



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Service Level Agreement bij de Overeenkomst inzake Contract- en Leveranciersmanagement oplossing

tussen

**Rijksinstituut voor
Volksgezondheid en Milieu**

en

[leverancier]

Datum: 15-05-2023
Status: Definitief
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1. Algemene informatie aanbestedende dienst	1
1.2. Doel van dit document	1
1.3. (Kritische) prestatie-indicatoren	1
1.4. Leeswijzer	2
2. Begrippen	2
3. Prestaties en resultaten	3
3.1. Dienstbeschrijvingen	3
3.2. Tests/ audits/ onderzoeken door [Wederpartij] (major)	3
3.3. Documenten/ inzichtelijke informatie te verstrekken door [Wederpartij] (average)	4
3.4. Certificeringen (average)	5
3.5. KPI's prestaties en resultaten (major)	5
3.6. Beschrijving wijze van herstel bij niet voldoen aan de KPI's (major)	6
3.7. Optionele tests/ audits/ onderzoeken door het RIVM	7
4. Processen en prioritering	7
4.1. Inleiding (major)	7
4.2. Incidenten	7
4.3. Wijzigingen	7
4.4. Prioriteiten en termijnen (major)	7
4.5. KPI's processen en prioriteiten (major)	8
4.6. Beschrijving wijze van herstel bij niet voldoen aan de KPI's (major)	9
5. Onderhoud en beheer	10
5.1. Beheer (major)	10
5.2. Updates en Patches (average)	10
5.3. Applicatielandschap	11
5.4. KPI's Onderhoud en beheer (major)	11
6. Rapporten	11
6.1. Overzicht rapportages	11
6.2. KPI's Rapportages (average)	13
7. Support en communicatie	14
7.1. Inleiding	14
7.2. Servicedesk	14
7.3. Service Level Management (major)	14
7.4. Overlegstructuur (minor)	15
7.5. Escalatie- en klachtenprocedure	16
7.6. KPI's communicatie (minor)	16
8. Escalatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
9. Ondertekening	17

1. Inleiding

1.1. Algemene informatie aanbestedende dienst

Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) is een agentschap van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het RIVM bevordert door onderzoek, uitvoering en ondersteuning de publieke gezondheid en een schoon en veilig leefmilieu. Tot de kerntaken van dit instituut behoort beleidsondersteuning voor de overheid. Deze diensten worden in zowel nationale als internationale context uitgevoerd. Het RIVM bestaat uit een dertigtal onderdelen, meestal laboratoria, teams of centra met een specifieke onderzoekstaak.

1.2. Doel van dit document

Deze SLA maakt onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst inzake de levering, implementatie en onderhoud van de Contract- en leveranciersmanagementoplossing [naam], hierna te noemen CLM-oplossing tussen het RIVM en Wederpartij, in werking getreden op [datum].

In het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst, zijn tussen Partijen nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de uitvoering. Deze afspraken zijn het uitgangspunt voor de uitvoering van de Dienst en zijn geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Partijen kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst andere afspraken maken en op basis hiervan deze SLA aanpassen, maar alleen wanneer dit in goed overleg plaatsvindt en wanneer door beide Partijen hiermee wordt ingestemd.

Deze uitgangspunten zorgen voor een gezamenlijk referentiekader voor de verwachtingen van de serviceniveaus en vormen een normstelling voor de resultaatverplichting van dienstverlening van Wederpartij.

Doelstellingen van de SLA zijn het bereiken van:

1. eenvoudige en objectieerbare indicatoren voor de door Wederpartij te leveren prestaties;
2. operationalisering van de Overeenkomst,
3. een duidelijke communicatiestructuur tussen Wederpartij en het RIVM,
4. een overzicht van hanteerbare, heldere afspraken voor de samenwerking.

De SLA is opgesteld conform Overeenkomst, Beschrijvend document, Programma van Eisen en Inschrijving.

1.3. (Kritische) prestatie-indicatoren

De (kritische) prestatie-indicatoren (KPI's) zijn belangrijk voor de uitvoering van de overeengekomen Dienst. Ze geven duidelijkheid over de afspraken die tussen het RIVM en Wederpartij zijn gemaakt en worden gerealiseerd door Wederpartij. Hiermee kan Wederpartij aantonen dat de dienstverlening goed of minder goed verloopt. Wanneer de beoordeling van de dienstverlening c.q. (K)PI's onvoldoende is zal

Wederpartij actie ondernemen om zo spoedig mogelijk, of conform concrete afspraken, en in ieder geval op het volgende meetmoment minimaal op het afgesproken niveau te krijgen. Mocht dit alsnog niet lukken, dan wordt de escalatieprocedure in gang gezet conform beschrijving in het DAP (Dossier Afspraken en Procedures, op te stellen na contractondertekening). Uitgangspunt hierbij is de, door RIVM tijdens het service level overleg geleverde, onderbouwing van de onderdelen die als onvoldoende worden gezien. Concrete acties hangen af van de specifieke bevindingen.

1.4. Leeswijzer

Dit document beschrijft de gezamenlijk overeengekomen dienstverlening en de bijbehorende KPI's. Hoofdstuk 2 bevat een overzicht van de in dit document gehanteerde begrippen. Hoofdstuk 3 beschrijft de afgesproken prestaties en resultaten. Hoofdstuk 4 gaat in op de processen en prioriteiten. In hoofdstuk 5 zijn de werkzaamheden voor onderhoud en beheer beschreven. De rapportages over de geleverde diensten zijn terug te vinden in hoofdstuk 6 en tot slot zijn de afspraken omtrent communicatie in hoofdstuk 7 opgenomen.

2. Begrippen

De in deze SLA gebruikte begrippen met een hoofdletter hebben dezelfde betekenis als in de Overeenkomst. In aanvulling op de in de Voorwaarden en Overeenkomst gedefinieerde begrippen wordt in deze SLA een aantal begrippen gebruikt dat niet in de Overeenkomst is gedefinieerd. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieronder wordt gegeven.

Center of Internet Security	Non-profit organisatie die leidinggevend is op het gebied van internet security.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
KPI	Kritische Prestatie Indicatoren
PVE	Programma van Eisen en Wensen
RFC	Request for Change
Service Level	Een vastgesteld level waaraan een KPI moet voldoen
Updates	Bijgewerkte versies van software met verbeteringen van bestaande functionaliteit.
Upgrades	Nieuwe versies van software met nieuwe functionaliteit.

3. Prestaties en resultaten

3.1. Dienstbeschrijvingen

De dienstverlening van Wederpartij bestaat uit het leveren, implementeren, technisch beheren en onderhouden van de CLM-oplossing: [naam]

Dit gebeurt door het aanbieden van een samenstelling van verschillende diensten uit het portfolio van Wederpartij in combinatie met hosting. De volgende diensten vormen onderdeel van de dienstverlening richting RIVM:

- Levering en Implementatie van de CLM-oplossing volgens implementatieplan
- Onderhoud en beheer van de oplossing
- Updates, upgrades en patches
- 2^e en 3^e lijnssupport

Deze modules zijn beschreven in Hoofdstuk 5 (Onderhoud en Beheer) en Hoofdstuk 7 (Support en Communicatie).

3.2. Tests/ audits/ onderzoeken door [Wederpartij] (major)

Test/ audit/ onderzoek	Beschrijving	Rapportage/ document
Algemeen	Wederpartij test zelf (zo vaak en intensief als nodig) het voldoen aan gemaakte afspraken (overeenkomst, PvE&W, enz.).	Kwartaalrapportage
Test Cases	Er zijn aanwijsbaar testcases gedefinieerd en uitgevoerd door Wederpartij om de betrouwbaarheid structureel en regelmatig te testen. Het testen van fail-over en de back-up en restore procedures zijn hier onderdeel van.	Kwartaalrapportage
Beschikbaarheid Systeem	Er moet een geteste voorziening zijn in termen van procedures, draaiboeken en techniek die garandeert dat in geval van een calamiteit (in welke hoedanigheid dan ook) de Oplossing weer beschikbaar is binnen 24 klokuren. Een initiële en jaarlijkse test onder toezicht van RIVM moet aantonen dat dit gerealiseerd kan worden ten tijde van een calamiteit.	Verslag van de restore test
Preventieve checks	De oplossing en/of Wederpartij voert automatisch essentiële checks uit die informatie verschaffen om proactief (en tijdig) problemen te voorkomen. De uit deze checks benodigde acties worden door Wederpartij tijdig verwerkt.	Maandelijkse rapportage
Updates en upgrades	Updates en upgrades worden pas doorgevoerd na testen en schriftelijke goedkeuring van RIVM welke gemotiveerd kan weigeren.	Maandelijkse rapportage
Informatie	Wederpartij dient aantoonbaar operationeel geborgd te hebben dat alle informatie betrokken bij de oplossing is geclassificeerd en gerubriceerd, in overeenstemming met het classificatieschema van het RIVM, zodat de hierbij behorende beveiligingsmaatregelen worden nageleefd.	Audit rapportage
OWASP	De oplossing is/wordt aantoonbaar getest op kwetsbaarheden middels gangbare testmethodieken	Maandelijkse rapportage

	voordat deze in productie wordt genomen. Hierbij wordt in ieder geval getest op de kwetsbaarheden zoals opgenomen in de OWASP (Top-10 2021).	
Restore-functionaliteit	Wederpartij toont tenminste eenmaal per jaar, of na relevante systeemwijzigingen of op eerste verzoek van het RIVM middels een test, aan dat de restore-functionaliteit naar behoren functioneert. Het uitvoeren van deze test mag geen enkele invloed hebben op het (dagelijks) functioneren van de CLM-oplossing	Wederpartij deelt na afloop de rapportage. Eventuele bevindingen worden door Wederpartij vanuit het incident management systeem verholpen.
Tevredenheids onderzoek	Wederpartij stelt het jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek op. De vragen worden in overleg bepaald door Wederpartij en RIVM. Het RIVM stuurt de vragen op naar de betrokkenen binnen en buiten het RIVM en ontvangt de antwoorden. Wederpartij stelt een rapport op n.a.v. de antwoorden. De uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken zullen door de Service Level Manager binnen Wederpartij en tussen Wederpartij en het RIVM worden besproken. De Service Level Manager van Wederpartij legt aan RIVM n.a.v. de tevredenheidsonderzoeken altijd, binnen 6 weken na het ontvangen van de antwoorden van de respondenten, een adviesdocument voor om de tevredenheid te handhaven of te verhogen. Het adviesdocument kan verbetervoorstellen voor zowel Wederpartij als voor het RIVM bevatten.	Wederpartij deelt na afloop een verslag van het klanttevredenheidsonderzoek

Wederpartij informeert het RIVM over de uitkomsten in de maand-, kwartaal- en jaargesprekken. De hierboven genoemde rapporten worden verstrekt en besproken met het RIVM. Gevonden gebreken zullen door Wederpartij worden verholpen, conform gemaakte afspraken.

3.3.Documenten/ inzichtelijke informatie te verstrekken door

[Wederpartij] (average)

Onderwerp	Beschrijving
ISO27001/ISO27002-certificaat,NEN 7510 certificaat of gelijkwaardig	De CLM-oplossing wordt gehost op servers van Wederpartij of een Derde aan Wederpartij gelieerde partij onder de verantwoordelijkheid van Wederpartij. De Hosting zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de geldende wet- en regelgeving alsook de standaarden en de normen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de SLA in het bijzonder de beschikbaarheid en de performance, waaronder in ieder geval zijn begrepen, althans de in de toekomst meest actuele versie van een ISO27001/ISO27002-certificaat of NEN 7510 certificaat.
Beveiligd protocol	Sensitief datatransport maakt gebruik van een beveiligd protocol.

	Hieronder wordt verstaan een protocol dat huidige bekende aanvallen kan weerstaan. Hieronder vallen de encryptiemethodes zoals bijvoorbeeld AES data-encryptie, TLS 1.2 of hoger voor webverkeer en RSA-gebaseerde TLS sleuteluitwisseling. Hierbij mogen uitsluitend algoritmes worden toegepast aangeduid als goed in de meest actuele versie van het NCSC-document ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security. De meest actuele versie van het voornoemde document is algemeen toegankelijk. Verkeer van en naar het containercluster waarop we de oplossing hosten, is in transit altijd encrypted conform de TLS 1.2 standaard of een opvolger hiervan.
Procedure en (test)protocol	Wederpartij zal, ter waarborging van de continuïteit van de werking van de CLM-oplossing zorgdragen voor een regelmatige back-upprocedure en (test)protocol. Wederpartij verzorgt back-ups van de CLM-oplossing, programmatuur en data conform de in de SLA opgenomen procedure en (test) protocol.
Logboek	Wederpartij heeft een aantoonbaar operationeel geborgd proces voor het maandelijks beoordelen van activiteiten van systeembeheerders en -operators op informatiesystemen betrokken bij de oplossing, die zijn vastgelegd in logbestanden. Het RIVM bedoelt hiermee dat de Wederpartij een logboek bij dient te houden van alle incidenten en vragen met betrekking tot de oplossing. Wederpartij houdt alle logfiles bij van de uitgevoerde verwerkingen en raadplegingen van de gegevens in een voor het RIVM leesbare vorm. . Via het ticketsysteem van de Wederpartij worden alle aanvragen en incidenten gedocumenteerd en gearchiveerd.
Incidentmanagementsysteem	Alle vragen, calamiteiten en storingen worden direct na melding door Wederpartij geregistreerd in een incidentmanagementsysteem.

3.4.Certificeringen (average)

De volgende afspraken zijn gemaakt over certificeringen:

Certificering	Afspraak	Rapportage
ISO 27001 of gelijkwaardig	[Wederpartij] is gecertificeerd	Wederpartij toont jaarlijks de actuele certificering

3.5.KPI's prestaties en resultaten (major)

Nummer	KPI	Wijze van monitoring	Wijze van rapportage/document
1	Het overeengekomen beschikbaarheidspercentage van de oplossing is minimaal 99%, gedurende de periode van 7 tot 21 uur, 5 dagen per week (maandag tot en met vrijdag).	Monitoring van alle beschikbare diensten van het overeengekomen platform. Dit is een continu proces dat is ingericht als permanent onderdeel	Opgenomen in kwartaalrapportage

		van de Wederpartij beheerorganisatie.	
2	De bij de CLM-oplossing betrokken medewerkers van het RIVM beoordelen hun tevredenheid hierover met minimaal een 8.	Uitvraag bij gebruikers van de oplossing over functionaliteit en prestaties van de oplossing en de dienstverlening van Wederpartij. Eenmaal per jaar, vragen worden opgesteld in overleg tussen RIVM en Wederpartij. De vragen zullen door RIVM worden verzonden.	Opgenomen in het verslag van het tevredenheidsonderzoek en jaarrapportage
3	De CLM-oplossing voldoet aan de specificaties zoals opgenomen in het Bestek.	Vaststelling in de maandrapportage van Wederpartij aan het RIVM en bespreken tijdens de geplande overleggen (zie overlegstructuur).	Opgenomen in de maandelijkse SLA rapportage

3.6. Beschrijving wijze van herstel bij niet voldoen aan de KPI's (major)

Beschikbaarheid

Er zijn twee mogelijke oorzaken voor het niet voldoen aan de KPI's voor de geleverde diensten. De eerste betreft het optreden van verstoringen (niet beschikbaar zijn of slechte prestatie van de CLM-oplossing) tijdens productietijd en de tweede betreft problemen rondom uitgevoerde updates.

Om problemen met beschikbaarheid te voorkomen is de oplossing redundant uitgerust. Wanneer blijkt dat er verstoringen optreden ondanks deze opzet van de infrastructuur zal op basis van deze constatering door Wederpartij proactief een onderzoek worden gestart met als uitkomst een adviesrapport om deze problemen te verhelpen. Dit advies zal vervolgens in overleg worden doorgevoerd.

Voor installatie van updates maakt Wederpartij gebruik van Continuous integration and deployment. De reden hiervoor is dat fouten zo voorkomen worden en kennis geborgd. Maar ook de snelheid van deployment en herstel daarvan. Releases kunnen op verzoek van en in overleg met het RIVM ruim binnen het uur worden geplaatst. In geval van calamiteiten is het mogelijk om binnen 12 uur de volledige oplossing te herstellen vanuit back up.

3.7.Optionele tests/ audits/ onderzoeken door het RIVM

Test/ audit/ onderzoek	Beschrijving
Algemeen	Het RIVM heeft het recht om periodiek of op basis van incidenten die zich voordoen audits uit te (laten) voeren ter controle van de naleving van de verplichtingen. Het RIVM is gerechtigd om jaarlijks een performance audit uit te voeren dan wel te laten uitvoeren gericht op onder meer de conformiteit met de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De audit betreft een onderzoek op de naleving van de door [Wederpartij] aangegane verplichtingen uit de Overeenkomst.
Attack en Penetration	Het RIVM heeft het recht om 1x per jaar een attack en penetration audit uit te voeren.
Vulnerability scan	Het RIVM heeft het recht om 1x per maand een geautomatiseerde vulnerability scan uit te voeren op de publiek ontsloten (Internet facing) dienstverlening.
Storingen	Het RIVM mag (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen.
Updates en upgrades	Wederpartij zal een testomgeving en acceptatieomgeving beschikbaar stellen voor het RIVM, waarmee het RIVM in staat wordt gesteld om de CLM-oplossing te testen en daarop feedback te geven aan Wederpartij.

Het RIVM heeft het recht om deze tests/ audits/ onderzoeken uit te voeren en is hiertoe niet verplicht. De resultaten worden opgenomen in een rapport en besproken met Wederpartij. Wederpartij zal het RIVM hierbij, desgevraagd, ondersteunen en alle benodigde informatie en documenten verstrekken. Gevonden gebreken zullen door Wederpartij worden verholpen, conform gemaakte afspraken.

4. Processen en prioritering

4.1.Inleiding (major)

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van alle SLA-gerelateerde processen.

4.2.Incidenten

Indien er incidenten optreden zullen de aanmelding en de afhandeling hiervan verlopen conform het proces zoals overeengekomen in het DAP. Het DAP bevat tevens een grafische weergave van dit proces (bijlage).

4.3.Wijzigingen

Indien er wijzigingen dienen te worden uitgevoerd zullen de aanmelding en de afhandeling hiervan verlopen conform het proces zoals overeengekomen in het DAP. Het DAP bevat tevens een grafische weergave van dit proces (bijlage).

4.4.Prioriteiten en termijnen (major)

Als het gaat om incidenten onderkent [Wederpartij] drie verschillende prioriteiten. RIVM bepaalt de prioritering.

Prioriteit	Omschrijving
P1 / Kritiek	Het uitvoeren van het contract- en leveranciersmanagement

Prioriteit	Omschrijving
	proces is niet meer mogelijk via de oplossing
P2/ Hoog	De continuïteit van het contract- en leveranciersmanagementproces is niet in gevaar maar het werkproces is wel verstoord of vertraagd
P3/ Laag	Overige verstoringen

In onderstaande tabel staan de geldende reactie-, diagnose- en oplostermijnen. De genoemde termijnen gelden vanaf het moment van aanmelden bij Wederpartij. Dit zijn maximale termijnen.

Prioriteit	Reactietermijn	Oplostermijnen
Prio 1 / Kritiek	1 uur	4 uur ¹
Prio 2 / Hoog	2 uur	24 uur ¹
Prio 3 / Laag	4 uur	48 uur

Genoemde tijden worden gemeten binnen het service window. In het geval van een prio 1 en prio 2 melding zal ook buiten het service window worden doorgewerkt aan de oplossing.

RCA* bij incidenten
Na P1/Critical: binnen 5 werkdagen

*RCA = Root Cause Analysis. Dit is een rapport waarin Wederpartij de oorzaak en oplossing van een Prio 1 incident beschrijft. Het rapport bevat indien nodig ook een aanbeveling om een dergelijke verstoring in de toekomst te voorkomen.

Indien de gegarandeerde hersteltijd voor een gebrek dreigt te worden overschreden, zal Wederpartij voordat de hersteltijd verstreken is een schriftelijk voorstel doen voor een workaround. Wederpartij richt een procedure in waarbij in het geval van kritieke verstoringen en calamiteiten een kundige medewerker 24/7 beschikbaar is.

4.5.KPI's processen en prioriteiten (major)

Nummer	KPI	Wijze van monitoring	Wijze van rapportage/ document
4	Minimaal 95% van alle incidenten met prioriteit 1 worden binnen 2 uur opgelost. De resterende 5% wordt binnen 4 uur opgelost.	D.m.v. het incidentmanagementproces van Wederpartij.	Maandelijkse rapportage
5	Minimaal 95% van alle standaard wijzigingen (paragraaf 4.3) worden binnen de gestelde maximale	D.m.v. het incidentmanagementproces van Wederpartij.	Maandelijkse rapportage

¹ Indien het hersteltijdstip buiten het service window valt: voor de volgende werkdag 07:00 uur voor storingen die binnen 2 uur na werktijd zijn gemeld. (N.B. [Wederpartij] zet zijn werkzaamheden voort ook buiten werktijd).

	doorlooptijd afgehandeld. De resterende 5% binnen 40 uur.		
--	---	--	--

4.6. Beschrijving wijze van herstel bij niet voldoen aan de KPI's (major)

Wanneer uit de rapportage blijkt dat Wederpartij niet voldoet aan de gestelde KPI's voor het herstellen van incidenten zal de Service Level Manager van Wederpartij binnen 5 werkdagen een onderzoek instellen naar de oorzaak hiervan. De uitkomst van dit onderzoek is een rapport met bevindingen en een advies over aanpassingen die nodig zijn om de KPI's wel binnen de gestelde termijn te realiseren. Daar waar de aanpassingen nodig zijn aan de kant van Wederpartij zullen deze uiteraard ook worden doorgevoerd.

Doelstelling is om deze aanpassingen zo snel als mogelijk te implementeren maar tenminste binnen 2 maanden na vaststelling. Indien dit niet lukt volgt escalatie via de in het DAP overeengekomen procedure.

5. Onderhoud en beheer

5.1. Beheer (major)

Voor het onderhouden van de oplossing en de onderliggende infrastructuur stelt Wederpartij een klantteam beschikbaar voor het RIVM dat bestaat uit meerdere consultants met actuele kennis van de oplossing. Alle betrokken specialisaties zijn vertegenwoordigd door tenminste twee consultants zodat er geen afhankelijkheid is van een enkel individu. Dit betekent concreet dat er kennis beschikbaar is van de SaaS-dienst en de te gebruiken services daarvan, de security componenten, het architectuurlandschap van de CLM-oplossing en alle relevante componenten.

Om de beschikbaarheid van de oplossing te garanderen voert het Wederpartij klantteam op verschillende manieren onderhoud op de infrastructuur en de servers uit. Preventief en proactief onderhoud zorgt ervoor dat de CLM-oplossing en de onderliggende infrastructuur beschikbaar is en presteert zoals afgesproken. Dit gebeurt enerzijds door het actief monitoren van de omgeving en anderzijds installatie van updates. De Wederpartij monitort de volledige infrastructuur op beschikbaarheid en performance. Eventuele onvolkomenheden worden gesignaleerd via hiervoor ingerichte dashboards en automatisch gegenereerde alarmsignalen. Door middel van correctief onderhoud zorgt Wederpartij vervolgens voor herstel van de dienstverlening conform de gemaakte afspraken.

Ook worden de omgevingen voorzien van virusscan inclusief de bijbehorende actuele updates. Voor maximale veiligheid worden de omgevingen beveiligd, waarbij de hoge Center of Internet Security (CIS) norm als standaard uitgangspunt geldt.

Alle werkzaamheden voor preventief, correctief en proactief beheer vallen dus binnen de scope van de SLA. Adaptief onderhoud voeren wij uit om verbeteringen en/of uitbreidingen van de beschikbare functionaliteit te faciliteren. Dergelijke werkzaamheden zullen, afhankelijk van de omvang en impact, als Request for Change (RFC) of op projectbasis worden uitgevoerd.

5.2. Updates en Patches (average)

Updates en upgrades worden geïnstalleerd tussen 24:00 en 6:00 uur of op een ander moment indien de Wederpartij kan garanderen dat op geen enkele manier een verstoring of verminderde performance optreedt als gevolg van updates of upgrades.

Security-updates / patches worden binnen maximaal 2 dagen door Wederpartij geïnstalleerd tussen 24:00 en 6:00 uur (buiten de normale correctieve onderhoudsprocedure om).

RIVM is wel verplicht om vooraf door [Wederpartij] aangeduide essentiële updates (waaronder veiligheidsupdate en updates om blijvend te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving) binnen één maand, enkel na goedkeuring van RIVM, na het beschikbaar stellen, door te laten voeren. De CLM-oplossing moet na wijziging nog steeds voldoen aan de eisen uit het Programma van Eisen en de aangeboden kwaliteit bij de Inschrijving.

Overige afspraken gepland onderhoud (minor)

Het geplande onderhoud wordt minimaal 1 maand van tevoren aangekondigd inclusief welke wijzigingen doorgevoerd gaan worden. Het geplande onderhoud vindt plaats

tussen 24.00 en 06.00 uur. RIVM bepaalt wanneer deze werkzaamheden worden uitgevoerd.

5.3. Applicatielandschap

Voor het applicatielandschap zijn de volgende afspraken gemaakt.

Deployment (average)

Wederpartij maakt voor al haar producten gebruik van Continuous Integration en Deployment, dus ook voor de CLM-oplossing. De reden hiervan is dat fouten zo voorkomen worden en kennis geborgd is, maar ook de snelheid van deployment.

De deployment van (reguliere) nieuwe releases van de CLM-oplossing is binnen één uur afgerond, indien een versie/release van de CLM-oplossing niet voldoet kan de oude versie automatisch binnen één uur worden teruggezet.

Roadmap (average)

Wederpartij beschrijft voor minimaal 3 maanden vooruit een roadmap. Voor het product zal een backlog worden bijgehouden. Deze backlog is een lijst met alle gewenste functionaliteit die het RIVM op termijn zou willen als voorbereiding op de CLM-oplossing.

Cloud Solution Provider (average)

Ook beheer en configuratie van de <Cloud solution provider> omgeving (tenant/subscription) is onderdeel van de dienstverlening.

Als onderdeel van deze dienst zal Wederpartij RIVM tijdig op de hoogte stellen indien door <cloud solution provider> wijzigingen op het platform worden uitgevoerd die consequenties hebben voor de beschikbaarheid of functionaliteit van de CLM-oplossing. Wanneer deze consequenties ertoe zouden leiden dat de beschikbaarheid zoals overeengekomen in het PvE niet meer op het <cloud solution provider> platform gewaarborgd kan worden, zal Wederpartij een voorstel doen voor migratie naar een andere cloud solution provider. Wijzigingen die afwijken van de eerder overeengekomen afspraken in de SLA of het PVE dienen op strategisch niveau te worden besproken.

5.4.KPI's Onderhoud en beheer (major)

Nummer	KPI	Wijze van monitoring	Wijze van rapportage/document
6	Systeemherstel bij disaster recovery binnen 12 uur.	Registratie in het incidentmanagement systeem van Wederpartij vanaf aanmelding tot gereedmelding.	Opgenomen in maandelijkse rapportage (indien van toepassing)

6. Rapporten

6.1.Overzicht rapportages

Rapportage	Inhoud	Aanleverwijze +
------------	--------	-----------------

		-moment
Jaar-rapportage	<p>Over het afgelopen jaar: mate van voldoen aan wet- en regelgeving, overeenkomst, PvE&W, KPI's, uitkomsten audits/ tests/ onderzoeken, overzicht belangrijkste onderdelen/ trends maand- en kwartaalrapportages (gevisualiseerd in grafieken en tabellen), analyses over trends, algehele samenwerking en communicatie.</p> <p>Over het komende jaar: verbetervoorstellen, planning van verbeteringen/ vernieuwingen, releases, updates, upgrades.</p>	Jaarlijks, in de 1ste maand van het nieuwe jaar. Digitaal in het Nederlands aan te leveren bij de de contractmanager van het RIVM.
Kwartaal-rapportage	<p>Over het afgelopen kwartaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • overzicht aantallen geregistreerde incidenten, storingen/ gebreken en verzoeken, inclusief gerealiseerde oplostijden; • overzicht aantallen uitgevoerde changes; • samenvatting van de maandrapportages; • beschikbaarheid omgevingen; • mate van behalen van alle KPI's. <p>Over het komende kwartaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een vooruitblik naar de komende periode; • proactief advies over verdere optimalisaties van het <cloud solution provider> platform; • geplande releases, updates, upgrades; • eventuele verbetervoorstellen. 	Deze rapportage zal door de Service Level Manager van Wederpartij digitaal binnen 7 werkdagen na het begin van het nieuwe kwartaal worden gestuurd aan de service level manager en contractmanager van het RIVM.
Maand-rapportage	<p>Over de afgelopen maand:</p> <ul style="list-style-type: none"> • geregistreerde incidenten, storingen/ gebreken en verzoeken, inclusief gerealiseerde oplostijden; • uitgevoerde changes; • uitgevoerde releases (indien van toepassing); • beschikbaarheid omgevingen; • relevante informatie over vernieuwingen binnen het <cloud solution provider> platform (indien beschikbaar); • mate van behalen van alle KPI's. <p>Over de komende maand:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eventuele verbetervoorstellen, • geplande releases, updates, upgrades. 	Deze rapportage zal door de Service Level Manager van Wederpartij digitaal binnen 7 werkdagen na het begin van de nieuwe maand worden gestuurd aan de contractmanager en SLM van het RIVM.
Audit-/test-rapporten	Audit-/testonderdelen, methodiek, uitkomsten, eventuele verbeteractiviteiten/ -voorstellen, conform hoofdstuk 3.	Deze rapportage zal door de Service Level Manager van Wederpartij digitaal

		binnen 7 werkdagen na afronden van de audit of test worden gestuurd aan de service level manager en contractmanager van het RIVM.
Release notes	Wijzigingen in de oplossing	Direct na uitvoeren van een wijziging.
Documentatie en online helpteksten	Bij iedere Systeem update, release en upgrade werkt Wederpartij, indien daartoe aanleiding is, alle documentatie en online helpteksten bij.	Tijdens het uitvoeren van wijzigingen.
Root Cause Analysis	Wederpartij beschrijft hierin de oorzaak en oplossing van een Prio 1 incident. Het rapport bevat indien nodig ook een aanbeveling om een dergelijke verstoring in de toekomst te voorkomen.	Direct na (of tijdens) een Prio 1 incident.
Status-rapportages	Wederpartij informeert het RIVM hiermee over de status van storingen; Prio Kritiek en Hoog: minimaal ieder uur en bij elke verandering van de situatie; Prio Laag: Statusrapportage wordt meegenomen in de periodiek rapportage en bij elke verandering van de situatie.	Tijdens het oplossen van storingen.

6.2.KPI's Rapportages (average)

Nummer	KPI	Wijze van monitoring
7	Wederpartij levert 100% van de rapportages aan bij het RIVM, conform afgesproken inhoud, vorm en planning.	Interne administratie op basis van afspraken uit de SLA.

7. Support en communicatie

7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is de Support en communicatie beschreven zoals die tussen RIVM en Wederpartij zal plaatsvinden. Voor elk van de onderstaande componenten is de dienstverlening beschreven.

7.2. Servicedesk

De servicedesk voorziet in het beschikbaar stellen van een centraal communicatie- en registratieorgaan en is het ingangspunt voor Supportvragen vanuit RIVM. De servicedesk is hiermee een elementair onderdeel van de dienstverlening en raakt alle overige diensten in de uitvoering en coördinatie.

Het service window is gedurende "kantoor tijden", oftewel maandag tot en met vrijdag van 08:00 – 18:00 uur met uitzondering van nationale feestdagen. Daarnaast kunnen meldingen via een service portal 24x7 worden gedaan.

Contact met de servicedesk verloopt via de volgende kanalen:

Telefoon: 088 689 8888 / optie 1

E-mail: supportcenter@ssc-campus.nl

Voor telefonische bereikbaarheid is overeengekomen dat er in 90% van de gevallen binnen 30 seconden een medewerker van de helpdesk aan de lijn is tijdens kantooruren. Buiten kantooruren is voor kritische/prio 1 incidenten 24x7 telefonische ondersteuning beschikbaar via een standby dienst. Deze dienst is bereikbaar via het beschikbaar gestelde standaard Wederpartij servicedesk nummer (inclusief de mogelijkheid om een gesproken bericht achter te laten).

De volgende activiteiten worden door de servicedesk uitgevoerd:

- Aanneمة van service calls (incidenten, verzoek om informatie, verzoek tot wijziging (RFC), klachten).
- Registreren van service calls (incidenten, verzoek om informatie, verzoek tot wijziging (RFC), klachten).
- Dispatchen (routeren) van de service calls naar de juiste oplosgroep volgens de geldende routingtabel.
- Bewaken van de voortgang van service calls in relatie tot de Service Levels.
- Escaleren bij overschrijding en dreigende overschrijding van de Service Levels volgens de geldende contact matrix.
- Controle op volledigheid van de ontvangen informatie ten behoeve van tijdige afwikkeling van een servicecall.
- Terugkoppeling naar de indiener van de servicecall bij afsluiting van de call of bij een verzoek voor meer informatie.

Al deze registraties vinden plaats in het incident managementsysteem van Wederpartij. Dit systeem is toegankelijk voor geautoriseerde contactpersonen van RIVM.

7.3. Service Level Management (major)

Service Level Management is het proces van het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde beheerservice in het licht van de vastgelegde afspraken. De Service Level Manager is de vertegenwoordiger van Wederpartij en neemt de aansturing en bewaking van de geboden diensten voor haar rekening. Het Service Level Management vormt een integraal onderdeel van de door Wederpartij te leveren beheerdiensten.

Naast het rapporteren op overeengekomen performance indicatoren dient het overleg bovenal als moment de beleving met elkaar te bespreken. Het uiteindelijke doel is zoveel mogelijk met elkaar in contact te zijn te komen tot prettige dienstverlening. Gevoel is lastig meetbaar maar essentieel voor een goede samenwerking.

Tijdens het servicelevel overleg stellen wij vast op welk niveau de dienstverlening is ervaren:

Niveau	Omschrijving
Uitstekend	De dienstverlening is boven verwachting. Wederpartij heeft in dit partnership veel toegevoegde waarde en speelt een belangrijke rol bij het prettig gebruik van ICT en het realiseren van de organisatie doelstellingen.
Goed	De dienstverlening wordt als voldoende/goed ervaren. Het voldoet aan de verwachting en de dienstverlening draagt bij aan het realiseren van prettig gebruik van ICT en het behalen van de organisatie doelstellingen. Alles verloopt volgens verwachting
Voldoende	De dienstverlening wordt als voldoende ervaren. Het voldoet aan de verwachting en de dienstverlening draagt bij aan het realiseren van prettig gebruik van ICT en het behalen van de organisatie doelstellingen. Echter is het voor verbetering vatbaar.
Onvoldoende	De dienstverlening wordt als onvoldoende ervaren. Het voldoet niet aan de verwachting en de dienstverlening draagt niet bij aan het realiseren van prettig gebruik van ICT en het behalen van de organisatie doelstellingen.

De Service Level Manager overlegt periodiek met de Change Manager (SLM) binnen RIVM over openstaande issues en verbeterpunten (zie 7.4).

7.4.Overlegstructuur (minor)

Voor communicatie tussen Wederpartij en RIVM is de volgende structuur overeengekomen:

Vorm	Frequentie	Onderwerpen	Partijen
Strategisch overleg	Eenmaal per jaar, initiatief overleg vanuit Wederpartij	In dit overleg worden de jaarrapportage en de totale samenwerking besproken. Ook worden de planning voor het komende jaar en verbetervoorstellen en/of -activiteiten van Wederpartij besproken.	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofd RIVM/IUC • Contractmanager RIVM • Delivery Manager Wederpartij • Service Level Manager Wederpartij

Tactisch overleg	Per kwartaal, initiatief overleg vanuit Wederpartij (Indien gewenst kunnen hiervoor ook extra overleggen worden ingepland.)	In dit overleg wordt de kwaliteit van dienstverlening besproken aan de hand van de kwartaalrapportages. Hierin komen onder andere de onderwerpen communicatie, samenwerking en de afhandeling van storingen en/of verbeteringen aan bod.	<ul style="list-style-type: none"> Contractmanager RIVM Service Level Manager Wederpartij
Operationeel overleg	Maandelijks structureel en ad hoc indien nodig	In het structurele overleg wordt besproken: de maandrapportage, incl. o.a. storingen en verbeteringen, processen en prestaties. Ad hoc overleggen kunnen plaats vinden bij bijvoorbeeld een calamiteit of geplande grote wijziging.	<ul style="list-style-type: none"> Contractmanager RIVM Service Level Manager Wederpartij

7.5. Escalatie- en klachtenprocedure

Het doel van de escalatieprocedure is om te zorgen voor een gecontroleerde en beheerste uitvoering tussen de betrokken partijen, waarbij de escalatie via vooraf vastgestelde stappen en niveaus verloopt. De betrokken partijen zullen zich te allen tijde ervoor inspannen om ontstane kwesties in goed onderling overleg op te lossen met behulp van de escalatieprocedure. De escalatieprocedure is opgenomen in het DAP.

7.6. KPI's communicatie (minor)

Nummer	KPI	Wijze van monitoring	Wijze van rapportage/ document
8	De Wederpartij Servicedesk is in 90% van de gevallen binnen 30 seconden telefonisch bereikbaar.	Op basis van gebruikerservaringen. Deze worden getoetst als onderdeel van het tevredenheidsonderzoek.	Jaarlijkse rapportage
9	Wederpartij zorgt voor de organisatie van de volledige communicatie op de afgesproken momenten.	Op basis van gebruikerservaring en controle door de Service Manager van Wederpartij.	Jaarlijkse rapportage

8. Naleving (K)PI's

In geval verwijtbaar niet wordt voldaan aan een of meer gestelde (K)PI's in dit document geldt de volgende escalatie volgorde:

- 1 Gesprek contractmanagement RIVM met operationeel aanspreekpunt Wederpartij
- 2 Gesprek contracteigenaar RIVM met commercieel eindverantwoordelijke Wederpartij
- 3 Ingebrekestelling met redelijke hersteltermijn
- 4 Korting op Vergoeding
- 5 ingebrekestelling met redelijk hersteltermijn
- 6 Contractontbinding, gevolgd door exit procedure

Korting Minor: 5% van de jaarlijkse licentiekosten in het dan lopende jaar
Korting Average: 10% van de jaarlijkse licentiekosten in het dan lopende jaar
Korting Major: 20% van de jaarlijkse licentiekosten in het dan lopende jaar

9. Ondertekening

Beide partijen spreken af de in dit document omschreven verplichtingen ten opzichte van elkaar na te komen.

Namens de Minister van
Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
voor deze de directeur-generaal van
het Rijksinstituut voor
Volksgezondheid en Milieu

Namens Wederpartij

Handtekening voor akkoord

Handtekening voor akkoord

Naam:
Functie:

Naam:

Plaats:

Plaats:

Datum:

Datum: