

Handschriftherkenning en gegevensinvoer

Service Level Agreement

Groep	2D
Namen	Christiaan Jansma Eric Landheer Fabian Pas Elias Zerrouq
Datum	01-11-2013

Inhoudsopgave:

- 1 [Inleiding](#)
 - 1.1 [Achtergrond Service Level Agreement](#)
 - 1.2 [Doel van de SLA](#)
 - 1.3 [Goedkeuring en beheer SLA](#)
2. [Beschrijving](#)
 - 2.1 [Gegevensinvoer en -herkenning](#)
 - 2.2 [Scope van de dienstverlening](#)
 - 2.3 [Te leveren diensten Beheer](#)
 - 2.4 [Doorlooptijd](#)
- 3 [Service levels](#)
 - 3.1 [Service availability](#)
 - 3.2 [Service performance](#)
 - 3.3 [Response tijd](#)
 - 3.4 [Oplostijd](#)
 - 3.5 [Impact en urgentie](#)
 - 3.6 [Prioriteitenschema](#)
 - 3.7 [Security](#)
 - 3.7.1 [Account systeem](#)
 - 3.7.2 [Formulieren opslag en lezen](#)
 - 3.8 [Integriteit](#)
 - 3.9 [Reliability](#)
 - 3.10 [Maintainability](#)
- 4 [Kosten](#)
- 5 [Risicoanalyse](#)
- 6 [Capaciteitsplanning](#)
 - 6.1 [Werklast](#)
 - 6.2 [Planning](#)
- 7 [Change management](#)
- 8 [Rapportage en review](#)
 - 7.1 [Contactmoment](#)
 - 7.2 [Rapportage](#)
 - 7.3 [Enquête](#)
- 9 [Overige aspecten](#)
 - 8.1 [Nieuwe vacature](#)
 - 8.2 [Cursus](#)

1 Inleiding

1.1 Achtergrond Service Level Agreement

Team4S heeft de intentie om de dienst handschriftherkenning en gegevensinvoer, geleverd door de interne ICT-dienst, te groeperen in een SLA. Deze SLA geeft invulling aan de wens van Team4S.

1.2 Doel van de SLA

Deze Service Level Agreement is het contract tussen de opdrachtgever en Team4S. Hierin worden de afspraken beschreven die van toepassing zijn op de dienst die geleverd wordt door de IT-afdeling van Team4S. Naast de afspraken worden de prijzen die samenhangen met de besproken dienstverlening toegelicht.

Het doel van deze Service Level Agreement is om richtlijnen vast te stellen waaraan vastgehouden dient te worden bij de uitvoering van de dienstverlening, om de besproken afspraken duidelijk op een rijtje te zetten en om een duidelijk inzicht te geven in het totale kostenplaatje.

De Service Level Agreement wordt opgesteld voor Team4S en door de interne ICT-dienst beheerd.

1.3 Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van zowel Team4S als de interne ICT-dienst van Team4S. Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij de interne ICT-dienst van Team4S. De toestemming voor wijzigingen ligt bij Team4S. Er zullen dan wijzigingen aangebracht worden in de huidige SLA. De vernieuwde SLA moet door beide partijen geaccordeerd worden, zowel de vertegenwoordiger van Team4s, als de ICT-dienst.

2. Beschrijving

2.1 Gegevensinvoer en -herkenning

Inge vulde formulieren worden door middel van een scanner gedigitaliseerd. Dit gebeurt middels het herkennen van handschriften. De applicatie die hier voor gebruikt zal worden, zal worden geleverd door de interne Service Provider.

Binnen de organisatie worden 5 formulieren gebruikt. De Service Provider zal deze formulieren stroomlijnen en terugbrengen tot 2 formulieren zodat de handschriftherkenningssoftware hier goed mee overweg kan.

Om ervoor te zorgen dat de handschriftherkenning zo goed mogelijk verloopt, is het van belang dat de 2 formulieren die de Service Provider levert in blokletters ingevuld worden.

Het is de bedoeling dat elke afdeling een scanner ter beschikking heeft.

2.2 Scope van de dienstverlening

De scope van de dienstverlening betreft te leveren scanners en handschriftherkenningssoftware.

Team4S stelt capaciteit beschikbaar voor het applicatiebeheer en –onderhoud van:

- De scanners
- Handschriftherkenningssoftware

2.3 Te leveren diensten Beheer

Om de opdrachten zoals genoemd onder 2.1 uit te voeren, worden de volgende door Team4S IT te leveren diensten, gedefinieerd.

Te leveren diensten	Omschrijving
Gegevensinvoer door middel van handschrift herkenning	De conversie van formulieren naar digitale tekst door gebruik te maken van scanners.

2.4 Doorlooptijd

De doorlooptijd van deze SLA is zoals overeengekomen met de opdrachtgever één jaar oftewel 12 maanden. Eventueel kan dit na afloop verlengd worden.

3 Service levels

3.1 Service availability

De geleverde dienst moet op de volgende tijdstippen beschikbaar zijn.

Dag	Openingstijden
Maandag t/m Vrijdag	08:00 / 22:00
Zaterdag	08:00 / 17:00

Het beschikbaarheidspercentage waar door de Service Provider naar gestreven wordt is 99 procent. Dit betekent dat gedurende het hele jaar de service maximaal 41 uren offline mag zijn. Dit valt reëel uit te drukken in ongeveer 3 uur en 25 minuten per maand, 50 minuten per week of 6 minuten per dag.

3.2 Service performance

Dit zijn de Service Level Objectives voor de service geleverd door de Service Provider.

Service Level Objective	Service Level Target
Gelukte scans	100%
Data verlies	0%

3.3 Response tijd

Bij een incident wordt er van de klant verwacht dat deze naar de Service Desk belt. De klant verwacht op zijn beurt bepaalde response tijden van ons.

Dag	Manier van contact	Response tijd
Maandag - Zaterdag	Telefoon	0 tot 3 minuten
Maandag - Vrijdag	Email	3 tot 5 minuten
Zaterdag	Email	5 tot 15 minuten

3.4 Oplostijd

Van maandag tot en met vrijdag mag de oplostijd maximaal een half uur zijn. Op zaterdag is dit iets langer, dan bedraagt de maximale oplostijd één uur.

De oplostijd wordt mede bepaald door de impact en urgentie van het incident.

Dagen	Oplostijd
Maandag t/m vrijdag	½ uur
Zaterdag	1 uur

3.5 Impact en urgentie

Prioriteit	Hersteltijd
1	< ½ uur (zaterdag 1 uur)
2	< 3 uur
3	< 6 uur
4	< 1 dag
5	> 1 dag

Incident	Urgentie	Impact	Prioriteit
Scanner stuk	Midden	Laag	4
Formulier niet correct herkend	Laag	Laag	5
Herkenningssoftware start niet	Midden	Laag	4
Data applicatie start niet	Midden	Hoog	2
Account systeem offline	Midden	Hoog	2
Formulieren worden niet opgeslagen	Hoog	Hoog	1

3.6 Prioriteitschema

Urgentie > ----- Impact V	Hoog	Midden	Laag
Hoog	1	2	3
Midden	2	3	4
Laag	3	4	5

3.7 Security

Beveiling	Beschrijving
Account systeem	Elke medewerker van elk secretariaat zal zijn of haar eigen logingegevens ter beschikking hebben.
Formulieren opslag	Elk gescande informulier wordt op de door de Service Provider geleverde servers opgeslagen.
Data applicatie	Er zal een applicatie opgeleverd worden door SP waar elk secretariaat de gescande formulieren mee kan bekijken

3.7.1 Account systeem

Het account systeem wordt geïmplementeerd binnen de 25 afdelingen. Elke afdeling heeft zijn eigen secretariaat en elk secretariaat heeft 1 à 2 medewerker(s). Elke medewerker krijgt zijn of haar eigen logingegevens.

Tijdens de cursus, zoals beschreven bij de overige zaken, zullen de logingegevens uitgedeeld worden. Deze logingegevens staan op een server die door ons beheerd wordt. Deze gegevens zijn strict persoonlijk en dienen nergens anders voor te worden gebruikt.

3.7.2 Formulieren opslag en lezen

Elk gescande formulier zal opgeslagen worden op de door de Service Provider geleverde servers. Deze gedigitaliseerde formulieren zullen toegankelijk zijn via een applicatie die geïnstalleerd zal worden op de huidige werkplekken per secretariaat per afdeling. Deze applicatie vereist de gebruikersnaam en wachtwoord combinatie die wordt verschaft op de cursus.

3.8 Integriteit

Wanneer er een document is aangetroffen die niet juist is ingescand en dus de integriteit in gevaar is, dan zal de helpdesk gebeld moeten worden en zal de Service Provider inzichtelijk maken waarom dit document niet op de juiste manier door de handschriftherkenningsapplicatie is opgepakt.

3.9 Reliability

Reliability heeft als service level betrekking op de tijd die de services draaien zonder onderbreking. De gemiddelde tijd tussen het vernemen van twee opeenvolgende perioden van downtime is afgesproken als 30 dagen. De tijd tussen opeenvolgende incidenten is afgesproken als 7 dagen.

3.10 Maintainability

Maintainability heeft als service level betrekking op de algemene meting van de gemiddelde tijd die nodig is voor het herstel van de services. De maintainability afgesproken tussen de Service Provider en de opdrachtgever is doordeweeks 30 minuten en 60 minuten op de zaterdagen.

4 Kosten

In dit hoofdstuk zullen de door de Service Provider gemaakte kosten voor de klant besproken worden.

Dienst	Prijs in euro's
Scanners	5500
Applicatie voor handschriftherkenning	4000
Aansluiten scanners	2000
Applicatie voor toegang gedigitaliseerde documenten	4000
Servers voor logingegevens	1000
Servers voor gescande formulieren	1000

5 Risicoanalyse

Een risicoanalyse wordt opgesteld om de bedreigingen van een basisdienst te inventariseren. Eerst moet er bepaald worden op welke service targets de bedreiging invloed heeft. Daarna moet er een bepaling komen van de gevolgschade die het incident of calamiteit met zich meebrengt. Vervolgens moet er een risicobepaling gemaakt worden. Deze wordt bepaald aan de hand van de kans dat een incident voor kan komen maal de totaalschade. De maatstaven van de

totaalschade en dergelijke zijn respectievelijk 'laag', 'gemiddeld', 'hoog'. Als de risicobepaling gemaakt is, moeten er tegenmaatregelen getroffen worden.

Hieronder staan enkele calamiteiten en incidenten die zich voor zouden kunnen doen bij de dienst. Daarnaast is ook aangegeven wat de impact kan zijn daarvan.

Basisdienst			
Beheer scanner			
Service targets		Availability	Integriteit
	Eis	Hoog	Hoog
Bedreiging	Impact		
Vastlopen scanner	Hoog	Hoog	
Stroomstoring	Gemiddeld	Hoog	
Verstoring tijdens scannen	Gemiddeld	Gemiddeld	Hoog

Basisdienst			
Beheer werkplekken			
Service targets		Availability	Integriteit
	Eis	Hoog	Laag
Bedreiging	Impact		
Harde schijf crash	Gemiddeld	Gemiddeld	Laag
Uitval netwerk	Hoog	Hoog	
Niet-werkend softwarepakket	Gemiddeld	Gemiddeld	

6 Capaciteitsplanning

6.1 Werklast

Scanners

- Aantal te verwerken scans op een bepaald moment
- Voeg toe mensen

Accountservers

- Aantal te verwerken logins

Data servers

- Aantal schijf I/O's
 - Raadplegen bestanden
 - Bestanden toevoegen

6.2 Planning

De Service Provider heeft met de klant een jaarlijkse groei van 1% voor scanner gebruik (meer intercedenten) vastgesteld. Er wordt verwacht dat er geen secretariaten worden toegevoegd op jaarbasis, hier hoeft dus voor de account servers geen rekening mee gehouden te worden. Indien er wel een nieuw secretariaat bij komt zal dit moeten worden besproken tijdens een van de contact momenten.

Voor de data servers is een overcapaciteit van 10% gepland mocht het gebruik groter uitvallen dan verwacht. Jaarlijks zal de servercapiteit voor de data uitgebreid worden met 10% om steeds de overcapaciteit en een veilige marge te bewaren.

7 Change management

Een verandering in het systeem voor bijvoorbeeld optimalisatie en dergelijke zal ongeveer één keer in de maand zijn. Deze change zal worden besproken in het maandelijkse contact moment. Hierin zal de opdrachtgever samen met de Service Provider de gewenste change doornemen en kijken wat hierbij de mogelijkheden zijn.

8 Rapportage en review

8.1 Contact moment

Één keer per maand zal er een contact moment zijn tussen de Service Provider en de opdrachtgever. Hierin zal worden besproken wat er eventueel veranderd moet worden aan de service en of wij als service leverancier ons hebben gehouden aan de opgestelde voorwaarden. Dit contact moment vindt standaard plaats op de eerste maandag van de maand om 10:30, tenzij anders wordt afgesproken. Mocht één van de beide partijen (Service provider en opdrachtgever) belang hebben bij een extra contact moment, dan kan daar een afspraak voor worden gemaakt.

8.2 Rapportage

Maandelijks wordt er vóór het contact moment een rapport opgesteld. Dit rapport zal in gaan op de volgende elementen:

- Voorgevallen incidenten met de bijbehorende response- en oplostijden
- De gemiddelde tijd tussen incidenten
- De gemiddelde oplostijd
- Een uitwerking van de afspraken met in hoeverre deze zijn nagekomen

Dit rapport is de verantwoordelijkheid van de Service Provider.

Tevens zal de opdrachtgever vóór dit contact moment ook een rapport opstellen, wat in zal gaan op de volgende elementen:

- Eventuele veranderingen in de SLA
- Tevredenheid over de geleverde service

8.3 Enquête

Ieder half jaar zal er een enquête worden verstrekt aan de werknemers van de secretariaten om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geleverde diensten zodat de Service Provider zonodig in overeenstemming met de klant tijdens een service review zijn diensten aan kan passen.

9 Overige aspecten

9.1 Nieuwe vacature

Er zal een nieuwe vacature geplaatst gaan worden voor een nieuwe helpdesk-medewerker die zowel Nederlands als Duits spreekt. Deze zal onze Duitse klanten beter te woord kunnen staan dan onze Nederlandse medewerkers.

9.2 Cursus

Voor elke medewerker van elk secretariaat zal een cursus verzorgd worden om te leren omgaan met de scanners en het inloggen op de applicatie waarin de formulieren te bekijken zijn. Ook krijgt elke medewerker tijdens de cursus zijn of haar inloggegevens. Hier zal duidelijk gemaakt worden dat deze inloggegevens van erg gevoelige aard zijn.