



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Inkoop Concept Service Niveau Overeenkomst

UBR|HIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage

Bijlage C

Kenmerk

201850016.106.004 Europese aanbesteding Giraal Betalingsverkeer van
het Rijk

Bijlage C: Concept Service Niveau Overeenkomst

Service Niveau Overeenkomst ("SNO")

Opdrachtnemer

<volledige juridische naam van opdrachtnemer>

Opdrachtgever

*Het Ministerie van Financiën en
de Rijksonderdelen*

Service

Betalingsverkeer

Ingangsdatum

1 november 2021

Status van deze concept Service Niveau Overeenkomst

De Inschrijver wordt gevraagd in te stemmen met het format van deze Service Niveau Overeenkomst. De uitwerking van de Service Niveau Overeenkomst wordt in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vormgegeven gedurende de implementatieperiode en tijdens de contractperiode periodiek geactualiseerd.

Voorwoord

Service Niveau Overeenkomst (SNO) tussen

Opdrachtgever:

Het Ministerie van Financiën en de Rijksonderdelen

Hierna te noemen: "het Agentschap en de Rijksonderdelen"

En Opdrachtnemer:

<volledige juridische naam van de Opdrachtnemer>

Hierna te noemen, de "Bank"

Tussen de Rijksonderdelen en de Bank zijn de volgende documenten uitgewisseld:

- Overeenkomst tussen de Staat der Nederlanden en de Bank d.d.<datum>
- Het beschrijvend document d.d. 17 augustus 2020, kenmerk 201850016.106.004 zoals aangevuld of gewijzigd bij Nota('s) van Inlichtingen d.d. <datum>;
- de door de Bank uitgebrachte Inschrijving van <datum> betreffende de Europese aanbesteding Girale Betalingsverkeer van het Rijk met kenmerk 201850016.106.004.
- <overige documenten> .
- Implementatieafspraken Betalingsverkeer tussen Rijksonderdelen en de Bank versie <nummer>, vastgesteld op <datum>.

Alle genoemde documenten zijn hierna samen te noemen de "Documenten" zijn aan Partijen voldoende bekend en Partijen bevestigen nogmaals de inhoud.

Deze SNO beoogt een nadere uitwerking te geven van de rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden van Partijen die in de Documenten zijn vastgelegd. Tevens worden in deze SNO de service onderdelen, het niveau van de diensten en de afspraken inhoudelijk belicht.

Productspecificaties zullen op hoofdlijnen worden gegeven en alleen bij specifieke toepassingen voor het Agentschap en de Rijksonderdelen worden uitgewerkt.

Indien sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Documenten en in de SNO, zal de formulering in de Documenten prevaleren.

Inhoudsopgave

BIJLAGE C: CONCEPT SERVICE NIVEAU OVEREENKOMST	2
1 ALGEMENE BEPALINGEN	7
1.1 DUUR VAN DE SNO	7
1.2 DOEL VAN DE SNO	7
1.3 BESCHRIJVING VAN DE SERVICE	7
1.3.1 <i>De Werkrekeningen, het Balancestelsel, Intradaglimieten, Saldoregulatie en Verevening</i>	7
1.3.2 <i>Kanalen</i>	8
1.3.3 <i>Producten</i>	8
1.3.4 <i>Overige Producten en Dienstverlening</i>	9
1.4 TAKEN, VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE BANK	9
1.5 TAKEN, VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET AGENTSCHAP EN DE RIJKSONDERDELEN	9
1.6 TAKEN, VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN PARTIJEN	9
2 TESTAFSPRAKEN	9
3 HELPDESK EN INCIDENT AFHANDELING	9
3.1 INRICHTING SERVICEDESK VAN DE BANK	10
3.2 SUPPORT PROCESSEN	10
3.3 OPENINGSTIJDEN SERVICEDESK VAN DE BANK	10
4 INCIDENT MANAGEMENT	10
4.1 IMPACTBEPALING	10
4.2 URGENTIEBEPALING	10
4.3 PRIORITEITBEPALING	10
4.4 RESOLUTIETIJDEN INCIDENTEN	10
4.5 ESCALATIE	10
5 KOSTEN EN FACTURATIE	10
6 RAPPORTAGES	10
7 EVALUATIE EN OVERLEGVORMEN	11
7.1 EVALUATIE	11
7.2 OVERLEGVORMEN	11
8 BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT	11
8.1 BEDRIJFSCONTINUÏTEITSPLAN	11
8.2 COMMUNICATIE OVER BEDRIJFSCONTINUÏTEIT	11
9 ONDERTEKENING	12

Distributielijst

Rijksonderdelen	Functie	Aantal Kopieën	Aantal Origineel

Het Agentschap van de Generale Thesaurie van het Ministerie van Financiën	Functie	Aantal Kopieën	Aantal Origineel

De Bank	Functie	Aantal Kopieën	Aantal Origineel

Gerelateerde documenten

Document	Datum

Wijzigingstabel

Wijziging	Versie	Auteur	Datum
Initiële versie	0.1		

1 Algemene Bepalingen

De SNO beschrijft de diensten die door de Bank worden geleverd aan het Agentschap en de Rijksonderdelen en beschrijft de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van Partijen bij het verrichten van die diensten.

1.1 Duur van de SNO

Deze SNO treedt in werking op 1 november 2021 en geldt tot de datum waarop de overeenkomst tussen de Bank en de Staat der Nederlanden d.d. <datum> is beëindigd.

Aangezien de SNO, in verhouding tot de Documenten, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SNO ten minste eenmaal per contractjaar waar nodig tussen Partijen besproken en indien nodig aangepast worden.

Tussentijds overeengekomen aanpassingen op deze SNO kunnen worden bijgehouden op een wijzigingsblad vooropgesteld dat Partijen dit blad ondertekenen. Bij alleen wijzigingen in de appendices kan volstaan worden met een paraaf onder het wijzigingsblad.

1.2 Doel van de SNO

Het doel van de SNO is het bereiken van een goede dienstverlening zodat het Betalingsverkeer van het Rijk optimaal verloopt. Het is van belang dat de wederzijdse verwachtingen worden afgestemd, vastgelegd en beheerd. In de SNO worden daartoe:

- de producten en/of diensten die volgens de Documenten worden geleverd nader gespecificeerd
- het gegarandeerde niveau van Dienstverlening vastgelegd;
- de wijze van kwaliteitsbeheersing vastgelegd;
- taken en verantwoordelijkheden van het Agentschap, de Rijksonderdelen en de Bank afgebakend en vastgelegd.

Intentie van de Partijen is zich in te spannen om de kwaliteit en continuïteit van de Dienstverlening ten aanzien van de overeengekomen producten en/of diensten te waarborgen door over en weer afspraken vast te leggen over wijze van levering, bewaking en verbetering. Deze SNO heeft niet tot doel de tarifieringafspraken, condities en aanvullende contractafspraken te beschrijven. Deze zijn vastgelegd in de Documenten.

1.3 Beschrijving van de service

1.3.1 De Werkrekeningen, het Balancestelsel, Intradaglimieten, Saldoregulatie en Verevening

Rekeningenbeheer Agentschap en Rijksonderdelen

Opvoeren/wijzigen van gemachtigden

Het Balancestelsel

Intradaglimieten

Saldoregulatie

Verevening*1.3.2 Kanalen***Payment hub**

Communicatie met de leverancier van de Payment Hub over incidenten en oplossingen.

1.3.2.1 < naam EB-functionaliteit>

Korte uitleg product.

Beschikbaarheid <naam EB-functionaliteit>

Beschikbaarheid							
CET tijden	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
Start	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
Stop	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00
% Beschikbaarheid exclusief gepland onderhoud	%	%	%	%	%	%	%

*1.3.2.2 De Bank H2H koppeling***Beschikbaarheid Bank H2H koppeling**

Beschikbaarheid Bank H2H koppeling							
CET tijden	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
Start	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
Stop	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00
Change venster							
% Beschikbaarheid exclusief Change venster	%	%	%	%	%	%	%

Datacommunicatie*1.3.2.3 SWIFT**1.3.2.4 Overig**1.3.3 Producten**1.3.3.1 Producten via EB functionaliteit*

Service Levels Producten

Product	Key service level	Rijksonderdelen	Agentschap
----------------	--------------------------	------------------------	-------------------

1.3.3.2 Producten via Bank H2H koppeling

Service Levels Producten

Product	Key service level	Rijksonderdelen	Agentschap
MT940 (Mutaties rekeningen)			
CAMT (Mutaties rekeningen)			
Batches SCT			
Batches Wereldbetalingen			
Batches SDD			
Overheidsvordering			
Overstapservice (rapportage)			

Specificaties Betaalbestand:

Maximaal bedrag per Batch per Betaalbestand:

Maximaal aantal Betaalopdrachten per SDD Betaalbestand:

Maximaal aantal Betaalopdrachten per Betaalbestand:

Inzendplanning

1.3.3.3 Producten via SWIFT

1.3.4 Overige Producten en Dienstverlening

1.4 Taken, verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Bank

1.5 Taken, verplichtingen en verantwoordelijkheden van het Agentschap en de Rijksonderdelen

1.6 Taken, verplichtingen en verantwoordelijkheden van Partijen

2 Testafspraken

3 Helpdesk en incident afhandeling

3.1 Inrichting Servicedesk van de Bank

3.2 Support processen

Reclames

IBAN-Navraag

Overige vragen

3.3 Openingstijden Servicedesk van de Bank

4 Incident Management

4.1 Impactbepaling

4.2 Urgentiebepaling

4.3 Prioriteitbepaling

4.4 Resolutietijden incidenten

4.5 Escalatie

5 Kosten en Facturatie

Periode

Verzending van de factuur

Betaling van de factuur

Afhandeling onvolkomenheden factuur

6 Rapportages

7 Evaluatie en Overlegvormen

7.1 Evaluatie

Alle zaken voortvloeiende uit/verband houdende met de SNO zullen in eerste instantie worden besproken in het operationeel overleg.

7.2 Overlegvormen

In deze paragraaf staat beschreven wie bij welk overleg aanwezig zullen zijn en wat er aan besprekpunten naar voren behoort te komen.

Operationeel overleg

- Serviceberichten
- Rapportage Prestatie Indicatoren
- Activiteiten komende periode (op basis van jaarplan)
- Borging autorisaties

Betaalproducten overleg

- Bancaire ontwikkelingen (met diepgang)
- Betaalproducten

Strategisch overleg

- Bancaire ontwikkelingen (hoofdpijnen)
- Ontwikkelingen Rijksonderdelen en Agentschap
- Jaarplanning

Het operationeel overleg vindt eens per maand plaats, het betaalproductenoverleg eens per twee maanden en het strategisch overleg eens per kwartaal. Van alle overleggen zal een verslag met actiepuntenlijst worden opgesteld.

8 Business Continuity Management

8.1 Bedrijfscontinuïteitsplan

8.2 Communicatie over bedrijfscontinuïteit

9 Ondertekening

Het Agentschap, vertegenwoordigd door:

Naam	:	Handtekening:
Functie	:	Datum:

De Rijksonderdelen, vertegenwoordigd door:

Naam	:	Handtekening:
Functie	:	Datum:

<Volledige juridische naam van de Opdrachtnemer> vertegenwoordigd door:

Naam	:	Handtekening:
Functie	:	Datum:

Naam	:	Handtekening:
Functie	:	Datum: