



# **CONCEPT SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

**CBR UITGANGSPUNTEN V.09**

## Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
	20-06-2022	Dick Plug	Finaal concept SLA
			Definitieve versie na afstemming Opdrachtnemer

## Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 DOEL</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 BETROKKEN PARTIJEN</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 LOOPTIJD</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4 RELATIE MET ANDERE DOCUMENTEN</b> .....	<b>4</b>
<b>1.5 WIJZIGINGEN EN BEHEER</b> .....	<b>4</b>
<b>2. OVERZICHT VAN DIENSTVERLENING</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 ONDERHOUD</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2 OPTIONELE DIENSTEN EN FUNCTIONALITEITEN</b> .....	<b>5</b>
<b>3. INCIDENT MANAGEMENTPROCES (IM)</b> .....	<b>6</b>
<b>3.1 PRIORITEITSDEFINITIES</b> .....	<b>7</b>
3.1.1. <i>Incidenten</i> .....	<b>7</b>
3.1.2. <i>Prioriteitenmatrix</i> .....	<b>7</b>
3.1.3 <i>Wijziging en projectprioriteit</i> .....	<b>8</b>
<b>3.2 SUPPORT WINDOW</b> .....	<b>8</b>
<b>3.3 KPI EN SERVICELEVELTARGETS INCIDENT MANAGEMENT</b> .....	<b>8</b>
<b>4. CONTINUOUS SERVICE IMPROVEMENT (CSI)</b> .....	<b>10</b>
<b>KPI'S EN SERVICELEVEL TARGETS CONTINUOUS SERVICE IMPROVEMENT</b> .....	<b>10</b>
<b>5. CONFIGURATIEBEHEER</b> .....	<b>11</b>
<b>6. CHANGE MANAGEMENTPROCES (CM)</b> .....	<b>12</b>
<b>KPI'S EN SERVICE LEVEL TARGETS CHANGE MANAGEMENT</b> .....	<b>12</b>
<b>7. AVAILABILITY MANAGEMENTPROCES (AM)</b> .....	<b>13</b>
<b>KPI'S EN SERVICE LEVEL TARGETS AVAILABILITY MANAGEMENT</b> .....	<b>13</b>
<b>8. SERVICE LEVEL RAPPORTAGE (SLR)</b> .....	<b>14</b>
<b>KPI'S EN SERVICE LEVEL TARGETS SERVICE LEVEL RAPPORTAGE</b> .....	<b>15</b>
<b>9. SERVICE LEVEL MANAGEMENT (SLM)</b> .....	<b>16</b>
<b>10. AUDITLOGGING EN MONITORING</b> .....	<b>17</b>
<b>11. SECURITY MANAGEMENT</b> .....	<b>18</b>
<b>11.1 REGELMATIGE PENETRATIE- EN KWETSBAARHEIDSTESTEN</b> .....	<b>18</b>
<b>11.2 VERPLICHTE NORMEN EN VOORSCHRIFTEN</b> .....	<b>18</b>
<b>11.3 SECURITY</b> .....	<b>18</b>
<b>11.4 PRIVACY</b> .....	<b>18</b>
<b>12. ONDERTEKENING</b> .....	<b>19</b>

## 1. Inleiding

### 1.1 Doel

Dit document dient als basis voor het opstellen van het Service Level Agreement (hierna: SLA).

Doelstelling van de finale versie van het SLA is het vastleggen van de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de dienstverlening die door Opdrachtnemer wordt verleend. De finale versie van het SLA kan pas na gunning, gedurende de Implementatie worden opgesteld.

De uitgangspunten in dit document vormen het referentiekader voor de verwachtingen van de servicelevels en vormen een normstelling voor de resultaatverplichting van dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer draagt, met inachtneming van deze uitgangspunten, uiterlijk 1 maand na de start van de Implementatie zorg voor een gefinaliseerde versie van het concept SLA en deze ter accordering voor aan het CBR.

De resultaatsverplichtingen uit het SLA zijn eveneens van toepassing op Onderaannemers die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld. Opdrachtnemer is namelijk conform het bepaalde in artikel 3 van de Overeenkomst in de breedste zin des woords (eind)verantwoordelijk voor het bewaken van de continuïteit van de Oplossing.

### 1.2 Betrokken partijen

De partijen die bij het SLA betrokken zijn:

- <Leverancier>, vertegenwoordigd door <naam>, <rol/functie>, verder te noemen de Opdrachtnemer
- Het CBR, vertegenwoordigd door <naam>, <rol/functie>, verder te noemen de Opdrachtgever

Partijen verklaren akkoord te gaan met de in het SLA vastgelegde afspraken.

### 1.3 Looptijd

Het SLA is geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst, met dien verstande dat in het Implementatieplan en het Exitplan dient te worden vastgelegd hoe de bepalingen uit het SLA zich verhouden tot de betreffende fases en welke bepalingen op welk moment al dan niet van toepassing zijn.

### 1.4 Relatie met andere documenten

Het SLA heeft een directe relatie met het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Het DAP bevat operationele werkafspraken en procedures met betrekking tot de werkwijze, communicatie, verantwoordelijkheden die voortvloeien uit de in het SLA gedefinieerde dienstverlening.

Het SLA is een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

### 1.5 Wijzigingen en beheer

De inhoud van het SLA wordt minimaal 1 maal per jaar tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer besproken en eventueel bijgesteld.

Hiertoe wijzen de Partijen een contactpersoon en een plaatsvervanger aan, die bevoegd zijn tot het maken, wijzigen en tekenen van nadere afspraken in het SLA ter uitvoering van de Overeenkomst.

## 2. Overzicht van Dienstverlening

### 2.1 Onderhoud

Opdrachtnemer zal gedurende de Uitvoeringsfase zorgdragen voor het Onderhoud en ondersteuning van de geïmplementeerde oplossing voor constructie en afname van theorie-examens. Het Onderhoud en ondersteuning bestaat uit de onderdelen:

- Correctief onderhoud (business as usual)
- Preventief onderhoud (run)

### 2.2 Optionele diensten en Functionaliteiten

Daarnaast heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om Optionele diensten en Functionaliteiten af te nemen van Opdrachtnemer in de vorm van Changes en Meerwerk, dit met als uiteindelijk doel de realisatie van een toekomstbestendige constructie- en afnameomgeving.

Onderhoud en ondersteuning		Optionele diensten en Functionaliteiten	
Correctief Support (business as usual)	Preventief Support (Run)	Changes	Meerwerk
<b>Applicatie support</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrigerende ondersteuning</li> <li>• Release- en configuratiebeheer</li> <li>• Versiebeheer</li> <li>• Standaard wijzigingen</li> <li>• Omvat het oplossen van incidenttickets, probleemtickets en het uitvoeren van wijzigingen om functionele of technische fouten te herstellen</li> <li>• Maken, wijzigen of verwijderen (gebruikersaccounts, gebruikers authenticatie of gebruikersprofielen)</li> <li>• Wachtwoord reset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennismanagement</li> <li>• Service control en rapportage</li> <li>• Kwaliteitsbewaking</li> <li>• Ondersteuning bij installatie/ implementatie van standaard wijzigingen</li> <li>• Maken van back-ups en het updaten van de Oplossing</li> <li>• Interactie met leveranciers</li> <li>• Tools, technieken, technologieën en andere benodigde materialen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werk om te blijven voldoen aan veranderingen in de verwerking van gegevens of nieuwe / gewijzigde functionele eisen in de Oplossing worden aangemerkt als een niet-standaard wijziging en wordt volgens de procedure voor Changes uitgevoerd. (Zie DAP, paragraaf 6.8).</li> </ul>	<p>Bij Meerwerk (Projecten) kan onder andere maar niet uitsluitend worden gedacht aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De ontwikkeling en doorvoering van functionaliteiten en andere aanpassingen ter verbetering van het gebruiksgemak;</li> <li>- Uitbreidingen in de vorm van integratie met de geleverde Oplossing;</li> <li>- Aanpassingen in het Technologisch Landschap achter het constructie- en afnamesysteem;</li> <li>- Aanvullende diensten in de vorm van ondersteuning;</li> <li>- Aanvullende functionele mogelijkheden;</li> </ul>

Tabel 1: Korte beschrijving activiteiten Onderhoud en ondersteuning, Changes en Meerwerk.

***In de volgende hoofdstukken worden de belangrijkste KPI's en Servicelevel targets voor Onderhoud en ondersteuning en Changes beschreven. Opdrachtnemer moet hier minimaal aan voldoen, het gaat om resultaatsverplichtingen die verplicht terugkomen in de finale versie van het SLA.***

### 3. Incident Managementproces (IM)

Het proces dat de primaire afhandeling van vragen, wensen en verstoringen verzorgt, inclusief de communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Het omvat derhalve ook een belangrijk deel van de activiteiten voor de servicedesk van Opdrachtnemer.

Het Incident Management proces moet minimaal de volgende uitgangspunten bevatten:

Nr	Omschrijving
3.1	In het SLA wordt beschreven hoe het aanmelden van de incidenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient plaats te vinden. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden referentienummers uitgewisseld indien een incident wordt aangemeld.
3.2	<p>Prioriteits classificatie incidenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prioriteit 1:</b> De dienst (Oplossing) of een significant deel daarvan is volledig niet-beschikbaar voor Opdrachtgever en dit levert een directe blokkade op van het primaire business proces (afnemen examens);</li> <li>• <b>Prioriteit 2:</b> Een deel van de dienst (Oplossing) is niet beschikbaar en dit veroorzaakt een significant probleem voor het business proces, zonder dat het primaire businessproces (afnemen examens) hierdoor wordt geblokkeerd. Er is géén goed werkbaar workaroud beschikbaar;</li> <li>• <b>Prioriteit 3:</b> Een deel van de dienst (Oplossing) is niet beschikbaar, maar dit veroorzaakt geen probleem voor het business proces. Een goed werkbaar workaroud (bijvoorbeeld alternatieve werkwijze) is beschikbaar als tijdelijke oplossing;</li> <li>• <b>Prioriteit 4:</b> Een applicatie die op individuele basis wordt gebruikt ter ondersteuning van het uitvoeren van de werkzaamheden van een of enkele medewerkers.</li> </ul>
3.3	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een servicedesk en/of stand-by dienst, die 24x7 beschikbaar is per selfservice portal, per telefoon of per e-mail voor het aanmelden en oplossen van incidenten.
3.4	<p>De Opdrachtnemer conformeert zich aan de prioriteitstelling en oplostijden zoals deze wordt gehanteerd binnen Opdrachtgever.</p> <p>Zie KPI en Servicelevel targets Incident Management (paragraaf 3.3 op blz.9)</p> <p>De reactie- en oplostijden zijn uitgedrukt in uren (24 uur per werkdag). De reactietijd is de tijd vanaf melding van het incident tot het tijdstip dat met het oplossen van het incident is begonnen. De oplostijd is de tijd vanaf melding van het incident tot het tijdstip dat het incident is opgelost en Opdrachtgever akkoord is met de geboden oplossing.</p>
3.5	<p>Levensloop van een incident. Vanaf het moment dat een incident optreedt doorloopt dit de volgende stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Optreden van het incident</b> – Dit is de mijlpaal waar de gebruiker zich bewust wordt van de storing of waar de storing op een andere wijze (technisch, fysiek) wordt vastgesteld.</li> <li>• <b>Detectie (detectietijd)</b> – De servicedesk wordt door Opdrachtgever op de hoogte gebracht van de storing of detecteert de storing zelf. Het incident wordt bekend gemaakt bij de Servicedesk. Dit leidt tot de status 'geïnformeerd' (het incident is aangemeld).</li> <li>• <b>Reactie (reactietijd)</b> – In deze tijd wordt de diagnose vastgesteld en naar Opdrachtgever gecommuniceerd, zodat daarna aan de reparatie kan worden begonnen.</li> <li>• <b>Reparatie (reparatietijd)</b> – Opdrachtnemer 'repareert' de dienst, of de componenten die de verstoring veroorzaakten worden weer bruikbaar gemaakt, indien nodig met een 'workaroud'.</li> <li>• <b>Herstel van de dienst (hersteltijd)</b> – In deze fase wordt de dienst weer in de lucht gebracht. De servicedesk communiceert naar de klant dat het incident afgehandeld is.</li> </ul> <p><del>Dit geheel</del> Het moment van dat een storing wordt gemeld (Detectie) tot het moment dat de storing is verholpen (Herstel van de dienst) noemen we de Functiehersteltijd van een incident.</p>

### 3.1 Prioriteitsdefinities

Voor prioriteitsdefinities worden drie soorten gebeurtenissen onderscheiden:

- Incidenten en beveiligingsincidenten
- Wijzigingsverzoeken (RFC's)
- Projectaanvragen

#### 3.1.1. Incidenten

Incidenten worden bij het aanmelden bij Opdrachtnemer geprioriteerd op basis van urgentie en impact. Voor incidenten zijn er in de prioriteitenmatrix een drie-tal prioriteitsniveaus gedefinieerd, rekening houdend met de impact en urgentie definities hieronder in deze paragraaf.

Urgentie definities:

- Hoog** – Bedrijfskritische systemen/applicaties functioneren niet, incident moet zo snel mogelijk worden behandeld;
- Midden** – Functie/delen van de bedrijfskritische systemen/applicaties functioneren niet, incident dat snel moet worden behandeld;
- Laag** – Incident dat niet urgent is, niet bedrijfskritische systemen/applicaties;

Impact definities:

- Hoog** – Invloed op gehele organisatie of onze klanten (examenkandidaten) zonder enige haalbare oplossing;
- Middel** – Een gehele divisie, grote delen van de organisatie of gehele locaties worden getroffen zonder een haalbare oplossing;
- Laag** – Één of enkele gebruikers wordt getroffen.

#### 3.1.2. Prioriteitenmatrix

Prioriteitenmatrix		Impact		
		Hoog	Middel	Laag
Urgentie	Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
	Midden	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
	Laag	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Prioriteit 4

Voor elk type incident wordt de prioriteit toegewezen volgens de volgende tabel:

	Beschrijving en Classificatie
Prioriteit 1	<p>Incident met business impact <b>Hoog</b> en urgentie <b>Hoog</b>.</p> <p>Voorbeeld: De dienst is volledig niet-beschikbaar voor de organisatie of klanten (examenkandidaten). Er is geen workaround beschikbaar</p> <p>Alle beveiligingsincidenten worden per definitie geclassificeerd als Prioriteit 1.</p>
Prioriteit 2	<p>Incidenten met</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Business impact <b>Hoog</b> en urgentie <b>Midden</b></li> <li>• Business impact <b>Middel</b> en urgentie <b>Midden</b></li> </ul> <p>Voorbeeld: Een deel van de dienst is niet beschikbaar en dit veroorzaakt een significant probleem voor het business proces. Er is géén goed werkbaar workaround beschikbaar als tijdelijke oplossing.</p>
Prioriteit 3	<p>Incidenten met</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Business impact <b>Hoog</b> en urgentie <b>Laag</b></li> <li>• Business impact <b>Middel</b> en urgentie <b>Midden</b></li> <li>• Business impact <b>Laag</b> en urgentie <b>Hoog</b></li> </ul>

<b>Prioriteit 4</b>	<p>Voorbeeld: Een deel van de dienst is niet beschikbaar, maar dit veroorzaakt geen probleem voor het business proces. Een goed werkbare workaroud (bijvoorbeeld alternatieve werkwijze) is beschikbaar als tijdelijke oplossing.</p> <p>Incidenten met</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Business impact <b>Laag</b> en urgentie <b>Laag</b></li> </ul> <p>Onderzoek van</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Business impact <b>Middel</b> en urgentie <b>Laag</b></li> <li>• Business impact <b>Laag</b> en urgentie <b>Middel</b></li> </ul> <p>Voorbeeld: De dienst is beschikbaar, maar een minder belangrijke functie is niet beschikbaar of werkt niet volledig volgens de specificatie.</p>
---------------------	---

Opdrachtnemer mag de prioriteit van een incident nooit verlagen zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.

### 3.1.3 Wijziging en projectprioriteit

Opdrachtgever zal een prioriteitsniveau toekennen voor de planning en uitvoering van standaard wijzigingen, Changes en Meerwerk. Standaard wijzigingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst, met een vastgesteld oplostermijn. Voor niet-standaard wijzigingen uit de Changes en Meerwerk is het prioriteitsniveau ofwel '**dringend**' of '**niet-dringend**'. Deze worden in de releasekalender opgenomen.

Opdrachtgever kan genoodzaakt zijn om in het kader van wet- en regelgeving wijzigingen door te laten voeren vóór een vastgestelde vervaldatum, in die gevallen is het verstrijken van een opleverdatum vaak niet mogelijk/aanvaardbaar. Om te voorkomen dat de afspraken met betrekking tot Changes of Meerwerk niet worden gehaald, wordt in het eerste jaar de definitie van de soorten niet-standaard wijzigingen (Changes/Meerwerk) beoordeeld. Dit zou kunnen leiden tot meer soorten prioriteitsniveaus (bijvoorbeeld "**zeer urgent**").

## 3.2 Support Window

### Onderhoud en ondersteuning

Voor alle incidenten:

- Van maandag t/m vrijdag (werkdagen) 07:30 tot 17:30 (CET), uitgezonderd de feestdagen zoals beschreven in de Algemene Termijnenwet.

Voor Prioriteit 1 incidenten is er een extra bereikbaarheidsvenster:

- Van maandag tot en met zondag buiten het hierboven gedefinieerde tijdsvenster. Alle incidenten die optreden waardoor de Oplossing niet correct werkt, worden behandeld als Prioriteit 1-incidenten. Partijen maken na gunning, gedurende de Implementatiefase concrete afspraken over het extra bereikbaarheidsvenster en de invulling daarvan.

### Changes en Meerwerk

- Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat vragen met betrekking tot Changes en Meerwerk van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen zoals beschreven in de Algemene Termijnenwet, worden beantwoord door een Nederlandstalig teamlid tussen 09:00 en 17:00 (CET).

## 3.3 KPI en Serviceleveltargets Incident Management

Incidenten	Reactietijd	Functiehersteltijd
Prioriteit 1	30 min	95% binnen de gestelde termijn van 4 uur
Prioriteit 2	1 uur	90% binnen de gestelde termijn van 2 werkdagen
Prioriteit 3	4 uur	90% binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen

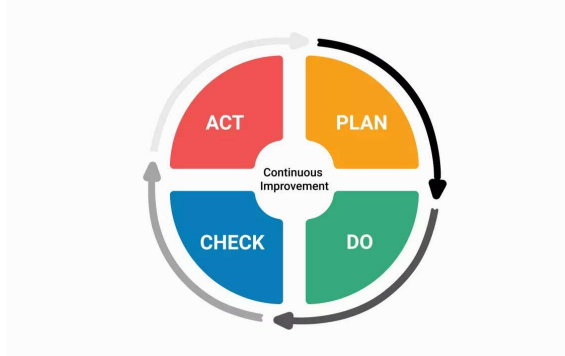
Prioriteit 4	Volgende werkdag	100% opgelost binnen de afspraaktijd met de indiener
--------------	------------------	--

KPI	Servicelevel target
<p>Percentage van alle geregistreerde calls van incidentmanagement dat moet worden opgelost binnen de functiehersteltijd</p> <p>Service management tooling input:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal incidenttickets dat is opgelost binnen de afgesproken oplossingstijden per maand.</li> <li>Totaal aantal geregistreerde incidenttickets per maand</li> </ul> <p>Berekening:  <math display="block">\frac{[\text{Aantal incidenttickets opgelost binnen afgesproken tijden}] \times 100}{[\text{Totaal aantal gelogde incident tickets}]}</math></p>	<b>90%</b>

## 4. Continuous Service Improvement (CSI)

Continuous Service Improvement (CSI) zorgt ervoor dat de dienstverlening in lijn blijft met veranderende business behoeften. Dit gebeurt door het identificeren en implementeren van verbeteringen aan de diensten die de bedrijfsprocessen verbeterd ondersteunen.

Opdrachtnemer voert het CSI uit volgens de PDCA-cyclus voor continue verbetering van incidenten/problems, applicaties en Technologisch Landschap.



**Plan:** identificeer en beoordeel een kans, kloof of probleem en plan een verandering om deze te verbeteren.

**Do:** breng de wijziging aan, meestal op kleine schaal.

**Check:** verifieer met behulp van gegevens dat de wijziging de gewenste impact heeft gehad... of niet.

**Act:** Implementeer op basis van de gegevens de effectieve verandering op een bredere schaal met continue evaluatie. Als de gewenste resultaten niet zijn behaald, ga dan terug naar de beoordeling en plan voor andere veranderingen.

### KPI's en servicelevel targets Continuous Service Improvement

KPI	Servicelevel target
Leverancier kan serviceverbetering laten zien in bv. Incident-, Probleemprocessen. Uitgangspunt is minimaal 1x per kwartaal.	<b>Opdrachtnemer doet een voorstel.</b>

## 5. Configuratiebeheer

De Opdrachtnemer moet een geformaliseerd configuratiebeheerproces hebben. Configuratiemanagement moet in ieder geval inzicht geven in:

- CMDB
- autorisaties
- rollen en verantwoordelijkheden
- softwarecontrole & distributie

## 6. Change Managementproces (CM)

Het doel van change management is het efficiënt en snel doorvoeren van wijzigingen in de applicatie en achterliggende systemen/infrastructuur. Deze wijzigingen worden uitgerold via gestandaardiseerde methodes en procedures.

Het change management proces moet minimaal de volgende uitgangspunten bevatten:

Nr	Omschrijving
6.1	De Opdrachtnemer is verplicht de wijzigingen, die van invloed zijn op de dienstverlening en/of interfaces met Opdrachtgever, aan te melden bij Opdrachtgever en de uitvoering van Changes in goed overleg uit te voeren.
6.2	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle relevante wijzigingen, bijvoorbeeld updates van software en naar aanleiding van wijzigingen in nieuwe wet- en regelgeving, in Changes worden verwerkt.  Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk om bij te houden welke wijzigingen en toevoegingen gedaan moeten worden. De kosten voor dit soort wijzigingen zijn inbegrepen in de vaste kosten.
6.3	In het SLA wordt beschreven hoe het aanmelden en verwerken van de Changes tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient plaats te vinden. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de changeprocedure die Opdrachtgever hanteert.
6.4	Standaard wijzigingen (vooraf geautoriseerd)  Een standaard wijziging is een verandering aan de dienst (Oplossing) waar vooraf toestemming is gegeven door Opdrachtgever voor de aanpak. Standaard wijzigingen betreffen verzoeken van Opdrachtgever die terugkerend zijn, bekend zijn, procedureel beschreven zijn, en uitgevoerd worden volgens een vooraf gedefinieerde en geautoriseerde procedure.  De kosten van standaard wijzigingen zijn inbegrepen in de vaste kosten van het Onderhoud en ondersteuning.  Standaard wijzigingen omvatten, maar zijn niet beperkt tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maken, wijzigen of verwijderen (gebruikersaccounts, gebruikers authenticatie of gebruikersprofielen);</li> <li>• Wachtwoord reset.</li> </ul> Voor standaard wijzigingen wordt een maximumoplostijd vastgesteld.
6.5	Niet-standaard wijzigingen (Changes/Meerwerk)  Een niet-standaard wijziging is een aanvraag voor een nieuwe dienst of een verzoek tot functionele verbetering van een bestaande dienst door Opdrachtgever. In geval van een verzoek tot een niet-standaard wijziging brengt Opdrachtnemer eerst een offerte uit aan Opdrachtgever. Deze wordt bevestigd door een aparte Inkooporder van Opdrachtgever.  Een niet-standaard wijziging wordt opgeleverd op de gezamenlijk overeengekomen opleverdatum.

### KPI's en service level targets Change Management

KPI	Servicelevel target
Een maximale oplostijd voor standaard wijzigingen	<b>Nader te bepalen</b>
Een rapportage met de standaard wijzigingen/niet-standaard wijzigingen	<b>1x per kwartaal</b>

## 7. Availability Managementproces (AM)

Het proces dat ten behoeve van een met de opdracht overeengekomen optimale beschikbaarheid van de dienst de juiste inzet van middelen, methoden en technieken worden gewaarborgd.

De beschikbaarheid wordt berekend op basis van het afgesproken Service Window voor standaard support minus de ongeplande downtime van de dienst, uitgezonderd gepland onderhoud. Een prioriteit 1 incident heeft direct invloed op de beschikbaarheid van de betreffende dienst.

Het Availability Management proces moet minimaal de volgende uitgangspunten bevatten:

Nr	Omschrijving
7.1	<p>Gepland onderhoud (maintenance window) wordt niet meegenomen in de beschikbaarheidsberekening. Gepland onderhoud wordt uitgevoerd op een tijdstip waarbij de operatie van Opdrachtgever er zo min mogelijk hinder van ondervindt, in het weekend of na 18:00 (CET).</p> <p>Gepland onderhoud wordt minimaal twee weken van tevoren door Opdrachtnemer bekend gemaakt.</p> <p>Alle andere soorten van niet-beschikbaarheid (down time) die nodig is voor ongepland onderhoud zijn, worden wel meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid van de diensten.</p>
7.2	<p>De dienst (Oplossing) is altijd te gebruiken maandag t/m zondag 00:00 uur tot 23:59 uur CET, 365 dagen per jaar (Service Window). Dit is inclusief (nationale) feestdagen, zoals beschreven in de Algemene Termijnenwet. Er is standaard ondersteuning (Support Window) tijdens kantoor tijden (ma t/m vr 07:30 - 17:30 uur) en ook ondersteuning buiten kantooruren voor incidenten met prioritering 1.</p> <p>Het percentage van de beschikbaarheidsberekening van de dienst is (uren per maand tijdens de Service Window) minus (uren ongeplande downtime) / (uren per maand tijdens de Service Window) x 100.</p>
7.3	Opdrachtnemer neemt maatregelen, zoals back-up/restore, om verlies van gegevens te voorkomen.

### KPI's en service level targets Availability Management

KPI	Servicelevel target
<p>Beschikbaarheidspercentage afgelopen maand binnen Service Window.</p> <p>Service management tooling input:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duur van verstoringen tijdens de rapportageperiode, in onderling overleg toegewezen aan toepassingen die vallen onder Opdrachtnemer</li> <li>• Totale duur van de rapportageperiode</li> <li>• Aantal Prioriteit 1 verstoringen en ongeplande downtime.</li> </ul> <p>Berekening:  <math display="block">\frac{[\text{Uren per maand tijdens Service Window}] - [\text{uren ongeplande downtime}]}{[\text{Uren per maand tijdens Service Window}]} \times 100</math> </p>	<b>99,9%</b>

## 8. Service Level Rapportage (SLR)

Opdrachtnemer rapporteert de prestaties van de diensten in vergelijking met de gedefinieerde serviceniveaus. Als Opdrachtnemer een of meer serviceniveaus niet haalt tijdens een meetperiode, wordt een analyse van de hoofdoorzaak plus voorgestelde corrigerende maatregelen toe aan dit rapport. Het kan zijn dat onderstaande rapportages worden samengevoegd.

In de service level rapportage kunnen de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- Overzicht van de uitvoering van de dienstverlening in relatie tot SLA-afspraken;
- In de SLR's dient aangegeven te worden in hoeverre hieraan wel of niet voldaan is, wat er gedaan wordt om weer te voldoen aan de gestelde criteria of welke acties ondernomen worden om te blijven voldoen aan deze criteria;
- Analyse van opgetreden incidenten en problemen, met vermelding van wat er gedaan wordt om deze incidenten en/of problemen te voorkomen, dan wel sneller te verhelpen;
- Analyse van de doorgevoerde wijzigingen, waarbij ingegaan kan worden op de reden van de wijziging, ondervonden moeilijkheden tijdens het invoeringstraject en het uiteindelijke resultaat;
- Een overzicht van extra (niet door te belasten) werkzaamheden;
- Een overzicht van extra dienstverleningsactiviteiten die wel in rekening gebracht zullen gaan worden, maar waarover wel in principe overeenstemming is bereikt.

De Service Level Rapportage moet minimaal de volgende uitgangspunten bevatten:

Nr	Omschrijving
<b>8.1</b>	Elk maand wordt gerapporteerd over de dienstverlening. Deze rapportage wordt voor de 10de van de maand, volgend op de maand waar de rapportage betrekking op heeft, opgeleverd aan Opdrachtgever.
<b>8.2</b>	<p>In de SLR-rapportages moet Opdrachtnemer rapporteren over elk KPI en Servicelevel target in het overeengekomen SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De werkelijke prestaties ten opzichte van de servicelevel target;</li> <li>• Informatie over de trend van de dienstverlening;</li> <li>• Een verklaring over niet gehaalde servicelevel target(s);</li> <li>• De maatregelen voor servicelevel target(s) die niet zijn gehaald en die door de Opdrachtnemer in de volgende verslagperiode zullen worden uitgevoerd;</li> <li>• Een samenvatting van de aanbevelingen en toekomstige ontwikkelingen.</li> </ul> <p>Concreet houdt dit het volgende in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaarheid van de omgeving [% van de tijd dat de applicatie(s) beschikbaar waren];</li> <li>• Prestaties. KPI's. Percentage aangeven waar de norm wel/niet gehaald is. + toelichting bij niet halen;</li> <li>• Incidenten/Service Verzoeken <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aantal nieuwe incidenten/Service Verzoeken deze maand;</li> <li>b. Aantal opgelost/afgesloten;</li> <li>c. Aantal openstaand op eind van de maand;</li> <li>d. Vermelden uitzonderlijke incidenten;</li> <li>e. Doorlooptijd per Incident/Service Verzoek.</li> </ul> </li> <li>• Trend aangeven per maand over looptijd contract</li> </ul> <p>De informatie moet digitaal in Pdf-formaat aan de Service Delivery Manager van Opdrachtgever worden geleverd.</p>
<b>8.3</b>	<p>Serviceoverleg, hierbij het bespreken van de dienstverlening van afgelopen periode door Opdrachtnemer, gericht op de prestaties en de kwaliteit.</p> <p>Iedere kwartaal komt de Service Manager van de Opdrachtnemer en Service Delivery Manager van Opdrachtgever bijeen in het (tactische) kwartaaloverleg.</p> <p>Het initiatief voor deze bijeenkomst ligt bij Opdrachtnemer. Indien gewenst, kunnen de contactpersonen andere personen, bijvoorbeeld specialisten, vragen de bijeenkomst bij te wonen.</p> <p>Aan de orde komt onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslag en actielijst op basis van eerder overleg;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementrapportages;</li> <li>• Vaststellen realiteit KPI's van de afgelopen periode (maand);</li> <li>• Mogelijke afwijkingen op de afgesproken KPI's;</li> <li>• Financiële onderbouwing verrichte diensten;</li> <li>• Klanttevredenheid.</li> </ul> <p>Output: Verslag en actielijst opgesteld door de Opdrachtnemer, en goedkeuring door Service Delivery Manager Opdrachtgever.</p>
<b>8.4</b>	Geschillen zullen worden opgelost door de Service Managers/Service Delivery Managers van beide partijen. Indien de kwestie niet opgelost kan worden, heeft iedere partij het recht de kwestie voor te leggen aan de Contracteigenaren van beide partijen.

### KPI's en service level targets Service Level Rapportage

KPI	Servicelevel target
Service Level Rapportage (SLR)	<b>Uiterlijk 10e dag van de maand.</b>
Incidenten Management rapportage	<b>Uiterlijk 10e dag van de maand.</b>

## 9. Service Level Management (SLM)

Service Level Management (SLM) is de controle en het beheer van de kwaliteit van een service (QoS) op basis van KPI's. Deze KPI's variëren van algemene beschikbaarheid tot het leveren van statistieken op basis van zeer specifieke services.

SLM omvat de vergelijking op basis van de werkelijke prestaties met vooraf gedefinieerde verwachtingen, het bepalen van passende maatregelen, en het produceren van inhoudelijke rapporten over de service. SLM voorziet in een 'comfort zone' over de kwaliteit van een bepaalde oplossing.

Het SLM kent drie niveaus van besturing:

- Strategisch niveau
- Tactisch niveau
- Operationeel niveau

In hoofdstuk 7 van het DAP worden de verschillende niveaus gedefinieerd, alsmede de overlegstructuren en frequenties.

## 10. Auditlogging en Monitoring

Auditlogging moet beschikbaar zijn over de gehele keten (van wijzigingen in de systemen van de Opdrachtnemer t/m wijzigingen, beheerstaken gedaan door de medewerkers van Opdrachtgever).

Auditlogging moet minimaal voldoen aan de in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) gestelde eisen, waaronder:

- Minimale eisen aan de informatie die wordt gelogd;
- Bewaartermijn van de logging;
- Logfaciliteiten en informatie in logbestanden moeten worden beschermd tegen vervalsing en onbevoegde toegang. Voor de toegang tot auditlogging moet één aparte autorisatie-rol beschikbaar zijn;
- De logbestanden zullen, zodra beschikbaar, naar een centrale logserver van Opdrachtgever worden getransporteerd op basis van open standaarden, zoals Syslog;
- Auditlogging moet gescheiden zijn van andere loggingen, zoals technische logging en regulier functionele logging.

## 11. Security Management

### 11.1 Regelmatige penetratie- en kwetsbaarheidstesten

Opdrachtgever vereist dat Opdrachtnemer periodiek deelneemt aan penetratie- en kwetsbaarheidstests op zijn diensten of ad hoc indien nodig vanwege de aard van een wijziging. Wanneer de resultaten niet voldoen aan de vereiste normen en voorschriften, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het oplossen van de problemen en het geruststellen dat services worden getest en voldoen aan de verplichte normen en voorschriften.

### 11.2 Verplichte normen en voorschriften

Raadpleeg de bijlage Informatiebeveiliging van de Overeenkomst voor de definities van verplichte beveiligingsnormen en -regelgeving.

### 11.3 Security

Opdrachtgever vereist dat er een contactpersoon bij Opdrachtnemer aanwezig is om Security problemen toe te wijzen en als escalatiepunt te fungeren bij calamiteiten. De contactpersoon van de Opdrachtnemer moet het mandaat hebben om kritieke problemen met betrekking tot Security en Privacy op te lossen.

### 11.4 Privacy

Opdrachtgever verwerkt Persoonsgegevens van kandidaten op grond van een publiekrechtelijke taak en verwerkt Persoonsgegevens van medewerkers op grond van de arbeidsovereenkomst. Het beschermen van Persoonsgegevens heeft continue de aandacht en dient binnen de kaders van de privacywetgeving AVG te worden uitgevoerd.

Wanneer Persoonsgegevens, waar Opdrachtgever Verwerkingsverantwoordelijke is, door een derde partij worden verwerkt, dan blijft Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijk voor deze gegevens. In dat geval sluit Opdrachtgever een Verwerkersovereenkomst met de Verwerkers, zie integrale bijlage van de Overeenkomst.

In de Verwerkersovereenkomst zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

- de doeleinden waarvoor de gegevens mogen worden verwerkt;
- instructies op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden verwerkt;
- welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen;
- de geheimhoudingsplicht;
- inschakeling van derden en onderaannemers;
- opslaglocatie van de data;
- het verlenen van bijstand bij het doen nakomen van verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG;
- verwijderen of teruggeven van de Persoonsgegevens na beëindigen van de samenwerking met de Verwerker;
- auditmogelijkheid;
- aansprakelijkheid in geval van schade door het niet naleven van regelgeving.

Wederpartij verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor vooraf uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

## 12. Ondertekening

De ondergetekenden verklaren hierbij dat:

- partijen in het SLA hun rechten en plichten hebben vastgelegd; en
- partijen zich verbinden om de toegewezen taken en verantwoordelijkheden, voortvloeiend uit de beschreven rechten en plichten, naar beste vermogen te vervullen.

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

### **OPDRACHTNEMER**

### **OPDRACHTGEVER**

Naam: <naam>  
Functie: <functie>

Naam: <naam>  
Functie: <functie>