

Service Level Agreement (SLA)

Applicatie beheer, Technisch beheer en
Exploitatie

SVB V&O
applicatielandschap

Uitgebracht door: Sociale Verzekeringsbank,
Van Heuven Goedhartlaan 1, 1181 KJ Amstelveen

Contactpersoon: Geert-Jan van Baest

Versie: 1.0

Datum: december 2021

Inhoud

Documentbeheer	4
Context van dit document	4
Geldigheid	4
Wijzigingsprocedure voor dit document.....	4
Documentenhiërarchie	5
1. Inleiding.....	6
2. Afbakening van de [ASP] dienstverlening	7
2.1 Het applicatielandschap.....	7
2.2 Beheerlagen	8
2.3 Servicewindows.....	12
2.3.1 Standaard servicewindow	12
2.3.2 Het bereik van deze SLA.....	12
3. Dienstverlening door [ASP]	13
3.1 Servicelevels voor Applicatief- Technisch- en Exploitatie-beheer.....	13
3.2.1 Oplostijden van incidenten per prioriteit, verdeeld naar impact en urgentie	20
3.2.2 Verantwoordelijkheden voor Standaard (applicatie) beheer en Exploitatie (RACSI)	20
Onderhoud Configuration Management Database (CMDB).....	21
3.3 Onderhoud en Vernieuwing.....	23
3.3.1 <i>Servicelevels van Onderhoud en Vernieuwing</i>	23
3.3.2 <i>Verantwoordelijkheden voor Onderhoud en Vernieuwing op verzoek(RACSI)</i>	25
3.4 Proactief beheer	26
3.4.1 <i>Regulier Beheer</i>	26
3.4.2 <i>Incidentbeheer</i>	26
3.4.3 <i>Preventief beheer</i>	27
3.4.4 <i>Onderhoudswerkzaamheden buiten regulier beheer</i>	27
3.4.5 <i>Detailomschrijving van activiteiten Technisch beheer</i>	28
3.4.5.1 <i>Monitoring</i>	28
3.4.5.2 <i>Regulier Beheer</i>	28

4	Rapportage	29
4.1	Algemeen	29
4.2	Maandrapportage	29
4.2.1	<i>Maandelijke rapportage-items</i>	29
4.3	Releaserapportage	30
4.3.1	<i>Release rapportage-items (onderhoud en vernieuwing)</i>	30
4.4	Incidentele Rapportage	30
4.4.1	<i>Incidentele rapportage-items</i>	30
4.5	Service Level rapportage	31
5.	Overige afspraken	32
5.1	Bewaargevingsovereenkomst	32
5.2	Audit	32
5.3	Onderhoudbaarheid en overdraagbaarheid	32
	Bijlage A: Begrippen en definities	33
	Bijlage B: RACSI-model	35
	Bijlage C: Beheerprocessen	36

Documentbeheer

Context van dit document

Deze SLA is een contract met afspraken tussen enerzijds SVB (opdrachtgever) en anderzijds [ASP] (opdrachtnemer), over het applicatie-, technisch - en exploitatiebeheer van het V&O-landschap.

Geldigheid

Dit document is geldig tot en met [afhankelijk van de overeengekomen contractduur - CLM]

Wijzigingsprocedure voor dit document

De inhoud van deze SLA is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de SVB en [ASP].

Aanspreekpunten hiervoor zijn de contractmanagers van de SVB en [ASP]. Wijzigingen worden bijgehouden in het wijzigingsblad van het te wijzigen document. De SVB is de beheerder van dit document en is daarmee verantwoordelijk voor het documentonderhoud. Als origineel wordt beschouwd: het door beide partijen ondertekende en van datum voorziene papieren exemplaar van deze SLA, waarvan elk blad van de meest recente versie is voorzien van een paraaf van beide partijen. Beide partijen ontvangen een origineel exemplaar. Tevens beschikken beide partijen over een elektronische versie van deze SLA. De elektronische versie heeft geen rechtswaarde en wordt alleen gebruikt voor interne verspreiding, voor informatieve doeleinden en eventueel ter voorbereiding van nieuwe versies van de SLA en het DAP.

Voor wijzigen van deze SLA geldt de volgende procedure.

1. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
2. Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op zijn impact en haalbaarheid.
3. Op grond van deze beoordelingen wordt een beslissing over het voorstel genomen;
4. De SVB voert de afgesproken wijziging in SLA en/of DAP door;
5. Betreffende documenten worden door beide partijen ondertekend;
6. Wijzigingen op de bijlagen leiden alleen tot een nieuwe versie van de desbetreffende bijlage.

Documentenhiërarchie

Documentenset

Documentnaam	Inhoud	Versie	Datum

Bovenliggende documenten

Documentnaam	Inhoud	Datum	Getekend

Onderliggend document

Documentnaam	Inhoud	Versie	Datum	status

Op deze SLA zijn de voorwaarden van toepassing zoals vastgesteld in de documenten die in hiërarchie boven deze SLA prevaleren.

Accordering

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend

te [plaats]

Datum:

te Amstelveen

Datum:

[ASP]

contactpersoon

Sociale Verzekeringsbank

Francis Wissink

1. Inleiding

Deze SLA betreft de vastlegging van het serviceniveau van de dienstverlening van [ASP] aan de SVB met betrekking tot het applicatiebeheer, technisch beheer en het exploitatiebeheer, de vastlegging van de verantwoordelijkheden van beide partijen met betrekking tot deze dienstverlening en de wijze van verantwoording middels rapportage door [ASP].

Het doel van het applicatiebeheer, technisch beheer en het beheer van de exploitatie door [ASP] is de ondersteuning van de bedrijfsprocessen van de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) van de SVB.

In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden nadere operationele afspraken gemaakt. Alle financiële afspraken, waaronder de tarieven, zijn vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken (DFA). In gevallen waarin deze SLA niet voorziet, zal naar goed inzicht en vakmanschap worden gehandeld en zal onderlinge afstemming plaatsvinden met de betreffende verantwoordelijken, teneinde de dienstverlening te waarborgen. De dienstverlening is afgebakend door de betrokken applicaties te specificeren (2.1 Het Applicatie-landschap) en door afspraken te specificeren per beheerlaag (2.2 Beheerlagen).

In hoofdstuk 3. (Dienstverlening door de ASP) zijn alle ASP beheeractiviteiten beschreven conform de terminologie en structuur van de methodiek van de Application Services Library en ITIL. Er is een indeling gemaakt in Applicatie beheer (Hoofdstuk 3.1), Exploitatiebeheer (Hoofdstuk 3.2), Onderhoud en Vernieuwing op verzoek (Releases) (Hoofdstuk 3.3) en Proactief beheer (Hoofdstuk 3.4). De onderdelen kennen aparte financiële afspraken. Op alle activiteiten is het gewenste servicelevel en de afbakening van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (RASCI) aangegeven.

In hoofdstuk 4 wordt aandacht gegeven aan het aspect rapportage en hoofdstuk 5 vermeldt de afgesproken overlegstructuur. Het gebruikte begrippenkader en gehanteerde definities zijn ondergebracht in de bijlagen A tot en met C.

2. Afbakening van de [ASP] dienstverlening

De dienstverlening is afgebakend door de betrokken applicaties te specificeren (2.1), door afspraken te specificeren per beheerlaag (2.2), door de servicewindows af te bakenen (2.3) en middels de volgende inhoudelijke indeling (hoofdstuk 3):

- Applicatie beheer (correctief , applicatief onderhoud)
- Exploitatiebeheer
- Onderhoud en Vernieuwing (Releases)
- Technisch beheer

2.1 Het applicatielandschap

Het applicatielandschap van de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O) van SVB is het object, waarop de dienstverlening betrekking heeft. Het betreft de onderstaande twee groepen applicaties:

Transactie Systemen / Applicaties	
Applicatie	Naam
ABC	Algemeen Beheer Contacten
BBS	Bereken en BetaalSysteem
BVZ	Bijzondere VoorZieningen
GBA	GBA klantenregister
NRC	Nieuwe Rekening Courant
WMS	Workflow Management Systeem
Raadpleeg Systemen / Applicaties met forms/reports	
Applicatie	Naam
CRS	Centrale RaadpleegSchil
MSI	Management- en Sturingsinformatie
PBB	PUR Berekenen en Betalen
WAS	Wbp Aanvragen Systeem
WBP	Wet Buitengewoon Pensioen
PSS	Productie Sturingssysteem

2.2 Beheerlagen

Beheerlagen	Beschrijving	Afspraak
Functioneel Beheer i.e.: V&O gebruiksbeheer en functioneel beheer	<p>De beheerlaag die verantwoordelijk is voor de instandhouding van de functionaliteit van de informatievoorziening en de informatiesystemen, waarbij functioneel beheer tevens de opdrachtgeversrol vervult naar applicatiebeheer en technisch beheer. Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikersondersteuning en onderhoud van handmatige procedures - Functioneel onderhoud van de informatiesystemen (functionele specificaties, beheren van parameters, Gebruikerstests en –acceptatie) - Beheer van de (inhoud van) bedrijfsgegevens en -definities 	<p>Functioneel Beheer wordt volledig door SVB uitgevoerd. Het V&O gebruiksbeheer en functioneel beheer maken géén onderdeel uit van deze SLA met de [ASP]</p>
Applicatiebeheer (applicatieve , ontwikkeling en onderhoud)	<p>Geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dat er toe dient om de applicaties te laten voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren gedurende de gehele levensduur van de bedrijfsprocessen die het betreft. Het gaat wél om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het correctief¹, perfectief, additief en adaptief onderhoud op het V&O applicatielandschap; - Het (applicatief) realiseren en onderhouden van koppelingen tussen applicaties; - 2^e lijns afhandeling van verstoringen; - Het maken, onderhouden en beheren van installatiescripts. - Het maken, onderhouden en beheren van batchscripts 	<p>Over dit beheer worden in deze SLA afspraken gemaakt.</p> <p>Alle ontwikkeling en onderhoud aan applicaties V&O wordt exclusief gedaan door [ASP].</p> <p>Specifiek WMS wordviewer, WMS document viewer, WMS IF barcode en WMS PDF maker vallen wel <u>onder SVB</u></p> <p>De Beheerlagen zijn onderverdeeld in verdeeld in Applicatiebeheer, Technisch beheer en Exploitatiebeheer (met vaste prijsafspraken) en Onderhoud en Vernieuwing (offertebasis en nacalculatie).</p> <p>Nadere afspraken over de samenwerking tussen SVB en [ASP] zijn er op procesniveau en worden in de DAP nader beschreven.</p>
Technisch beheer	<p>Het omvat alle werkzaamheden die in aanvulling op de hosting uitgevoerd moeten worden voor het beschikbaarstellen van het applicatielandschap:</p>	<p>Het technisch beheer wordt in dit document Database Beheer genoemd en hierover worden in dit document afspraken</p>

¹ Dit kan soms zelfs preventief zijn na tijdige signalering en aanpassing om verstoring voor te zijn.

Beheerlagen	Beschrijving	Afspraak
	<ul style="list-style-type: none"> – Het OTAP omgevingenbeheer – Het opstarten/afsluiten van installatiescripts; – Distributie van installatiescripts met betrekking tot de V&O applicaties en gerelateerde werkzaamheden; – Het technisch realiseren en in stand houden van interne koppelingen tussen de applicaties. 	<p>gemaakt. Het onderscheid met Applicatiebeheer is als volgt:</p> <p>Applicatiebeheer (ASP) zet gewijzigde Configuration Items (CI's) klaar via O, T, A, P omgevingen. Wijzigingen op A & P pas na goedkeuring vanuit SVB.</p> <p>[ASP] doet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoren van de OTAP omgevingen • Opvang en afhandeling van incidenten • Projecten (op aanvraag SVB) • Rapportage • Regulier beheer
Exploitatie beheer	<p>Het beheer van exploitatie op de P omgeving waarborgt de goede continuïteit van de uitvoering van de exploitatietaken en bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Het bewaken van de beschikbaarheid van applicaties; – Beheer van de batchverwerking; – Voorbereiden, uitvoeren, controleren, afronden van de batchverwerkingen i.s.m. V&O gebruiksbeheer; – 2^e lijn afhandeling van verstoringen in productiedata (o.a. ten gevolge van bestaande software fouten). – Beheer en onderhoud van de volgende documenten² behorend bij de diverse batchverwerkingen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedures en communicatie ○ Draaiboeken ○ Technische documentatie ○ Productieplanning 	<p>Dit valt binnen het Standaard beheer door [ASP].</p> <p>De batchverwerking op de transactiesystemen betreft werkzaamheden die deels handmatig, deels geautomatiseerd op reguliere basis worden uitgevoerd en gemonitord. De batchverwerking wordt tegen een vast tarief en volgens een gezamenlijk afgesproken productieroster uitgevoerd.</p> <p>[ASP] doet:</p> <ul style="list-style-type: none"> – monitort systeembeschikbaarheid en batchverwerking en rapporteert dit. – bereidt voor, voert uit, controleert en rondt af (diverse verwerkingsruns) – onderhoudt de inhoud van de productiedocumentatie

Beheerlagen	Beschrijving	Afspraak
	<p>Nadere beschrijving van het productiewerk staat in het DAP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - doet 2^e lijns afhandeling van verstoringen in productiedata - wijzigingen op de batch-verwerking/ planning op functionele wijzigingsverzoeken - wijzigingen op enkel SVB-batch-scripts <p>SVB doet</p> <ul style="list-style-type: none"> - SVB approved wijzigingen op systemen, productieplanning en batches - Afhandeling van 1^e lijn verstoringen in productie data. <p>Nadere afspraken over de samenwerking tussen SVB en [ASP] zijn er op procesniveau</p>
<p>Hosting OTAP-straat Middleware gerelateerd !</p>	<p>Betreft serverbeheer, opslag en backup, besturingssysteem, memory en verwerkingscapaciteit, uitwijk en herstel van de hosting bij uitval.</p> <p>Monitoring van de beschikbaarheid en kwetsbaarheid (security)</p> <p>Mogelijk aansluiting te maken met de MOC en SOC dienstverlening bij SVB.</p>	<p>Hosting maakt onderdeel uit van deze SLA. De OTAP omgeving worden door [ASP] voor SVB V&O beschikbaar gesteld en onderhouden.</p>

2.3 Servicewindows

2.3.1 Standaard servicewindow

Het Servicewindow geeft aan wanneer [ASP] zijn inzet levert aan SVB.

Op basis van het tijdslot voor technische ondersteuning hanteert [ASP] het servicewindow op werkdagen van 07.00 u tot 21.00uur. De dienstverlening geldt aldus op vijf werkdagen gedurende 14 uur (5*14).

Uitzonderingen: Gepland onderhoud (releases), batchjob window en betaalbatches met als gevolg onbeschikbaarheid

Betaalbatches starten op werkdagen tussen 17.00u tot 23.00u volgens een vaste maandkalender.

Medewerkers kunnen dan niet meer in de V&O applicatie. De batchverwerking draait volgens afgesproken schema en tijdplanning, aan te geven in de bijlage Exploitatiewerkzaamheden [ASP].

2.3.2 Het bereik van deze SLA

De dienstverlening die in deze SLA tussen [ASP] en SVB wordt overeengekomen bestaat uit:

- Applicatie beheer (correctief applicatie onderhoud)
- Technischbeheer
- Exploitatiebeheer
- Hosting O T A P en uitwijklocatie (gescheiden van OTAP)
- Onderhoud en Vernieuwing (Releases)
- Databasebeheer

De financiële afspraken voor deze onderdelen verschillen.

3. Dienstverlening door [ASP]

3.1 Servicelevels voor Applicatief- Technisch- en Exploitatatie-beheer

De Servicelevels omvatten de beheerlagen zoals beschreven in hoofdstuk 2.2. Het betreft handhaving van de dienstverlening conform de afgesproken servicelevels en herstel van verstoringen.

De activiteiten die we Applicatief- Technisch- en Exploitatatiebeheer noemen zijn hieronder, geclusterd in de vorm van processen, opgenomen. Voor elk proces is in onderstaande tabel aangegeven welk resultaat hiervan wordt verwacht en welke specifieke servicelevels hiervoor gelden. In de tabel in 3.1.1 is aangegeven hoe de taken en verantwoordelijkheden verdeeld zijn. Nadere afspraken zijn opgenomen in de DAP.

Proces	Resultaat	Servicelevel
Servicedesk [ASP]	<ul style="list-style-type: none"> Betreft actieve voortgangsbewaking van incidenten en van service requests. Deze laatste kunnen divers zijn, zoals informatieverzoeken, standaard changes, andere wijzigingsverzoeken, klachten, vragen, aanvragen voor een (impact)analyse, verzoek om ondersteuning bij in productie nemen van releases. 	<p>Intentie : Standaard Service window: werkdagen tussen 7 – 21 uur</p> <p>Nadere afspraken over de diensten van de Servicedesk [ASP] en de samenwerking met SVB zijn opgenomen in de DAP.</p>
Batch verwerking [ASP]	<ul style="list-style-type: none"> Batch job windows 	<p>Maandag t/m vrijdag tussen 23.00u tot 07.00u.</p> <p>Betaalbatches is gepland tussen 17.00u tot 23.00u volgens een vaste maandkalender. Medewerkers kunnen dan niet meer in de V&O applicatie.</p>
Onderhoud	<p>Onderhoud mag geen invloed op beschikbaarheid hebben en niet gelijktijdig met batches draaien.</p> <p>Indien er wel onbeschikbaarheid ontstaat, gebeurt dit in overleg met de Product Owner SVB</p> <ul style="list-style-type: none"> 	<p>We maken onderscheid tussen Functionele en Technische releases.</p> <p>Nadere afspraken over de releases [ASP] en de samenwerking met SVB zijn opgenomen in de DAP.</p>
Backup procedure [ASP]	<ul style="list-style-type: none"> Dagelijkse incremental backup Wekelijkse <u>volledige</u> Backup 	<p>Backup dient te worden gepland door [ASP], zonder dat gebruikers er last van hebben, en rekening houden is met batch job windows.</p>
LifeCycle Beheer	<ul style="list-style-type: none"> In hoeverre systemen achterlopen met beschikbare software versies, is te bepalen door de PO vanuit SVB. 	<p>Het systeem loopt maximaal 1 versie achter op de nieuwste beschikbare versie.</p>

Proces	Resultaat	Servicelevel															
Incident-beheer	<p>[ASP] zorgt voor herstel van de dienstverlening en dient zo nodig een wijzigingsverzoek in bij SVB; het gaat daarbij om de operationele beschikbaarheid van de applicaties en om de continuïteit van de batchverwerking.</p> <p>Prioriteit wordt toegekend door de SVB Servicedesk op basis van impact en urgentie en kan door de SVB incidentmanager in overleg met de PO V&O systemen gewijzigd worden naar aanleiding van voortschrijdend inzicht en/of gewijzigde omstandigheden. De nieuwe prioriteit is effectief met ingang van het meldingstijdstip.</p> <p>Evaluatie na 3 maanden (maandrapportage) zal doen blijken in hoeverre nevenstaande servicelevels passen bij het geheel van de afspraken over Standaard beheer. Eventuele aanpassing van afspraken op basis van deze evaluatie is t.z.t. punt van gesprek tussen [ASP] en SVB. Nadere afspraken over dit proces zijn opgenomen in de DAP.</p>	<p>De oplostijd is gekoppeld aan de prioriteit³, waarvoor onderstaande oplostijden gelden. Het begrip 'oplostijd' valt alleen binnen het afgesproken beschikbaarheidsvenster [werkdagen 7-21 uur]. Dit geldt ook voor major incidenten, in onderling overleg per situatie te bepalen naar prio 1, maar meestal met een prio 2.</p> <p>Prioriteit tabel</p> <p>Reactietijd is van toepassing incident is aangemeld bij de [ASP].</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplostijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P1</td> <td>10 min</td> <td>95% binnen 4 uur (kloktijd)</td> </tr> <tr> <td>P2</td> <td>1 uur</td> <td>95% binnen 8 uur (werktijd)</td> </tr> <tr> <td>P3</td> <td>2 uur</td> <td>95% binnen 16 uur (werktijd)</td> </tr> <tr> <td>P4</td> <td>4 uur</td> <td>95% binnen 50 uur (werktijd)</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	P1	10 min	95% binnen 4 uur (kloktijd)	P2	1 uur	95% binnen 8 uur (werktijd)	P3	2 uur	95% binnen 16 uur (werktijd)	P4	4 uur	95% binnen 50 uur (werktijd)
Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd															
P1	10 min	95% binnen 4 uur (kloktijd)															
P2	1 uur	95% binnen 8 uur (werktijd)															
P3	2 uur	95% binnen 16 uur (werktijd)															
P4	4 uur	95% binnen 50 uur (werktijd)															
Wijzigingen-beheer	<p>Betreft wijzigingen voor correctief onderhoud op het applicatielandschap als ook de hosting & housing systeem-omgeving.</p> <p>In het Standaard beheer worden geen wijzigingen in gang gezet noch doorgevoerd die releasematig worden verwerkt. Alle voorstellen worden geregistreerd, geprioriteerd, geaccordeerd/ afgewezen. Voor nadere afspraken: zie DAP</p>	<p>De realisatietijd is gekoppeld aan de prioriteit van het incident waarvoor de wijziging de oplossing moet zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wijzigingen van CI's worden doorgegeven via het Change proces; De beheerder van een CI is verantwoordelijk voor de identificatie, actuele registratie en rapportage van zijn CI's. <p>Afspraak m.b.t betrouwbaarheid: 90% van de wijzigingen biedt één keer de juiste en volledige oplossing</p> <ul style="list-style-type: none"> 															
Programma beheer en - distributie	Het als gevolg van correctief onderhoud deployen van gewijzigde programmatuur.	De target is gekoppeld aan de prioriteit van het incident waarvoor de wijziging de oplossing moet zijn.															
Beschikbaarheidsbeheer	In feiten zijn alle V&O Applicatiesystemen 7*24uur beschikbaar m.u.v. de perioden	<ul style="list-style-type: none"> De gehele V&O systeem keten in Productie heeft een minimum 															

³ De SVB ICT Servicedesk bepaalt de prioriteit op basis van impact en urgentie

Proces	Resultaat	Servicelevel
	<p>van batch, housekeeping en gepland onderhoud.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<p>beschikbaarheid van minimaal 98%, op basis van 5*14 uur per week, en over een maand gemeten en gerapporteerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 5x14 uur (van 07.00u tot 21.00u) <p>Bepaling: Onbeschikbaarheid = Som van onbeschikbaarheid gemeten op basis van start/stoptijd per incident – Som van de tijd waarop per incident terecht gewacht is op de SVB (waiting for customer) + Som van de in loggings of in monitoring apparatuur ge-registreerde onbeschikbaarheid vooraf-gaand aan de starttijd van een incident.</p> <p>Onbeschikbaarheid buiten de invloed van [ASP], wordt niet meegerekend. Dit zijn o.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Onbeschikbaarheid van het WAN/LAN/KA; ▪ Onbeschikbaarheid met toestemming van of in opdracht van de SVB.⁴
Configuratie beheer	<p>Actuele en correcte CMDB en onderhoudsprocedure. [ASP] doet een voorstel over de te registreren componenten. (van applicaties, documentatie, programma's en sources, gegevens-definities, testware, OTAP-procedures (voor het omgevingenbeheer⁵)). Na akkoord van SVB volgt implementatie en een eerste meting (0-meting).</p> <p>Het installeren en beheren van en rapporteren over de applicatieprogrammatuur-CI's (incl. versies).</p>	<p>Er is een overzicht beschikbaar van de Configuratie Items (CI's) die onder beheer zijn van de [ASP]</p> <p>De norm is: 100% accuraat (compleet, de werkelijke situatie); te meten door een audit of steekproef door de SVB geïnitieerd ná een 0-meting.</p>
Capaciteitsbeheer	<p>Adequate maatregelen zijn beschikbaar en middelen worden optimaal ingezet ter bewaking van voldoende capaciteit.</p>	<p>Er zijn rond de 100 gebruikers, de ervaring is dat gemiddeld zo'n 50 gebruikers gelijktijdig werken in de V&O-applicaties</p>

⁴ Alleen indien beide partijen overeenstemming hebben bereikt over tijdstip/tijdsduur van (onderhouds)werkzaamheden wordt onbeschikbaarheid a.g.v. het onderhoud niet aangemerkt als 'onbeschikbaar'.

⁵ Het omgevingenbeheer zelf is onderdeel van technisch applicatiebeheer en maakt geen deel uit van deze SLA

Proces	Resultaat	Servicelevel
	<p>[ASP] geeft per release aan of er op het gebied van infrastructurele middelen aanpassingen nodig zijn.</p> <p>Monitoring en bewaking van doorlooptijden; trendanalyses; capaciteitsrapportage en capaciteitsadvies;</p>	<p>[ASP] rapporteert over de monitoring en bewaking van doorlooptijden en levert trendanalyses; capaciteitsrapportage en capaciteitsadvies; Performance- en capaciteit zijn geen showstopper bij realisatie en implementatie (capaciteit- en performancebewaking werkt effectief bij impactanalyses en testen); over bij impactanalyse gebleken eventueel noodzakelijke investeringen wordt SVB altijd geïnformeerd door [ASP].</p>
Service Continuïteits-beheer	<p>Continuïteit van de dienstverlening ook op de langere termijn zonder (potentieel) misbruik en/ of schade en tevens betrekking hebbend op de dienstverlening door derde leveranciers.</p>	<p>RPO (1 werkdag = 24uur) voorwaarden vanuit SVB zijn leidend.</p> <p>1 x per twee jaar is een continuïteitstest verplicht.</p> <p>Er zijn maatregelen aantoonbaar die de garantie vormen voor de continuïteit van de dienstverlening, waaronder maatregelen voor onderhoudbaarheid en overdraagbaarheid van applicaties en documentatie, maatregelen voor het actueel, betrouwbaar en controleerbaar houden van documentatie, maatregelen voor calamiteitenopvang. Er is continuïteitsrapportage en continuïteitsadvies.</p> <p>Uitwijktesten worden vooraf duidelijk gecommuniceerd en afgestemd. Resultaat wordt teruggekoppeld aan SVB</p> <p>Maximaal Dataverlies (tot 24 uur)</p> <p>Afhankelijk van het soort disaster:</p> <p>Standaard uitwijk: Ja</p> <p>In het geval; van een cyber incident is het afhankelijk van het moment</p> <p>Disaster recovery (live na downtime)</p> <p>SVB BIA: 3 dagen, standaard uitwijk is daarvoor ingericht</p>
Beveiliging	<p>Beveiliging van de uitwisseling van informatie</p> <p>Bewaartermijn en uitwisseling conform richtlijnen IB en AVG</p>	<p>Adequate reactie op beveiligingsincidenten;</p>

Proces	Resultaat	Servicelevel
	<p>Management van toegangsrechten</p> <p>Toegangsbeveiliging voor het applicatielandschap</p> <p>Monitoring van toegang tot en gebruik van systemen</p> <p>Stimuleren en controleren van de naleving</p> <p>[ASP] verleent medewerking aan beveiligingsaudits.</p> <p>Informatie over wachtwoorden wordt door [ASP] nooit in (beheer-) documenten vastgelegd, maar in aparte speciaal beveiligde databases (bijv. met tools als Keepass).</p> <p>[ASP] is verantwoordelijk voor de beveiliging van de gehoste servers tegen ongeoorloofde toegang door derden.</p> <p>[ASP] rapporteert aan SVB over pogingen tot ongeoorloofde toegang, en verstrekt daarover afdoende informatie aan de SVB.</p> <p>[ASP] draagt zorg voor toegangsbeveiliging m.b.t. verbindingen/connecties vanaf de bij ASP gehoste infrastructuur naar SVB gehoste omgevingen (d.w.z. SVB servers, SVB infrastructuur zoals digitale kluizen).</p> <p>[ASP] meldt terstond binnen 24 uur aan SVB als er door toedoen of nalaten van [ASP] een datalek m.b.t. V&O data is opgetreden. Er is sprake van een datalek als derden, die geen toegang zouden mogen hebben tot V&O (persoons-) gegevens, toch die informatie in handen krijgen. Niet alleen een grootschalige inbraak telt als een datalek, maar bijvoorbeeld ook het kwijtraken, de diefstal of het onbevoegd gebruik van persoonsgegevens.</p> <p>Conform de 'Wet meldplicht datalekken' d.d. 1-1-2016 moet een datalek aangemeld worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.</p> <p>Als er een datalek optreedt doet SVB deze aanmelding bij de Autoriteit Persoonsgegevens.</p> <p>Verantwoordelijkheid voor beoordeling en afhandeling bij het beoordelen en het proces van afhandelen van beveiligingsincidenten hebben de security en privacy functionarissen van [ASP] en SVB een prominente rol. En zijn verantwoordelijk</p>	<p>Servicelevels voor autorisatiebeheer zijn zoals voor standaard changes (afhandeling duurt 1 tot 3 dagen);</p> <p>De afspraak is een adequate (informatie)beveiliging, die gericht is op het waarborgen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie en informatievoorziening. De norm is de SVB 'Richtlijnen Informatiebeveiliging' die gebaseerd is op Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO), het normkader sinds 2020.</p> <p>Service indicatoren voor de SLA die SVB hanteert en met de ASP verder dient overeen te komen</p> <ul style="list-style-type: none"> -Security patch frequentie afspraken -Hardening services toelichting -Kwetsbaarheid analyse vanuit SVB -Penetratietest extern, niet door de ASP zelf

Proces	Resultaat	Servicelevel
	voor de coördinatie en afhandeling van incidenten.	
Service level management	Gewenste servicelevels zijn bepaald, afspraken zijn gemaakt, de servicelevels worden bewaakt en geactualiseerd. De SLA, het DAP en de DFA zijn vastgesteld. [ASP] rapporteert over het serviceniveau.	[ASP] levert de afgesproken rapportages (Zie verder hoofdstuk 4) Het service level management wordt uitgevoerd door de service manager [ASP] in samenwerking met betrokken GWB locatie Leiden, ICT Servicedesk, Changedesk, Incidentmanager, Change-manager van SVB. De service manager heeft contact met alle betrokken partijen, zowel bij de SVB als bij [ASP].

Exploitatie-beheer	<p>Dit zijn werkzaamheden die deels handmatig, deels geautomatiseerd op reguliere basis worden uitgevoerd en gemonitord.</p> <p>Het bestaat uit voorbereiden, uitvoeren, controleren, afronden van de batchverwerkingen, zoals nader beschreven in de bijlage Exploitatiewerkzaamheden in de DAP</p> <p>De batchplanning wordt aangegeven door gebruiksbeheer.</p>	<p>In geval van problemen verleent [ASP] 2^e lijns-ondersteuning bij de diverse verwerkingsruns.</p> <p>De dossiers van nevenstaande documenten zijn actueel, betrouwbaar en compleet.</p> <p>SVB beheert een klein aantal eigen batchscripts; wijzigingen hierop voert SVB alleen door via Changemanagement (wijzigingenbeheer), opdat [ASP] geïnformeerd kan blijven. Nadere informatie over batchverwerkingen is opgenomen in de DAP.</p> <p>Betrouwbare batchverwerking: geen fouten door CI's die beheerd worden door [ASP]</p>
--------------------	--	--

3.2.1 Oplostijden van incidenten per prioriteit, verdeeld naar impact en urgentie

Voor incidenten met de prioriteit 1 geldt een maximale oplostijd van 4 uur!

Het tijdsverloop (inclusief Reactietijd) waarbinnen een gedetecteerde of gemelde Storing (al dan niet tijdelijk middels een Workaround) opgelost dan wel gerepareerd is.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
P1	10 min	95% binnen 4 uur (kloktijd)
P2	1 uur	95% binnen 8 uur (werktijd)
P3	2 uur	95% binnen 16 uur (werktijd)
P4	4 uur	95% binnen 50 uur (werktijd)

Het bepalen van prioriteit gebeurt op basis van urgentie en impact.

In de scorecard voor prioriteit 1 wordt vastgelegd op basis van welke urgentie en impact een prioriteit 1 incident wordt bepaald. Als de dienst V&O niet beschikbaar is voor alle gebruikers, dan wordt het een prio 1 incident (proces risico klasse = Vitaal conform de meest recente Baseline Assessment SVB)

Puur op basis van aantal medewerkers is de impact beperkt (circa 50 medewerkers); het aantal uitkeringsgerechtigden (circa 20.000) heeft een grote impact rondom het berekenen en formeren van de betaalbestanden (eerste week van de maand). In alle gevallen moet zo snel mogelijk gestart worden met het oplossen van een incident.

3.2.2 Verantwoordelijkheden voor Standaard (applicatie) beheer en Exploitatie (RACSI)

Standaardbeheer		RACSI ⁶	
Beheerproces	Activiteit	SVB	[ASP]
Servicedesk	Eerste lijn technische ondersteuning SVB	RAC	SI
	Tweede lijn technische ondersteuning ASP	SI	RAC
Incidentbeheer	Aanmelden vanuit gebruikers V&O door SVB	RAC	SI
	Aanmelden vanuit Beheeractiviteiten door ASP	SI	RAC
	Voortgangsbewaking	RAC	SI
	Oplossen en testen	SI	RAC
	Accepteren	RAC	SI
Lifecyclebeheer	Kenbaar maken vanuit ASP	SI	RAC
Wijzigingenbeheer	wijzigingen voorstellen	RAC	SI

⁶ In Bijlage B staan de definities van het RACSI model

Standaardbeheer		RACSI ⁶	
Beheerproces	Activiteit	SVB	[ASP]
	wijzigingen registreren	AI	RC
	wijzigingen prioriteren of clusteren (in miniprojecten)	RA	CSI
	wijzigingen inplannen (releases)	RA	CSI
	wijzigingen afhandelen	AI	RC
	wijzigingen afwijzen	RAC	SI
Programmabeheer en - distributie	Deployment	SI	RAC
Beschikbaarheidsbeheer	Monitoring en rapportage	I	RAC
Beveiliging	Beveiligingsprocedures hanteren volgens SVB Richtlijnen Informatiebeveiliging	I	RAC
Configuratiebeheer (voor Cl's, waarvoor hosting = niet Windows)	Onderhoud Configuration Management Database (CMDB)	I	RAC
	Onderhoud technische documentatie ⁷	I	RAC
	Onderhoud programma's en sources	I	RAC
	Onderhoud gegevensdefinities	RAC	SI
	Onderhoud testware	I	RAC
	OTAP-procedures	I	RAC
Capaciteitsbeheer	vaststellen van capaciteitsbehoefte	AS	RCI
	monitoring en bewaking doorlooptijden en resource-verbruik	I	RAC
	maken van trendanalyses	I	RAC
	rapporteren en verbetervoorstellen	I	RAC
Continuïteitsbeheer	opstellen normen en procedures	AI	RC
	opstellen continuïteitsplan (ivm diensten ASP)	I	RAC
	monitoring en bewaking	AI	RC
	maken van trendanalyses	I	RAC
	rapporteren en verbetervoorstellen	I	RAC
Service level management	servicelevels definiëren	RC	ASI
	servicelevels bewaken	AI	RC
	SLA, DAP en DFA opstellen	RAC	SI
	rapporteren over serviceniveau	AI	RC

⁷ niet hier bedoeld is de documentatie voor eindgebruikers; dat hoort bij functioneel beheer (SVB)

Standaardbeheer		RACSI ⁶	
Beheerproces	Activiteit	SVB	[ASP]
	inrichten diverse overleggen	AI	RC
Exploitatiebeheer met o.a. beheer van de batchverwerking	Beheer van documenten (inhoudelijk) betreffende de exploitatie	AI	RC
	De batchverwerking is opgenomen in bijlage van de DAP	AI	RC

3.3 Onderhoud en Vernieuwing

Het 'Onderhoud en Vernieuwing' omvat de beheerlagen zoals beschreven in hoofdstuk 2.2:

Het 'Onderhoud en Vernieuwing' gebeurt altijd op offertebasis en de daarbij horende activiteiten maken geen deel uit van het Standaard applicatie, technisch- en exploitatiebeheer. De activiteiten die we vatten onder Onderhoud en Vernieuwing zijn hieronder, geclusterd in de vorm van processen, opgenomen. Voor elk proces is in onderstaande tabel aangegeven welk resultaat hiervan wordt verwacht en welke specifieke servicelevels hiervoor gelden. In de tabel in 3.3.2 is aangegeven hoe de taken en verantwoordelijkheden verdeeld zijn. Nadere afspraken zijn opgenomen in de DAP. De activiteiten in het kader van Onderhoud en Vernieuwing kunnen worden geleverd op projectbasis of als change (= 'klus') en worden apart geprijsd.

3.3.1 Servicelevels van Onderhoud en Vernieuwing

Proces	Resultaat	Servicelevel
Wijzigingenbeheer	In 'Onderhoud en Vernieuwing' worden alleen wijzigingen verwerkt die releasematig in gang zijn gezet. Er zullen in afstemming tussen SVB en ASP een aantal functionele -en technische releases per jaar worden bepaald.	<p>Aantal releases is aan de SVB PO om te bepalen, maar wel in onderlinge afstemming</p> <p>Rollback mogelijk naar versie n-1 (op basis van de back-up)</p> <p>Change capaciteit</p> <p>Door SVB beschikbaar gemaakte release jaarplanning zal sterk de mate van capaciteit gaan bepalen, dit is nog nader overeen te komen tussen SVB en ASP.</p> <p>Wijzigingen van CI's worden altijd doorgegeven via het Change proces.</p> <p>Voor nadere afspraken: zie DAP.</p>
Impactanalyse (ASP)	<p>Gevolgen van voorgestelde wijzigingen worden globaal in kaart gebracht; op basis hiervan wordt de beste (globale) oplossingsrichting bepaald en een schatting gedaan van de uren inspanning. Procedureel is de trigger een RFC met een opleverdatum en een maximaal te besteden uren voor de analyse.</p> <p>Impact m.b.t performance en capaciteit is tijdig in beeld en maakt deel uit van de impactanalyse</p>	<p>Aanvraag en eerste terugmelding binnen 24 uur. De terugmelding betekent de start van de impactanalyse.</p> <p>≥85% van de impactanalyses is binnen de afgesproken tijd geleverd.</p> <p>Performance en capaciteit mogen geen prominente showstoppers blijken te zijn bij acceptatietests en implementatie. Over bij impactanalyse gebleken eventueel noodzakelijke investeringen zal [ASP] altijd tijdig SVB</p>

Proces	Resultaat	Servicelevel
		informereren. Het goedkeuren van investeringen is aan de SVB.
Ontwerp	Uitwerking en vastlegging van specificatie van gebruikerswensen in een use case en/of een functioneel ontwerp (FO) op basis waarvan eenduidig kan worden gerealiseerd en getest	N.v.t. dit wordt door SVB zelf ingevuld
Releasemanagement	Voorafgaand aan de realisatie wordt er op basis van het ontwerp een definitieve inschatting gedaan van de benodigde inspanning voor realisatie, testen en het herstellen van bevindingen uit de acceptatietest gemaakt en het deployen naar productie (aantal uren). Deze inschatting wordt gebruikt voor de samenstelling van releases. Gepland, periodiek onderhoud staat in een jaarplan en een releasekalender.	N.v.t. SVB stelt de release kalender vast via de impact analyses van [ASP].
Realisatie (volgens de definitieve offerte)	<p>Vertaling van het FO in een technisch ontwerp (TO) en in programmatuur.</p> <p>Releases en patches opgeleverd ter acceptatie.</p> <p>Nieuwe/ aangepaste software wordt gedistribueerd.</p> <p>De productieomgeving wordt ingericht.</p> <p>Resultaat is correct en is er op tijd.</p> <p>Maatgevend voor de kwaliteit van Onderhoud en vernieuwing is het percentage afgekeuringen bij acceptatietest voor zover verwijtbaar aan [ASP] (later volgt op basis van de praktijk een servicelevel). Na afronding van de realisatie wordt er door [ASP] de werkelijk gebruikte uren aan de SVB gerapporteerd.</p>	<p>90% van de wijzigingen wordt correct en tijdig opgeleverd ter acceptatie: d.w.z.</p> <ul style="list-style-type: none"> - in de acceptatie test worden geen afwijkingen t.o.v. het RfC of FO geconstateerd. - Oplevering is inclusief releasenotes en CMDB update. <p>Er worden nog afspraken gemaakt over normering van de hoeveelheid werk en hoe om te gaan met evt. piekbelasting</p>
Implementatie	Informatiesysteem operationeel en beschikbaar	Ondersteuning aan SVB op haar verzoek kan in 90% van de verzoeken binnen drie werkdagen starten.

3.3.2 Verantwoordelijkheden voor Onderhoud en Vernieuwing op verzoek(RACSI)

Onderhoud en Vernieuwing (op verzoek)		RACSI	
Processen	Activiteit	SVB	[ASP]
Wijzigingenbeheer	wijzigingen inplannen (releases)	RA	CSI
Informatieanalyse en FO	Opstellen use cases	RAC	SI
	Opstellen FO	RAC	SI
Impactanalyse	analyseren van gevolgen van wijzigingsvoorstellen; document schrijven	SIA	RC
Realisatie	Technische specs en technisch ontwerp incl. documentatie (TO)	SI	RAC
	Bouw (inclusief documentatie)	SI	RAC
	Test (unittest en integrale systeemtest)	SI	RAC
Programmabeheer en -distributie	Opstellen jaarplan	ASI	RC
	opstellen releasekalender	ASI	RC
	opleveren van releases	I	RAC
	inrichten productieomgeving	I	RAC
Testen	Vaststellen acceptatiecriteria	RAC	SI
	Inrichten acceptatieomgeving	SI	RAC
	Uitvoeren acceptatietests	RAC	SI
	Ondersteunen acceptatietests	SI	RAC
Implementatie	Inrichten productieomgeving	SI	RAC
	Ontwikkelen productiedossier	SI	RAC
	Gegevensconversies	SI	RAC
	Procesbeschrijvingen	RAC	SI
	Werkinstructies eindgebruiker	RAC	SI
	AO primair business proces	RAC	SI
	Opleiden eindgebruikers	RAC	SI

3.4 Proactief beheer

Beheer kent de volgende definities van diensten. Hiervoor geldt de volgende randvoorwaarde.

Randvoorwaarden:

Om de beschreven dienstverlening te kunnen uitvoeren, stelt [SVB] de volgende eisen aan de infrastructuur van [ASP]:

[ASP] maakt gebruik van monitoring tooling en zal de uitkomsten delen met SVB.

Leidend zijn de passages over beveiliging en backup procedure zie paragraaf 3.1 .

3.4.1 Regulier Beheer

De activiteiten die in dit kader uitgevoerd worden zijn:

- **Monitoring:** het bewaken van de onderliggende systemen, Oracle database en het applicatielandschap, systemen en infrastructuur. Het operating system op gebied van schijfgebruik, het analyseren van capaciteit- en performancetrends, het bewaken van security-zaken tegen de onderstaande servicelevels.

Proces	Resultaat	Servicelevel
monitoring	Responsetijden op afstand bij calamiteiten	1 uur
	Responstijden bij calamiteiten die alleen opgelost kunnen worden op locatie	8 uur

- **Rapporteren/Overleg:** periodieke bijeenkomst over te plannen werk. Rapporteren heeft in principe een frequentie van eens per maand. Doel van de rapportage is een overzicht te geven over de activiteiten van die maand, voorstellen te doen en een onderscheid voor planbare activiteiten te maken tussen Regulier Beheer en Projecten;
- **Regulier Beheer:** activiteiten die uitgevoerd worden om de dagelijkse productie te verzekeren. Regulier beheer vindt per definitie plaats in Service Windows (zie 2.3.1);
- **Onderhoud van documentatie** over databases, applicatieservers en procedures.

3.4.2 Incidentbeheer

Voor het aanmelden bij [ASP] heeft het incident al een traject afgelegd binnen de SVB. Daarbij is, op basis van onderzoek, bepaald dat [ASP] ingeschakeld moet worden om tot een oplossing van het incident te komen. Het incident wordt in het Call registratiesysteem van SVB ingevoerd door SVB geautoriseerde medewerkers en bij prioriteit 1 of 2 bovendien ook telefonisch doorgegeven aan de Servicemanager van [ASP]. De volgende informatie wordt vastgelegd / uitgewisseld;

- wederzijdse incident nummers,
- incidentomschrijving,
- prioriteit,
- verwachte reactietijd/oplostijd,
- aanmeldingstijd.

Het communicatieproces van aanmelden en oplossen staat in de DAP beschreven.

3.4.3 Preventief beheer

In kader van de SLA voorziet SVB een aantal beheer capaciteit of incident bedreigingen, waar de ASP zelf direct op dient te acteren. De vastlegging van deze standaard change incident in het Call registratiesysteem van SVB zal later plaatsvinden. Tevens informeert [ASP] de SVB over de uitgevoerde werkzaamheden door middel van een mail aan de SVB ICT servicedesk.

Capaciteit bedreigingen/incidenten zijn: vollopen tablespace, piekbelastingen i.v.m. processor memory, dreigend tekort aan dataopslag schijven, vollopen schijven.

3.4.4 Onderhoudswerkzaamheden buiten regulier beheer

Activiteiten die planmatig en in overleg uitgevoerd worden en niet vallen onder Regulier Beheer, incident beheer en/of proactief beheer. Te denken valt bijvoorbeeld aan: servermigraties, databasemigraties, de installatie van patches, het toevoegen van extra databases, het creëren van nieuwe backup procedures, etc. Ook de werkzaamheden voor de intake van de databases en applicatieservers vallen niet onder het Regulier Beheer. Waaronder onderstaande activiteiten:

1. Lifecycle management - migraties
2. Audits bevindingen

3.4.5 Detailomschrijving van activiteiten Technisch beheer

3.4.5.1 Monitoring

Nader te beschrijven door ASP

3.4.5.2 Regulier Beheer

Nader te beschrijven door ASP

4 Rapportage

4.1 Algemeen

[ASP] levert diensten zoals aangegeven in de voorgaande hoofdstukken van deze SLA. In dit hoofdstuk maken SVB en [ASP] afspraken over de rapportage die [ASP] zal leveren aangaande de geleverde diensten. Doel van de rapportages is:

- de SVB inzicht geven in de geleverde prestaties en de verantwoording daarvan;
- pro-actief optreden mogelijk maken door SVB;
- uitbrengen van advies m.b.t. het verbeteren van de dienstverlening.
- De gewenste rapportages zijn:
 - Maandelijkse rapportage;
 - Release rapportage;
 - Incidentele rapportage (o.a. Klantwaarderingsonderzoek (halfjaarlijks))

De maandrapportage wordt elektronisch door [ASP] aangeleverd uiterlijk op de vijfde werkdag na afloop van de voorgaande maand. Alle geleverde informatie moet relevant, volledig en correct zijn. [ASP] geeft aan of er voldaan is aan de overeengekomen normen en stelt maatregelen voor ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

De maandrapportage wordt in het Service Overleg besproken. De resultaten van het Klantwaarderingsonderzoek worden in het Strategisch overleg besproken.

Over aanvullende rapportagevragen van SVB zal overleg plaatsvinden met de servicemanager van [ASP].

4.2 Maandrapportage

De maandelijkse servicelevel rapportage bevat informatie betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van [ASP] over de voorafgaande maand. De punten die minimaal moeten worden opgenomen in de rapportage zijn per performance indicator aangegeven. Het doel van deze rapportage is het signaleren van afwijkende situaties om tijdig actie te kunnen ondernemen en zodoende problemen in de toekomst te voorkomen. Daarnaast moet blijken dat [ASP] aan de gestelde eisen, zoals beschreven in deze SLA, voldoet. Deze rapportage wordt uiterlijk op de vijfde werkdag van de daarop volgende maand elektronisch aangeleverd door [ASP].

4.2.1 Maandelijkse rapportage-items

1. Incidentmanagement
 - Afhandeltijd van incidenten per prioriteit in verhouding tot de normtijd
 - Betrouwbaarheid: % changes dat in één keer de juiste en volledige oplossing biedt in verhouding tot het normpercentage
2. Beschikbaarheid van applicaties
 - Beschikbaarheid van de applicatie in verhouding tot de norm.
3. Capaciteit en prestaties
 - Monitoring en bewaking van doorlooptijden; trendanalyses; capaciteitsrapportage en capaciteitsadvies.

4.3 Release rapportage

De release rapportage is een terugkomende rapportage uiterlijk op de eerste werkdag na de oplevering in de Productie over de performance indicatoren met betrekking tot releases.

De rapportage wordt elektronisch aangeleverd door [ASP].

4.3.1 Release rapportage-items (onderhoud en vernieuwing)

1. Programmabeheer distributie

- Releasekalender: jaarlijks samenstellen van de releasekalender voor onderhoud, projecten en releases voor het aankomende jaar
- Releasenotes worden meegestuurd bij aanbieden van een release ter acceptatie

2. Realisatie van nieuwe functionaliteit

- Tijdigheid: % tijdige opleveringen in verhouding tot het normpercentage
- Correctheid: % afwijkingen van releases t.o.v. het RfC of FO blijkens de acceptatietests in verhouding tot het norm percentage
- Kwaliteit van de service Onderhoud en Vernieuwing: maatgevend is het aantal testbevindingen en aantal patches dat noodzakelijk is voor verbeteringen

3. Implementatie

- Gebruiksklaar: aantal extra vragen om ondersteuning vergeleken met het gemiddelde als er geen vernieuwing is geweest

4.4 Incidentele Rapportage

De SVB kan voor een ad-hoc informatiebehoefte incidenteel vragen om een incidentele rapportage. Dit is een meer gedetailleerde rapportage naar aanleiding van incidenten, problemen, releases en/of wijzigingen. Deze rapportage wordt uiterlijk vijf werkdagen na het indienen van het verzoek door de SVB, aangeleverd door [ASP], indien is bevestigd dat de gevraagde informatie geleverd kan worden.

4.4.1 Incidentele rapportage-items

1. Configuratiebeheer

- Accuratesse in het beheer, zowel procedureel als wat betreft de juistheid van de gegevens te meten door een audit of steekproef door de SVB geïnitieerd, waarin wordt vergeleken met de norm.

2. Continuïteit

- Continuïteitsplan: ter bewaking van de continuïteit van de V&O applicaties en de dienstverlening door [ASP]
- Code review

3. Kwaliteit

- Het halfjaarlijks klantwaarderingsonderzoek
- Jaarlijks door de SVB geïnitieerd extern auditrapport over de Informatiebeveiliging.

4.5 Service Level rapportage

[ASP] levert maandelijks een service level rapport op met de volgende indeling:

1. Overzicht afgelopen periode

2. Calls of changes

3. Advies

4. Actielijst

5. Trends

5. Overige afspraken

5.1 Bewaaringsovereenkomst

Voor het geval waarin de intellectuele eigendomsrechten inclusief de broncode van de maatwerksoftware (nog) niet aan SVB is overgedragen en ter zake standaardsoftware waarvoor met SVB een licentieovereenkomst is afgesloten, verklaart [ASP] zich bereid een bewaaringsovereenkomst (bijvoorbeeld Escrow overeenkomst) af te sluiten met of ten behoeve van de SVB.

Bewaartermijn conform richtlijnen SVB IB en AVG

5.2 Audit

De SVB en haar toezichthouders zijn bevoegd om op elk door hen in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de opdracht, op kosten van de SVB of haar toezichthouders, bij [ASP] een audit te laten uitvoeren door een of meer door de SVB of haar toezichthouders aan te wijzen (EDP-) auditors. [ASP] is verplicht aan voornoemde audits haar medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle bescheiden met betrekking tot de opdracht. Het uitvoeren van een audit zal niet tot vertraging van de afgesproken dienstverlening mogen leiden. Indien de uitvoering van een audit desalniettemin leidt tot vertraging zullen partijen overleggen over de noodzakelijke aanpassingen van de planning.

De SVB heeft het recht tot review van het complete auditdossier van door [ASP] in eigen beheer uitgevoerde audits, voor zover die betrekking hebben op de opdracht voor de SVB.

5.3 Onderhoudbaarheid en overdraagbaarheid

Het V&O systeem moet voor de continuïteit van de V&O processen ook in geval van beëindiging van de overeenkomst onderhoudbaar en overdraagbaar zijn. Hiertoe stelt SVB de eis dat er gebouwd wordt in standaard Oracle en dat alle systemen (op de afgesproken tijd) actueel, betrouwbaar en controleerbaar gedocumenteerd zijn. [ASP] zal ervoor zorgdragen dat aan deze eis wordt voldaan.

Bijlage A: Begrippen en definities

Begrip	Omschrijving
Aanmelding incident	De melding van een incident begint bij het vastleggen van de melding in de Servicedesk [ASP] en bij een prioriteit 1 en 2 melding bovendien met een telefonische melding aan de Servicemanager van [ASP].
Adaptief onderhoud	Het uitbreiden of wijzigen van de functionaliteit van het informatiesysteem
Additief onderhoud	Het aanpassen van één of meer delen van het informatiesysteem als gevolg van wijzigingen in de omgeving van die delen
Afhandeltijd	De tijd die ligt tussen de melding en het geaccepteerd opleveren in de Acceptatietest.
Applicatiebeheer	Geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dat er toe dient om applicaties in zodanige staat te brengen en houden, dat deze voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren ervan gedurende de gehele levensduur van de bedrijfsprocessen die door de applicaties ondersteund worden
Application LifeCycle Management	De cluster van processen, die zorgt voor de vormgeving van een lange termijnstrategie voor de verschillende applicaties en het geheel van de informatievoorziening van een gebruikers- / klantorganisatie, in relatie tot het lange termijnbeleid van deze organisatie. In deze cluster van processen staat de gebruikersorganisatie centraal
Application Services Library (ASL)	Gestandaardiseerd model voor de beheerprocessen rondom applicatiebeheer. Met voorbeelden van contracten en servicebeschrijvingen.
Beschikbaarheidsbeheer	Het proces dat de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van diensten en applicatie objecten verzorgt, bewaakt en waarborgt
Capaciteitsbeheer	Het proces dat zorgdraagt voor de optimale inzet van (applicatie gerelateerde) middelen, dat wil zeggen op de juiste plaats, op het juiste moment, in de juiste hoeveelheden en tegen gerechtvaardigde kosten
Configuratiebeheer	Het proces rondom het registreren en bijhouden van informatie over het gebruik van de versies van applicatieobjecten
Continuïteitsbeheer	Het proces waarmee maatregelen getroffen worden om de continuïteit van de uitvoering en ondersteuning van de informatievoorziening door middel van informatiesystemen op langere termijn te verzorgen
Correctief onderhoud	Het herstellen van afwijkingen in componenten van het informatiesysteem. Bij correctief onderhoud blijven het gebruik en de exploitatie van de informatievoorziening ongewijzigd.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Verzameling afspraken voor de operationele uitvoering voor de overeengekomen levering van (delen van) producten of diensten.
Dossier Financiële Afspraken (DFA)	Verzameling afspraken over de contractuele aspecten van de dienstovereenkomst, zoals tarieven, contractperiode en inzet capaciteit.
Functioneel beheer	Het beheerdomein dat verantwoordelijk is voor de instandhouding van de functionaliteit van de informatievoorziening en de informatiesystemen, waarbij functioneel beheer tevens de opdrachtgeversrol vervult naar applicatie beheer en technisch beheer
Impactanalyse	Het proces waarin in kaart wordt gebracht wat de gevolgen zijn van voorgestelde wijzigingen, op basis waarvan wordt bepaald wat de beste globale oplossingsrichting is om de wijzigingen te realiseren
Implementatie	Het proces dat alle activiteiten omvat die gedaan moeten worden om gerealiseerde wijzigingsopdrachten te effectueren voor gebruik
Incident	Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt, zoals een storing.
Incidentbeheer	Het proces, dat de primaire afhandeling van vragen, wensen en

Bijlage B: RACSI-model

Bij iedere combinatie van een naam en resultaat/proces/taak staat een letter, de R, A, C of I. Deze letters staan voor de volgende termen:

R (*Responsible, NL: Verantwoordelijk*)

degene(n) die het werk doet/doen. Verantwoording wordt afgelegd aan de persoon die *accountable* is.

A (*Accountable, NL: Eindverantwoordelijk*)

degene die (eind)verantwoordelijk, bevoegd is. Als het erom gaat, moet hij/zij het eindoordeel kunnen vellen, vetorecht hebben.

C (*Consulted, NL: Raadplegen*)

iemand die vooraf geraadpleegd wordt. Is twee-richting communicatie. Deze persoon geeft (mede) richting aan het resultaat, hij/zij wordt voorafgaand aan beslissingen of acties geraadpleegd.

I (*Informed, NL: Informeren*)

iemand die achteraf geïnformeerd wordt over de genomen beslissingen, over de voortgang, bereikte resultaten enz. Dit is één-richting communicatie.

Optioneel kunnen ook de S en O gebruikt worden, dan wordt de term **RACSI** of **CAIRO** gebruikt.

S (*Supportive*)

degene die ondersteuning verleent. Wanneer voor deze variant gekozen wordt, mag maar één R gebruikt worden.

O (*Out of the Loop*)

degene die geen deel uitmaakt van het proces. Om expliciet aan te geven dat dit het geval is.

Bijlage C: Beheerprocessen

De beheerprocessen zijn beschreven conform de methode ASL. Van ieder beheerproces is in de onderstaande tabel een definitie gegeven. Niet alle processen zijn aan (dezelfde) afspraken gebonden in het kader van deze SLA.

Proces	Definitie
<i>Uitvoerende processen: uitvoering van de dagelijkse activiteiten in het applicatiebeheerdomein.</i>	
Incidentbeheer	Het proces, dat de primaire afhandeling van vragen, wensen en verstoringen verzorgt, inclusief de communicatie van en naar gebruikers/functioneel beheer
Beschikbaarheidsbeheer	Het proces dat de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van diensten en applicatie-objecten verzorgt, bewaakt en waarborgt
Configuratiebeheer	Het proces rondom het registreren en bijhouden van informatie over het gebruik van de versies van applicatieobjecten
Programmabeheer en distributie	Het proces dat de activiteiten bevat rond de beheersing en distributie van de (operationele) applicatieobjecten naar de verschillende ontwikkel- en test-omgevingen en naar productie (als uitvoerend proces betreft het correctief en preventief onderhoud)
Capaciteitsbeheer	Het proces dat zorgdraagt voor de optimale inzet van (applicatie-gerelateerde) middelen, dat wil zeggen op de juiste plaats, op het juiste moment, in de juiste hoeveelheden en tegen gerechtvaardigde kosten
Service Continuïteitsbeheer	Het proces waarmee maatregelen getroffen worden om de continuïteit van de uitvoering en ondersteuning van de informatievoorziening door middel van informatiesystemen op langere termijn te verzorgen
<i>Verbindende processen: zorgen voor synchronisatie en onderlinge afstemming tussen enerzijds de uitvoerende processen en anderzijds die van onderhoud en vernieuwing.</i>	
Wijzigingenbeheer	Het proces dat sturing geeft aan het inventariseren, prioriteren, initiëren, evalueren en bijsturen van de gewenste veranderingen aan een applicatie
Programmabeheer en distributie	Het proces dat de activiteiten bevat rond de beheersing en distributie van de (operationele) applicatieobjecten naar de verschillende ontwikkel- en test-omgevingen en naar productie (als proces binnen Onderhoud & vernieuwing betreft het perfectief, adaptief -en additief onderhoud)
<i>Onderhoud en vernieuwing: beheerprocessen die zorgdragen voor het aanbrengen van noodzakelijke aanpassingen aan applicaties. Deze aanpassingen vinden hun oorsprong in het proces wijzigingsbeheer en worden in het proces programmabeheer en distributie ingericht binnen de beheerorganisatie.</i>	
Impactanalyse	Het proces waarin in kaart wordt gebracht wat de gevolgen zijn van voorgestelde wijzigingen, op basis waarvan wordt bepaald wat de beste globale oplossingsrichting is om de wijzigingen te realiseren. Het betreft perfectief, adaptief en additief onderhoud.
Ontwerp	Het proces waarin de gebruikers-specificaties zodanig worden uitgewerkt en vastgelegd, in een functioneel ontwerp, dat deze daarna op eenduidige wijze kunnen worden gerealiseerd en getest
Realisatie	Het proces waarin een functioneel ontwerp wordt vertaald in een technisch ontwerp en vervolgens naar programmatuur die een unit-test succesvol doorloopt

Proces	Definitie
Testen	Planmatige activiteiten die tot doel hebben om te garanderen dat de verwachte werking overeenkomt met de werkelijke werking van een informatiesysteem
Implementatie	Het proces dat alle activiteiten omvat die gedaan moeten worden om gerealiseerde wijzigingsopdrachten te effectueren voor gebruik
<i>Sturende processen: zorgen voor integrale sturing op tijd, capaciteit, kosten, kwaliteit en gemaakte afspraken.</i>	
Service Level Management	Het proces dat de dienstverlening in lijn brengt en houdt met de wensen en verwachtingen van de klant