

Bijlage S : Servicenormen Beheer & Onderhoud

De volgende minimale servicenormen zijn van toepassing en dienen door Opdrachtnemer verwerkt te worden in de door haar bij de Inschrijving in te dienen SLA. Deze SLA wordt na Gunning aan de Overeenkomst gehecht als Bijlage.

Ondersteuningsvenster

De Servicedesk van Opdrachtnemer is minimaal telefonisch bereikbaar op de volgende tijdstippen:

Maandag : 08:00 – 16:30 uur

Dinsdag : 08:00 – 16:30 uur

Woensdag : 08:00 – 16:30 uur

Donderdag : 08:00 – 16:30 uur

Vrijdag : 08:00 – 16:30 uur

Opdrachtnemer heeft een calamiteiten nummer voor prio 1 incidenten die 24x7 bereikbaar is voor het SPOC van opdrachtgever.

Opdrachtnemer heeft op onderstaande tijdstippen minimaal 1 persoon op locatie t.b.v. de servicedesk / wpo werkzaamheden. Deze persoon is uitgerust met de juiste kennis en kunde om deze werkzaamheden volledig zelfstandig uit te voeren. Overige werkzaamheden op locatie worden altijd met het SPOC van opdrachtgever besproken en ingepland.

Maandag : 08:00 – 16:30 uur

Dinsdag : 08:00 – 16:30 uur

Woensdag : 08:00 – 16:30 uur

Donderdag : 08:00 – 16:30 uur

Vrijdag : 08:00 – 16:30 uur

Gemeente Maassluis heeft werkplekken op onderstaande locaties;

- Duurzaamheidscentrum Maassluis - Doctor Albert Schweitzerdreef 433, 3146 AP Maassluis
- 2 sporthallen
 - Rozenlaan 2, 3142 NN Maassluis
 - Westeinde 96, 3146 BZ Maassluis
- Vraagraak - Haydnlaan 3, 3144 KM Maassluis
- Dukdalf - Industrieweg 106, 3144 CH Maassluis
- Stadsbedrijf - Heldringstraat 6, 3144 CG Maassluis
- Brugwachter - Havenplein, 3144 EE Maassluis
- Crematorium - Hooge Zeedijk 100, 3143 LT Maassluis
- Begraafplaats = Willem de Zwijgerstraat 36, 3143 LR Maassluis

Incidenten/problemen, prioriteit en hersteltijd

- Elk incident/probleem dat bij de servicedesk wordt gemeld, krijgt een bepaalde prioriteitsstelling. Prioriteitstelling vindt plaats op grond van impact en urgentie. De prioriteit van een incident wordt vastgesteld in samenspraak met de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Indien er geen overeenstemming is, stelt gemeente Maassluis de prioriteit, en in geval van meerdere incidenten, de volgorde van afwikkeling van de incidenten vast.
- Een incident/probleem met de hoogste prioriteit, prioriteitsgroep 1, wordt als volgt bepaald: de urgentie van het incident is hoog, want het betreft een kritisch bedrijfsvoering proces of de

doorgang/voortgang van de bedrijfsvoering dan wel de uitvoering van de publieke taken is/wordt ernstig verhinderd, en de impact op gemeente Maassluis en/of de Gebruikers is groot, omdat de gehele organisatie, een of meerdere locaties c.q. afdelingen getroffen zijn dan wel de doorgang/voortgang van de bedrijfsvoering dan wel de uitvoering van de publieke taken is/wordt ernstig verhinderd.

- Elk incident/probleem dat bij de servicedesk wordt gemeld krijgt uiterlijk na 30 minuten een ontvangstbevestiging met informatie en prioritering van het gemelde incident/probleem.
- Elk incident/probleem dat is opgelost moet worden doorgegeven aan de aanmelder en/of SPOC met daarin de status van de oplossing.
- Indien zich een Incident met de hoogste prioriteit prioriteitsgroep 1, voordoet zal Opdrachtnemer binnen dertig (30) minuten na melding een inhoudelijke reactie, inclusief een kennisgeving van welke medewerkers van Opdrachtnemer het incident opgepakt hebben, geven op een melding (waarbij een ontvangstbevestiging van het gemelde incident binnen vijftien (15) minuten zal plaatsvinden). Opdrachtnemer zal incidenten/problemen met prioriteit 1 verhelpen binnen vier (4) uur na het melden van het incident/probleem.
- Indien zich een Incident met de prioriteit prioriteitsgroep 2, voordoet zal Opdrachtnemer binnen drie (3) uur na melding een inhoudelijke reactie, inclusief een kennisgeving van welke medewerkers van Opdrachtnemer het incident opgepakt hebben, geven op een melding (waarbij een ontvangstbevestiging van het gemelde incident binnen 30 minuten zal plaatsvinden met vermelde prioriteit en verwachte oplostijd). Opdrachtnemer zal incidenten/problemen met prioriteit 2 verhelpen binnen zestien (16) uur na het melden van het incident/probleem.
- Indien zich een Incident met de prioriteit prioriteitsgroep 3, voordoet zal Opdrachtnemer binnen zestien (16) uur na melding een inhoudelijke reactie, inclusief een kennisgeving van welke medewerkers van Opdrachtnemer het incident opgepakt hebben, geven op een melding (waarbij een ontvangstbevestiging van het gemelde incident binnen 30 minuten zal plaatsvinden met vermelde prioriteit en verwachte oplostijd). Opdrachtnemer zal incidenten/problemen met prioriteit 3 verhelpen binnen vierentwintig (24) uur na het melden van het incident/probleem.
- Indien zich een Incident met de prioriteit prioriteitsgroep 4, voordoet zal Opdrachtnemer binnen vierentwintig (24) uur na melding een inhoudelijke reactie, inclusief een kennisgeving van welke medewerkers van Opdrachtnemer het incident opgepakt hebben, geven op een melding (waarbij een ontvangstbevestiging van het gemelde incident 30 minuten zal plaatsvinden met vermelde prioriteit en verwachte oplostijd). Opdrachtnemer zal incidenten/problemen met prioriteit 4 verhelpen binnen zesendertig (36) uur na het melden van het incident/probleem.
- Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal (telefonische) meldingen/calls.
- Herstelwerkzaamheden ten behoeve van een prioriteit 1 incident/probleem zullen ononderbroken en ook buiten werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.
- Opdrachtnemer zal redelijkerwijs en zo snel als mogelijk voorzien in tijdelijke oplossingen, indien (delen van) de ICT-Infrastructuren - om welke reden ook - langer dan vier (4) uur buiten werking is c.q. niet beschikbaar is c.q. voorzienbaar is of wordt dat (delen van) de ICT-Infrastructuren langer dan vier (4) uur buiten werking zal zijn en/of niet beschikbaar zal zijn. Opdrachtnemer zal binnen twee (2) uur na aanvang van het onderzoek naar de geëigende herstelmaatregelen een ureschatting afgeven.
- Alle incidenten/problemen/vragen worden t/m voltooiing/oplossing geregistreerd door Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever in de TopDesk omgeving van gemeente Maassluis. Gemeente Maassluis kunnen zelf incidenten/problemen/vragen registreren in deze servicemanagement tool en heeft te allen tijde inzage in de (status van) deze registraties.

Onderhoud

Regulier onderhoud zal alleen uitgevoerd mogen worden met de voorafgaande toestemming van gemeente Maassluis. Onderhoud vindt in beginsel plaats op werkdagen tussen 22:00 uur en 07:00 uur (met uitzondering van dinsdagavonden). Het uitvoeren van regulier onderhoud zal tien (10) werkdagen van tevoren worden aangekondigd.

Beschikbaarheidsvenster en beschikbaarheid

- Opdrachtnemer heeft een resultaatsverplichting om de ICT-Infrastructuren van gemeente Maassluis beschikbaar te laten zijn tussen 7:00 en 22:00 uur op werkdagen voor Gebruikers. Voor deze verplichting geldt dat de ICT-Infrastructuren beschikbaar zijn indien er, gedurende het tijdsvenster, geen incidenten zijn met prioriteit 1 en minimaal 95% van de Gebruikers de ICT-Infrastructuren op normale wijze kan gebruiken.
- Buiten het beschikbaarheidsvenster zijn de ICT-Infrastructuren ook te allen tijde beschikbaar voor Gebruikers, maar op basis van best-effort en behoudens gepland onderhoud.
- De norm voor de beschikbaarheid van de ICT-Infrastructuren is 99,5% gedurende het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster over een periode van een maand. De maximaal aaneengesloten periode gedurende het beschikbaarheidsvenster waarin de ICT-Infrastructuren niet beschikbaar zijn mag de grens van 4 aaneengesloten uren niet overschrijden.
 - Minimaal 99,5% beschikbaarheid betekent maximaal 0,5% niet-beschikbaarheid per maand. Het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster omvat de tijdsperiode 7:00 tot 22:00 = 15 uur. De totale maximale niet-beschikbaarheid per maand, bij een beschikbaarheid van 99,5%, bedraagt daarom: $0,5\% \times 15 \times 21,75 = 1$ uur en 38 minuten per maand binnen het beschikbaarheidsvenster.
 - Gepland onderhoud binnen het beschikbaarheidsvenster, waarvoor toestemming door gemeente Maassluis is verleend, telt niet mee voor de bepaling van de beschikbaarheid.

Capaciteit en performance

Gemeente Maassluis verwacht van opdrachtnemer een signalerende rol om continu proactief te monitoren op de ICT-Infrastructuur voor mogelijke capaciteit en performance problemen, met uitzondering van componenten binnen de ICT-Infrastructuur waarvoor Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is.

Afwijking van bovenstaande normen heeft geen consequenties indien Opdrachtnemer kan aantonen dat deze afwijkingen redelijkerwijs veroorzaakt wordt door factoren buiten de invloed van Opdrachtnemer mits dit expliciet wordt aangetoond door Opdrachtnemer waarbij te allen tijde een schriftelijke, deugdelijke onderbouwing wordt opgeleverd. Opdrachtgever is gerechtigd deze onderbouwing door een (externe) specialist te laten toetsen.

Backup en herstel

De Recovery Point Objective (maximale dataverlies) bedraagt maximaal 24 uur.

De Recovery Time Objective (maximale hersteltijd) bedraagt maximaal 24 uur.

Deze norm geldt enkel voor onderdelen waarop Opdrachtnemer directe invloed kan uitoefenen, dus o.a. niet voor externe SaaS-applicaties van derden, de Microsoft 365 omgeving (behoudens de te maken backup door Opdrachtnemer).

Uitwijk

Op dit moment beschikt gemeente Maassluis niet over een uitwijkomgeving om te kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Gemeente Maassluis wil dit samen met opdrachtnemer gaan ontwerpen en inrichten.

Beveiliging en privacy

Gemeente Maassluis is een informatie intensieve organisatie en is verplicht op het gebied van Informatieveiligheid en Privacy te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (vanaf 2020), de Algemeen Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Wet politiegegevens (vanaf 2019).

Om hieraan te voldoen wil de gemeente Maassluis samen met opdrachtnemer zorgen voor passende technische en organisatorische maatregelen om gegevensverlies te voorkomen, en een adequaat niveau van beveiliging van de ICT-Infrastructuren. Deze beveiliging wordt gerealiseerd door middel van logische beveiligingsmaatregelen en technische beveiligingsmaatregelen op grond van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), ISO 27001, ISO 9001 en ISAE 3402 normen.

Verantwoording door de gemeente Maassluis vindt jaarlijks verplicht plaats aan raad (horizontaal) en de stelselhouders van het Rijk (verticaal) via Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA). Coördinatie hiervan ligt bij het Kernteam Informatieveiligheid en Privacy (CISO, FG, PO en privacyjurist).

Om hieraan te kunnen voldoen zal opdrachtnemer jaarlijks minimaal een TPM en/ of ISAE 3402 (type 2) rapportage uiterlijk in oktober dienen op te leveren en zal waar nodig (nauwe) afstemming plaatsvinden met het Kernteam Informatieveiligheid en Privacy en/ of (achterblijvend) systeembeheer.

Ook wordt verwacht van opdrachtnemer dat in geval van een hack/ cybercrime en/ of een datalek (met meldingsplicht aan Autoriteit Persoonsgegevens binnen 72 uur) binnen 24 uur (zie ook verwerkersovereenkomst) na bekend bij gemeente met het Kernteam Informatieveiligheid en Privacy en/ of (achterblijvend) systeembeheer

Samenvattend worden onderstaande eisen gesteld aan opdrachtnemer:

- Standaard Verwerkingsovereenkomst van de VNG
- TPM (dient elk jaar uiterlijk in oktober **** opgeleverd te worden)
- Zo snel mogelijk doch binnen 24 uur reactie op ransomware en/ of datalek
- Minimaal één security & privacy contactpersoon beschikbaar
- Inschrijver moet een Business continuity plan hebben en dit jaarlijks actualiseren en uiterlijk in oktober ter informatie toesturen.