Bijlage 4

Service Level Agreement Uitwijklocatie Massaal Printen







Opdrachtgever: <Naam Opdrachtgever>
Opdrachtnemer: <Naam Opdrachtnemer>

Datum: 22-7-2021

Inhoud

1. ALGEMEEN 2

1.1 Inleiding 2
1.2 Document aspecten 2
1.2.1 Versiebeheer 2
1.2.2 Goedkeuring 2

2. BESCHRIJVING VAN DE SERVICE 3

2.1 Inleiding 3
2.2 Algemene beschrijving van de Serviceverlening 3
2.3 Scope qua producten 3
2.4 Scope qua omgevingen 3
2.5 Scope qua Kwaliteitsbeheersing 3
2.6 Procesdefinities 4

3. PROCESSEN 5

3.1 Inleiding 5
3.2 Capacity Management 5
3.3 IT Service Continuity Management 5
3.4 Information Security Management 5
3.5 Supplier Management 6
3.6 Service Asset and Configuration Management 6
3.7 Change Management 6
3.8 Release and Deployment Management 6
3.9 Service Validation and Testing 6

4. KWALITEITSMANAGEMENT 7

4.1 Inleiding 7
4.2 Continual Service Improvement 7

5. OVERIGE AFSPRAKEN 8

5.1 Rapportages 8
5.1.1 Inleiding 8
5.1.2 Service Level rapportage 8

6. BIJLAGEN 9

1. Algemeen

1.1 *INLEIDING*

In dit document zijn de Service Levels, waarbij de focus ligt op de koppelvlakken tussen de <Opdrachtgever> en <Opdrachtnemer> en specifiek over Beheer en Onderhoud, opgenomen.

Dit document, Service Level Agreement, hierna te noemen SLA, maakt integraal onderdeel uit van de <Overeenkomst> xxxxxx (hierna: xxxxxxxx Overeenkomst) d.d. xx-xx-xxxx tussen de <Opdrachtgever> en <Opdrachtnemer> overeengekomen.

Deze SLA heeft betrekking op het uitvoeren van Beheer, Onderhoud en Support van de Uitwijklocatie Massaal Printen zoals beschreven in de scope.

Het SLA bevat een nadere beschrijving van de Service Levels die zijn overeengekomen. Daarover wordt doormiddel van rapportage en overleg, verantwoording afgelegd aan de <Opdrachtgever>.

Deze SLA beoogt een dynamisch document te zijn. Dat betekent dat Partijen kunnen overeenkomen Kritieke Performance Indicatoren (KPI's) en Performance Indicatoren (PI's) toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen uit het SLA.

1.2 *DOCUMENT ASPECTEN*

1.2.1 Versiebeheer

Aangereikte wijzigingen, completeringen worden doorgenummerd in de 0 versie te weten 0.01 ... 0.02 enz.

Versie	Datum	Omschrijving	Wijziging	Auteur
1.0	17-6-2021	Initiële versie		Jos Venhorst

Na wording van het SLA wordt een eerste stabiele versie, welke voldoende basis biedt om te starten, aangemerkt als de 1.00 versie.

- Bij volgende "kleine wijzigingen" wordt het versie-sub-nummer telkens met 1 opgehoogd te weten 1.01, 1.02, enz.
- Bij grote wijzigingen wordt het versienummer opgehoogd en valt het sub-nummer terug naar 00 te weten 2.00.

Dit document is opgesteld door de <Opdrachtgever> en maakt onderdeel uit van de <Overeenkomst> <xxxxxx>

1.2.2 Goedkeuring

De inhoud van deze SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de <Opdrachtgever> en <Opdrachtnemer>. De goedkeuring van het SLA en de wijzigingen op het SLA worden voorgelegd aan <Opdrachtnemer> en <Opdrachtgever>. Indien beide Partijen akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in het besprekingsverslag onder vermelding van versie en datum van het document. Het document wordt door beide partijen geparafeerd en verzonden volgens de verzendlijst. De <Opdrachtgever> is verantwoordelijk voor het beheer en de penvoering van deze SLA.

Latere versies van het SLA worden voorzien van een nieuw versienummer.

2. Beschrijving van de Service

2.1 *INLEIDING*

In dit hoofdstuk wordt de Service beschreven waarop deze SLA betrekking heeft.

2.2 *ALGEMENE BESCHRIJVING VAN DE SERVICEVERLENING*

De Service heeft betrekking op het Beheer, Onderhoud en Support op Diensten beschreven in <xxxxx> van <xxxxx>.

2.3 *SCOPE QUA PRODUCTEN*

<Opdrachtnemer> dient voor ondertekening van de overeenkomst, een totaaloverzicht van alle producten die nodig zijn voor het functioneren van Diensten op te leveren. Dit overzicht vormt de baseline voor de in deze SLA overeengekomen Service Levels.

Wijziging en nadere afstemming op het totaaloverzicht van de Diensten zal plaatsvinden volgens overeengekomen procedures en in de overeengekomen overlegorganen[1].

2.4 *SCOPE QUA OMGEVINGEN*

De vraag waaraan de externe partij moet kunnen voldoen is (dit is een globale opsomming. Alle eisen staan in het Beschrijvend Document van de aanbesteding):

- De uitwijklocatie moet in Nederland staan alwaar de P&M-productie kan plaatsvinden.
- Productiebestanden mogen nimmer de landsgrens overschrijden.
- De benodigde capaciteit zoals beschreven in §3.3 te leveren ten einde de Belastingdienst weer in staat is de volledige productie op eigen locatie met eigen faciliteiten te verwerken.
- Op de uitwijklocatie kan na het (deels) uitvallen van Quintax:
  - Binnen 48 uur 7% van het totale postaanbod verwerkt worden.
  - Na maximaal één week 50% van het totale postaanbod verwerkt worden.
  - Na maximaal twee weken 100% van het totale postaanbod verwerkt worden.
- Faciliteren van een vaste datalijn tussen de Belastingdienst en Opdrachtnemer.
- Beveiligingseisen conform ISO 27001 of gelijkwaardig en de geselecteerde eisen uit de BIO.
- ISO 22301 (Met deze norm wordt aangetoond dat een organisatie voldoet aan de eisen van een bedrijfscontinuïteit managementsysteem)
- Opdrachtgever en opdrachtnemer voeren periodieke testen (tenminste twee maal per jaar) uit om na te gaan of de uitwijklocatie voldoet aan de gestelde eisen.

De Belastingdienst levert bij uitwijk het volgende:

- Inzet van eigen medewerkers op de locatie van de dienstverlener (indien de BD het nodig acht mogen ook medewerkers van de uitwijk-partner productie draaien).
- De infrastructuur die nodig is voor de dataverbinding.
- Papier en enveloppen.
- Productie betreft data van zowel Belastingdienst als andere overheidsonderdelen.

2.5 *SCOPE QUA KWALITEITSBEHEERSING*

<Opdrachtnemer> verplicht zich om de door <Opdrachtnemer> geleverde Diensten gedurende de looptijd van deze <Raam><Overeenkomst> te verbeteren, activiteiten te optimaliseren en/of eigen processen te evalueren.

<Opdrachtnemer> zal in dit verband haar eigen processen in relatie met de te leveren Diensten voortdurend evalueren en verbeteren in het licht van hun efficiëntie, effectiviteit en flexibiliteit ten behoeve van de <Opdrachtgever>.

In hoofdstuk 5 wordt verder ingegaan op kwaliteitsmanagement aspecten.

[1] Conform deze SLA en/of Bijlage D: Governance en/of Bijlage B/DAP

2.6 *PROCESDEFINITIES*

Bij de uitvoering en beschrijving van de Onderhoud-, Beheer en Support in de operationele fase wordt gebruik gemaakt van reguliere standaarden zoals ITIL v. 3, inclusief de hier gebruikte definities, zoals nader omschreven in “Bijlage 1: ICT-begrippen-voor-EA Uitwijk Print & mail”

Het is mogelijk dat processen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van <Opdrachtgever> en/of <Opdrachtnemer> afwijken van de genoemde standaarden.

Om (mis)communicatie en ander soortige problemen inzake de processen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden te voorkomen kan, als onderdeel van het inrichten van de Beheer-, Onderhoud en vernieuwingsactiviteiten t.b.v. de operationele fase, een processimulatie als activiteit opgenomen worden. Het doel van deze processimulatie is enerzijds inzichtelijk te krijgen op welke onderdelen de processen, taken en bevoegdheden verschillen met die van de <Opdrachtgever> en anderzijds de verschillen in onderling overleg op te lossen en schriftelijk vast te leggen. Het uitgangspunt daarbij is de standaard ITIL v. 3.

3. Processen

3.1 *INLEIDING*

In dit hoofdstuk worden de van toepassing zijnde processen nader uitgewerkt.

3.2 *CAPACITY MANAGEMENT*

In onderstaande tabel worden de volumes beschreven welke door <Opdrachtnemer> beschikbaar moeten zijn en in welk tijdsbestek in geval van een calamiteit.

KPI	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Capaciteit	**Regulier**	150 miljoen enveloppen per jaar (vulgraad 1,2)
	Piek	800.000 – 1.000.000 enveloppen per dag (vulgraad 1,2)
In geval van Uitwijk	**Binnen 48 uur** na melding van calamiteit	Minimaal 7% van actuele aanbod kunnen verwerken.
	Na maximaal 7 dagen na melding van calamiteit	Minimaal 50% van actuele aanbod kunnen verwerken.
	Na maximaal 14 dagen na melding van calamiteit	100% van actuele aanbod kunnen verwerken.

Tabel 4-7: KPI's en normen Capacity Management

3.3 *IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT*

Dit is de basis van deze overeenkomst, zie ook bovenstaande tabel. In het draaiboek en DAP staat beschreven hoe er gehandeld moet worden in geval dat een calamiteit zich voordoet. Omdat het draaiboek periodiek (minimaal jaarlijks) geactualiseerd zal worden, is dit niet in deze SLA opgenomen.

3.4 *INFORMATION SECURITY MANAGEMENT*

Binnen het proces Information Security Management ligt de focus op het vaststellen van bedreigingen, de impact en van het nemen van maatregelen om deze bedreigingen tegen te gaan. Indien er bedreigingen en/of kwetsbaarheden in (een deel of geheel van) de software geconstateerd worden maakt <Opdrachtnemer> dit direct kenbaar aan <Opdrachtgever>. Deze procedure staat beschreven in het DAP.

Hierbij zijn volgende Beveiligingskaders van toepassing:
- ISO/IEC 27001 - ISO/IEC 27002 (informatiebeveiliging).
- Geselecteerde beheersmaatregelen uit de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).

<Opdrachtnemer> kent de verplichting op zich om bij gebruik van afwijkende vergelijkbare kwaliteitsmodellen de conformiteit van deze modellen binnen dit referentiekader aan te tonen.

<Opdrachtnemer> moet de met de <Opdrachtgever> overeengekomen kwaliteitsaspecten genoemd in ISO-27001 / 27002 standaard uitgewerkt hebben voor Diensten.

<Opdrachtnemer> levert en rapporteert over de gestelde KPI's en normen voor wijzigingenbeheer zoals weergegeven in Tabel 4-9 KPI's en Normen Information Security Management

<Opdrachtnemer> hanteert o.a. onderstaande kwaliteitsmodellen (niet limitatief) om de kwaliteit van IT-oplossingen op het gebied van Beveiliging te kunnen valideren.
- beveiligingsrichtlijnen (met classificatie "hoog") uit de NCSC referentie ICT beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties, september 2015.
- de actuele OWASP top 10 Application Security Risks (zie: https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP_Top_Ten_Project)
- de actuele SANS top 25 Software-errors (zie: http://cwe.mitre.org/top25/)

Aan <Opdrachtgever> wordt gevraagd deze of vergelijkbare modellen te hanteren in onderstaande rapportage.

KPI	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm
Information Security Management	<Opdrachtnemer> toont bij oplevering van een nieuwe Release van Diensten, op basis van de Beveiligingskaders, aan dat de Beveiliging van Diensten voldoende is.	100% bij oplevering van een nieuwe Release

Tabel 4-9: KPI's Information Security Management

3.5 *SUPPLIER MANAGEMENT*

In het draaiboek en DAP wordt dit proces verder uitgewerkt.

3.6 *SERVICE ASSET AND CONFIGURATION MANAGEMENT*

Het voornaamste doel van Service Asset and Configuration Management (SACM) in deze SLA is inzicht in samenhang van de diverse componenten en producten.

Dit wordt beschreven in het Draaiboek en getoetst met behulp van de periodieke testen. Indien daar aanleiding voor is, wordt het Draaiboek aangepast aan de actualiteit.

3.7 *CHANGE MANAGEMENT*

Wijzigingen In de infrastructuur of manier van werken bij <Opdrachtgever> moeten altijd getoetst worden op gevolgen in het Draaiboek en het DAP. Indien dit het geval is, zal <Opdrachtgever> dit bespreken met <Opdrachtnemer>. Deze wijzigingen krijgen de eerstvolgende periodiek test extra aandacht.

Bovenstaande geldt ook voor wijzigingen bij, maar de situatie van <Opdrachtnemer> is in principe leidend.

3.8 *RELEASE AND DEPLOYMENT MANAGEMENT*

Indien een situatie zich voordoet zoals beschreven in de paragraaf "Change Management", zorgt <Opdrachtgever> er voor dat <Opdrachtnemer> tijdig voorzien wordt van wijzigingen. Hierdoor kan <Opdrachtnemer> er voor zorgdragen dat de wijzigingen geïmplementeerd kunnen worden en in geval van calamiteit of test operationeel zijn.

3.9 *SERVICE VALIDATION AND TESTING*

Het periodiek testen van de Dienst wordt in het Draaiboek beschreven. Van de periodiek test zal altijd een gezamenlijk rapport gemaakt worden van de bevindingen, aanbevelingen etc.

4. Kwaliteitsmanagement

4.1 *INLEIDING*

Het managen van de kwaliteit van de Services binnen de kaders van dit SLA is van groot belang voor <Opdrachtgever>. Daarom wordt hier in dit hoofdstuk apart aandacht aan besteed. Een van de belangrijke hulpmiddelen voor het borgen en verbeteren van de kwaliteit van de door <Opdrachtnemer> geleverde services is Continual Service Improvement.

4.2 *CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT*

Het doel van Continual Service Improvement is in dit verband om voortdurend de effectiviteit en de efficiëntie van de door <Opdrachtnemer> geleverde services te verbeteren en daarnaast te borgen dat de kwaliteit van de geleverde Services geborgd wordt.

De <Opdrachtgever> hecht grote waarde aan een continue verbetering van de door geleverde services in het kader van deze overeenkomst. Enerzijds wordt gestuurd op het behalen van de in de overeenkomst en deze SLA afgesproken resultaten, anderzijds wordt ook gekeken naar de perceptie van de betrokken medewerkers van de <Opdrachtgever> in het kader van de Totale Dienstverlenging van <Opdrachtnemer>.

Het periodiek testen van de Dienst en actueel houden van het DAP en Draaiboek moet zorgen dat de kwaliteit van de Dienst op een hoog niveau blijft. Dit is een verantwoordelijkheid van zowel <Opdrachtgever> als <Opdrachtnemer>.

5. Overige afspraken

5.1 *RAPPORTAGES*

5.1.1 Inleiding

Na een periodiek test zal altijd een rapport gemaakt worden over het verloop van de test.
Hierin komen onder andere de volgende onderwerpen aan de orde:

- *Omvang van de test (print en couverteer volumes)*
- *Soort werk (welk soort documenten, enveloppen, bijlagen etc.)*
- *Inzet van menskracht (zowel van <Opdrachtgever> als van<Opdrachtnemer>*
- *Beveiliging*
- *Bevindingen*
- *Aanbevelingen*
- *…*
- *…*

5.1.2 Service Level rapportage

-

Er is geen aparte SLA rapportage. De rapportage naar aanleiding van periodiek test en het verslag van het Operationeel Overleg zijn voldoende.

6. Bijlagen