

## **Bijlage 2**

### **Uitwijk**

#### **Service Level Agreement**

#### **Service en Onderhoud inclusief Hosting**

**Behorend bij Aanbestedingsdocument “Belastingstelsel De RBG”**

## Inhoud

|      |                                                            |   |
|------|------------------------------------------------------------|---|
| 1.   | Inleiding.....                                             | 3 |
| 2.   | Scope .....                                                | 3 |
| 2.1. | Uitwijkcontract.....                                       | 3 |
| 2.2. | Locatie uitwijkvoorziening .....                           | 3 |
| 2.3. | Uitwijkplan .....                                          | 3 |
| 2.4. | Garanties .....                                            | 3 |
| 3.   | Definitie .....                                            | 4 |
| 4.   | Verantwoordelijkheid .....                                 | 4 |
| 5.   | Actualiteit.....                                           | 4 |
| 6.   | Stappenplan .....                                          | 5 |
| 7.   | Toetsing .....                                             | 6 |
| 7.1. | Toetsing uitwijkvoorziening en uitwijkdraaiboek .....      | 6 |
| 7.2. | Schriftelijke rapportage bevindingen jaarlijkse test ..... | 6 |
| 7.3. | Aanpassingen uitwijkplan.....                              | 6 |

## 1. Inleiding

Een goede uitwijkvoorziening, waarbij de continuïteit geborgd wordt, is voor Opdrachtgever van essentieel belang. In dit document wordt beschreven hoe de uitwijkvoorziening eruit moet zien en welke voorwaarden voor het inzetten van de uitwijkvoorziening van kracht zijn.

Dit document maakt onderdeel uit van de SLA zoals is opgenomen in de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De SLA en de uitwijkvoorziening tezamen maken onderdeel uit van het contract behorende bij deze overeenkomst.

## 2. Scope

De uitwijkvoorziening geldt voor die bedrijfsapplicaties die in onderstaande opsomming zijn opgenomen:

- Belastingstelsysteem met alle gerelateerde functionaliteit, modules en applicaties
- Koppelingen met de landelijke voorzieningen
- Koppeling met Voice respons systeem (IVR)
- Koppeling met externe applicaties zoals, maar niet limitatief, het waarderingssysteem
- Een testomgeving zal noodzakelijk zijn als langer dan een week gebruik gemaakt moet worden van de uitwijk omgeving. Dit hoeft geen duplicaat te zijn van de testomgeving die in gebruik is op de reguliere configuratie.

Een gedetailleerde omschrijving wordt opgenomen in het gezamenlijk op te stellen uitwijkplan

### 2.1. Uitwijkcontract

Opdrachtgever heeft de uitdrukkelijke eis dat er een uitwijkvoorziening wordt gerealiseerd bij de te contracteren partner.

Het uitwijkcontract bevat de volgende elementen:

- Omschrijving van de uitwijkapparatuur inclusief de datacommunicatie-apparatuur.
- Omschrijving van de uitwijkfaciliteiten.
- Het uitvoeren van een eenmalige implementatietest en daarna een jaarlijkse reguliere test.
- Aanduiding van de maximale doorlooptijd voor het operationaliseren van de uitwijkvoorziening
- Duur en looptijd van de uitwijkovereenkomst.

### 2.2. Locatie uitwijkvoorziening

De uitwijkvoorziening bevindt zich voor zowel data als programmatuur in een rekencentrum van Opdrachtnemer binnen Nederland.

### 2.3. Uitwijkplan

Er wordt gezamenlijk door Opdrachtnemer en Opdrachtgever een uitwijkplan opgesteld.

Dit plan bevat onder anderen:

- Relevante contactgegevens (naam, e-mail, mobiele telefoonnummer)
- Afspraken tav de uitwijk
- Testprocedures.
- Gedetailleerde lijst van de programmatuur die in de uitwijkvoorziening wordt opgenomen

### 2.4. Garanties

Om de procesgang en dienstverlening door Opdrachtgever te waarborgen is vereist dat er in geval van calamiteiten zodanige voorzieningen aanwezig zijn dat in het geval van een calamiteit de eerste processen en dienstverlening binnen 24 uur weer volledig operationeel kunnen zijn.

Er dienen zodanige voorzieningen getroffen te zijn dat de meest noodzakelijke activiteiten in het kader van het beheer en het gebruik van de applicaties op een andere locatie kan plaatsvinden, indien de reguliere locatie als gevolg van een calamiteit niet kan worden gebruikt.

Niet alle door Opdrachtgever in gebruik zijn de applicaties en modules zijn even kritisch als het gaat om de bedrijfs continuïteit. In het gezamenlijk nader op te stellen handboek zal dan ook een onderscheid worden gemaakt tussen:

Vitaal 1e fase: Deze onderdelen dienen binnen 24 uur operationeel te zijn in de uitwijkvoorziening en voor ten minste 40 medewerkers beschikbaar te zijn.

Vitaal 2e fase: Deze onderdelen dienen binnen 48 uur operationeel te zijn in de uitwijkvoorziening en voor de rest van de medewerkers beschikbaar te zijn.

Opdrachtnemer garandeert dat de vervangende systemen beschikbaar zijn conform de in de bovenstaande opgenomen fasen.

### **3. Definitie**

Uitwijk wil zeggen het overbrengen van de activiteiten naar een andere locatie; dit is meestal in geval van een calamiteit. De schade aan (delen van) de gebruikelijke locatie is dan zo ernstig, dat deze niet binnen een acceptabele uitvaltijd verholpen kan worden.

Een calamiteit is elke gebeurtenis, ten gevolge van een ongeluk of onheil, waardoor de eigen informatievoorziening niet meer functioneert. Voorbeelden hiervan zijn brand, overstroming, wateroverlast, storm, blikseminslag, maar ook langdurige technische storingen.

### **4. Verantwoordelijkheid**

De verantwoordelijkheid voor deze procedure ligt te allen tijde bij de directies van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever en namens deze bij de service manager van Opdrachtnemer en de demand manager van Opdrachtgever. In geval een calamiteit het noodzakelijk maakt uit te wijken, zal een op dat moment te vormen uitwijkteam hiervoor de lead nemen. De noodzaak tot het vormen van een uitwijkteam wordt vastgesteld door de service en demand managers. Indien een van beiden niet beschikbaar is, wordt die verantwoordelijkheid waargenomen door zijn plaatsvervange(s)r.

### **5. Actualiteit**

De servicemanager van Opdrachtnemer en demandmanager van Opdrachtgever zijn verantwoordelijk voor het bijhouden van afspraken en actualiteit van het uitwijkplan.

## 6. Stappenplan

De volgende stappen worden doorlopen bij het in werking zetten van de uitwijkvoorziening.

- Het uitwijkteam bepaalt gezamenlijk wanneer er wordt uitgeweken. Opdrachtgever neemt de uiteindelijke uitwijkbeslissing. Leidraad hierbij is dat er sprake is van een calamiteit indien de normale dienstverlening niet meer vanuit de normale configuratie kan worden gegarandeerd. Het gaat dan om een storing die naar alle waarschijnlijkheid niet binnen 48 uur verholpen kan worden.
- Het uitwijkteam overlegt over de in te zetten uitwijkconfiguratie..
- Het uitwijkteam informeert de directe betrokkenen en/of gebruikers. Het uitwijkplan wordt in werking gesteld. Ook de contactpersonen van de Opdrachtnemers van producten van derden en de beheerders van de landelijke voorzieningen, worden door Opdrachtgever op de hoogte gesteld.
- De Rijkdienst voor Identiteitsgegevens wordt gevraagd de cleaner voor het berichtenverkeer te stoppen.
- De demand en service manager maken een uitwijklogboek en schetsen daar aanpak, activiteiten en resultaten in.
- De datacommunicatieverbindingen worden geactiveerd vanaf de uitwijklocatie.
- De laatste actuele situatie van voor de calamiteit wordt opgestart.
- Het uitwijkteam zorgt ervoor dat binnen een zo kort mogelijke termijn de werkzaamheden en dienstverlening hervat kunnen worden op de oorspronkelijke locatie.
- Zodra de calamiteit is opgelost wordt door de service en demand manager vastgesteld dat de uitwijk kan worden beëindigd en adviseren de directies van Opdrachtnemer en Opdrachtgever, die besluiten in overleg tot beëindiging van de uitwijk. Opdrachtnemer neemt de uiteindelijke verantwoordelijkheid hiervoor.

## **7. Toetsing**

### **7.1. Toetsing uitwijkvoorziening en uitwijkdraaiboek**

Eén maal per jaar, wordt getest of de uitwijkvoorziening ook daadwerkelijk binnen de gestelde termijnen operationeel is met de juiste configuratie, applicaties en data. Daarnaast wordt getoetst of de beschreven afspraken en procedures nog actueel zijn.

Bij de uitwijktest worden alle componenten van de uitwijkconfiguratie ook daadwerkelijk aangesloten en in bedrijf gesteld. Daarnaast worden ook alle datacommunicatie faciliteiten getest. Opdrachtgever toetst op het uitwijksysteem of zijn of haar applicaties naar behoren werken en of de gegevens correct opgenomen zijn.

Voor wat betreft het uitwijkhandboek wordt nagegaan of alle componenten nog actueel zijn en of er mutaties hebben plaatsgevonden in de lijst van contactpersonen. Verder wordt nagegaan of acties ook in relatie tot het uitwijkcontract nog up-to-date zijn. Tot slot wordt nagegaan of de uitwijkprocedure bij alle mogelijke betrokkenen voldoende bekend is.

### **7.2. Schriftelijke rapportage bevindingen jaarlijkse test**

De servicemanager stelt in overleg met de demand manager een schriftelijke rapportage op van de bevindingen bij de jaarlijkse reguliere test. Deze wordt verstuurd aan de directies van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

### **7.3. Aanpassingen uitwijkplan**

Na akkoord van de directies van zowel Opdrachtnemer als de Opdrachtgever worden zo nodig aanpassingen doorgevoerd in het uitwijkplan.