

Service Level Agreement

SaaS-dienst



Dienstverlening <dienst naam>

Ten behoeve van UWV

Auteur Rajesh Lachman

Versie 0.5

Status	Concept
--------	---------

Datum 12 december 2022

Classificatie Gevoelig

Inhoudsopgave

1.0 Algemeen	3
1.1 Achtergrond van de SLA	3
1.2 Doelstelling van de SLA	3
1.3 Scope van de dienstverlening	4
1.4 Beheerprocedure SLA	5
1.5 Ingangsdatum en looptijd	5
1.6 Samenwerking	5
1.7 Beschrijving van de dienstverlening	5
2. Beschikbaarheid van de dienstverlening	6
2.1 Hosting.....	6
2.2 Beschikbaarheid	6
3. Release beleid.....	8
3.1 Onderhoudsvenster	8
4. Service Desk	10
4.1 Gebruiksrecht Service Desk	10
4.2 Service Windows	10
4.3 Openingstijden en bereikbaarheid Service Desk	10
4.4 Typering Calls.....	11
4.5 Prestatieafspraken aanmelding Calls	11
4.6 Support level codes	11
4.7 Oplostijden Incidenten	13
4.7.1 Bijzondere incidenten: security	14
4.8 Change management	14
5. Coördinatoren bij UWV	16
6. Social return	17
7. Rapportages.....	18
8. Verplichtingen UWV	19

1.0 Algemeen

Wijzigingenblad

Versie	Datum	Wijziging	Auteur
0.1	17 mei 2021	Input verwerkt van werkgroep	Rajesh Lachman Ewoud Huisman
0.2	18 november 2022	Paraaf weggehaald	Rajesh Lachman
0.3	29 november 2022	Pen test toegevoegd	Rajesh Lachman
0.4	2 december 2022	Titelblad aangevuld	Rajesh Lachman
05	12 december 2022	Social return terug gezet	Rajesh Lachman

1.1 Achtergrond van de SLA

Op datum van opdrachtverstrekking zijn UWV en <Leverancier naam> (hierna te noemen: <Leverancier naam> overeengekomen om de afspraken rondom de dienstverlening vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Met deze SLA is UWV in staat de dienstverlening van <Leverancier naam> te monitoren en daarmee grip te houden op de uitbestede processen. Deze SLA vormt een integraal onderdeel van de (Raam)overeenkomst tussen UWV en <Leverancier naam>.

1.2 Doelstelling van de SLA

Deze SLA heeft primair als doel het in kaart brengen van afspraken over de Dienstverlening door <Leverancier naam> aan UWV. Deze SLA geeft UWV inzicht in de dienstverlening van <Leverancier naam> en stelt beide partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de dienstverlening als het kostenniveau in relatie tot de inhoud van deze dienstverlening. De concrete afspraken die over de aard, omvang en kwaliteit van de dienstverlening worden gemaakt zijn vastgelegd in deze SLA.

1.3 Scope van de dienstverlening

Bij de uitvoering van deze SLA gelden de onderstaande uitgangspunten:

<Leverancier naam> levert primair een Standaard Software as a Service (SaaS) dienstverlening en daarnaast ondersteunende dienstverlening ten behoeve van Voorziening <Dienst naam> van UWV, één en ander conform de uitvraag van de Uitnodiging tot Inschrijving (Utl) of Beschrijvend Document (BD), Openbare Europese Aanbesteding Voorziening <Dienst naam>.

De afspraken in deze SLA vormen een inspanningsverplichting voor <Leverancier naam> tenzij in de tekst anders is vermeld. Deze inspanningsverplichting betreft zowel de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten als de genoemde termijnen.

Voor alle afspraken geldt: indien UWV constateert dat <Leverancier naam> de overeengekomen normen niet haalt, dan zal UWV in eerste instantie contact opnemen met de Service Desk van <Leverancier naam>. Indien UWV een incident constateert dan verplicht UWV zich om het incident te melden via het reguliere proces bij de Service Desk <Leverancier naam>. Indien er Calls zijn en het Incident is in de betreffende periode niet door <Leverancier naam> opgelost binnen de daarvoor gestelde termijn en er is ook geen workaround door <Leverancier naam> voorgesteld om het Incident tijdelijk op te lossen, dan heeft <Leverancier naam> de norm niet gehaald. In dit geval dient contact te worden opgenomen met de <Clientmanager> en zal in overleg een verbeterplan worden opgesteld.

De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd gaan uit van de standaard software van <Leverancier naam> aan UWV op het gebied van Voorziening <Dienst>.

Om de normen te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door UWV of derden conform de in het Dossier Afspraken Procedure (DAP) overeengekomen wijze van aanleveren van deze gegevens aan <Leverancier naam>. UWV en <Leverancier naam> hebben afgestemd gebruik te maken van de overleggen zoals beschreven in de Governance. Vastgelegd zal worden wie op welk moment aanwezig is. Vanuit <Leverancier naam> zal dat de <Service Desk Manager>, <Productmanager> en Directie zijn.

Bij escalatie zal worden ingeschakeld:

3/4: Supportmedewerker/Service Desk Manager.

2: Service Desk Manager/ Productmanager.

1: Service Desk manager/CTO/Directie.

1.4 Beheerprocedure SLA

De SLA is voor aanvang van de dienstverlening tussen partijen overeengekomen. Partijen zullen in overleg treden met betrekking tot eventuele wijzigingen die gevolgen hebben voor de door UWV uitgevraagde dienstverlening. Wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure zoals opgenomen in het DAP worden overeengekomen en uitgevoerd.

1.5 Ingangsdatum en looptijd

Deze SLA gaat in op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en heeft een looptijd die minimaal gelijk is aan de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien om wat voor reden dan ook de Raamovereenkomst eindigt maar opdrachten verstrekt onder de Raamovereenkomst nog doorlopen dan zal de SLA van rechtswege pas aflopen indien alle opdrachten zijn beëindigd.

1.6 Samenwerking

Om een goede samenwerking tussen UWV en <Leverancier naam> te borgen vindt de samenwerking plaats op basis van een besturingsmodel. In het Governance is dit besturingsmodel nader uitgewerkt.

1.7 Beschrijving van de dienstverlening

Zoals beschreven in de Utl of BD op paragraaf 2.X levert de opdrachtnemer een <Dienstverlening>.

2. Beschikbaarheid van de dienstverlening

2.1 Hosting

De <product naam> wordt gehost in een fysiek gecertificeerd datacenter van <leverancier hosting> in <Plaats>. Voor redundancy worden back-ups ook opgeslagen in een apart fysiek datacenter van <leverancier hosting> in <Plaats>. <Leverancier naam> garandeert een beschikbaarheid van 99,6 % van de <product naam> en dat alle data binnen de EU/EER wordt verwerkt. De hosting bevat tevens:

- Het beschikbaar stellen van de applicatie en toegang tot de database op een internetserver;
- Beveiliging van de gegevens op de database (back-up en firewallprotectie);
- Het beheer en onderhoud van de hard- en software;
- Het beheer en onderhoud van <product naam> (het actueel houden van de functionaliteit met name v.w.b. wet- en regelgeving i.h.k.v. <Dienst>).

2.2 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid

Component	Beschrijving
Product <naam>	Beschikbaarheid van de <naam> service voor UWV.
Serviceniveau	99,6% beschikbaarheid per jaar 7 *24.
Audittrail	Mag geen performance verliezen veroorzaken in de productie omgeving.
Back-up	Mag geen performance verliezen veroorzaken in de productie omgeving.
Netwerk	Tot aan het Openbare Internet garandeert <Leverancier naam> voor de bereikbaarheid een beschikbaarheid van 99,6 %; 7*24 uur op kwartaalbasis. De grens is het buitenste punt op de firewall van <Leverancier naam> met het openbare Internet. Als er een probleem is aan de andere kant van de grens, is het de verantwoordelijkheid van <Leverancier naam> om het op te lossen.

Gedurende het Onderhoudsvenster is de beschikbaarheid garantie niet van toepassing. De beschikbaarheid wordt gemeten over de periode van één volledig kalenderkwartaal. De beschikbaarheid van de service en de toegangsbeveiliging wordt 24 uur per etmaal en 7 dagen per week gemonitord.

Ondersteuning/incident-responsetijd

Component	Beschrijving
Responsetijd	De tijd die <Leverancier naam> kan nemen voordat een melding wordt verwerkt, 1 werkuren.
Serviceniveau	Minimaal 80% van het totale aantal gemelde incidenten per kalendermaand moet zijn beoordeeld, geprioriteerd en gepland.
Meting	De responsetijd begint vanaf het moment dat de melding wordt ingediend volgens de beschreven procedure. De responsetijd wordt gemeten op basis van werkuren.

Ondersteuning/incident-resolutietijd

Component	Beschrijving
Resolutietijd	De termijn waarbinnen <Leverancier naam> met het oplossen van storingen moet beginnen, 4 werkuren.
Serviceniveau	80% van het totale aantal incidenten per kalendermaand of meer moet worden opgelost voor of in de volgende release van <Leverancier naam>.
Meting	De resolutietijd begint vanaf het moment dat de melding wordt ingediend in overeenstemming met de beschreven procedure. De resolutietijd wordt gemeten op basis van werkuren.

3. Release beleid

<Leverancier naam> hanteert relevante normenkader voor de IT beheersprocessen, waaronder het release beleid zit. Het software ontwikkelproces (release) maakt daar deel van uit. Het ontwikkelproces is opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem van <Leverancier naam> en wordt jaarlijks getoetst op opzet, bestaan en werking. UWV verwacht van de <Leverancier naam> dat zij mee denken in nieuwe functionaliteiten voor de toekomst, dit allen ten behoeve van strategisch business partner.

Het ontwikkelproces start na:

- A. Een ontwikkelopdracht voor nieuwe functionaliteiten of onderhoudswerkzaamheden
- B. Gewijzigde wetgeving
- C. Geconstateerde softwarefouten

Invloed op release

UWV kan invloed uitoefenen op de inhoud van de release middels overlegstructuren, klankbordgroepen of de Service Desk. Nieuwe wensen kan UWV te allen tijde aanbrengen via de gebruikersgroepen, projectleider, Service Desk of haar accountmanager. Wanneer hier voor beide partijen genoeg draagvlak bestaat wordt de functionaliteit vervolgens ontwikkeld en wordt deze functionaliteit aangeboden als generieke dienst.

Wat wordt er van UWV verwacht?

Inzake de borging van de releases wordt van de betrokkenen, functioneel beheer, van UWV verwacht dat de gepubliceerde release notes worden gelezen en vervolgens met eventueel andere betrokkenen binnen de eigen organisatie worden geborgd. In geval van onduidelijkheden kan te alle tijden aanvullende informatie worden verkregen bij de Service Desk, consultant of accountmanager.

Wat wordt er van <Leverancier naam> verwacht?

De <Leverancier naam> hanteert een releasebeleid waaronder zaken als patches, updates en upgrades (minor- en major releases) zijn beschreven. De communicatie verloopt volgens het Governance document.

3.1 Onderhoudsvenster

Voor het onderhoud van de servers en andere hardware en het plaatsen van releases kan de beschikbaarheid van <product naam> (productieomgeving) voor korte tijd worden onderbroken. Onderhoud wordt uitgevoerd in dal periodes (weekend) om de beschikbaarheid zo min mogelijk te frustreren. Als de service door onvoorziene omstandigheden voor langere tijd wordt onderbroken

worden alle in-service partners en de functioneel applicatiebeheerders van de Opdrachtgever(s) van <leverancier naam> hiervan op de hoogte gesteld. In dit specifieke geval zal de licentiedesk van UWV ook op de hoogte gebracht worden via ictlicenties@uwv.nl.

Activiteit	Gepland	Tijd (GMT +1)
Bugfixes ¹	Dagelijks (indien aan de orde)	20.00h - 21.00h
Releases en updates (Slow Track)	Op donderdag (eenmaal per 9 weken)	20.00h - 21.00h
Releases en updates (Fast Track)	Op woensdag (eenmaal per 2 weken)	20.00h - 21.00h
Releases en updates	Op zaterdag (één keer per maand)	Zaterdag 20.00u - Zondag 02.00u
Periodieke updates van de infrastructuur	In het weekend (maximaal vier keer per jaar)	Vrijdag 20.00u - Maandag 04.00u

¹ Spoedeisende werkzaamheden kunnen bij uitzondering ook tijdens kantoortijden worden uitgevoerd. <leverancier naam> stelt Opdrachtgever hiervan op een zo vroeg mogelijk moment schriftelijk dan wel telefonisch op de hoogte.

4. Service Desk

Om UWV goed en tijdig antwoord te kunnen geven op vragen en meldingen over diensten en producten, beschikt <Leverancier naam> over een Service Desk. De Service Desk is het aanspreekpunt voor alle vragen, wensen en eventuele klachten en problemen die UWV heeft met door <Leverancier naam> geleverde producten en diensten.

4.1 Gebruiksrecht Service Desk

Indien UWV een Storing wil melden of gebruik wil maken van de deskundigheid van de Service Desk voor andere zaken dan kan UWV zonder meer contact opnemen met de Service Desk.

4.2 Service Windows

De Service Windows van de dienstverlening zijn als volgt:

Soort	Beschikbaarheid
Dienst	Kalenderdagen van 07:00u – 20:00u
Service Desk: Applicatie inhoudelijke en technische support voor UWV contactpersoon	Werkdagen op ma-vrij van 07:00u - 20:00u
Support met betrekking tot de technische beschikbaarheid van systemen en applicaties. Bereikbaar via reguliere Service Desk contactgegevens.	Werkdagen op ma-vrij per week 07:00u – 20:00u
Noodzakelijk extra onderhoud gedurende Service Windows waarvoor geen uitstel mogelijk is, bijvoorbeeld als gevolg van een beveiligingsrisico (Calamiteitenonderhoud)	Niet gepland, zo minimaal mogelijk

4.3 Openingstijden en bereikbaarheid Service Desk

Voor de Service Desk gelden onderstaande openingstijden en communicatiewegen:

Telefoon	+31 <telefoonnummer> op Werkdagen. De openingstijd van de Service Desk is op Werkdagen van 7:00 uur tot 20:00 uur.
E-mail	<emailadres servicedesk>
Website	<website>

4.4 Typering Calls

Bij de registratie van Calls wordt bepaald wat de typering van een Call is. <Leverancier naam> onderkent 4 types Calls:

- Vraag;
- Incident;
- Bugs;
- Wens (Request for Change).

4.5 Prestatieafspraken aanmelding Calls

De volgende prestatieafspraken zijn van toepassing bij het indienen van een Call aan de Service Desk:

- de Service Desk is bereikbaar tijdens Werkdagen van 7:00 uur tot 20:00 uur;
- minimaal 99% van de telefonische oproepen bij de Service Desk worden opgenomen binnen 3 minuten;

De Support Level Codes van het Incident wordt vastgesteld door de Service Desk van <Leverancier naam>; In geval van verschil van inzicht ten aanzien van de Support Level Codes zal UWV contact opnemen met de <Clientmanager> van <Leverancier naam>. In gezamenlijkheid zal worden getoetst of op basis van de businessimpact bij UWV de vastgestelde Support Level Codes moet worden bijgesteld.

Als de door UWV doorgegeven initiële informatie onvoldoende is om het Incident adequaat te kunnen analyseren, zal er een aanvraag voor additionele informatie naar UWV worden verstuurd conform de daarvoor in de DAP beschreven procedure.

4.6 Support level codes

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan het Incident en de daarbij behorende reactietijd hanteert <Leverancier naam> vier Support Level Codes. Het onderscheid in de Support Level Codes heeft betrekking op het soort en de ernst van het Incident waarvoor support wordt aangevraagd en de daarbij behorende initiële responstijd en te verwachten hersteltijd. <Leverancier naam> hanteert de navolgende Support Level Codes:

Support Level Codes	Betekenis	Omschrijving
---------------------	-----------	--------------

1	blokkeert	De verstoring heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie, de werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.
2	Hoog	De verstoring heeft een aanzienlijke invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie. Een alternatieve oplossing is beschikbaar, al dan niet met enige beperkingen.
3	Middel	De verstoring heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie.
4	Laag	De verstoring heeft geen nadelige invloed op de werkzaamheden binnen de klantorganisatie.

4.7 Oplostijden Incidenten

Afhankelijk van de Support Level Codes die aan het Incident is toegekend, gelden de volgende prestatieafspraken ten aanzien van de oplostijden:

Support Level Codes	Betekenis	Maximale doorlooptijden
1	Blokkeert	Oplossing middels workaround: 90% binnen 2 uur 100% binnen 24 uur Structurele oplossing: Binnen 5 kalenderdagen
2	Hoog	Oplossing middels workaround: 90% binnen 12 uur 100% binnen 48 uur Structurele oplossing: Binnen 14 kalenderdagen
3/4	Middel/Laag	Oplossing wordt in overleg bepaald of in de releasekalender wordt opgenomen.

De gemiddelde tijd tussen 2 storingen is minimaal 3 weken.

Voor Incidenten en de reactie van <Leverancier naam> op de gemelde Incidenten, gelden de navolgende responsetijden:

		1e + 2e lijns-support <Leverancier naam> Helpdesk			
Support Level Codes	Bereikbaarheid	Start herstel werkzaamheden	Service Niveau	Terugkoppeling (status update)	Service Niveau
1	7.00 -20.00 uur	< 5 minuten	100%	< 2 werkuren	100 %
2	7.00 -20.00 uur	< 2 werkuren	95 %	< 4 werkuren	95 %
3/4	7.00 -20.00 uur	< 5 dagen	90 %	De status doorgeven in de MOO	90 %

Incidenten met prioriteitsniveau 3 en 4 worden besproken in het maandelijkse operationele overleg (MOO) tussen partijen.

Meldingen worden via de mail gericht aan <e-mailadres>. Een melding met prioriteit 1 of 2 wordt in alle gevallen door het UWV ook telefonisch bij <Leverancier naam> gemeld op het telefoonnummer +31 <telefoonnummer>.

4.7.1 Bijzondere incidenten: security

Daarnaast onderkent <Lerancier naam> security-incidenten als bijzondere categorie. Deze worden aan de hand van een risico-analyse (hoeveel data, welke soort data, kans op misbruik) beoordeeld. Indien er grote gevolgen voor klanten, betrokkenen of <Lerancier naam> zijn, worden direct maatregelen genomen om het beveiligingsincident op te lossen. Hierbij kan de keuze gemaakt worden om breder data onbereikbaar te maken voor gebruikers, zodat ook een eventueel datalek wordt gestopt.

4.8 Change management

Voor ondersteuning op afstand of online-ondersteuning die niet onder de soorten incidenten valt, wordt een ticket geclassificeerd als Serviceverzoek. Dit omvat uitbesteding van of ondersteuning:

- (Her)configuratie;
- (Her)implementaties van functionaliteiten en processen;
- Import en export van gegevens;
- Herstelacties;
- Gegevenswijzigingen. het aanbrengen van correcties in de <product naam> die de eerstelijns-ondersteuning van de Opdrachtgever niet zelf via de applicatie kan aanbrengen;
- Het maken van een kopie van de database (bv. t.b.v. trainingen).

Opmerking: In verband met de AVG voert <Leverancier naam> uitsluitend correcties door op de <product naam>, nadat <Leverancier naam> hiervoor een expliciet akkoord heeft ontvangen van de (klant van) de Opdrachtgever.

De Accountmanager of Delivery Manager zal een dergelijk verzoek in behandeling nemen en contact opnemen met de Opdrachtgever om de te leveren dienst te bespreken en een werkomschrijving op te stellen. Voor het afhandelen van Serviceverzoeken kan <Leverancier naam> kosten in rekening brengen. <Leverancier naam> zal vooraf aangeven wanneer er kosten worden doorbelast, gekoppeld aan het betreffende Serviceverzoek. <Leverancier naam> zal pas met de uitvoering starten na

akkoord van de Opdrachtgever.

5. Coördinatoren bij UWV

Om UWV goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, hecht <Leverancier naam> er veel waarde aan dat de gebruikers binnen UWV bekend zijn bij de Service Desk. Daarnaast wordt bij de advisering en beantwoording van vragen verwacht dat de verschillende gebruikers over een bepaald kennis- en vaardigheidsniveau beschikken van de gebruikte applicaties en het vakgebied Voorziening <Dienst>. Bij het afsluiten van de SLA wordt bij <Leverancier naam> geregistreerd wie de 'hoofdgebruikers' en functioneel beheerders zijn bij UWV. Dit zijn gebruikers die de <product naam> training hebben gevolgd, zijn opgenomen in de SLA om toegang te krijgen tot de kennisbank of zijn opgenomen in de SLA om een incident, vraag, wens of bug te melden.

6. Social return

<Leverancier naam> realiseert social return door 5% van de geraamde opdrachtwaarde per jaar (excl. BTW) hiervoor in te zetten.

NB: In het eerste jaar wordt gestart met social return op basis van de geraamde opdrachtwaarde (social return verplichting). Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste half jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet over dat half jaar. Indien er een verschil is tussen de omzet en de geraamde opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde omzet.

Meetmethodiek

UWV zal een verzoek doen voor een rapportage over de bijdrage van social return.

7. Rapportages

<Leverancier naam> levert aan UWV een rapportage over de ingediende calls. Deze rapportage geeft UWV over een te selecteren periode inzicht in de ingediende tickets conform typering calls. Rapportage zal elke maand rond de 10^e werkdag van de maand worden opgeleverd, voor het operationeel overleg. De volgende onderwerpen dienen in de rapportage terug te komen:

- Het aantal ingediende calls (onderverdeeld in Support Level Codes, zoals beschreven op paragraaf 4.6);
- Aantal gesloten en open calls met de doorlooptijden;
- Typering van calls (wens, Incident, bug, vraag);
- Reactietijden Service Desk;
- Performance van het netwerk en applicatie;
- Beschikbaarheid van de dienst;
- Aantal gebruikers per maand;
- Pentest op jaar basis.

8. Verplichtingen UWV

Wil <Leverancier naam> kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan wordt er van UWV het onderstaande verwacht.

- Zoals weergegeven in de governance zal in de diverse overlegstructuren de releasenotes en overige ontwikkelingen worden afgestemd met UWV.
- UWV moet maatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat Incidenten tijdig en correct gespecificeerd bij de Service Desk <Leverancier naam> worden gemeld.
- UWV moet, samen met <Leverancier naam>, maatregelen treffen hoe we het aantal gebruikers kunnen monitoren.
- UWV moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang tot de applicaties krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden.
- Jaarlijks zal een herijking van de SLA plaatsvinden en in het TLO worden bekrachtigd.