

Service Level Agreement

Service Level Parameters

Leermanagement Systeem UWV

*Referentienummer : LSL030.01.03.2022*

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1	Achtergrond Service Level Agreement .....	3
1.2	Doelstelling SLA .....	3
1.3	Aanvang, duur en beëindiging .....	3
1.4	Governance .....	3
1.4.1	Hiërarchische en functionele escalatie .....	3
1.4.2	Overlegstructuur .....	3
1.4.3	Controle en beheersing.....	3
1.5	Gevolgen niet nakoming en toerekenbare tekortkoming .....	3
<b>2</b>	<b>Documenthistorie</b> .....	<b>3</b>
2.1	Relatie SLA met Overeenkomst, DAP en overige documenten .....	3
2.2	Wijzigingsprocedure SLA .....	4
2.3	Wijzigingshistorie en Verzendlijst.....	4
2.3.1	Versiebeheer.....	4
2.3.2	Verzendlijst.....	4
<b>3</b>	<b>Dienstbeschrijving</b> .....	<b>5</b>
3.1	Inleiding .....	5
3.2	Toegang tot de dienst .....	5
3.3	Omgevingen in scope .....	5
3.4	Serveroplossing.....	5
3.5	Test- en acceptatieomgeving .....	5
<b>4</b>	<b>Beheerprocessen</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Onderhoud</b> .....	<b>6</b>
5.1	Onderhoudsvenster.....	6
<b>6</b>	<b>Beschikbaarheid</b> .....	<b>6</b>
6.1	Metten van beschikbaarheid Saas dienst.....	6
<b>7</b>	<b>Support</b> .....	<b>7</b>
7.1	Standaard service venster .....	7
7.2	Aangepast service venster .....	7
7.3	Gegevens servicedesk .....	7
7.4	Prioritering van meldingen .....	7
<b>8</b>	<b>Service levels</b> .....	<b>8</b>
8.1	Service level parameters .....	8
<b>9</b>	<b>Service level management</b> .....	<b>12</b>
9.1	Service Level Rapportage .....	12
9.1.1	Algemeen .....	12
9.1.2	SLA rapportage (servicelevels) .....	12
9.1.3	SLA rapportage (overige onderwerpen) .....	12
9.2	Financiële rapportage.....	12
9.3	Ad-hoc rapportages .....	13
<b>10</b>	<b>Definities en afkortingen</b> .....	<b>14</b>

## **1 Inleiding**

### **1.1 Achtergrond Service Level Agreement**

Deze Service Level Agreement is onderdeel van de Overeenkomst <naam overeenkomst> tussen UWV en Opdrachtnemer ("SLA").

### **1.2 Doelstelling SLA**

Deze SLA legt de service level afspraken en de niveaus vast ten aanzien van de dienstverlening zoals overeengekomen in de Overeenkomst tussen UWV en Opdrachtnemer. De SLA is een Bijlage bij de Overeenkomst. Wijzigingen zijn op grond van de Overeenkomst slechts bindend, indien zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Service Levels doen geen afbreuk aan hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.

### **1.3 Aanvang, duur en beëindiging**

Deze SLA gaat in op de ingangsdatum van de Overeenkomst en heeft een looptijd die minimaal gelijk is aan de looptijd van de Overeenkomst. Indien om wat voor reden dan ook de Overeenkomst eindigt, maar opdrachten verstrekt onder de Overeenkomst (zogenaamde Nadere overeenkomsten) nog doorlopen dan zal de SLA van rechtswege pas aflopen indien alle opdrachten zijn beëindigd.

### **1.4 Governance**

Om het management van de Overeenkomst en Service Levels uit te kunnen voeren is een goede samenwerking essentieel. De formalisering van de samenwerkingsstructuur (governancemodel) is vastgelegd in de bijlage Governance Template.

#### **1.4.1 Hiërarchische en functionele escalatie**

In geval van ernstige verstoringen van de Services vindt escalatieoverleg plaats, zoals beschreven in het DAP.

#### **1.4.2 Overlegstructuur**

De Opdrachtnemer dient te rapporteren binnen de overlegstructuur zoals omschreven in het DAP. Overleg vindt plaats op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau.

#### **1.4.3 Controle en beheersing**

De Opdrachtnemer voert beheertaken uit die ervoor zorgdragen dat de Serviceverlening aan de vastgestelde SLA eisen voldoet. Afwijkingen worden gesignaleerd, gerapporteerd en besproken in het Service Niveau Overleg

### **1.5 Gevolgen niet nakoming en toerekenbare tekortkoming**

De gevolgen van het niet halen van de Service Levels worden in de Overeenkomst geregeld.

Het niet behalen van een overeengekomen Service Level wordt aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen uit de Overeenkomst. Het niet behalen van Functiehersteltijden en Reactietijden gelden per definitie als toerekenbare tekortkoming, tenzij onweerlegbaar wordt aangetoond dat het niet behalen te wijten is aan Opdrachtgever

## **2 Documenthistorie**

### **2.1 Relatie SLA met Overeenkomst, DAP en overige documenten**

De SLA is onlosmakelijk en daarmee een integraal onderdeel van de Overeenkomst. In de Overeenkomst staat beschreven wat de hiërarchie van de diverse documenten is.

De SLA is nauw gerelateerd aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP beschrijft in detail de afspraken en procedures met betrekking tot werkwijze, communicatie, gemaakte (operationele) werkafspraken, organisatie, verantwoordelijkheden, en taakverdelingen. Deze afspraken worden in de SLA niet herhaald.

## 2.2 Wijzigingsprocedure SLA

Deze SLA wordt opgesteld voordat de dienstverlening is aangevangen. De SLA kan niet eenzijdig worden aangepast. Indien aanpassing noodzakelijk of gewenst is zullen Partijen voordat een wijziging effectief in werking kan treden met elkaar in overleg gaan (Service Niveau Overleg). Een wijziging is pas dan akkoord als deze door beide Partijen schriftelijk is vastgelegd en geaccordeerd.

## 2.3 Wijzigingshistorie en Verzendlijst

### 2.3.1 Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Service Level Agreement	
Datum		22-02-2022	
Versie		0.99	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.92	02-02-2022	M.R.H. Koerts	Concept versie
0.99	22-02-2022	M.R.H. Koerts	Concept gereed voor UtI

### 2.3.2 Verzendlijst

#### UWV:

Tactisch Productmanager  
Contractmanager  
Service Manager

#### <Opdrachtnemer>:

Accountmanager  
Service Delivery Manager

### 3 Dienstbeschrijving

#### 3.1 Inleiding

De scope van de te leveren Prestatie is terug te vinden in de Overeenkomst onder artikel 2. Na selectie van de Opdrachtnemer worden de praktische punten van de te leveren diensten vermeld in een eventuele bijlage Prestatiebeschrijving.

#### 3.2 Toegang tot de dienst

Als UWV voor het eerst gebruik gaat maken van de SaaS-dienst, verzorgt Opdrachtnemer eenmalig voor de daartoe gemandateerde aangewezen medewerker van UWV toegang tot de SaaS-dienst. UWV heeft vervolgens zelf de mogelijkheid om gebruikers, rollen en rechten toe te kennen.

#### 3.3 Omgevingen in scope

Deze SLA is van toepassing op de volgende omgevingen:

Acceptatieomgeving	Omgeving waarin gebruikers de impact kunnen bepalen van nieuwe functionaliteiten van het systeem voordat deze op productie beschikbaar komen. Op deze omgeving wordt een stabiele release versie geplaatst en deze is beschikbaar voor gebruikers die ook toegang hebben tot de productie omgeving. De omgeving is niet geschikt voor registratie van data van klanten, omdat deze na de acceptatie periode verloren gaat en niet wordt overgezet naar de productieomgeving. Deze omgeving wordt beheerd door de beheerafdeling van Opdrachtnemer.
Productieomgeving	Omgeving waar de laatst geaccepteerde versie van het systeem op wordt geplaatst. Deze omgeving wordt beheerd door de beheerafdeling van Opdrachtnemer en is beschikbaar voor gebruikers van het systeem.
Testomgeving	Omgeving waarin de Functionele acceptatietest wordt uitgevoerd bij Opdrachtnemer. Op deze omgeving wordt een versie van het systeem geplaatst welke nog niet is vrijgegeven voor productie. Deze omgeving wordt beheerd door de beheerafdeling van Opdrachtnemer. Deze omgeving is niet standaard beschikbaar voor derden maar wordt, in overleg voor het testen/accepteren van een release beschikbaar gemaakt voor derden. Indien nodig kan UWV, op aanvraag, de testomgeving inzetten voor het testen van specifieke functionaliteit dan wel voor het uitvoeren van andere voor UWV relevante testen.

#### 3.4 Serveroplossing

Opdrachtgever heeft gekozen voor hosting op basis van dedicated hosting inclusief <xx>GB storage en geautomatiseerde backups.

Opdrachtnemer biedt extreem snelle, veilige en betrouwbaar geregelde hostingdiensten via een in de Europese Unie gelegen datacentrum. Dit datacentrum is ISO 27001 gecertificeerd volgens de meest recente normering.

#### 3.5 Test- en acceptatieomgeving

Naast de live-omgeving verzorgt Opdrachtnemer ook een test- en acceptatie-omgeving. Deze omgeving dient voor het testen van ontwikkeld maatwerk, e-learningmodules en kan gebruikt worden voor het geven van trainingen. Deze omgeving is bereikbaar via: <http://naam/acceptatie/>

### 4 Beheerprocessen

Opdrachtgever richt voor de te leveren dienstverlening, de benodigde processen in. De geleverde dienstverlening wordt door UWV beoordeeld aan de hand van Service levels. Deze Service levels zijn gebaseerd op onderstaande beheerprocessen (ITIL v3).

<b>Beheerprocessen</b>
------------------------

Incident management	Heeft als doel het zo snel mogelijk herstellen van de normale dienstverlening en van het minimaal houden van de negatieve impact van incidenten op de bedrijfsprocessen.
Problem management	Heeft als doel het beheren van de levenscyclus van alle problemen. Problemen dienen voorkomen te worden door het elimineren van zich herhalende incidenten en het minimaliseren van de impact van incidenten die niet voorkomen kunnen worden.
Change management	Heeft als doel adequaat te reageren op veranderende business vereisten van de klant. Tegelijkertijd wordt de waarde van de te wijzigen services gemaximaliseerd en het aantal incidenten en de noodzaak werk over te doen, gereduceerd.
Release management	Heeft als doel om releases in een productieomgeving te kunnen invoeren en te zorgen dat er effectief gebruik van kan worden gemaakt en de overdracht aan de eigen beheerorganisatie kan worden gerealiseerd.
Business Continuity management	Het effectief en efficiënt herstellen van een calamiteit, inclusief het facilitair management, personeel, logistiek en IT-gerelateerde en niet IT-gerelateerde businessfunctionaliteit.
Service Level management (incl. rapportages)	Heeft als doel het zorgdragen dat het afgesproken niveau van dienstverlening wordt bereikt, onderhouden en waar mogelijk verbeterd volgens afgesproken en haalbare service levels.

## 5 Onderhoud

UWV wordt minimaal 2 maanden van tevoren op de hoogte gesteld van geplande updates die al dan niet invloed hebben op de dienstverlening of de tooling.

### 5.1 Onderhoudsvenster

Onderhoudswindow	Ma t/m do 20:00 – 07:00 en vr 18:00 t/m zo 14:00
------------------	---

Eventuele afspraken rondom afwijkende onderhoudswindows zullen worden gemaakt en vastgelegd in het DAP.

## 6 Beschikbaarheid

### 6.1 Meten van beschikbaarheid Saas dienst

De Beschikbaarheid van de Saas-dienst wordt uitgedrukt in een Beschikbaarheidspercentage. Het Beschikbaarheidspercentage wordt berekend door het gerealiseerde aantal uren Beschikbaarheid van de SaaS-dienst gedurende het Service venster te delen door het totale aantal uren van het Service venster, x 100.

Het percentage wordt gemeten over een maand. Het beschikbaarheidspercentage wordt nadelig beïnvloed door (downtijd als gevolg van) Incidenten.

Onderhouds vensters die tijdig zijn aangekondigd worden niet meegeteld in het beschikbaarheidspercentage.

## 7 Support

### 7.1 Standaard service venster

Bereikbaarheid servicedesk

Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:00

### 7.2 Aangepast service venster

Er is een aangepast service venster tijdens feestdagen (zie tabel hieronder).

Feestdagen	Einde service	Start service	Opmerking
Oud- Nieuwjaar	31-12 15:00	02-01 08.30	
Goede vrijdag/Pasen	Do 18:00	Di 08.30	
Koningsdag	26-04 18:00	28-04 08.30	
Hemelvaartsdag	Wo 18:00	Ma 08.30	De dag na hemelvaart is het UWV standaard gesloten.
Pinksteren	Vr 18:00	Di 08.30	
Kerstmis	24-12 15:00	27-12 08.30	

NB: Indien de datum in kolom "Start service" van bovenstaande tabel buiten het standaard service venster valt, geldt hier de eerstvolgende datum die wel binnen het standaard service venster valt.

### 7.3 Gegevens servicedesk

<b>Service desk Leverancier</b>	Telefoon: <telefoonnummer invullen> E-mail: <e-mailadres invullen> Klantportaal: <URL invullen>
---------------------------------	---

### 7.4 Prioritering van meldingen

UWV hanteert de volgende classificatie in prioriteiten van meldingen (verstoringen).

Prioriteit	Omschrijving
Top	De applicatie is in zijn geheel niet beschikbaar. Gebruikers kunnen de applicatie niet gebruiken en/of er is sprake van een ernstig beveiligingsprobleem.
Hoog	De applicatie is gedeeltelijk onbruikbaar. Het gebruik van de applicatie is in belangrijke mate beperkt.
Midden	Een beperkt aantal gebruikers kan de applicatie niet gebruiken of ondervinden hinder. Het gebruik van de applicatie is niet onmogelijk.
Laag	Het merendeel van de gebruikers kan de applicatie zonder beperkingen gebruiken. Een enkele gebruiker ondervindt hinder.

In de navolgende tabel, de service matrix, staan de Service Level parameters voor de niveaus van dienstverlening die UWV wenst te hanteren voor de Diensten van Opdrachtnemer.

## 8 Service levels

De servicelevels worden opgedeeld in onderstaande categorieën.

- SL1 Exploitatie
- SL2 Servicedesk
- SL3 Incidentbeheer ((ver)storingen)
- SL4 Probleembeheer
  - Problemen
  - Workarounds
- SL5 Wijzigingsbeheer
  - Wijzigingen (RFC)
  - Standaardwijzigingen (Service request)
- SL6 Beschikbaarheid
- SL7 Releases
- SL8 Continuïteit
- SL9 Relatie (klachten afhandeling)

### 8.1 Service level parameters

Het overeengekomen niveau van dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van de vastgestelde Service Level parameters.

De geel gemarkeerde items worden niet opgenomen in de Service Level Rapportage, blauw gemarkeerde items worden opgenomen in eventuele Ad-hoc Rapportages. Niet gemarkeerde items worden altijd gerapporteerd.

Id	Parameter	Service Level	
<b>SL1: Exploitatie</b>			
101	Backup	Eénmaal per etmaal ('s nachts) wordt van alle data een backup gemaakt. Een backup wordt minimaal één volledige week bewaard.	
102	RPO	Maximaal 1 werkdag	
103	RTO	Maximaal 1 klok uur	
<b>SL2: Servicedesk</b>			
201	Bereikbaarheid Service Desk	Telefonisch	Tenminste 95% van de meldingen wordt binnen 20 seconden beantwoord
		Telefonisch (voicemail)	Tenminste 95% van de meldingen wordt binnen 15 minuten teruggebeld
		Klantportaal	Tenminste 95% van de meldingen wordt binnen 15 minuten beantwoord
		<b>NB: Meldingen met prioriteit Top en Hoog worden altijd telefonisch gemeld</b>	
202	Registratie en classificatie	Vastlegging meldingen in ticketsysteem met classificatie	100% binnen 1 klok uur
203	Administratie	Vastlegging meldingen op Medewerkersportaal	95% binnen 6 werkdagen
<b>SL3: Incidentbeheer</b>			
301			Top   1 klok uur

	Reactietijd melding Storing met oplossingsrichting en afhandelingstijd	Tenminste 90% van de gevallen binnen, mits gemeld in het service venster ( <i>gemeten per maand, gerapporteerd per kwartaal</i> )	Hoog	4 klok uren
			Midden	72 service uren
			Laag	72 service uren
302	Status update melding Storing	Via ticketsysteem	continu	
		Telefonisch	Top	elk klok uur
			Hoog	elke 2 klok uren
303	Afhandelingstijd melding Storing Reactietijd melding Storing met oplossingsrichting en afhandelingstijd	Tenminste 90% van de gevallen binnen de afgegeven afhandelingstijd.		
		100% binnen	Top	4 klok uren
			Hoog	8 service uren
			Midden	30 werkdagen
			Laag	60 werkdagen
304	Beveiligingsincidenten	Maximaal aantal overschrijdingen van beveiligingsincidenten verwijtbaar aan Opdrachtnemer	0 (nul)	
<b>SL4: Probleembeheer</b>				
401	Problemen	Maximum aantal Incidenten met dezelfde 'known-error' voordat een probleem wordt aangemaakt	Top	1
			Hoog	3
			Midden	10
			Laag	15
		Oplossing melden naar Opdrachtnemer (80% binnen...)	Top	2 werkdagen
			Hoog	5 werkdagen
			Midden	8 werkdagen
			Laag	10 werkdagen
		Oplossing melden naar de klant (95% binnen...)	Top	5 werkdagen
			Hoog	8 werkdagen
			Midden	10 werkdagen
			Laag	15 werkdagen
		Correctheid oplossing melding Storing	Meer dan 90% van de doorgevoerde oplossingen leidt tot 100% vermindering van meldingen met dezelfde known error	
		Voorgestelde oplossing middels een RFC aanmelden bij Wijzigingsbeheer	100% binnen 2 werkdagen	
402	Workaround	Aanmeldtijd om voor de workaround een permanente oplossing te vinden.	90% aangemeld bij Probleembeheer binnen 2 werkdagen na afsluiten Incident.	
<b>SL5: Wijzigingsbeheer</b>				

501	Wijzigingsverzoeken (Request for Change)	Afhandeltijd Wijzigingsverzoeken binnen de afgesproken tijd	100%	
		Impactanalyse naar Opdrachtgever	1 week na melding Request for Change	
502	Service Requests	Reactietijd Service Requests	90% van de gevallen binnen: 4 service uren	
			100% van de gevallen binnen: 8 service uren	
		Afhandeltijd Service Requests	100% conform de af te spreken doorlooptijd	
503	Correctheid oplossing melding Service Request	De Service Desk van Opdrachtnemer sluit meldingen, die niet als bug of wijzigingsverzoek worden geclassificeerd, in 98% van de gevallen direct af, dan wel binnen 4 service uren na melding.		
<b>SL6: Beschikbaarheid</b>				
601	Beschikbaarheid applicatie tijdens Service Venster per maand	99,5%		
602	Beschikbaarheid Klantportaal buiten Service Venster en exclusief gepland onderhoud per maand	90%		
603	Beschikbaarheid resterende portalen en applicaties buiten Service Venster en exclusief gepland onderhoud per maand	99,5%		
604	Performance	Responsetijd van de page request buiten het onderhoudsvenster is maximaal 2 seconden.	95%	
605	Betrouwbaarheid Applicatie. Aantal Storingen per jaar die door Opdrachtnemer te vermijden waren. <sup>1</sup>	Ten hoogste	Top	4 maal
			Hoog	8 maal
<b>SL7: Releases</b>				
701	Aantal Releases	Basisfunctionaliteit	4 per jaar	
		Klantrelease	in overleg	
702	Communicatie van de releasekalender	Basisfunctionaliteit	elk jaar uiterlijk op 1 december voor het komende jaar	
703	Communicatie over beschikbare capaciteit in een release	Basisfunctionaliteit	uiterlijk 3 kalendermaanden voor een releasedatum	
704	Releasenotes	Basisfunctionaliteit	uiterlijk 2 kalenderweken voorafgaand aan de releasedatum	

<sup>1</sup> Het aantal te vermijden verstoringen worden in overleg bepaald. Een potentieel te vermijden verstoring wordt altijd als dusdanig gemeld en besproken in het daarvoor ingestelde overleg (mogelijk het SNO) zoals benoemd in de Governance en vastgelegd in de DPA.

		Klantrelease	uiterlijk 1 kalenderweek voorafgaand aan de releasedatum
705	Oplevering release in acceptatie (of preproductie)	Basisfunctionaliteit	uiterlijk 2 kalenderweken voorafgaand aan de releasedatum
		Klantrelease	uiterlijk 1 kalenderweek voorafgaand aan de releasedatum
706	Betrouwbaarheid Releases. Aantal niet succesvolle releases.	Een niet succesvolle release is een release waarbij een storing met prioriteit Top of Hoog is ontstaan.	Maximaal 1 per jaar
707	Percentage releases dat geen Back-out vergt	99%	
<b>SL8: Continuïteit</b>			
801	Calamiteit	Tijd waarin de kwaliteit van de diensten na een calamiteit weer volgens service level is.	Binnen 72 klokuur moet service beschikbaar zijn conform SLA (De duur van de calamiteit heeft een opschortende werking op de performance indicatoren en de service levels).
802	Third Party Mededeling	Backup en recovery	Elk 1e kwartaal van elk jaar
		ISO 27001	Elk 1e kwartaal van elk jaar
<b>SL9: Relatiebeheer</b>			
901	Klachten	Aantal ontvankelijk verklaarde klachten	Maximaal 1 per jaar
		Reactietermijn op klacht	Initiatief binnen 1 etmaal opgestart. Bespreking binnen 1 week na het indienen van de klacht.
<b>STANDAARD WIJZIGINGEN</b>			

## 9 Service level management

Service Level Rapportage elke 10 <sup>e</sup> werkdag na afloop van het voorgaande kwartaal	Kwartaal
Service Level overleg	Kwartaal (zie ook Governance template en DAP)

### 9.1 Service Level Rapportage<sup>2</sup>

#### 9.1.1 Algemeen

De wensen van Opdrachtgever met betrekking tot rapportages zijn met kleuren aangegeven. De geel gemarkeerde items worden niet opgenomen in de Service Level Rapportage, blauw gemarkeerde items worden opgenomen in eventuele Ad-hoc Rapportages. Niet gemarkeerde items worden altijd gerapporteerd.

De rapportage wordt uiterlijk op de 10e werkdag van de maand (na afloop van het vorige kwartaal) elektronisch aangeleverd door Opdrachtnemer.

#### 9.1.2 SLA rapportage (servicelevels)

De periodieke Service Level Rapportage bevat informatie betreffende de kwaliteit van de dienstverlening over de voorafgaande periode.

Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer aan de gestelde eisen voldoet.

De op te leveren rapportage dient verder de volgende doelen:

- Periodieke verantwoording afleggen over de geleverde Service levels;
- UWV periodiek inzicht geven in de geleverde Dienstverlening;
- Proactief optreden mogelijk maken door UWV;
- Periodiek uitbrengen van advies m.b.t. het verbeteren van de dienstverlening.

#### 9.1.3 SLA rapportage (overige onderwerpen)

Naast de in deze SLA benoemde Service Levels dient de Service Level Rapportage de volgende onderwerpen te bevatten:

- Dienstverlening:
  - Kwantitatieve rapportage: Dit zal gezamenlijk worden bepaald tijdens de contractering;
  - Kwalitatieve rapportage: Knelpunten plus voorstellen tot oplossing, openstaande punten helpdesk, actie en verbeterpunten.
- Beveiliging:
  - Overzicht van beveiligingsincidenten, de genomen maatregelen en hun status;
  - Overzicht van gebruikers met hun autorisatie (rol) en laatste login;
  - Voortgang van geconstateerde tekortkomingen/verbeterpunten uit audits (Third Party Mededeling) en PEN testen;
  - Overzicht van afwijkingen t.a.v. de richtlijnen van SSD.

### 9.2 Financiële rapportage

Financiële onderwerpen worden separaat gerapporteerd en besproken in het Operationeel Contract Overleg (OCO). Onderstaande onderwerpen dienen terug te komen in de rapportage.<sup>3</sup>

- Financiële gegevens:
  - Uitgebrachte offertes met hun status;
  - Verstrekte orders met hun uitnutting;

<sup>2</sup> De rapportages worden tijdens de transitiefase verder uitgewerkt.

<sup>3</sup> Tijdens de contractering (na de selectie van de Opdrachtnemer) zal worden vastgesteld welke overleggen exact noodzakelijk zijn. Om die reden kan de bespreking van de financiële rapportage in een ander overleg plaatsvinden.

- Verstuurde facturen per order met hun status.

In overleg kunnen onderwerpen toegevoegd worden aan dit deel van de rapportage.

### **9.3 Ad-hoc rapportages**

Zoals eerder aangegeven worden blauw gemarkeerde items opgenomen in een Ad-hoc rapportages.

Opdrachtgever kan voor een ad-hoc informatiebehoefte incidenteel vragen om een ad-hoc rapportage. Dit is een meer gedetailleerde rapportage naar aanleiding van escalaties, incidenten, problemen, releases en/of wijzigingen.

Deze rapportage wordt uiterlijk vijf (5) werkdagen na het indienen van het verzoek door UWV aangeleverd door Opdrachtnemer.

Een escalatie leidt altijd tot een Ad-hoc rapportage waarbij juist dié blauwe items moeten worden opgenomen die bij het betreffende voorval van toepassing zijn. Indien twijfel bestaat, over welke items opgenomen dienen te worden als zich een escalatie voordoet, dan treden partijen daarover in overleg.

## 10 Definities en afkortingen

<b>Afkortingen</b>	
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
Prio	Prioriteit
RPO	Recovery Point Objective
RTO	Recovery Time Objective
TPM	Third Party Mededeling
<b>Definities</b>	
Afhandelingstijd	De tijd gemeten vanaf het moment van een melding tot aan het moment dat de oplossing is gerealiseerd door Opdrachtnemer en geaccepteerd door UWV. De tijd besteed door andere leveranciers van UWV waarvan de Opdrachtnemer afhankelijk is voor het afhandelen van de melding (zogenaamde wachttijd) kan hiervan afgetrokken worden.
Applicatie	Het geheel van software, inclusief aanpassingen en updates.
Back-out	Een back-out is het procesmatig terugkeren naar de situatie zoals deze aanwezig was op het moment voordat aan de wijziging (RFC) werd begonnen.
Beschikbaarheid (van de SaaS dienst)	De SaaS-dienst is voor de gebruiker van UWV beschikbaar op een zodanige wijze dat de Dienstverlening conform de eisen die daaraan in de Raam-overeenkomst worden gesteld, wordt geleverd.
Calamiteit	Een gebeurtenis die tot gevolg heeft dat de SaaS-dienstverlening zodanig wordt getroffen dat veelal aanzienlijke maatregelen moeten worden genomen om de dienst en bijbehorende verwerkingsprocessen weer te herstellen. Vaststelling van een calamiteit gebeurt door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk.
Classificatie	Betreft het classificeren van een melding in een van de categorieën storing, wijzigingsverzoek of service request.
Dienstverlening	De door Opdrachtnemer te leveren diensten, zoals vermeld in de Raamovereenkomst (inclusief de daarvan deel uitmakende bijlagen)
Functiehersteltijd	De periode, uitgedrukt in service uren, gelegen tussen het moment waarop een storing bij Opdrachtnemer is gemeld en het moment waarop die is verholpen en geaccepteerd door UWV.
Gebruiker	De door Opdrachtgever aangewezen functionaris die namens Opdrachtgever toegang heeft tot de toepassing.
Governance	Beheer en besturing van overeengekomen afspraken over de levering van producten en diensten en de relatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
Helpdesk	Service desk van Opdrachtnemer
Incident	Een gebeurtenis die leidt tot een storing waardoor er beperkt of geen sprake is van Beschikbaarheid van de SaaS-dienst.
Klok minuten	De minuten onafhankelijk van het service venster.
Klok uren	De uren onafhankelijk van het service venster.
Melding	Het melden van een incident / storing, wijzigingsverzoek of service request.
Opdrachtgever	Partij zoals benoemd in paragraaf 1 lid 1 van deze SLA, ook wel UWV.

Opdrachtnemer	Partij zoals benoemd in paragraaf 1 lid 2 van deze SLA.
Overeenkomst	De als resultaat van de Openbare Europese Aanbesteding Leermanagement Systeem tussen Opdrachtnemer en UWV gesloten raamovereenkomst (inclusief de daarvan deeluitmakende bijlagen) voor de dienstverlening van Digitale Leeromgeving UWV.
Prioriteit	Prioriteit van meldingen.
Reactietijd	De tijd waarbinnen (personeel van) Opdrachtnemer adequaat op een melding moet reageren.
Release	Een update van (een onderdeel van) de SaaS-dienst binnen een specifieke versie daarvan waarin eventuele Incidenten zijn hersteld.
SaaS-dienst	Het totaal aantal voor Opdrachtgever beschikbare omgevingen, portalen en alle onderliggende applicaties en interfaces, ter uitvoering van de Dienstverlening.
Service levels	Ten aanzien van onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen zoals reactie- en functiehersteltijden.
Service Request	Is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies, een standaard wijziging of toegang tot een service.
Service uren	Uren die vallen binnen een overeengekomen service periode.
Service venster	Het vastgestelde tijdsbestek waarin gebruik kan worden gemaakt van de dienstverlening waarover de KPI Beschikbaarheid van de SaaS-dienst wordt gemeten.
Storing	Een ongeplande stop of onderbreking van de Beschikbaarheid van de SaaS-dienst
Systeem	De toepassing inclusief ingezette computer- en aanverwante apparatuur, inclusief rapportages en handleidingen.
Toepassing	Het geheel van software, inclusief aanpassingen en updates.
Werkdag	Werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag.
Wijzigingsverzoek	Request for Change