

IT-dienst	
Diensteigenaar	SVB IT Francis Wissink
Opdrachtgever	DZW Walter van den Eikhof

Algemeen

Het doel van dit document is het beschrijven van de functie van de IT-dienst voor de opdrachtgever, het afbakenen van de dienst en het beschrijven van de serviceniveaus die binnen deze afbakening voor deze IT-dienst nodig zijn. Deze Service Level Requirements vormen een separaat document dat ook na het vastleggen van de afspraken in de IT-dienstbeschrijving van kracht blijft en periodiek en ad hoc wordt geëvalueerd.

De volgende documenten zijn gerelateerd aan deze Service Level Requirements:

Document	Eigenaar
Service Level Agreement	Opdrachtgever
BIA Baseline assessments	Opdrachtgever
Standaard Servicematrix SVB IT	Servicemanagement

Beschrijving van de functie van de IT-dienst

Functionele beschrijving

De V&O-applicaties worden gebruikt door de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen bij de afhandeling van gevalsbehandelingen.

De applicaties bestaan uit onder andere uit:

- een persoon-cliënt registratiesysteem;
- een workflow-managementsysteem waarin de tijdige afhandeling van de gevalsbehandelingen wordt bewaakt en waarin het opstellen en afhandelen van alle correspondentie plaatsvindt;
- bereken- en betaalsystemen voor incidentele en periodieke betalingen;
- een raadpleegsysteem waarin voor een specifieke cliënt de in de verschillende applicaties aanwezige gegevens kunnen worden opgezocht.

Het gaat om ca. 20.000 actieve cliënten, met ca. 250 aanvragen per jaar eerste toelating en ca. 1.500 vervolgaanvragen.

Gebruik

De V&O-applicaties worden gebruikt door de afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen bij de afhandeling van gevalbehandelingen. Ingeschat rondom 100 gebruikers, waarvan tijdens kantooruren gemiddeld 50 gebruikers tegelijkertijd, voornamelijk in Leiden. Naast de hier genoemde groep worden de V&O applicaties ook gebruikt door:

- Facilities (Leiden) voor het opzoeken en uitprinten van barcodestickers bij dagelijkse postverwerking
- Beperkt aantal medewerkers van ambassades in een aantal landen (alleen raadplegen)
- F&C (invoeren boekingen rekening-courant op clientniveau)
- Controledienst (AD/OC; alleen raadplegen)
- Enkele medewerkers van SVB VK Roermond (alleen raadplegen)
- Medisch Bureau V&O (uitvoeren medische trajecten bij declaraties, aanvragen, bezwaar en beroep).

Dienstverlening

Afbakening van de IT-dienst

De dienstverlening van Opdrachtnemer is van toepassing op de volgende componenten:

- V&O applicaties
 - Persoon-cliënt registratiesysteem
 - een workflow-managementsysteem waarin de tijdige afhandeling van de gevalbehandelingen wordt bewaakt en waarin het opstellen en afhandelen van alle correspondentie plaatsvindt;
 - bereken- en betaalsystemen voor incidentele en periodieke betalingen;
 - een raadpleegsysteem waarin voor een specifieke cliënt de in de verschillende applicaties aanwezige gegevens kunnen worden opgezocht
 - MSI (management informatiesysteem)
- Kofax

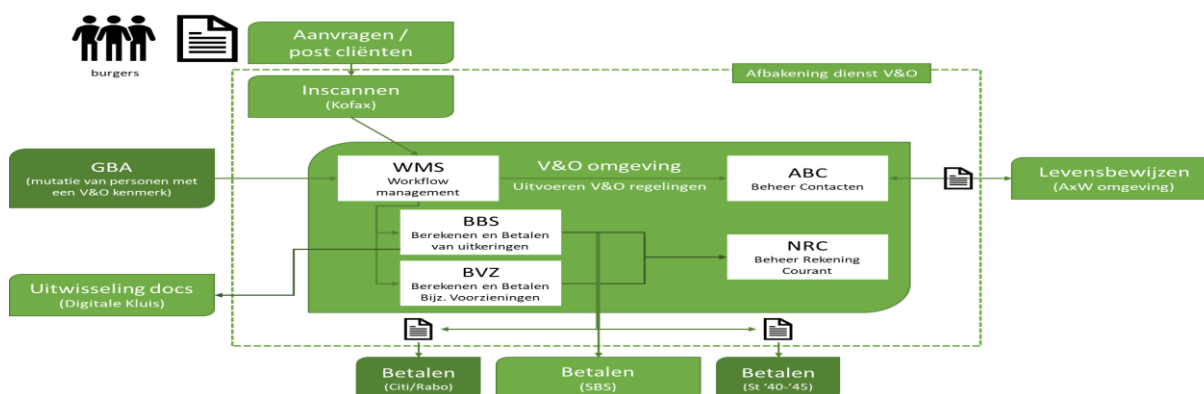
Bovendien worden koppelingen verzorgd naar:

- AxW landschap (AAA) Batchbestand
- Digitale kluis (batchbestand, o.a. voor uitbetalingen)

Buiten de scope van deze IT-dienst vallen:

- Digitale kluis

Deze componenten worden hieronder weergegeven in een vereenvoudigd schema en in een architectuurplaat:



Hieronder worden de dienst componenten van de dienst V&O weergegeven:

Oplijning van applicaties die feitelijk onderdeel uitmaken van V&O Applicatielandschap

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

Service niveaus

Service Level Requirements voor bepaling serviceniveau in de standaard servicematrix

Voor een effectieve en efficiënte dienstverlening heeft SVB IT haar dienstverlening ingericht volgens standaard serviceniveaus. De servicematrix kent drie serviceniveaus, uitgelijnd op de BIO baseline assessment van de bedrijfsprocessen.

Uitkomst van de BIA Baseline assessment(s)

Overnemen uit BIA Baseline assessment(s)	Optie of waarde	Toelichting
BIA Baseline assessment: Classificatie bedrijfsproces	Kritisch	
BIA Baseline assessment: Beschikbaarheid classificatie	Midden	
BIA Baseline assessment: Integriteit classificatie	Hoog	
BIA Baseline assessment: Vertrouwelijkheid classificatie	Midden	
BIA Baseline assessment: Privacy classificatie	Laag / Midden / Hoog	
BIA Baseline assessment: Maximum Tolerable Downtime		
BIA Baseline assessment: Maximaal data verlies		

Welk serviceniveau is nodig voor de IT-dienst

Continuïteit en beschikbaarheid	Benodigd serviceniveau (optie of waarde)	Toelichting
Maximum Hersteltijd bij uitwijk (Maximum Tolerable Downtime - MTD - in klokuren, inclusief test tijd gebruikersorganisatie)	<48 uur	
Maximum Hersteltijd bij verstoring (obv hoogste incident prioriteit bij onbeschikbaarheid)	/ 8 (P2) / 4 (P1) ->alleen voor proces uitbetalingen	
Beschikbaarheid informatiesysteem (gemeten o.b.v. percentage openstelling per maand)	>99%	
Frequentie continuïteitstest	Iedere 2 jaar	Het proces uitbetaling komt aanmerking om ieder jaar mee te nemen in continuïteitstesten
Data	Benodigd serviceniveau (optie of waarde)	Toelichting
Maximaal dataverlies (RPO - Recovery Point Objective)	Max 46 uur	

Informatiesysteem beschikbaar voor gebruikers	Benodigd serviceniveau (optie of waarde)	Toelichting
Openstellersuren: op welke dagen en uren wordt de IT-dienst de gebruikers in het systeem gewerkt	Ma t/m. Vr. 07.00 –21.00 uur	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.
Hoeveel procent van de openingsuren dienen de systemen daadwerkelijk beschikbaar te zijn op maandbasis	>99%	
Is er gepland onderhoud en batchverwerking met als mogelijk gevolg onbeschikbaarheid en wanneer	Betaalbatches starten op werkdagen tussen 17.00u tot 23.00u volgens een vaste maandkalender.	Medewerkers kunnen tijdens batchverwerkinge niet meer in de V&O applicatie.

Overige Service Level requirements

Welke aanvullende of van de servicematrix afwijkende service levels zijn van toepassing op de IT-dienst

Aanvullende service levels	Benodigd serviceniveau (waarde)	Toelichting
Bewaartijd gegevens	Bewaartermijn conform richtlijnen IB en AVG	Gebruikelijk 5 jaar
Performance en capaciteit		
Response tijden	98% binnen 3 seconden beschikbaar	
Meting response tijd	nvt	nog niet ingeregeld SVB perspectief, wel mee te nemen in aanbesteding
Gebruikers aantal	100	
Gelijktijdig aantal gebruikers	Circa 50	
Volume per tijdseenheid/batch	Nvt	
Volume piek profiel	Nvt	
Volume groei per tijdseenheid	Nvt	
Serviceniveaus m.b.t. Integriteit	Nvt	
Serviceniveaus m.b.t. Vertrouwelijkheid	Nvt	
Service levels afwijkend van de servicematrix	Benodigd serviceniveau (waarde)	Argumentatie afwijking