hierover nadere afspraken vereist zijn t.b.v. de uitvoer worden deze opgenomen in het DAP.

2.4 Ingang en einddatum SNO

Deze SNO kan nimmer de Ingangs- en einddatum overschrijden van de bovenliggende **Dienstverleningsovereenkomst BAG/BGT Hilversum –Wijdmeren**. Deze SNO gaat in op het moment dat de onderhavige systemen (Vicrea Neuron Stelsel Registratie) zijn opgeleverd. Dit zal geformaliseerd worden middels een door beide partijen (Opdrachtnemer en Opdrachtgever) te ondertekenen systeem acceptatie.

3 Beheerdiensten

In het kader van deze SNO levert Opdrachtnemer per systeem de onderstaande diensten.

Dienst	Systeem	Vicrea Neuron Stelsel Registratie (NSR)
Gebruikersondersteuning		Beantwoorden vragen, oplossen storingen, enz. Aansturen leverancier (binnen SNO)
Wijzigingenbeheer		Releasemanagement major releases (2 x per jaar nieuwe versie) Testen nieuwe versies Minor releases testen en doorvoeren Impactanalyses maken / adviezen over inrichting opstellen Specificeren, testen en doorvoeren nieuwe functionaliteiten (koppelingen, projecten, grote wijzigingen, enz.) Aansturen leverancier (nieuwe ontwikkelingen)
Gegevensbeheer		(kleine) wijzigingen in configuratie voorbereiden en doorvoeren incl. documenteren
Autorisatiebeheer*		Gebruikersbeheer (in-, door- en uitstroom; toekennen rollen en rechten)
Kwaliteitsbewaking		Coördineren inzet overige beheerders bij afhankelijkheden (storingen en wijzigingen).
Operationeel Technisch beheer		Technische Installatie/begeleiding releases (2 x per jaar nieuwe versie) Monitoring onderliggende services Dagelijkse back-up van de onderliggende server omgeving, file server en databases Uitvoer noodzakelijke beheer” als controle: back-up, werking systemen, uitvoeren updates en patches (OS en middleware) Security management. Beheer antivirus omgeving en firewalls
Uitwijk test en uitvoer		De productie database de van Vicrea Neuron Stelsel Registratie omgeving wordt meegenomen in de uitwijk. Indien nodig wordt deze in gebruik genomen. Deze wordt 1x per jaar getest.
Connectieservices		Connectie services Het maken van koppelingen naar het Wijdmeren en/of het Hilversum netwerk t.b.v. additionele diensten op basis van nacalculatie.
Back-up en data opslag		Voor de back-up geldt een algemene retentietermijn van 5 dagen op database niveau en 7 op systeem en file niveau. Dit zowel voor productie- als testomgeving. T.b.v. de werking van de omgeving is opslag noodzakelijk. De data opslag is gelimiteerd tot 1TB de back-up tot 250GB.

*Indien er hierover nadere afspraken vereist zijn t.b.v. de uitvoer worden deze opgenomen in het DAP.

3.1 Beschikbaarheid diensten

De in deze SNO genoemde diensten zijn beschikbaar op Werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur. Alle diensten worden geleverd op basis van Best Effort.

3.2 Serviceniveaus

Storingen inzake het beheerde systeem worden ingedeeld in de volgende categorieën:

Prioriteit	Omschrijving
Calamiteit	De bedrijfsvoering van of de dienstverlening door Opdrachtgever loopt acuut gevaar. In dit geval wordt direct het pad gevolgd conform het vigerende escalatieschema is weergegeven.
Prioriteit 1, Urgent	Er is uitval van een primair proces of een grote groep gebruikers.
Prioriteit 2, Hoog	De werkzaamheden ondervinden hinder bij een grote groep gebruikers of een essentieel proces.
Prioriteit 3, Middel	De werkzaamheden ondervinden hinder bij een kleine groep gebruikers of een niet essentieel proces.
Prioriteit 4, Laag	De werkzaamheden ondervinden hinder, maar er is een work-around is beschikbaar.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
Urgent (prioriteit 1)	< 1 werkuur	80% binnen 9 werkuren
Hoog (prioriteit 2)	< 4 werkuren	80% binnen 18 werkuren
Middel (prioriteit 3)	< 9 werkuren	80% binnen 90 werkuren
Laag	Best effort	Best effort

3.3 Escalatie

Indien escalatie noodzakelijk is m.b.t. (de kwaliteit van) de dienstverlening, wordt het pad gevolgd zoals dat in het relatieschema is weergegeven (zie 4.3 Communicatie). Indien storingen niet binnen het met Opdrachtgever afgesproken tijdsinterval hersteld zijn / kunnen worden, worden deze als volgt binnen Opdrachtnemer geëscaleerd. Indien hierover nadere afspraken vereist zijn t.b.v. de uitvoer worden deze opgenomen in het DAP.

Escalatieperiodes	Prioriteit 1 urgent	Prioriteit 2 hoog	Prioriteit 3 gemiddeld	Prioriteit 4 laag
1 uur vóór verstrijken van Maximale Hersteltijd	Teammanager BIO ⁱⁱ of ICT ⁱⁱⁱ	Servicedesk	Servicedesk	Servicedesk
Bij Maximale Hersteltijd	Teammanager BIO of ICT	Teammanager BIO of ICT	Servicedesk	Servicedesk
4 uur na Maximale Hersteltijd	Manager ID	Manager ID	Teammanager BIO of ICT	Servicedesk
24 uur na Maximale Hersteltijd	Manager ID	Manager ID	Teammanager BIO of ICT	Servicedesk
48 uur na Maximale Hersteltijd	Manager ID	Manager ID	Manager ID	Servicedesk

De in de tabel vermelde contactpersonen zijn op dat moment binnen Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verloop van de escalatieprocedure. Bij afwezigheid van één van bovengenoemde functionarissen zal de eerstvolgende hogere functionaris worden ingeschakeld.

3.4 Onderhoud

Eventuele updates, upgrades en patches aan de systemen worden op werkdagen uitgevoerd tussen 8:30 en 17:00 uur. De uitvoering ervan zal in overleg plaatsvinden met Opdrachtgever. Indien er hierover nadere afspraken vereist zijn t.b.v. de uitvoer worden deze opgenomen in het DAP.

Onderhoud kan tot gevolg hebben dat de dienst niet beschikbaar is voor gebruik. Het is opdrachtnemer toegestaan om in geval van:

- security updates/upgrades deze acute door te voeren,

- mogelijk misbruik de dienst acute stop te zetten om verder misbruik te voorkomen,
- virussen en malware infecties de dienst acute stop te zetten om verlies en verder verspreiding te voorkomen,
- gegevensbescherming de dienst acute stop te zetten om verlies van data te voorkomen,
- inbraakpogingen op het netwerk of systeem de dienst acute stop te zetten om verlies van data te voorkomen.

Opdrachtnemer probeert hierbij wel de overlast zoveel als mogelijk te beperken. Opdrachtnemer zal in dit geval bij de eerste mogelijkheid Opdrachtgever informeren.

3.5 Nadere vaststelling beheerde objecten

(Informatie)systemen

M.b.t. de beheerde informatiesystemen, is deze SNO van toepassing op de “Vicrea Neuron Stelsel Registratie” omgeving. Deze omgeving bestaat uit de volgende onderdelen.

- Vicrea Neuron Stelsel Registratie (inclusief de beheermodules Neuron BeheerNext, Neuron Bgt-connector, Neuron Brk-monitor en Neuron Communicator) deze omgeving bestaat uit een productie-omgeving met daarin: Een Database,- en File-server en een testomgeving met daarin een Database,- en File-server. Met daarbij de benodigde connecties naar de database omgeving. Dit is exclusief de licentie voor Vicrea Neuron Stelsel Registratie.
- Database-omgeving, deze bestaat uit: een Oracle database t.b.v. Vicrea Neuron Stelsel Registratie.
- Beheerservers, dit zijn servers t.b.v.: AD, DHCP,DNS, NTP, WSUS, KMS en beheer.
- Antivirus, de omgeving wordt voorzien van een antivirusoplossing.

Functionaliteiten

M.b.t. de beheerde informatiesystemen, is deze SNO van toepassing op alle functionaliteiten binnen Vicrea Neuron Stelsel Registratie.

Interfaces

Om verstoringen door interfaceproblemen te voorkomen, zal Opdrachtnemer de benodigde afspraken maken met de beheerders van interfacende systemen. Deze kunnen zich zowel binnen de *infrastructuur van Wijdmeren* bevinden als bij externe partijen. Opdrachtnemer onderhoud slechts de interfaces op haar infrastructuur.

Overige objecten

Ten bate van het beheer en het gebruik zal Opdrachtnemer ook het beheer verzorgen van:

- Gebruikersdocumentatie als gebruikershandleidingen en opleidingsmateriaal (in het geval dat gebruikersopleidingen door Opdrachtnemer worden verzorgd)
- Functioneel beheerdocumentatie
- Technische beheerdocumentatie
- Testdocumentatie t.b.v. de Functionele Acceptatietest en Gebruikersacceptatietest
- Documentatie m.b.t. (werk)afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zoals deze SNO en de DAP
- Autorisatiematrix
- Functionele beschrijvingen van de beheerde systemen
- Licenties, de benodigde licenties t.b.v. de onderliggende services worden beheerd. Er is hierbij uitgegaan van 6 gebruikers en (virtuele) servers.

4 Organisatie en Communicatie

Hieronder wordt de organisatie en verantwoordelijkheden van Opdrachtgever als –nemer beschreven.

4.1 Wijdmeren Opdrachtgever

Opdrachtgever Wijdmeren

Deze fungeert als feitelijke opdrachtgever m.b.t. de in deze SNO omschreven diensten, en geeft leiding aan de afdeling waaraan Opdrachtnemer deze diensten verleent. De Opdrachtgever Wijdmeren besluit namens Wijdmeren over de eisen aan de inhoud en kwaliteit van de beheerde objecten en aan de dienstverlening door Opdrachtnemer.

Key User

De key user, deze is voor wat betreft de gebruikte informatiesystemen, het eerste aanspreekpunt voor diens collega's waar het gaat om gebruiksvragen (hoe doe ik ... in Vicrea Neuron Stelsel Registratie?). Ook vervult deze een belangrijke rol bij het opleiden / instrueren van zijn / haar collega's en het uitvoeren van de gebruikersacceptatietest. De key user is onderdeel van de organisatie van opdrachtnemer.

Gebruiker

Dit betreft alle medewerkers van Opdrachtgever die daadwerkelijk gebruik maken van de door Opdrachtnemer beheerde systemen. Het is het doel van Opdrachtnemer om een zo ongestoord mogelijk gebruik te garanderen, waarbij het beheerde object maximaal aansluit bij de behoeften van de gebruiker, binnen de met Opdrachtgever afgesproken kaders. De gebruikers spelen een belangrijke rol bij het bepalen van de eisen waaraan de beheerde objecten dienen te voldoen (specificaties) en het vaststellen van de kwaliteit daarvan (testen).

4.2 Organisatie Opdrachtnemer

Teammanager BIO

De teammanager fungeert als de feitelijke Opdrachtnemer m.b.t. de te leveren producten en diensten en heeft als voornaamste taak het zorg dragen voor het binnen de gestelde grenzen van tijd, kosten en kwaliteit laten uitvoeren van het beheer ten bate van Wijdmeren. Van belang hierbij is een continue aansluiting van het beheerde systeem op de veranderingen in de bedrijfsprocessen en informatiebehoeften van Opdrachtgever, o.b.v. de met Opdrachtgever gemaakte afspraken. Uitgangspunt hierbij is dat de bedrijfsprocessen en informatiebehoeften van Opdrachtgever die van de gemeente Hilversum daar waar mogelijk zullen volgen.

Functioneel Beheerder (team BIO)

In algemene zin heeft de Functioneel Beheerder als taak het beheren en bewaken van de continuïteit en kwaliteit van de aan hem/haar toegewezen (deel-)systemen en processen. Het betreft met name:

- het beheren van de functionaliteiten van de systemen,
- de aansluiting daarvan op het ondersteunde bedrijfsproces,
- het toezien op het juiste gebruik van systemen en procedures,
- het ontwikkelen van nieuwe functionaliteit.

Hiertoe vindt o.a. een intensieve communicatie en afstemming plaats met Opdrachtgever en alle andere relevante belanghebbenden. De aan Opdrachtgever toegewezen Functioneel Beheerder(s) voert / voeren verreweg de meeste in dit SNO genoemde taken t.b.v. Opdrachtgever uit.

Technisch Beheerder (team ICT)

In algemene zin heeft de Technisch Beheerder als taak het beheren en bewaken van de continuïteit en kwaliteit van de aan hem/haar toegewezen (deel-)systemen en processen. Het betreft met name:

- het technisch operationeel houden van de benodigde systemen en onderliggend netwerk,
- het monitoren van de systemen en netwerk,
- het back-uppen en daadwerkelijk (laten)updaten van de systemen dan wel aanpassen van het onderliggende netwerk.

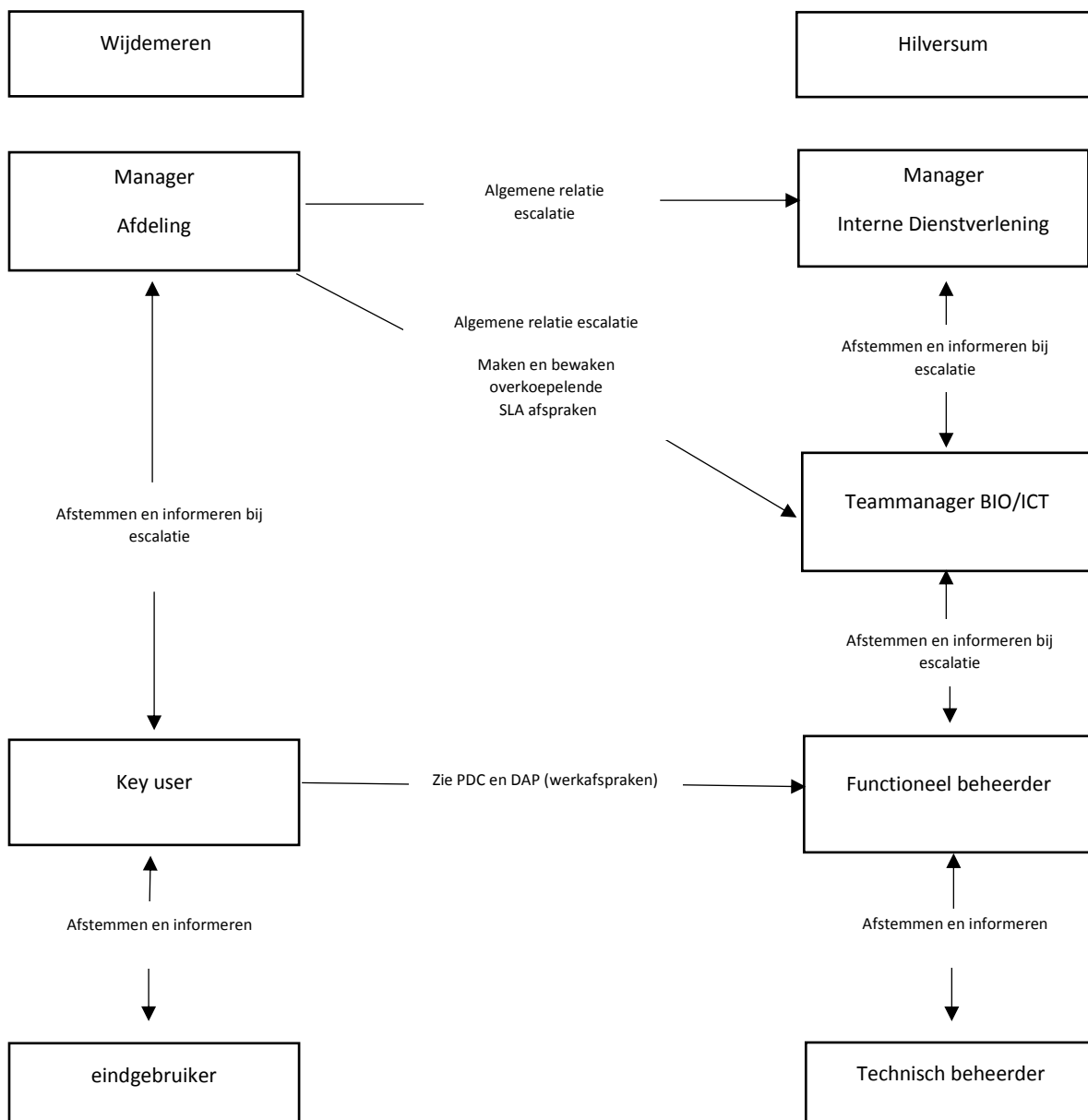
E.a. in overleg met de functioneel beheerder.

Service desk 2100 (team ICT)

De servicedesk is de 1^e lijns ondersteuning van opdrachtgever. Zij nemen in eerste instantie alle meldingen en wijzigingsverzoeken aan en registreren deze. Veel voorkomende meldingen of meldingen met een standaard oplossing worden in de 1^e lijn afgehandeld. Alle andere meldingen worden doorgezet naar de 2^e lijn (functioneel beheer van team BIO of technisch beheer van team ICT). De servicedesk is tevens het eerste aanspreekpunt bij navraag over voortgang van meldingen en wijzigingen. De Servicedesk is zowel telefonisch als per E-mail bereikbaar. Dit op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur. In het DAP zullen nadere afspraken worden gemaakt wie dergelijke “meldingen” kan doen en “wijzigingen” kan aanvragen. De medewerkers van Wijdmeren die vanuit Hilversum op het netwerk van Wijdmeren werken, dienen eventuele meldingen bij de servicedesk van Wijdmeren te doen.

4.3 Communicatie

De relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het kader van deze SNO kan op hoofdlijnen als volgt worden weergegeven:



4.3.1 Overleg

Er zal er operationeel overleg plaatsvinden met Wijdemeren. Indien er hierover nadere afspraken vereist zijn t.b.v. de uitvoer worden deze opgenomen in het DAP.

Operationeel overleg: Key user – Functioneel beheerder

Frequentie: wordt in overleg vastgesteld afhankelijk van nut en noodzaak.

Vaste deelnemers:

- Key User(s)
- Functioneel Beheerder(s) Vicrea Neuron Stelsel Registratie

Doel: Bespreken operationele gang van zaken

Onderwerpen in ieder geval:

- Voortgang van incidenten, wijzigingen etc.
- Uitwisseling van ervaringen met het gebruik en beheer van de beheerde systemen.
- Informatie-uitwisseling m.b.t. relevante ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op (de inhoud en/of kwaliteit van) het beheer en gebruik.
- Het verloop van de onderlinge samenwerking (b.v. mogelijke verbeteringen m.b.t. werkafspraken, procedures, documentatie etc.).

Van dit overleg vindt verslaglegging plaats door de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer. Deze verspreidt het verslag minimaal aan de deelnemers van het overleg.

4.3.2 Klachten

In geval van klachten over de dienstverlening treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Klachten dienen gemeld te worden via de Servicedesk. Opdrachtgever zal bij klachten in overleg treden met Opdrachtnemer. Indien er hierover nadere afspraken vereist zijn t.b.v. de uitvoer worden deze opgenomen in het DAP.

4.4 Personele invulling

Opdrachtgever en nemer zullen elkaars contactgegevens uitwisselen t.b.v. de uitvoer van deze SNO. In de onderstaande tabellen is een opzet terug te vinden. De contactgegevens worden in het DAP vastgelegd.

4.4.1 Opdrachtgever

Rol / functie	Naam en eventuele vervanger	e-mail	Telefoon
Opdrachtgever Wijdemeren verantwoordelijke Manager Wijdemeren	Rob van Oostveen Vervanger: Eduard van der Biezen	rw.vanoostveen@wijdemeren.nl eah.vanderbiezen@wijdemeren.nl	
Bevoegden tot het melden van calamiteiten	Key user: Peek Dinkla Vervanger Key User: Huibert van der Schaar	p.dinkla@hilversum.nl h.vanderschaar@hilversum.nl	035-6292213 035-6292211
Contractmanager	n.v.t.		

4.4.2 Opdrachtnemer

Rol / functie	Naam en eventuele vervanger ³	e-mail ³	Telefoon ³
Manager Interne Dienstverlening	Maarten Frenk	m.frenk@hilversum.nl	035-6292677
Teammanager BIO	Rinse Buijs	r.buijs@hilversum.nl	035-6292430
Teammanager ICT	Jan Braat	j.braat@hilversum.nl	035-6292489
Servicedesk 2100	2100		035-6292100
Functioneel Beheerder	Huibert van der Schaar	h.vanderschaar@hilversum.nl	035-6292211
Technisch beheer	Alwin Lichtendahl	a.Lichtendahl@hilversum.nl	035-6292030
Contractmanager	n.v.t.		

Wijzigingen in contactinformatie zal schriftelijk worden doorgegeven doorgeven aan de manager van Wijdmeren (Opdrachtgever) of Hilversum (Opdrachtnemer) uiterlijk 2 weken voor verandering.

ⁱ Dit document is deels gebaseerd op de voorbeeld SLA opgesteld door KING. Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (2015) retrieved from <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/wp-content/uploads/2015/07/15-0706-Voorbeeld-Service-Level-Agreements-v1.0-1.pdf>.

ⁱⁱ Het Team BIO is aanspreekpunt voor alle werkzaamheden mbt applicatiebeheer.

ⁱⁱⁱ Het Team ICT is aanspreekpunt voor het technische applicatiebeheer, beheer van de netwerkomgeving en 'hardware kant' zoals telefoon en PC.