



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Dienst Niveau Overeenkomst Rijksroosteren

Versie 1.0

Datum 2 juni 2020
Status Vastgesteld

Inhoud

| | |
|--|----------|
| Documenthistorie | 3 |
| 1 Algemeen | 4 |
| 1.1 <i>Inleiding en uitgangspunten.....</i> | 4 |
| 1.2 <i>Betrokken partijen.....</i> | 4 |
| 1.3 <i>Definities en afkortingen.....</i> | 4 |
| 1.4 <i>Referenties</i> | 5 |
| 2 Onderwerp van overeenkomst..... | 6 |
| 2.1 <i>Dienstbeschrijving</i> | 6 |
| 2.2 <i>Systeem overzicht</i> | 6 |
| 2.3 <i>Verdeling taken en verantwoordelijkheden.....</i> | 7 |
| 2.4 <i>Communicatiestructuur</i> | 8 |
| 2.5 <i>Productiesystemen</i> | 8 |
| 2.6 <i>Acceptatiesystemen</i> | 11 |

Documenthistorie

Versies

| Versie | Datum | Auteur | Toelichting |
|--------|-----------------|-----------------|---|
| 0.2 | 12 maart 2020 | J. A. Leegwater | Eerste versie |
| 0.3 | 16 maart 2020 | J. A. Leegwater | Verwerking commentaar R. Schop |
| 0.8 | 17 maart 2020 | J. A. Leegwater | Verwerking commentaar M. Lo en R. Corzaan |
| 0.9 | 1 april 2020 | J. A. Leegwater | Review business |
| 0.91 | 22 mei 2020 | J. A. Leegwater | Update naar aanleiding van review |
| 0.92 | 2 juni 2020 | J. A. Leegwater | Punten van Team Business |
| 1.0 | 28 oktober 2020 | J. A. Leegwater | Naar 1.0 vastgesteld |
| | | | |
| | | | |

Reviews

| Versie | Datum | Auteur | Toelichting |
|--------|-------|--------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Goedkeuringen

Dit document heeft de volgende goedkeuringen:

| Naam | Datum | Versie |
|------|-------|--------|
| | | |
| | | |
| | | |

1 Algemeen

1.1 Inleiding en uitgangspunten

Deze Dienst Niveau Overeenkomst (DNO, SLA) vormt een onderdeel van de leveringsovereenkomst tussen het door P-Direkt geleverde Rijksroosteren en Afnemers van deze dienstverlening. Om tot een scherpe afbakening te komen zijn naast deze DNO en de leveringsovereenkomst (samenwerkingsovereenkomst) ook nog van belang¹

1. Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
2. Een gedetailleerde specificatie van het systeem zoals weergegeven in de Solution Architectuur en onderliggende functionele specificaties;
3. Afspraken over de aansluitactiviteiten en de ondersteuning van afnemers gedurende de implementatiefase.
4. Afspraken over change- en releasemanagement en escalaties.

Deze DNO wordt vooralsnog afgesloten in de context van het DOOR programma van P-Direkt. Het programma DOOR heeft tot doel om een Rijksbrede rooster applicatie beschikbaar te stellen gebaseerd op de CAO-Rijk 2020. Het programma draagt dit DNO op een gepast moment over aan de beheerorganisatie van P-Direkt. Het is mogelijk dat dit per aangesloten afnemer wordt gedaan.

1.2 Betrokken partijen

1. P-Direkt hierna te noemen de Aanbieder van de roosterdienst.
2. Roosterende organisaties hierna te noemen de Afnemers.

1.3 Definities en afkortingen

In dit document worden de volgende afkortingen gebruikt

- DNO: Dienst Niveau Overeenkomst
- SLA: Service Level Agreement. Is de Engelse term van een DNO
- PSA: Project Start Architectuur, de architectuur zoals voorzien bij aanvang van het project
- ITIL: IT Infrastructure Library, een standaard methodiek voor systeembeheer.
- CFB: Centraal Functioneel Beheer. De functioneel beheerder van P-Direkt.
- DFB: Decentraal functioneel beheer. De functioneel beheerder van de afnemer.

¹ Deze informatie is op dit moment nog niet beschikbaar. De planning is om voor de go-live deze afspraken en specificaties beschikbaar te hebben.

1.4 Referenties

| Versie | Datum | Titel |
|---------------|--------------|---|
| 0.1 | 9 maart 2020 | Beschrijving regelset van de Rijks rooster Applicatie |
| 0.91 | 29 mei 2019 | PSA DOOR |
| | | |

2 Onderwerp van overeenkomst

2.1 Dienstbeschrijving

Deze DNO heeft betrekking op de nieuwe dienstverlening Rijksroosteren. Op termijn gaat deze nieuwe dienstverlening een integraal onderdeel uitmaken van de P-Direkt dienstverlening en vervalt de behoefte aan een aparte DNO. In de tussentijd wordt in dit DNO de aanvulling op de bestaande dienstverlening van P-Direkt overeengekomen.

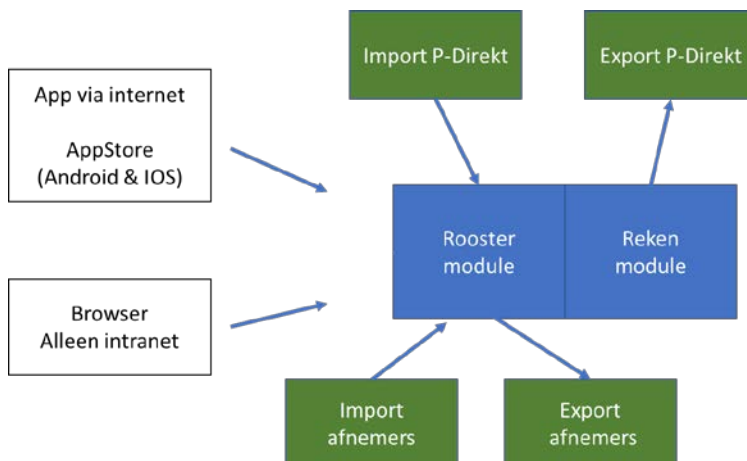
De functionaliteit van Rijksroosteren wordt nader afgebakend in andere documenten. Zie hiervoor de referenties.

Onder dienstverlening wordt verstaan: “Het beheren, onderhouden en instandhouden van de Rijksrooster dienstverlening tegen de in de bijbehorende detailovereenkomsten genoemde prestatiecriteria”.

Dit document beschrijft primair de afwijkingen van de dienstverlening Rijksroosteren op de standaard dienstverlening van P-Direkt. De huidige dienstverlening van P-Direkt is het uitgangspunt indien in dit document niet een expliciet uitspraak staat. Dit document bevat bijvoorbeeld geen expliciete afspraken over het proces van aanpassen van een organisatie specifieke ruleset naar aanleiding van een wetwijziging en/of het afsluiten van een nieuwe CAO. Op dit punt wordt de standaard P-Direkt HR-dienstverlening bij wetwijzigingen gehanteerd. Ook op het aspect van onderhoud, nieuwe releases en testen wordt de huidige P-Direkt werkwijze overgenomen.

2.2 Systeem overzicht

Het volgende geeft een overzicht van het systeem waarmee de dienstverlening Rijksroosteren wordt geleverd



Het DNO geeft per koppeling belangrijke kenmerken weer in termen van

1. Beschikbaarheid

2. Performance
3. Helpdesk
4. Support
 - a. Reactietijden
 - b. Oplostijden

Verder legt het DNO afspraken vast over het systeem als geheel waaronder

5. Backup en Restore
6. Uitwijk
7. Onderhoudsvensters
8. Andere ITIL processen zoals
 - a. Change management
 - b. Problem Management
 - c. Support Windows

2.3 Verdeling taken en verantwoordelijkheden

Het uitgangspunt van de dienstverlening van Rijksroosteren is dat er onderscheid wordt gemaakt tussen centrale en decentrale verantwoordelijkheden. Het volgende geeft op hoofdlijnen weer hoe dit is verdeeld:

Centraal, P-Direkt

1. Het ICT systeem voor Rijksroosteren
2. De verbindingen van het centrale ICT systeem met intranet en de App uit de appstore.
3. De koppeling tussen het Rijksrooster systeem en de bestaande P-Direkt dienstverlening
4. Centrale functioneel beheerder. Hieronder vallen de werkzaamheden die het gebruik van de roosterdienst door een Afnemer mogelijk maken. Te denken valt aan activiteiten als:
 - a. Aanmaken van een nieuwe Afnemer;
 - b. Beheren decentrale functioneel beheerders.
5. Centraal: P-Direkt Call center voor vragen over de verloning voor zover dit wordt beïnvloed door het Rijksroosteren.

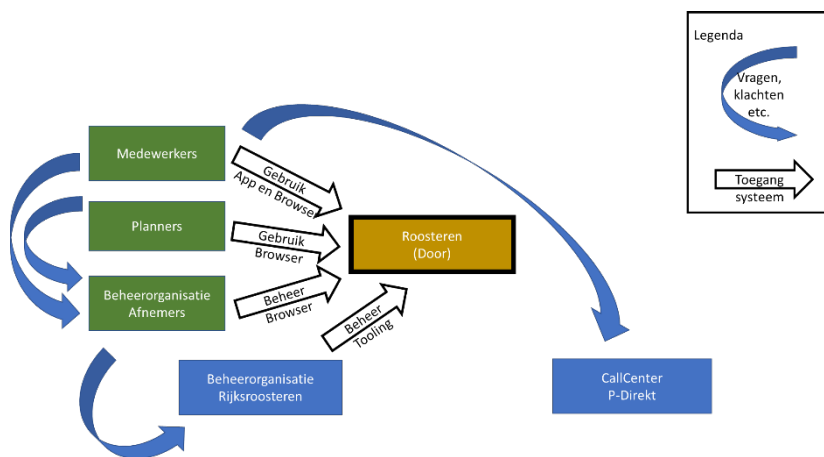
Decentraal, Afnemer

1. Het aanleveren van bestanden aan de applicatie
2. Het inlezen van de door de Rijksroosterapplicatie geproduceerde bestanden op eigen systemen
3. Decentraal functioneel beheer. Hieronder vallen de werkzaamheden die nodig zijn om een rooster te kunnen samenstellen met in te plannen medewerkers, planobjecten en middelen. Te denken valt aan activiteiten als:
 - a. Beheer van plangroepen en uitwisselgroepen;
 - b. Toewijzen van gebruikers aan groepen.

4. Communicatie naar gebruikers in de eigen organisatie. Deze worden verdeeld in
1. Planners
 2. Eindgebruikers
 3. Leidinggevenden

2.4 Communicatiestructuur

De verdeling van verantwoordelijkheden van de vorige paragraaf impliceert een communicatiestructuur in geval van vragen of verstoringen. De volgende figuur geeft een overzicht weer van de verdeling van support



Medewerkers en planners bij afnemers hebben contact met een eigen functioneel beheerder voor zover dit vragen of klachten over de Rijksrooster applicatie betreft.

Voor vragen over de verloning kunnen medewerkers contact opnemen met het contactcenter van P-Direkt. Vragen over de berekening van inconveniëntenuren vallen hier buiten.

De decentraal beheerder kan bij vragen of klachten contact opnemen met de centrale beheerorganisatie van P-Direkt. De wijze waarop dit gebeurt wordt vastgelegd in een DAP. Een eventuele escalatie verloopt langs dezelfde route als die van HR processen.

2.5 Productiesystemen

De volgende bepalingen bepalen het niveau van de systemen

| Systemen en data | Service Niveau |
|---|---|
| Beschikbaarheid van systemen en data Beschikbaarheidsvenster | De RRA is zeven dagen per week gedurende 24 uur per dag operationeel buiten de onderhoudsvensters |
| Beschikbaarheid systemen | De infrastructuur is 99,8% beschikbaar |

| | |
|---|---|
| Maximale Downtime | 4 uur in 95% van de ongeplande uitval |
| Onderhoudsvenster | regulier onderhoud van de RRA (waarbij het systeem niet toegankelijk is voor de gebruikers), wordt minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het onderhoud aan de decentraal beheerders gemeld; ad-hoc onderhoud van de RRA (waarbij het systeem niet toegankelijk is voor de gebruikers) wordt direct na het besluit over dit onderhoud aan de decentraal beheerders gemeld |
| Uitwijk (test 1 maal per jaar) | Binnen 48 uur |
| Recovery Time Objective (RTO) | Herstel in de eerste werkdag na de melding |
| Recovery Point Objective (RPO) voor backup en uitwijk | Max. dataverlies < 15 minuten |
| Responsetijd | De applicatie reageert binnen 1 seconde in 99% van de requests via de webinterface en via de mobiele app. Dit wordt gemeten intern ODC Noord. Deze responsetijd is niet van toepassing op complexe rapportages. |

De volgende bepalingen bepalen het niveau van de dienstverlening

| Service element | Omschrijving | Service niveau's |
|-----------------------------------|---------------------------------|---|
| Decentraal functioneel beheer | Bereikbaarheidsvenster | Wordt niet door P-Direkt geleverd |
| Centraal functioneel beheer (CFB) | Bereikbaarheidsvenster | Op werkdagen van 08:00 uur tot 17:30 uur. ² |
| Incidentafhandeling CFB | Prioriteit Hoog | 80% binnen 4 uur |
| | Prioriteit Midden | 80% binnen 3 werkdagen |
| | Prioriteit Laag | Conform afgegeven planning |
| Overige afhandeling | Verwerkingstijd service request | De CFB verwerkt 90% van de standaard wijzigingsverzoeken binnen een werkdag. Ingediende aanvragen buiten kantoortijden worden geacht te zijn ingediend op het eerstvolgende kantoormoment |
| | Verwerkingstijd vragen | 90% van de vragen van decentrale beheerders worden tijdens kantoortijden binnen een werkdag beantwoord door |

² Er is een duidelijke wens vanuit de business om de openingstijden van de helpdesk te verruimen naar 07:00 tot 19:00. Op dit punt wordt de stuurgroep gevraagd om richting te geven.

| | | |
|----------------|-------------|---|
| | | de centrale beheerders; ingediende vragen buiten kantoor tijden worden geacht te zijn ingediend op het eerstvolgende kantoor moment; |
| DNO rapportage | Rapportages | Per periode (4 maanden) een SLA-rapportage over (totale) dienstverlening |
| | Evaluatie | Het DNO wordt jaarlijks met de betreffende afnemer geëvalueerd als onderdeel van regulier service management. Dit omvat mede verantwoordelijkheden, frequentie van rapportages en de follow-up. |

Voor de prioriteit van incidentenafhandeling gelden de volgende definities

| Prio | Criteria | Communicatie |
|--------|--|---|
| Hoog | Ernstige impact: Een uitval die voor de Afnemer ernstige gevolgen heeft voor haar dienstverlening / imago en niet kan worden omzeild. | Reactietijd: < 10 min. (Tel) Updates vervolgens elke 30 min. (of afwijkend in overleg). Klant Impact Rapport /Klant Informatie Rapport binnen 10 werkdagen. |
| Midden | Grote impact: Een uitval die voor de Afnemer grote gevolgen heeft op een deel van haar dienstverlening en die niet kan worden omzeild. | Reactietijd: < 20 min. 1e update: 30 min. Vervolgens elke 4 werkuren. |
| Laag | Kleine impact: Een Incident dat de Afnemer beschouwt als een kleine impact op haar dienstverlening. | Reactietijd: < 20 min. 1e update: 1 werkuur Daarna elke 12 werkuren. |

Het bovenstaande wordt als ontwerpdoelstelling aan het programma meegegeven. Pas na ingebruikstelling zal blijken of de bovenstaande kwaliteitskenmerken in de praktijk ook worden gehaald en of deze voldoen aan de behoefte van de afnemers. Het voorstel is om na een paar maanden van gebruik de bovenstaande DNO kenmerken te evalueren en zo nodig bij te stellen.

2.6 Acceptatiesystemen

| Service element | Omschrijving | Service niveau's |
|--------------------------------------|---|---|
| Centraal functioneel beheer | Bereikbaarheidsvenster | Best effort |
| Beschikbaarheid van systemen en data | Beschikbaarheidsvenster | Op werkdagen van 8:00 – 17:00 uur |
| | Beschikbaarheid | Best effort |
| | Maximale Down-Time | Best effort |
| | Onderhoudsvenster | Kan altijd mits vooraankondiging van 30 minuten |
| | Uitwijk (test 1 maal per jaar) | NVT |
| | Recovery Time Objective (RTO) | NVT |
| | Recovery Point Objective (RPO) voor backup en uitwijk | NVT |

Het doel en gebruik van de acceptatieomgeving wordt bepaald door P-Direkt. P-Direkt als eindverantwoordelijke voor de dienstverlening bepaalt de wijze waarop patches en nieuwe releases worden getest.