



Bijlage 10 Eisen aan de Service Level Agreement (SLA)

1 Inleiding

De opdrachtgever wil ten aanzien van de overeenkomst ten behoeve van burgerzakenapplicaties ook een service level agreement (hierna: SLA) afsluiten. Inschrijver dient een SLA op te stellen en deze toe te voegen bij de inschrijving. In deze bijlage vindt u de eisen die gesteld worden aan het SLA. Deze eisen gelden als minimumeisen waaraan voldoen moet worden. Aan de gestelde minimumeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

1.1 Zelfservicedesk (24/7 beschikbaar)

Leverancier verzorgt een Nederlandstalige service-/supportdesk, die voor gemeente Hoeksche Waard als “single point of contact” dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsmede voor informatie over de afhandeling daarvan. Voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen worden geen kosten gerekend. Het beantwoorden van gestelde vragen en het afhandelen van gemelde incidenten i.h.k.v. ondersteuning dient inclusief te zijn voor zover dit geen wijzigingsvoorstellen (changes) behelst; hiervoor kan dus geen (aanvullende) vergoeding worden gevraagd.

Aanmeldingen (incidenten, wijzigingen)

Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen ten minste online (formulier), per e-mail en telefonisch worden ingediend en zijn vervolgens 24/7 online in te zien (incl. actuele status / voortgang).

Daarnaast moet het mogelijk zijn om bekende problemen en/of issues te raadplegen zodat 'known errors' kunnen worden geïdentificeerd.

1.2 Beschikbaarheidspercentages van de omgeving als geheel

Voor de dagelijkse beschikbaarheid van de omgeving als geheel: 99% beschikbaarheid. Dit betreft de beschikbaarheid buiten de geplande onderhoudswindows en buiten overmachtssituaties als grote calamiteiten (brand, aanslagen, etc.). Dit wordt gemeten en gerapporteerd per maand.

1.3 Reactietijden

Gehanteerde reactietijden voor de applicatie, worden als volgt gehanteerd;

- Telefonische vragen; Direct reactie (Binnen gestelde service window leverancier)
- Bestellingen – niet op voorraad; Reactie of indicatie binnen 2 werkdagen
- Service verzoeken; Reactie of indicatie binnen 2 werkdagen
- Wijzigingsverzoeken; Reactie of indicatie binnen 5 werkdagen
- Advisering algemeen; Binnen 1 werkweek indicatie, binnen 3 werkdagen reactie

1.4 Oplostijden

De gehanteerde oplostijden voor de applicatie, worden gehanteerd zoals hieronder in het schema weergegeven:

| Service tijden voor SLA (producten en diensten conform PDC) | | | | |
|---|--|--------------------|-------------------|-------------|
| Omschrijving | Software | | | |
| | Cloudsoftware | Lokale gebr.softw. | Website/e-formul. | Intranet |
| Aanschaf en onderhoud | | | | |
| Nieuwe software | Traject | Traject | Traject | Traject |
| Nieuwe e-formulieren | - | - | 1 maand | 1 maand |
| Wijzigingen e-formulieren | - | - | 1 maand | 1 maand |
| Software updates | in overleg | in overleg | in overleg | in overleg |
| Ondersteuning | | | | |
| Functioneel beheer werkzaamheden | | | | |
| Nieuwe releases installeren | in overleg | in overleg | in overleg | in overleg |
| Functionele vragen klanten software | Best effort | Best effort | Best effort | Best effort |
| Prio 1 - Bedrijfskritisch | 4 uur, 90% binnen 6 uur, 95% binnen 14 uur | | | |
| Prio 2 - Hoog | 6 uur, 90% binnen 8 uur, 95% binnen 14 uur | | | |
| Prio 3 - Middel | 2 werkdagen, 90% binnen 20 uur, 95% binnen 1 werkweek | | | |
| Prio 4 - Laag | 4 werkdagen, 85% binnen 1 werkweek, 95% binnen 2 werkweken | | | |
| Maximale oplostijd functionele vragen | 99% binnen 21 werkdagen | | | |
| Servicedesk | | | | |
| Informatieverzoeken software | 2 werkdagen | 2 werkdagen | 2 werkdagen | 2 werkdagen |
| Service verzoeken software | 2 werkdagen | 2 werkdagen | 2 werkdagen | 2 werkdagen |
| Standaard wijziging | Zie specifieke dienst | | | |
| Niet standaard wijzigingen | Indicatie binnen 1 week | | | |
| Incidenten / Storingen software | | | | |
| Prio 1 - Bedrijfskritisch | 4 uur, 90% binnen 6 uur, 95% binnen 14 uur | | | |
| Prio 2 - Hoog | 6 uur, 90% binnen 8 uur, 95% binnen 14 uur | | | |
| Prio 3 - Middel | 2 werkdagen, 90% binnen 20 uur, 95% binnen 1 werkweek | | | |
| Prio 4 - Laag | 4 werkdagen, 85% binnen 1 werkweek, 95% binnen 2 werkweken | | | |
| Maximale oplostijd incidenten | 99% binnen 21 werkdagen | | | |

1.5 Veiligheid en bedrijfszekerheid

Veiligheid en bedrijfszekerheid worden steeds belangrijker binnen de automatisering. Valt de automatisering uit dan kunnen wij de diensten aan onze burgers niet leveren en kunnen onze ambtenaren en bestuurders hun werk voor een groot deel niet meer doen. Ook de aandacht voor de risico's op gegevensverlies, ongeautoriseerde toegang of het op straat komen liggen van gevoelige informatie is de laatste jaren flink toegenomen. Daarom hebben wij diverse maatregelen getroffen om de kans hierop te verkleinen. In de SLA geven wij aan welke normen wij nastreven en hoe we onze maatregelen gaan beoordelen en bewaken.

1.6 Onderdelen veiligheid en bedrijfszekerheid

De belangrijkste aspecten qua veiligheid en bedrijfszekerheid voor deze SLA zijn:

- Inschrijver maakt aantoonbaar gebruik van relevante procedures als:
 - Assetmanagement
 - Back-up en Restore
 - Business Continuïteitsmanagement
 - Risicomanagement
 - Changemanagement



- Autorisatie en toegangsprocedure
- Logging en Monitoring
- Incidentmanagement en response
- Malware, patching, hardening, versleuteling procedures
- Updates belangrijke (besturings)software
- Toegangsbeveiliging
- Virusbescherming
- Firewalls (invullen verkeersstromen tabel door Leverancier, zie bijlage C, deze wordt na gunning in samenspraak met de Opdrachtgever ingevuld)
- Inrichten van een toereikend recovery proces waar back-up en restore onderdeel van uit maken;
 - Er moet op reguliere basis (tenminste 1 x per jaar) worden aangetoond dat het terugzetten(restore) van de backups (volledige Oplossing) succesvol verloopt, dit uiteraard in een specifiek daarvoor ingerichte omgeving, dus niet direct in Acceptatie-/ of Productie omgevingen;
- Veiligheidseisen andere overheden of instanties
- Voldoen aan audits
- Calamiteitenplannen
- Uitwijkplannen

Het meten van de veiligheid / bedrijfszekerheid voor het bepalen van de veiligheid / bedrijfszekerheid geldt dat we in elk geval per onderdeel aangeven of we maatregelen genomen hebben en hoe het staat met de uitvoering en eventuele tests of audits daarop. Daarnaast kunnen wij bij bepaalde onderdelen informatie genereren die aangeeft in welke mate onze maatregelen effectief zijn geweest en in welke mate ze nodig waren (denk aan het aantal tegen gehouden virussen, het aantal of percentage niet geautoriseerde inlogpogingen, etc.).

Gehanteerde normen:

- Het hebben van actuele vastgestelde regelingen/procedures
- Het voldoen aan audits
- Het uitvoeren van afgesproken testen
- Het aantal of percentage verstoringen
- Het aantal of percentage voorkomen verstoringen