



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

201850016.106.007 Europese aanbesteding Internationale PSP

**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**

*Betaaldienstverlening ([POS / Online])*

**Ingangsdatum**

*[•]*

## Inhoudsopgave

|           |                                                                             |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>STATUS VAN DEZE CONCEPT SERVICE NIVEAU OVEREENKOMST .....</b>            | <b>5</b>  |
| <b>2</b>  | <b>ALGEMENE BEPALINGEN .....</b>                                            | <b>5</b>  |
| 2.1       | DUUR VAN DE SNO .....                                                       | 5         |
| 2.2       | DOEL VAN DE SNO .....                                                       | 6         |
| 2.3       | BESCHRIJVING VAN DE SERVICE .....                                           | 6         |
| 2.4       | BESCHIKBAARHEID VAN VERBINDINGEN .....                                      | 7         |
| 2.5       | TAKEN, VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE PSP .....             | 7         |
| 2.6       | TAKEN, VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE RIJKSONDERDELEN ..... | 7         |
| <b>3</b>  | <b>TESTAFSPRAKEN .....</b>                                                  | <b>8</b>  |
| 3.1       | TAKEN, VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN ALLE PARTIJEN .....      | 8         |
| 3.2       | RELEASE MANAGEMENT .....                                                    | 8         |
| 3.3       | CHANGE PROCES .....                                                         | 8         |
| <b>4</b>  | <b>HELPDESK .....</b>                                                       | <b>9</b>  |
| 4.1       | TAKEN, VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN ALLE PARTIJEN .....      | 9         |
| 4.2       | INRICHTING SERVICEDESK VAN DE PSP .....                                     | 9         |
| 4.3       | SUPPORT PROCESSEN .....                                                     | 9         |
| 4.4       | OPENINGSTIJDEN SERVICEDESK VAN DE PSP .....                                 | 9         |
| <b>5</b>  | <b>INCIDENT MANAGEMENT .....</b>                                            | <b>10</b> |
| 5.1       | PRIORITEITSBEPALING .....                                                   | 10        |
| 5.2       | REACTIE- EN OPLOSSINGSTIJDEN INCIDENTEN .....                               | 10        |
| 5.3       | ESCALATIE .....                                                             | 10        |
| <b>6</b>  | <b>KOSTEN EN FACTURATIE .....</b>                                           | <b>11</b> |
| <b>7</b>  | <b>RAPPORTAGES .....</b>                                                    | <b>11</b> |
| <b>8</b>  | <b>OVERLEGVORMEN .....</b>                                                  | <b>12</b> |
| 8.1       | OPERATIONEEL OVERLEG .....                                                  | 12        |
| 8.2       | STRATEGISCH OVERLEG .....                                                   | 12        |
| <b>9</b>  | <b>COMMUNICATIE OVER BEDRIJFSCONTINUÏTEIT .....</b>                         | <b>12</b> |
| <b>10</b> | <b>ONDERTEKENING .....</b>                                                  | <b>13</b> |

**Distributielijst**

| Rijksonderdelen | Functie | Aantal Kopieën | Aantal Origineel |
|-----------------|---------|----------------|------------------|
|                 |         |                |                  |
|                 |         |                |                  |

| De PSP | Functie | Aantal Kopieën | Aantal Origineel |
|--------|---------|----------------|------------------|
|        |         |                |                  |
|        |         |                |                  |

**Gerelateerde documenten**

| Document | Datum |
|----------|-------|
|          |       |
|          |       |

**Wijzigingstabel**

| Wijziging       | Versie | Auteur | Datum |
|-----------------|--------|--------|-------|
| Initiële versie | 0.1    |        |       |
|                 |        |        |       |

## 1 Status van deze concept Service Niveau Overeenkomst

### Voorwoord

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.

Service Niveau Overeenkomst (SNO) tussen

Opdrachtgever:

### Het Ministerie van Financiën en de Rijksonderdelen

Hierna te noemen: "de Rijksonderdelen"

En Opdrachtnemer:

### <volledige juridische naam van de Opdrachtnemer>

Hierna te noemen, de "PSP"

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

- Overeenkomst tussen de Staat der Nederlanden en de PSP d.d. <datum>
- Het beschrijvend document d.d. 19 oktober 2020, kenmerk 201850016.106.007 zoals aangevuld of gewijzigd bij Nota('s) van Inlichtingen d.d. <datum>;
- de door de PSP uitgebrachte Inschrijving van <datum> betreffende de Europese aanbesteding Internationale PSP met kenmerk 201850016.106.007.
- <overige documenten> .
- Implementatieafspraken Betalingsverkeer tussen Rijksonderdelen en de PSP versie <nummer>, vastgesteld op <datum>.

Alle genoemde documenten, 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 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.

## 2 Algemene Bepalingen

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

### 2.1 Duur van de SNO

Deze SNO treedt in werking voor ieder Rijksonderdeel na implementatieperiode en uiterlijk op 1 november 2021 en geldt tot de datum waarop de overeenkomst tussen de PSP en de Staat der Nederlanden 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 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.

## **2.2 Doel van de SNO**

Het doel van de SNO is het bereiken van een goede dienstverlening zodat de Dienstverlening [POS/Online] 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 de Rijksonderdelen en de PSP 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 de wijze van levering, bewaking en verbetering. Deze SNO heeft niet tot doel de tarifieringsafspraken, condities en aanvullende contractafspraken te beschrijven. Deze zijn vastgelegd in de Documenten.

## **2.3 Beschrijving van de service**

Opvoeren/wijzigen van gemachtigden per Rijksonderdeel

Er worden afspraken tussen de Rijksonderdelen en de PSP gemaakt over het machtigen van personen. De procedure worden hierbij vastgelegd. Ieder Rijksonderdeel heeft een centraal aanspreekpunt waarmee specifieke afspraken met de PSP worden gemaakt. Bij aanvang van de Overeenkomst levert ieder Rijksonderdeel de namen aan van de personen die het centraal aanspreekpunt zijn.

## 2.4 Beschikbaarheid van verbindingen

Bij het vaststellen van de beschikbaarheid van verbindingen wordt onderscheid gemaakt in:

1. Gateway: Hier wordt uitvoering van operationele zaken (zoals incidenten en oplossingen) tussen de Payment Gateway van de PSP en met de leverancier van de Payment Gateway van het Rijksonderdeel over incidenten en oplossingen vastgelegd. Dit zal waar nodig worden afgestemd met het Rijksonderdeel en in samenspraak met het betreffende Rijksonderdeel worden vastgelegd in een separate SNO.
2. Portal: Hier wordt de uitvoering van operationele zaken (o.a. transactie informatie, incidenten en oplossingen) met de PSP en de Rijksonderdelen vastgelegd.
3. Host-to-Host (H2H) koppeling: Een Host-to-host (H2H) koppeling is in het kader van deze aanbesteding een geautomatiseerde oplossing voor grootschalige gegevensoverdracht voor het verwerken van betalingen van debit- en creditcards die worden aangeboden op de betaalautomaten van de Rijksonderdelen in de bestandsindelingen, netwerkprotocollen en beveiligingsstandaarden van de rijksonderdelen.
4. API: De Application Programming Interface zoals beschikbaar gesteld door de PSP.

Onderstaande tabel toont de minimale beschikbaarheid per verbinding:

| Minimale beschikbaarheid     |                 |
|------------------------------|-----------------|
| Verbinding                   | Beschikbaarheid |
| Payment Gateway              | 99,5%           |
| Portal                       | 99,5%           |
| Host-to-Host (H2H) koppeling | 99,5%           |
| API PSP                      | 99,5%           |

## 2.5 Taken, verplichtingen en verantwoordelijkheden van de PSP

<Nader te bepalen. Wij verwachten hier onderwerpen zoals logische en fysieke beveiliging, risico-analyse, gebruikersadministratie, onderhoud>

## 2.6 Taken, verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Rijksonderdelen

<Nader te bepalen. Wij verwachten hier een beschrijving van de verantwoordelijkheden van de verschillende rijksonderdelen bij het behalen van de afgesproken beschikbaarheidsafspraken>

### 3 Testafspraken

#### 3.1 Taken, verplichtingen en verantwoordelijkheden van alle Partijen

<Nader te bepalen. Wij verwachten hier onderwerpen zoals testwerkzaamheden en incidentmanagement>

#### 3.2 Release management

<Nader te bepalen. Wij verwachten hier een beschrijving van het release het management proces zoals overeenkomen met de PSP>

#### 3.3 Change proces

<Nader te bepalen. Wij verwachten hier een beschrijving van het change proces, bijvoorbeeld nieuwe release(s) die impact hebben op de bedrijfsvoering van de Rijksonderdelen>

Procesbeschrijving van het changeproces

Voorbeeld

| Impact | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Mededeling aan het Rijksonderdeel                                        |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Hoog   | Wijzigingen die een directe impact hebben op de bedrijfsprocessen en leiden tot uitval/verstoring van de verwerking van de aangeboden data bij het Rijksonderdeel<br>Bijv. een formaatwijziging in de rapportage                                                                                                   | Zo snel als mogelijk maar ten minste negen maanden vóór de implementatie |
| Medium | Wijzigingen die impact kunnen hebben op de bedrijfsprocessen en van invloed kunnen zijn op de doorgang van de verwerking van de aangeboden data bij het Rijksonderdeel ,<br>bijvoorbeeld certificaatwissels of geplande wijzigingen SHA1 to SHA2 (tenzij acuut beveiligingsissue eerdere actie noodzakelijk maakt) | Zo snel als mogelijk maar ten minste zes maanden vóór de implementatie   |
| Laag   | Interne [PSP] wijzigingen zonder invloed voor [het Rijksonderdeel].                                                                                                                                                                                                                                                | Zo snel als mogelijk maar ten minste één week vóór de implementatie      |

## **4 Helpdesk**

### **4.1 Taken, verplichtingen en verantwoordelijkheden van alle Partijen**

<Nader te bepalen. Wij verwachten hier een beschrijving van de taken, verplichtingen en verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen>

### **4.2 Inrichting Servicedesk van de PSP**

<Nader te bepalen. Wij verwachten hier een beschrijving van de inrichting van de Servicedesk>

### **4.3 Support processen**

<Nader te bepalen. Wij verwachten hier een beschrijving van de wijze waarop issues, operationele en technische vragen kunnen worden gemeld. Daarnaast verwachten wij hier een contactpersonenlijst>

### **4.4 Openingstijden Servicedesk van de PSP**

- telefonisch voor incidenten en overige vragen op werkdagen van xx – xxx via de volgende telefoonnummers (geen 0900 nummers):
- bereikbaarheid buiten openingstijden service desk in geval van kritische incidenten:

## 5 Incident Management

<Nader te bepalen. Wij verwachten hier een inleidende beschrijving van het incident management proces. Onderstaande tabel geeft weer de reactietijd, communicatie en oplossingstijd van een incident weer.>

*Voorbeeld*

| Prioriteit | Reactietijd                  | Communicatie        | Oplossingstijd |
|------------|------------------------------|---------------------|----------------|
| Hoog       | < 15 minuten na constatering | Telefonisch         | < 1 werkuur    |
| Medium     | < 1 uur na constatering      | Telefonisch / Email | < 8 werkuren   |
| Laag       | < 4 uur na constatering      | Telefonisch / Email | < 16 werkuren  |

<Onderstaande tabel beschrijft een aantal voorbeelden van incidenten, met daarbij behorende prioriteit.>

| Definitie                                                                                                                                                          | Prioriteit |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Geen beschikbaarheid betaalPayment Gateway en/of acquirer                                                                                                          | Hoog       |
| Gedeeltelijke beschikbaarheid van de betaalPayment Gateway en/of acquirer (een of meerdere betaalmethoden / modules zijn niet of slechts gedeeltelijk beschikbaar) | Hoog       |
| Geen beschikbaarheid van het portaal of de testomgeving van de PSP                                                                                                 | Medium     |
| Geen beschikbaarheid van de rapportage of vraag van de gebruiker                                                                                                   | Laag       |

In onderstaande paragrafen wordt het incident management proces beschreven.

### 5.1 Prioriteitsbepaling

Na de melding van een incident wordt de prioriteit bepaald en zal de PSP regelmatig een update verzorgen met de stand van zaken en de termijn van de verwachte oplossing(en) van het incident.

Indien uit analyse blijkt dat de oorzaak van het incident binnen het domein van het Rijksonderdeel ligt, dan wordt Rijksonderdeel hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd door de PSP.

### 5.2 Reactie- en oplossingstijden incidenten

De betreffende afdeling van de Opdrachtnemer zal aan de hand van praktijkvoorbeelden met de individuele Rijksonderdelen afspraken maken over de exacte prioriteitstelling van incidenten en zorgt voor de opvolging van de afspraken. Een centrale servicedesk van de PSP zorgt voor coördinatie van de afhandeling van de incidenten.

In de tabel is per soort incident een reactietijd, het tijdsframe waarbinnen het incident is geconstateerd en gemeld aan het Rijksonderdeel en oplossingstijd, tijdsframe waarbinnen de PSP streeft om het incident te verhelpen.

### 5.3 Escalatie

In geval van meningsverschillen ten aanzien van prioriteit, resolutietijden of terugmeldingen is de volgende escalatieprocedure van toepassing:

Indien Het Rijk een storing constateert, dan dient een melding altijd als eerste bij (escalatieniveau 1) plaats te vinden. Zij zullen een onderzoek starten en waar nodig zal Opdrachtnemer gepaste actie ondernemen. Wordt het incident niet op voldoende wijze afgehandeld binnen de gestelde tijd dan kan het Rijksonderdeel contact opnemen met (escalatieniveau 2). Als de storing aanhoudt, of de storing is zeer kritiek, dan kan Het Rijk het incident escaleren naar (escalatieniveau 3).

Bij escalaties op niveau 2 en 3 informeert het Rijksonderdeel eveneens het Management van het Rijksonderdeel en op niveau 3 tevens het Agentschap van de Generale Thesaurie (AGT).

De namen en bereikbaarheidsgegevens van de te benaderen personen in geval van escalatie zijn benoemd in het overzicht contact gegevens *Appendix X: Contact gegevens*.

## 6 Kosten en Facturatie

### Periode

De geleverde diensten worden na afloop van iedere maand aan alle verschillende Rijksonderdelen afzonderlijk gefactureerd.

### Verzending van de factuur

Binnen 20 kalenderdagen na het verstrijken van de maand zal de PSP de e-factuur versturen naar het betreffende [OIN nummer](#) van de Rijksonderdelen. De vereisten waaraan een e-factuur moet voldoen treft u aan in Bijlage G - Handreiking Basisfactuur Rijk.

### Betaling van de factuur

Binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur wordt, na goedkeuring, het factuurbedrag door het Rijksonderdeel betaald op het door de PSP aangegeven rekeningnummer.

### Afhandeling onvolkomenheden factuur

In geval van onvolkomenheden dient het Rijksonderdeel binnen een termijn van 30 kalenderdagen, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de factuur, de onvolkomenheid te melden aan PSP. PSP zal binnen X werkdagen na de melding de onvolkomenheid oplossen. Onvolkomenheden worden indien nodig afgehandeld middels een toegezonden en gecorrigeerde e-factuur.

## 7 Rapportages

De PSP en de Rijksonderdelen zullen gezamenlijk een rapportage over overeenkomen waarin onder andere de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- Key Performance Indicators (KPI's) over bijvoorbeeld serviceverzoeken en beschikbaarheid van het portal;
- Het aantal transacties per periode;
- Beschikbaarheid van de systemen
- Overzicht incidenten Openstaande meldingen
- Activiteiten komende periode (op basis van jaarplan)

Overige onderwerpen en de wijze van rapporteren worden in overleg bepaald.

## 8 Overlegvormen

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

### 8.1 Operationeel overleg

Voor wat betreft de overleg frequentie worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- POS: 1 keer per zes maanden
- Online: 1 keer per twee maanden

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

Tijdens het operationeel overleg worden tenminste de volgende onderwerpen besproken:

- De rapportages zoals beschreven in paragraaf 7;
- De ontwikkelingen op het gebied van betaaldienstverlening (met diepgang);
- <overige agendapunten worden in overleg vastgesteld>

Bij het operationeel overleg zijn de volgende contactpersonen aanwezig:

| Rijksonderdeel        | Functie        |
|-----------------------|----------------|
| <Naam Rijksonderdeel> | <Functienaam > |
|                       |                |
|                       |                |
|                       |                |

### 8.2 Strategisch overleg

Voor wat betreft de overleg frequentie worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- POS: 1 keer per jaar
- Online: 1 keer per 6 maanden

Tijdens het strategisch overleg worden tenminste de volgende onderwerpen besproken:

- Bancaire en productontwikkelingen op het gebied van betaaldienstverlening (hoofdpijnen)
- Organisatorische en product ontwikkelingen Rijksonderdelen
- Jaarplanning
- <overige agendapunten worden in overleg vastgesteld>

Van alle overleggen zal een verslag met actiepuntenlijst worden opgesteld, verzorgd door de PSP.

## 9 Communicatie over bedrijfscontinuïteit

Indien aangaande de looptijd van de overeenkomst situaties ontstaan die de continuïteit van de PSP in gevaar brengt dient u dit onverwijld te melden aan de Agent.

## 10 Ondertekening

### De Rijksonderdelen, vertegenwoordigd door:

|         |   |               |
|---------|---|---------------|
| Naam    | : | Handtekening: |
| Functie | : | Datum:        |

### <Volledige juridische naam van de Opdrachtnemer> vertegenwoordigd door:

|         |   |               |
|---------|---|---------------|
| Naam    | : | Handtekening: |
| Functie | : | Datum:        |

|         |   |               |
|---------|---|---------------|
| Naam    | : | Handtekening: |
| Functie | : | Datum:        |