



Dienst Justitiële Inrichtingen  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

## **Service Level Agreement (SLA)**

### **Bijlage bij Overeenkomst MedicatieSysteem**

Versie 0.3

## Tekenblad

---

Dienst Justitiële Inrichtingen, Directie Informatievoorziening, vertegenwoordigd door Drs Hennie Brands MPA, gevestigd aan Stavorenweg 3, 2803 PT te Gouda hierna te noemen: 'Opdrachtgever',

En

**Leverancier**, vertegenwoordigd door **naam**, gevestigd aan **adres**, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan akkoord met de afspraken zoals omschreven in deze SLA.

Opdrachtgever:  
Dienst Justitiële Inrichtingen,  
Directie Informatievoorziening,

Opdrachtnemer:  
**Leverancier**,

-----  
Drs Hennie Brands MPA  
Directeur Directie Informatievoorziening  
CIO DJI

-----  
**Naam**  
**Functie**

## Inhoud

	<b>Tekenblad</b>	<b>2</b>
	<b>Document versiebeheer</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Beheer en regie</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Dienstverlening</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Standaard diensten niveaus</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Communicatie en overleg</b>	<b>23</b>
<b>6</b>	<b>Rapportages</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>Stuurmechanismen en stuurmaatregelen</b>	<b>27</b>
	<b>Bijlage 1 Begrippen en definities</b>	<b>30</b>

## Document versiebeheer

---

### Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Aard van de wijziging
0.1	04-04-2024		Initiële versie
<b>0.2/0.3</b>			Aangepast n.a.v. Nota van inlichtingen

### Distributie

Datum	Versie	Gedistribueerd aan

# 1 Algemeen

## 1.1 Doel

In deze Service Level Agreement (SLA) wordt de complete set van kwantitatieve en kwalitatieve afspraken met betrekking tot het beheer en onderhoud vastgelegd.

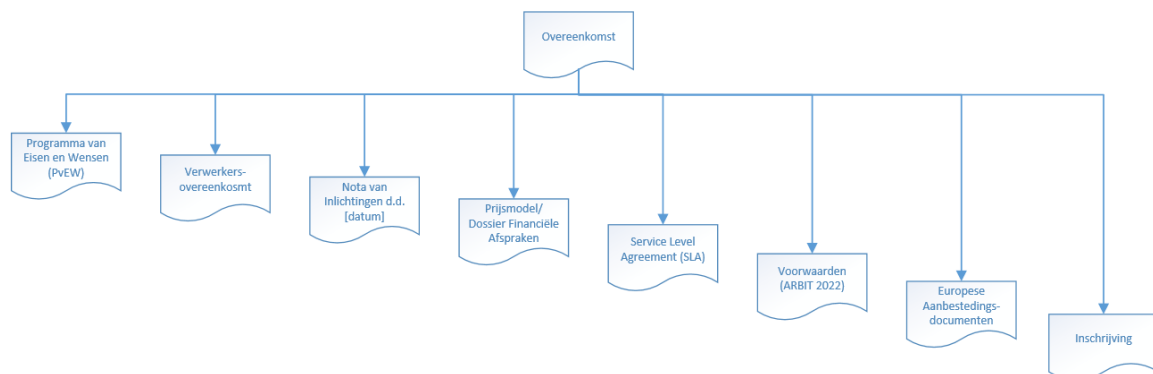
## 1.2 Looptijd

Deze SLA wordt van kracht bij operationele ingebruikname van de Applicatie en eindigt wanneer de Opdracht eindigt.

## 1.3 Gerelateerde documenten

Deze SLA is onderdeel van de Overeenkomst MedicatieSysteem met kenmerk **kenmerk**. In artikel 3 van de Overeenkomst is de opbouw van de contractstructuur weergegeven. Als toelichting zijn de volgende stukken weergegeven die gezamenlijk de Overeenkomst vormen:

- 1) de Overeenkomst;
- 2) het Programma van Eisen en Wensen;
- 3) de Verwerkersovereenkomst;
- 4) De Nota van Inlichtingen d.d. [datum]
- 5) de tussen Partijen vastgestelde geldende DFA;
- 6) de tussen Partijen vastgestelde geldende SLA;
- 7) de Voorwaarden;
- 8) de Europese Aanbestedingsdocumenten (met uitzondering van de documenten hoger in de rangorde) op basis waarvan de Inschrijving heeft plaatsgevonden;
- 9) de door Opdrachtnemer in het kader van de Europese Aanbesteding uitgebrachte Inschrijving, met inbegrip van alle bijbehorende bijlage (zoals licentievoorwaarden van de Opdrachtnemer of derden);



De SLA is nauw gerelateerd aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP bevat afspraken en procedures met betrekking tot werkwijze, communicatie, werkafspraken, verantwoordelijkheden, taakverdeling en procedures.

Niet alle begrippen worden in deze SLA volledig uitgeschreven; in het DAP worden deze verder uitgewerkt. Ook zullen er Samenwerkingsovereenkomsten worden afgesloten tussen de betrokken partijen, waar invulling wordt gegeven aan deze begrippen.

#### **1.4 Wijzigen van deze SLA**

Indien één van beide partijen een wijziging wil aanbrengen in deze SLA dan dient daartoe een schriftelijk voorstel te worden ingediend bij de andere partij. Een wijziging kan pas definitief worden doorgevoerd indien beide Partijen daarmee schriftelijk instemmen. Wijzigingen worden periodiek verwerkt in een nieuwe versie van de SLA, bij voorkeur niet vaker dan eens per jaar. Wijzigingen op de SLA worden in het Tactische overleg afgestemd en voorbereid.

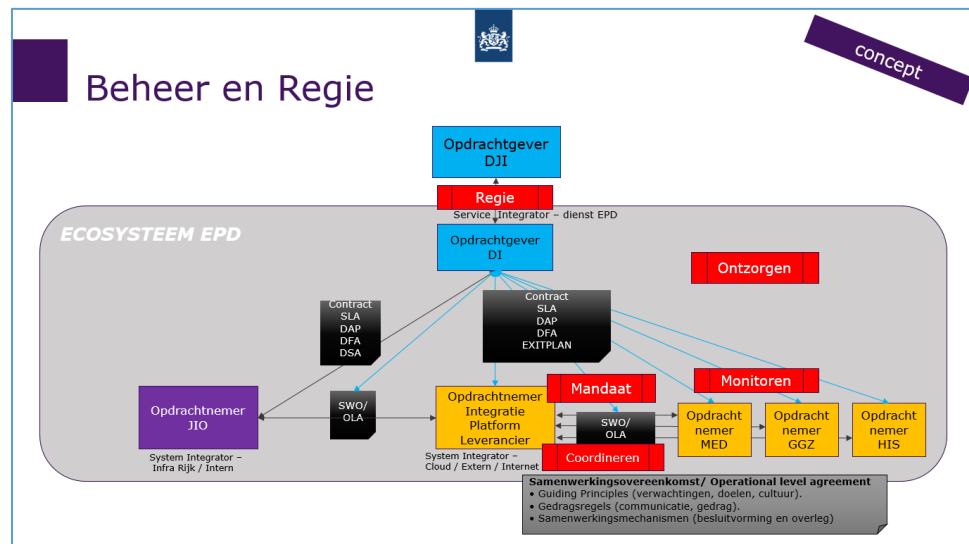
#### **1.5 Beheer van deze SLA**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het versiebeheer en de distributie van de gewijzigde SLA.

## 2 Beheer en regie

De Directie Informatievoorziening (DI) is namens Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) verantwoordelijk voor het regie en beheer van de MedicatieSysteem. DI is verantwoordelijk voor het opstellen, uitvoeren, beheren en bewaken van de nakoming van de Overeenkomst

DJI zal de leverancier van het Integratieplatform het mandaat geven om een coördinerende rol te vervullen in het EPD landschap. In onderstaand figuur is dit schematisch weergegeven:



DJI stelt richtlijnen op ten behoeve van de samenwerking tussen de betrokken partijen, waaronder de leverancier van het Integratieplatform en de leverancier van het MedicatieSysteem. Deze richtlijnen zullen tijdens de implementatieperiode worden uitgewerkt en vastgelegd. DJI stelt als regiepartij de kaders vast. Van betrokken partijen in het EPD landschap wordt een actieve deelname verwacht aan reguliere en ad hoc geplande sessies tussen partijen betreffende beheer, incidenten, changes, releases en vernieuwing.

### Ketenbeheersing

Opdrachtgever verlangt van de opdrachtnemer van het Integratieplatform dat deze diverse activiteiten onderneemt om de keten met de aangesloten partijen ongestoord te laten functioneren. Dit heeft onder meer betrekking op de processen van Incident Management, Change Management en Problem Management. Van de opdrachtnemer van het Integratieplatform wordt verwacht dat zij een coördinerende taak in deze keten heeft, in samenwerking met de aangesloten partijen in het EPD-Landschap.

### Regie en Coördinatie

Opdrachtgever verzorgt hierbij de regie over de gehele keten, geeft de kaders van deze samenwerkingen aan en geeft de opdrachtnemer van het Integratieplatform het mandaat om deze processen te coördineren. Van alle aangesloten partijen in het EPD-Landschap, waartoe Opdrachtnemer van het MedicatieSysteem behoort, wordt vereist dat zij zich committeren aan deze samenwerkingen.

DJI stelt in dit Programma van Eisen diverse eisen aan partijen om de samenwerking mogelijk te maken en efficiënt te kunnen werken. De volgende eisen worden tijdens de implementatieperiode vastgesteld en in het DAP opgenomen:

## **Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.**

- de servicemanagementsystemen van partijen moeten onderling geautomatiseerd kunnen worden gekoppeld;
- er worden uniforme definities gehanteerd van de gebruikte begrippen in deze tooling en koppelingen, zoals -maar niet uitsluitend- Prioriteit, Beschikbaarheid, Openingstijden;
- het wijzigingsproces tussen de betrokken partijen wordt zodanig afgestemd dat de gehanteerde begrippen eenduidig zijn.

## 3 Dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de scope van dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd en bijbehorende algemene randvoorwaarden en uitgangspunten.

### 3.1 Scope

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de MedicatieSysteem:

- het zorgdragen voor continuïteit in de informatievoorziening voor de primaire processen van DJI met zo min mogelijk verstoringen;
- het zorgdragen voor de juiste en tijdige werking, continuïteit en onderhoudbaarheid van de MedicatieSysteem en het uitvoeren van wijzigingen in de MedicatieSysteem op basis van wijzigingsverzoeken en de Change Advisory Board;
- het doen van voorstellen voor het verlagen van de beheerkosten tijdens de Gebruiks- en Beheerfase (na Acceptatie door DJI).

In het DAP wordt een overeengekomen lijst met de beheerde objecten opgenomen.

### 3.2 Te leveren diensten

De processen die zijn ingericht om de dienstverlening te waarborgen zijn gebaseerd op ITIL. De volgende door de Opdrachtnemer te leveren diensten zijn gedefinieerd:

	Te leveren diensten	Omschrijving
1	Service Desk	Een centraal punt om hulp te vragen, problemen te rapporteren en serviceaanvragen in te dienen.
2	Incident management	Het proces van het snel herstellen van de normale werking van een service na een onderbreking of storing, met minimale verstoring van de bedrijfsactiviteiten; majorincidenten en security incidenten zijn apart beschreven.
3	Problem management	Het proces van het identificeren, analyseren en oplossen van de oorzaken van incidenten om herhaling te voorkomen en de stabiliteit te verbeteren. Bij Incidenten met een Prioriteit 1 vindt altijd een Root Cause Analysis (RCA) plaats.
4	Change management	Het proces dat veranderingen beheert, vanaf het verzoek en de autorisatie tot aan de implementatie, om ervoor te zorgen dat ze gecontroleerd en gepland worden uitgevoerd zonder ongeplande verstoringen te veroorzaken.
5	Beschikbaarheid management	Het proces dat gericht is op het waarborgen dat IT-services voldoen aan overeengekomen beschikbaarheidsdoelstellingen, door het identificeren, analyseren en beheren van alle aspecten die van invloed zijn op de beschikbaarheid van services.
6	Servicecontinuïteit management	Het proces dat zorgt voor het plannen, implementeren en onderhouden van maatregelen om IT-services snel te herstellen na een onderbreking.

7	Lifecycle management	Het beheren van een service of product gedurende de hele levenscyclus, vanaf het begin van de ontwikkeling tot aan het einde van de levensduur, inclusief planning, implementatie, onderhoud en uiteindelijke beëindiging.
8	Service Level Management	Het proces van het definiëren, overeenkomen, monitoren en rapporteren van serviceniveaus om te voldoen aan de behoeften en verwachtingen van de klanten, evenals het waarborgen van de naleving van overeengekomen service level agreements (SLA's).
9	Monitoring management	Het proces van het continu bewaken van de prestaties en gezondheid van IT-services en -infrastructuur, om vroegtijdig problemen te detecteren, trends te identificeren en de algehele operationele efficiëntie te verbeteren.
10	Informatiebeveiliging management	Dit proces zorgt voor de bescherming van informatie en IT-services tegen ongeautoriseerde toegang, gebruik, openbaarmaking, verstoring, wijziging of vernietiging om bedrijfscontinuïteit te waarborgen en risico's te minimaliseren.
11	Serviceverzoek management (Service request management)	Het beheer van serviceaanvragen. Het gaat om het inzichtelijk maken van belangrijke gegevens over serviceaanvragen, de verwachtingen van klanten te helpen bepalen en serviceaanvragen die door gebruikers worden geïnitieerd effectief en snel af te handelen.

## 4 Standaard diensten niveaus

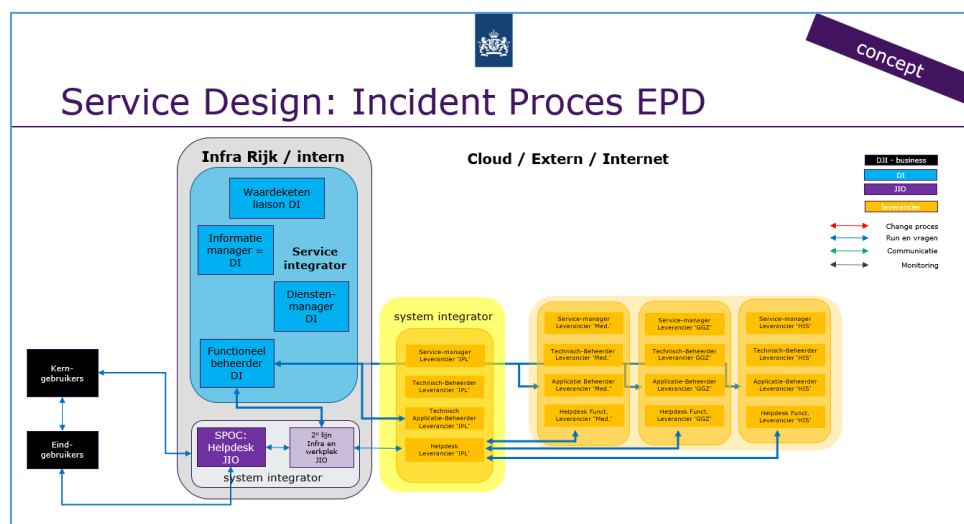
In dit hoofdstuk worden de kwalitatieve en kwantitatieve Service Levels ten aanzien van de diensten vastgelegd.

### 4.1 Servicedesk

De Servicedesk van Opdrachtnemer (hierna te noemen: de Servicedesk) is het communicatiepunt tussen de serviceleverancier en zijn gebruikers. In het EPD-Landschap gaat de communicatie van de eindgebruiker aangaande storingen, via de Servicedesk van JIO, via de Servicedesk van het Integratieplatform naar de Servicedesk van de aangesloten partijen. Deze route zorgt ervoor dat de meldingen over de technische infra al gerouteerd zijn naar de juiste organisatie/afdeling, voordat deze bij de Servicedesk van de dienst Integratieplatform wordt gemeld.

Functionele meldingen worden niet via het Integratieplatform gemeld. Gebruikersvragen en functionele meldingen kunnen door de Servicedesk van Opdrachtgever direct worden aangemeld bij de Servicedesk van Opdrachtnemer, zoals beschreven in par. 4.1.3.

Schematisch is dit hieronder weergegeven, voor de bekende diensten en applicaties in 2024:



### Afspraken ten behoeve van Servicedesk

Communicatiekanalen Service Desk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefoon</li> <li>- E-mail</li> <li>- Portal</li> <li>- Chat</li> </ul>
Beschikbaarheid Service Desk	<p>Dagelijks telefonisch of via chat bereikbaar van 07.00–17.00 uur;</p> <p>Per e-mail of portal 24/7 bereikbaar;</p> <p>Voor Incidenten met prioriteit 1 dient de Servicedesk 24/7 telefonisch (Nederlands gesproken) + portal bereikbaar te zijn.</p>
Responstijd telefoon Service Desk (per maand)	<p>80% binnen 1 minuut;</p> <p>95% binnen 3 minuten.</p>
Serviceverzoeken	Op Werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur

Rapportage en meting	<ul style="list-style-type: none"><li>- Responstijden</li><li>- Oplostijden</li><li>- klanttevredenheid / Gebruikerstevredenheid</li></ul>
----------------------	--

#### 4.1.1 Klantcommunicatie

De Service Desk van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inhoud van klantcommunicatie rondom Incidenten betreffende de Dienstverlening. Wie deze informatie deelt met de klant dient nader bepaald te worden, evenals de verwachte frequentie en inhoud van updates die aan de klant worden verstrekt tijdens het proces van incidentafhandeling, inclusief statusupdates en geschatte oplostijden. Deze afstemming dient plaats te vinden in de eerste 3 maanden na acceptatie en deze standaard wordt opgenomen in de SLA.

#### 4.1.2 Service verzoek

Een serviceverzoek is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies, een Standaard Wijziging of toegang tot een service.

#### 4.1.3 Servicemanagement tool en Dashboard

Opdrachtnemer registreert meldingen in haar servicemanagementtool en biedt aan Opdrachtgever een Serviceportaal aan ter ondersteuning van het beheer.

Dit Serviceportaal stelt Opdrachtgever in staat om meldingen aan te maken in de servicemanagementtool van Opdrachtnemer. Tevens biedt deze inzicht in lopende en afgehandelde Incidenten, wijzigingen en problems via deze portaal. Opdrachtgever kan via deze portaal aanvullende informatie verschaffen.

Opdrachtnemer gebruikt een eigen servicemanagementtool ter ondersteuning van de interne dienstverlening. Opdrachtnemer verzorgt een faciliteit / koppelvlak waarmee Opdrachtgever een melding geautomatiseerd kan doorzetten van de eigen servicemanagementtool naar de tool van Opdrachtnemer, en waarbij wijzigingen op deze meldingen ook weer automatisch naar Opdrachtgever worden verzonden. In het DAP wordt tijdens de implementatieperiode beschreven aan welke vereisten deze koppeling dient te voldoen.

#### 4.1.4 Consignatiedienst

Middels de consignatiedienst is Opdrachtnemer beschikbaar buiten het Beheervenster. Gemelde Incidenten met Prioriteit 1: Urgentie hoog en Impact hoog, worden direct opgepakt. Incidenten met een lagere prioriteit worden wel geregistreerd, maar niet opgepakt.

Bij discussie over de prioriteit wordt het Incident verholpen conform de hogere prioriteit. In het serviceoverleg zal dit na afloop wordt geëvalueerd.

Een Incident met Prioriteit 1 kan door Opdrachtgever 24/7 worden aangemeld en dient in de beschreven Reactie- en Oplostijden behandeld te worden. Buiten kantooruren verwachten we de eerste respons binnen 30 minuten.

Zie ook SLA par. 4.2.2

## 4.2 Incident management

Het proces van het snel herstellen van de normale werking van een service na een onderbreking of storing, met minimale verstoring van de bedrijfsactiviteiten.

**Toelichting verantwoordelijkheden per partij:**

Verantwoordelijke partij bij:	DJI	JIO	IPL	EPD appl.
Functionele vraag	(X)			X
Netwerk / infra storing J&V		X		
Storing internet toegang J&V		X		
Storing platform IPL			X	
Storing in berichtenverkeer via IPL			X	
Storing in koppeling(en)			X	(X)
Storing in IDU (indien binnen J&V)		X		
Storing in IDU (indien buiten J&V)			X	
Storing binnen een EPD applicatie				X
Door DJI gecontracteerde derde partij	X			
Door JIO gecontracteerde derde partij		X		
Door IPL gecontracteerde derde partij*			X	
Door EPD applicatieleverancier gecontracteerde derde partij*				X

IPL = Integratie Platform Leverancier

EPD appl. = door opdrachtnemer geleverde Oplossing / Dienst

\*voorbeelden: hosting leverancier, monitoring specialist, internet toegang

In het DAP kan bovenstaande tabel worden gebruikt om de rollen en verantwoordelijkheden in een RACI tabel vast te leggen.

### 4.2.1 Prioritering van een Incident

Aan iedere Incidentmelding wordt een prioritering gehangen op basis van onderstaande schema. Een tussentijdse aanpassing wordt altijd in overleg gedaan tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de laatste stem in de prioritering.

Urgentie	
Code	Betekenis
Hoog	Kan niet werken, er dreigt imago schade, geen workaround beschikbaar, de gehele dienst en/of een essentieel onderdeel van (meerdere) de dienst(en) zijn niet beschikbaar, storing is acuut.
Midden	Gehinderd, er dreigt beperkte imago schade, workaround beschikbaar, een deel van de dienst is niet beschikbaar, storing is hinderlijk.
Laag	Storend, geen imago schade, gebruiker kan verder werken maar ervaart incident als storend.

Impact	
Code	Betekenis
Hoog	>= 80% van de gebruikers van de betreffende dienst en/of meerdere vestigingen en/of cruciaal bedrijfsproces en/of privacy- of beveiligingsincident
Midden	meerdere gebruikers terwijl er geen cruciaal bedrijfsproces is geraakt
Laag	enkele gebruiker terwijl er geen cruciaal bedrijfsproces is geraakt

#### 4.2.2 Reactietijden en Oplostijden

Mate waarin herstel nodig is (Urgentie)				
		Hoog Reactie/oplostijd	Midden Reactie/oplostijd	Laag Reactie/oplostijd
Betrokken medewerkers of invloed op bedrijfsproces (Impact)	Hoog	Prio 1 <15 min / 2 uur	Prio 2 <30 min / 4 uur	Prio 3 <60 min / 9 uur
	Midden	Prio 2 <30 min / 4 uur	Prio 3 <60 min / 9 uur	Prio 4 <4 uur / 27 uur
	Laag	Prio 3 <60 min / 9 uur	Prio 4 <4 uur / 27 uur	Prio 4 <4 uur / 27 uur

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de door hem ingeschakelde derden. Dit geldt ook voor de derden die hij inzet om te voldoen aan de KPI's met betrekking tot Beschikbaarheid en Betrouwbaarheid.

Voor alle KPI's geldt dat 95% van de Incidenten binnen deze tijden behaald moet zijn. Indien een Opdrachtnemer deze tijden niet haalt of niet dreigt te halen, zal zij direct Opdrachtgever hiervan in kennis stellen.

De genoemde oplostijden zijn alleen van toepassing op de productieomgeving. Een Incident met prioriteit 1 (Hoog / Hoog) dient 24/7 in behandeling te worden genomen, de oplostijd is ook hier onverkort van toepassing. Buiten kantoor tijden verwachten we de eerste respons binnen 30 minuten.

Een Incident met Prioriteit 1 kan door Opdrachtgever 24/7 worden aangemeld en dient in de beschreven Reactie- en Oplostijden behandeld te worden. Buiten kantoor tijden verwachten we de eerste respons binnen 30 minuten.

Voor Incidenten met Prioriteit 2, 3 of 4 geldt dat de Reactie- en Oplostijd ingaat tijdens Kantoor tijden.

Voor andere omgevingen dan de productieomgeving, zoals een test- of acceptatieomgeving, gelden in aanvulling op de tabel hierboven de volgende normen:

Prio 1 Reactietijd <30 min / Oplostijd 4 uur  
 Prio 2 Reactietijd <60 min / Oplostijd 9 uur  
 Prio 3 Reactietijd <4 uur / Oplostijd 27 uur  
 Prio 4 Reactietijd <4 uur / Oplostijd 27 uur

Indien sprake is van directe gevolgen voor de geplande productiegang op de productieomgeving, zal Opdrachtnemer een Incident met prioriteit 1 of 2 versneld in behandeling nemen.

Voor Prioriteit 2 en 3 geldt, dat er indien 2 maal ten onrechte een Incident als 'opgelost' wordt gekenmerkt, dat de Hersteltijd niet is gehaald.

#### 4.2.3 Communicatie voortgang oplossing Incidenten

Voor elk Incident geldt dat er op minimaal twee momenten een terugkoppeling plaatsvindt naar de melder:

- bij het in behandeling nemen van het Incident;
- bij het gereed melden van het Incident.

In de tussentijd wordt de melder frequent (zoals beschreven in het DAP), en bij Prio 1 storingen ieder uur, over de voortgang van de oplossing geïnformeerd, tenzij hiervoor schriftelijk andere afspraken over worden gemaakt. Echter zodra

er sprake is van een belangrijke statuswijziging, bijvoorbeeld wanneer de oorzaak van het Incident bekend is en er zicht is op een oplossing zal er direct gecommuniceerd worden.

Prioriteit	Statusmelding naar wie, door wie?
1. of calamiteit	Telefonisch ieder uur naar .....door .....
2.	Telefonisch iedere 2 uur naar .....door .....
3.	Dagelijks middels ..... naar de aanmelder door de Service Desk medewerker

#### 4.2.4 Workaround

De oplossing of Workaround van het Incident wordt aan Opdrachtgever gemeld. Indien het Incident niet kan worden opgelost zonder een wijziging in de functionaliteit, wordt een Wijziging aangemaakt.

Een melding met Prioriteit 1 kan afgeschaald worden naar prioriteit 2 op het moment dat er een werkbare en acceptabele Workaround beschikbaar is. Als er een Workaround is die niet langer werkbaar is dan de oplostermijn van prioriteit 2, dan behoudt de melding prioriteit 1.

Een Workaround is acceptabel wanneer:

- er geen onaanvaardbare risico's door ontstaan;
- het extra werk door medewerkers van Opdrachtgever dat hierdoor ontstaat proportioneel is;
- de productieplanning hierdoor niet in gevaar komt.

Wanneer een Workaround wordt aangeboden voor een melding met Prioriteit 1, stemt Opdrachtnemer genoemde criteria af met Opdrachtgever.

### 4.3 Problem management

Het proces van het identificeren, analyseren en oplossen van de oorzaken van incidenten om herhaling te voorkomen en de stabiliteit te verbeteren.

Voor iedere afwijking ten aanzien van een Prioriteit 1 of bij een calamiteit levert Opdrachtnemer een toelichting op de verstoringen binnen 5 Werkdagen na het oplossen van de verstoring aan de hand van een Root Cause Analysis (RCA).

Deze toelichting bevat in ieder geval de volgende informatie:

- Wat is er waargenomen en wat zijn de specifieke symptomen?
- Wat merken gebruikers hiervan? (bij voorkeur met praktijkvoorbeeld)
- Wat is de oorzaak/wat zijn de oorzaken van het probleem?
- Hoe is dit probleem ontstaan?
- Hoe kunnen we voorkomen dat dit probleem nog eens optreedt?

Het doel van dit onderzoek is om het vinden van een structurele oplossing te ondersteunen. De uitkomst van deze analyse is eventueel een Service Improvement Plan, welke binnen 10 Werkdagen na het Incident opgeleverd wordt aan Opdrachtgever.

Opdrachtnemer analyseert actief de Incidentenstroom en identificeert diepere oorzaken van veel voorkomende Incidenten. Ook de details (Known Errors) over doorgevoerde Workarounds, zoals deze worden geadmistreerd in Incident Management, worden in de Problem records opgenomen. Als blijkt dat een Workaround niet stabiel is, heeft Opdrachtgever het recht van Opdrachtnemer te

## Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

eisen dat de Diensten zoals in deze SLA zijn vastgelegd zo spoedig mogelijk alsnog op het overeengekomen niveau worden gebracht.

Gevonden structurele gebreken en terugkerende Incidenten worden als probleem gekenmerkt. Vervolgens zal Opdrachtnemer de oorzaak van het probleem en een structurele oplossing daarvan onderzoeken. Voor onderstaande terugkerende Incidenten worden altijd Problems aangemaakt:

Prioriteit	Aantal Incidenten (volgtijdelijk)
1	1 of 2
2	5
3	10

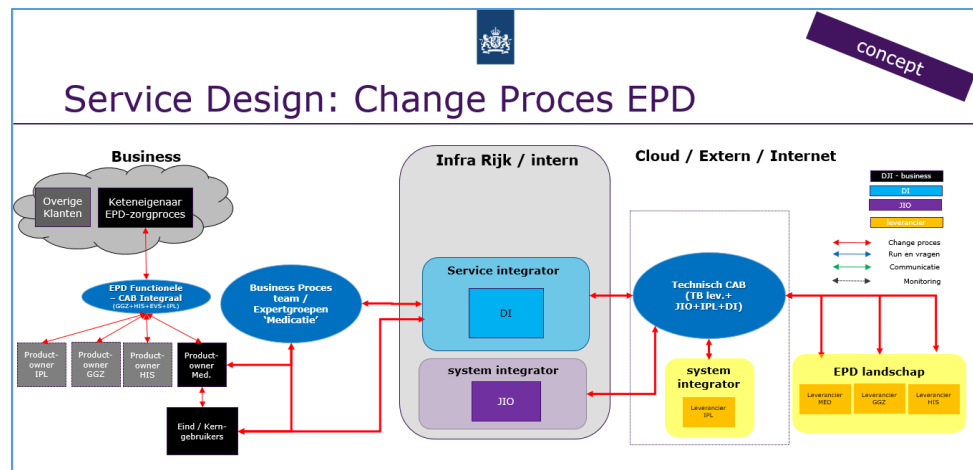
Voor Probleembeheer geldt geen vaste Hersteltijd.

Voor Probleembeheer gelden de volgende stappen en bijbehorende procestijden.

Onderdeel	Diensten niveau
Ondersteuningsvenster	Tijdens Kantoortijden
Start	95% binnen 2 werkdagen, 100% 4 Werkdagen
Eerste bevindingen	95% binnen 2 werkdagen, 100% 4 Werkdagen
Verbeterplan	95% binnen 10 werkdagen, 100% 20 Werkdagen
Hersteltijd	95% conform prognose uit de eerste bevindingen, 100% 10 Werkdagen na prognose
Evaluatie	95% binnen 20 Werkdagen na Hersteltijd, 100% 30 Werkdagen na Hersteltijd
Tussentijdse updates	Frequentie vastleggen bij start van het Problem

### 4.4 Change management

Het proces dat veranderingen beheert, vanaf het verzoek en de autorisatie tot aan de implementatie, om ervoor te zorgen dat ze gecontroleerd en gepland worden uitgevoerd zonder ongeplande verstoringen te veroorzaken.



Indien een Wijziging wordt gepland of gemaakt van (één van de) componenten, die in de keten van het EPD-Landschap wordt gebruikt, zal de eigenaar/ leverancier van dit component dit melden bij het (technisch) CAB. In het technisch CAB zal de Wijziging worden beoordeeld op de mogelijke invloed die het heeft op de verwerking van berichten in de keten. Door deze Wijzigingen tijdig te melden, te beoordelen en testen - en al dan niet vrij te geven - kan Opdrachtnemer een goed lopend Wijzigingsproces uitvoeren, met een zo minimale impact op de productie-omgeving van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer zal voor elke Wijziging, of te combineren Wijzigingen, die invloed kan (kunnen) hebben op de verwerking van berichten in de keten, uitwerken in een draaiboek. Dit draaiboek dient vooraf door Opdrachtgever geaccordeerd te worden.

Afspraken ten behoeve van Change management	
Onderhoudsvenster	Onderhoud aan infrastructuur uitsluitend tussen 19.00 uur en 06.00 uur in overleg indien kritische onderdelen worden beïnvloed.
Gepland Onderhoud binnen Onderhoudsvenster *	Maximaal 15 x per jaar, echter niet vaker dan 1 keer per week, van 19.00 tot 22.00 uur op de productie-omgeving; bij meer dan 15 keer moet vooraf toestemming zijn gegeven door Opdrachtgever.  Maximaal 30 x per jaar van 19.00 tot 22.00 uur op de acceptatie-omgeving;
Gebruiksvenster	Alle dagen van het jaar, 24 uur lang (24/7), waarbij de aanname van DJI is dat 95% van de gebruikers actief is tussen 06.00 uur en 19.00 uur op werkdagen. Buiten deze tijden wordt de Dienst gebruikt in avond-, nacht- en weekenddiensten en dient dus Beschikbaar te zijn.
Beheervenster (= service window/ondersteuningsvenster)	24/7: alle dagen van 00:00 uur tot 23:59 uur.
Noodzakelijke (onderhouds-) werkzaamheden (Preventief- en Correctief Onderhoud ) buiten het Onderhoudsvenster	In overleg en minimaal 10 Werkdagen van te voren melden door Opdrachtnemer
(Noodzakelijk Correctief Onderhoud en spoed Changes) Werkzaamheden op zeer korte termijn (ook spoedopdrachten en bij calamiteiten)	In uitzonderingsgevallen op zeer korte termijn in overleg met Opdrachtgever ingepland, en alleen van toepassing op prioriteit 1 Incidenten
Uitvoering van wijzigingen	Vooraf gepland in overleg met Opdrachtgever
Wijzigingsvrije periodes (freeze)	Opdrachtgever kan jaarlijks 1 of meerdere periodes aanwijzen waarbinnen geen of slechts minimale Wijzigingen mogen worden uitgevoerd (zoals Kerstreces en zomervakantie). Deze periodes worden jaarlijks met Opdrachtnemer afgestemd en in het DAP opgenomen.

\*Verzoeken en gepland onderhoud dienen minimaal 10 Werkdagen voor aanvang te worden ingediend.

#### 4.4.1 Wijzigingenbeheer

Uitvoering van wijzigingen. Gepland onderhoud, downtime wordt minimaal 10 werkdagen van tevoren gecommuniceerd. Spoed wijzigingen gaan in overleg.

Op de SaaS-diensten die in deze overeenkomst zijn beschreven wordt regelmatig Onderhoud uitgevoerd door Opdrachtnemer. Het technisch beheer van de SaaS-omgeving omvat diverse activiteiten die in het DAP staan beschreven.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van de SaaS-dienst. Dit onderhoud betreft het Preventief en Correctief Onderhoud. Dit houdt in dat ervoor wordt gezorgd dat de programmatuur en gerelateerde / onderliggende systemen zoveel mogelijk correct blijft werken.

Met betrekking tot Onderhoud geldt dat de onderhoudswerkzaamheden aan de infrastructuur van de SaaS-dienst, die een hoog risico inhouden voor de Beschikbaarheid van de functionaliteit, zoveel mogelijk worden uitgevoerd buiten het Servicevenster. Overige onderhoudswerkzaamheden en onderhoudswerkzaamheden met het doel urgente Incidenten op te lossen, kunnen worden uitgevoerd binnen het reguliere servicevenster. Opdrachtnemer zal hierover tijdig communiceren aan Opdrachtgever.

Het technisch beheer van de omgeving van de SaaS-dienst wordt verzorgd door Opdrachtnemer. In het DAP worden de beheerniveaus en verantwoordelijkheden nader beschreven.

Patches en fixes van de SaaS-dienst worden tijdens servicevensters geïnstalleerd zonder dat hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

#### 4.4.2 Releasebeheer

Opdrachtnemer dient intern een deugdelijk proces release Beheer ingericht te hebben, gebaseerd op de ITIL standaard, gericht op de processen rond de beheersing en distributie van software en Documentatie. Dat wil enerzijds zeggen een veilige werkwijze, die de risico's van ongeautoriseerd gebruik, ongeautoriseerde Wijziging en vernietiging moet beperken. Anderzijds dient de werkwijze inzicht te geven in de versies van de geïnstalleerde software.

Installatie van nieuwe releases of updates op de Productieomgeving is periodiek mogelijk op de vooraf geplande datum/data en tijdstip(pen). Opdrachtnemer is in staat nieuwe releases zonder dienstonderbreking (waarbij de Dienst enige tijd niet Beschikbaar is) uit te voeren.

Nieuwe releases zijn gebaseerd op de vooraf gecommuniceerde releasekalender van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer levert bij releases of updates van de dienst een volledige en actuele set aan Documentatie voor Beheer en gebruik (opgesteld in de Nederlandse taal). In het DAP wordt beschreven aan welke eisen deze documentatie dient te voldoen.

Opdrachtnemer beschikt te allen tijde over een actuele ICT-roadmap ten behoeve van de Dienst die minimaal 6 maanden en bij voorkeur langer vooruitkijkt welke nieuwe functionaliteit of andere ontwikkelingen worden voorzien. Deze roadmap dient beschikbaar te zijn voor alle systemen die in het EPD-Landschap zijn aangesloten op het Integratieplatform, zodat met een integrale releaseplanning gewerkt kan worden. Opdrachtnemer deelt deze roadmap **2 keer per jaar** met Opdrachtgever.

#### 4.5 Beschikbaarheid management

Het proces dat gericht is op het waarborgen dat IT-services voldoen aan overeengekomen beschikbaarheidsdoelstellingen, door het identificeren, analyseren en beheren van alle aspecten die van invloed zijn op de beschikbaarheid van services.

Onderwerp	Meet-methode	Meet-interval	Berekening beschikbaarheid
Beschikbaarheidspercentage is 99.95% per maand op de productieomgeving en 99% op de acceptatie- en test omgevingen.	Op basis van de registratie van Incidenten	Per maand achteraf	Beschikbaarheid = $(1 - (\sum \text{niet beschikbare tijd} / \sum \text{tijd volgens het Gebruiksvenster (per jaar)})) * 100\%$ . Niet beschikbare tijd is een incident met Prioriteit 1 (Impact Hoog en Urgentie Hoog)
Betrouwbaarheid (maximaal 6 aantal Incidenten per kalenderjaar met prioriteit 1)		Per kalenderjaar	

Het Beschikbaarheidspercentage en de Betrouwbaarheid zijn van toepassing op de Prestatie die Opdrachtnemer levert voor het Medicatiesysteem van het EPD. Hieronder valt dus niet de infra van DJI en diensten van door DJI ingeschakelde derden.

#### 4.6 Servicecontinuïteit management

Het proces dat zorgt voor het plannen, implementeren en onderhouden van maatregelen om IT-services snel te herstellen na een onderbreking.

##### 4.6.1 Business Continuity Plan

Opdrachtnemer heeft een Business Continuity Plan om haar activiteiten te kunnen blijven uitvoeren, om zo de gevolgen voor Opdrachtgever zo klein mogelijk te laten zijn. Onderdeel van dit plan zijn de maandelijkse back-up testen en de jaarlijkse testen van het Business Continuity Plan van de opdrachtgever en de onderliggende ICT calamiteitenplannen. De Opdrachtgever wordt geïnformeerd over deze testen en afhankelijk van de vorm van de test wordt de Opdrachtgever (de klant organisatie) bij de test betrokken.

Ook andersom geldt dat Opdrachtnemer geïnformeerd wordt bij calamiteiten bij Opdrachtgever en op verzoek werkt Opdrachtnemer mee met de continuïteitstesten van de Opdrachtgever

##### 4.6.2 Back-up en restore data

Het doel van de back-up is om na calamiteiten de data te kunnen herstellen. Er wordt enkel een back-up gemaakt van dynamische gegevens en niet van "executables". De back-up vindt normaal gesproken plaats tijdens het Onderhoudsvenster.

De back-up en restore zijn niet bedoeld voor archivering, transactielogging of voor het herstellen van gebruikersfouten. Archivering dient vanuit de applicatie te worden opgelost. Dit moet conform de wettelijke bewaarplicht uitgevoerd worden.

Disaster recovery – Recovery Time Objective (RTO)

Opdrachtnemer garandeert dat bij een storing en calamiteit (zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend brand- en waterschade, natuurrampen, cyberaanvallen en stroomuitval) de Dienstverlening binnen 2 uur weer normaal functioneert.

#### Disaster recovery – Recovery Point Objective (RPO)

Opdrachtnemer neemt maatregelen dat bij uitval van de Dienstverlening er per storing niet méér data verloren gaat dan maximaal 10 minuten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dit geldt ook, maar niet uitsluitend in geval van een calamiteit.

Het doel van de back-up is om na calamiteiten de programmatuur en de data te kunnen herstellen. Er wordt niet alleen een back-up gemaakt van dynamische gegevens maar ook van de uitvoerbare programmaonderdelen ("executables").

De back-up en restore zijn niet bedoeld voor archivering, transactielogging of voor het herstellen van gebruikersfouten. Archivering dient vanuit de applicatie te worden opgelost. Dit moet conform de wettelijke bewaarplicht uitgevoerd worden.

#### RPO en RTO bij storingen

Bij een verstoring binnen de normale operationele situatie is het toelaatbaar dat opgeslagen data van een tijdsperiode van maximaal 30 minuten verloren gaat (RPO), met een hersteltijd van maximaal 4 uur (RTO). De gegarandeerde berichtaflevering moet dan in stand blijven.

#### Disaster recovery – in geval van een calamiteit

Opdrachtnemer garandeert dat bij een calamiteit (zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend brand- en waterschade, natuurrampen en stroomuitval) de Dienstverlening binnen 48 uur weer normaal functioneert.

Opdrachtnemer neemt maatregelen dat bij uitval van de Dienstverlening er per calamiteit niet méér data verloren gaat dan maximaal 12 uur.

Het doel van de back-up is om na calamiteiten de data te kunnen herstellen. Er wordt enkel een back-up gemaakt van dynamische gegevens en niet van "executables". De back-up vindt normaal gesproken plaats tijdens het Onderhoudsvenster.

De back-up en restore zijn niet bedoeld voor archivering, transactielogging of voor het herstellen van gebruikersfouten. Archivering dient vanuit de applicatie te worden opgelost. Dit moet conform de wettelijke bewaarplicht uitgevoerd worden.

#### Disaster recovery – Recovery Time Objective (RTO)

Opdrachtnemer garandeert dat bij een storing en calamiteit (zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend brand- en waterschade, natuurrampen, cyberaanvallen en stroomuitval) de Dienstverlening binnen 2 uur weer normaal functioneert.

#### Disaster recovery – Recovery Point Objective (RPO)

Opdrachtnemer neemt maatregelen dat bij uitval van de Dienstverlening er per storing niet méér data verloren gaat dan maximaal 10 minuten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dit geldt ook, maar niet uitsluitend in geval van een calamiteit.

#### 4.7 Lifecycle management

Het beheren van een service of product gedurende de hele levenscyclus, vanaf het begin van de ontwikkeling tot aan het einde van de levensduur, inclusief planning, implementatie, onderhoud en uiteindelijke beëindiging.

Opdrachtnemer beheert een overzicht van alle hardware, netwerkcomponenten, software, licenties, databases in een CMDB ten behoeve van vervanging en onderhoud en zodat een adequate planning gemaakt kan worden.

#### 4.8 Service Level Management

Het proces van het definiëren, overeenkomen, monitoren en rapporteren van serviceniveaus om te voldoen aan de behoeften en verwachtingen van de klanten, evenals het waarborgen van de naleving van overeengekomen service level agreements (SLA's).

Overige KPI's voor de SLA:

Omschrijving	Service niveau
<b>Formele Klachtafhandeling</b>	
1e reactie	binnen 2 werkdagen
Schriftelijke bevestiging	100% binnen 5 werkdagen
Definitieve afhandeling	100% binnen 20 werkdagen
<b>Continuïteitsbeheer</b>	
Testen en evalueren van calamiteiten- en uitwijk procedures	Wordt 1 keer per jaar per Dienst uitgevoerd indien dit onderdeel is van de dienstverlening
Aanpassen van calamiteiten- en uitwijk procedures	Direct indien nodig
Maand rapportage	90% in 10 Werkdagen van de volgende maand, 100% voor de 30 <sup>ste</sup> van de volgende maand

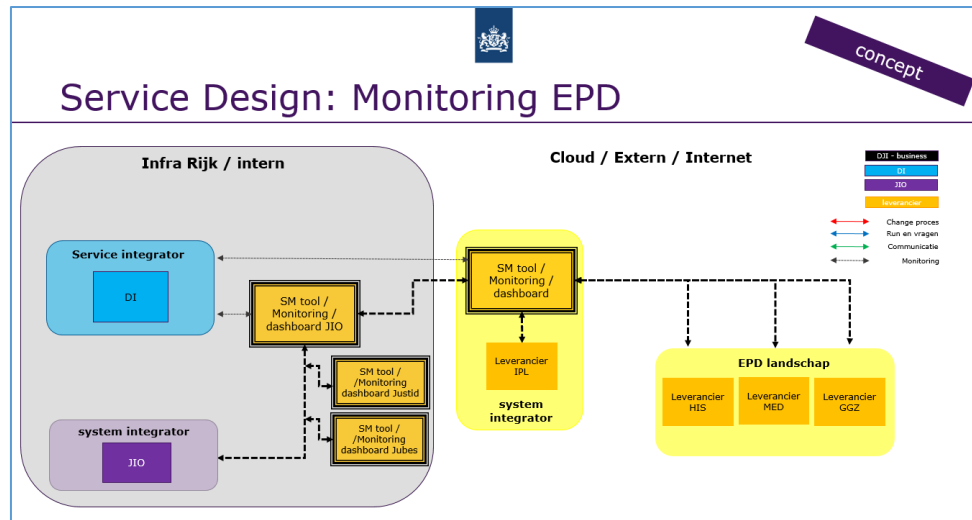
De voor Klachtafhandeling en Continuïteitsbeheer geldende procedures worden vastgelegd in het DAP.

#### 4.9 Monitoring management

Het proces van het continu bewaken van de prestaties en gezondheid van IT-services en -infrastructuur, om vroegtijdig problemen te detecteren, trends te identificeren en de algehele operationele efficiëntie te verbeteren.

Opdrachtnemer biedt een mogelijkheid aan voor Opdrachtgever om de Beschikbaarheid van de systemen te monitoren. In het DAP zal nader worden beschreven hoe Opdrachtgever deze Monitoring en Dashboard kan gebruiken.

Opdrachtnemer wil door middel van een dashboard toegang krijgen tot deze gegevens en daarmee inzichtelijk maken aan de beheerders of, en zo ja waar storingen zich (kunnen) voordoen.



Uit het proces van monitoring dienen bij storingen Incidenten aan te worden gemaakt, die met de juiste prioriteit worden geregistreerd en afgehandeld.

#### 4.10 Informatiebeveiliging en Security

Security Incidenten met een Workaround gelden als tijdelijk Herstel, maar moeten binnen 10 werkdagen structureel hersteld worden door Opdrachtnemer. Security Incidenten mogen niet terugkerend zijn, en hebben daardoor een speciale plek binnen het Problem Management proces.

##### 4.10.1 Verwerking persoonsgegevens

Zie de Verwerkersovereenkomst.

##### 4.10.2 Passende technische en organisatorische maatregelen

Om de privacy van de betrokkenen te beschermen worden maatregelen getroffen op het gebied van ICT & techniek, organisatorische & proces en gedrag & competenties. Zie hiervoor de Verwerkersovereenkomst.

##### 4.10.3 Melding bij datalekken

Datalekken worden binnen DJI gemeld conform de procedure bijzondere voorvallen en de piket instructie. Hiermee wordt geborgd dat deze tijdig en correct gemeld worden en dat deze juridisch getoetst worden door Juridische Zaken.

Zie de Verwerkersovereenkomst voor de betreffende maatregelen.

## 5 Communicatie en overleg

### 5.1 Contactpersoon

Opdrachtgever en Opdrachtnemer wijzen elk gemandateerde contactpersonen aan voor de uitvoering van de SLA op elk niveau. Opdrachtnemer heeft een aanspreekpunt voor commerciële zaken en een aanspreekpunt voor operationele aangelegenheden. In principe zal alle communicatie vanuit Opdrachtnemer met Opdrachtgever via deze aanspreekpunten verlopen. Uitzonderingen hierop zijn bijvoorbeeld contacten bij Incidenten, op projectniveau en contacten op basis van de escalatiematrix bij belangrijke verstoringen.

Een overzicht van functies en de daarbij behorende namen is opgenomen in het DAP.

### 5.2 Overlegstructuur

In het kader van deze SLA wordt onderstaande overlegstructuur tussen Leverancier en Opdrachtgever voorgesteld. Deze kan optioneel worden overeengekomen. Opdrachtgever biedt overleggen aan op de volgende niveaus:

- Strategisch: productontwikkelingen op strategisch niveau voor de komende vijf jaar, lange termijn-zaken rondom productportfolio.
- Tactisch: voornamelijk praktische zaken rond een productgroep, productontwikkelingen binnen één tot twee jaar.
- Operationeel: inhoudelijke onderwerpen dicht bij de applicatie, demo's producten, nieuwe wetgeving.
- Contractenoverleg: bespreken van contractuele onderwerpen (b.v. contractduur, opties, uitnutting, scope en financiële aspecten).

Overlegstructuur				
Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Deelnemers	Documenten
Strategisch	Output tactisch overleg Strategische ontwikkelingen	1x per jaar	Directie Opdrachtgever Lijnmanagement Opdrachtgever Account Director Opdrachtnemer Directie Opdrachtnemer	Notulen Besluiten / actielijst Ingebrachte stukken tactisch overleg Strategie/beleid Opdrachtgever
Tactisch	Output operationeel overleg Lopende en geplande veranderingen Lopende overeenkomst/dienstverlening Toekomstige ontwikkelingen	1x per 3 maanden	Lijnmanagement Opdrachtgever Leveranciers Management Opdrachtgever Account Management Opdrachtnemer Service Management Opdrachtnemer	Notulen Besluiten / actielijst Ingebrachte stukken operationeel overleg Capaciteitsprognose, Jaarkalender Calamiteitenplan Disaster Recovery plan Retransitie strategie & Retransitie Plan
Operationeel	Operationele resultaten aan de hand van Service Management rapportage Ernstige problemen of afwijkingen op de geleverde dienstverlening	1x per maand / in overleg	Diensten Management Opdrachtgever Leveranciers Management Opdrachtgever Service Management Opdrachtnemer	Notulen Actielijst Service Management rapportage Releasekalender
Contracten-overleg	contractuele onderwerpen (b.v. contractduur, opties, uitnutting, scope en financiële aspecten)	1x per jaar	Diensten management Opdrachtgever Contractbeheerder Opdrachtnemer	

De taakverdeling wordt in overleg vastgesteld.

### 5.3 Escalatieprocedure

Van escalatie is sprake als binnen het een kanaal en/of op een niveau niet tot overeenstemming kan worden gekomen door de contactpersonen van Partijen ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst. Het is verplicht dat Partijen op eenzelfde niveau elkaar inlichten alvorens over te gaan tot escalatie. Er worden drie situaties van escalatie onderscheiden:

Technische escalatie: het doel van een technische escalatie is het ter beschikking stellen van extra mankracht/deskundigheid en/of andere middelen of maatregelen om een gewenste bijstelling in de Diensten te bewerkstelligen.

Contractescalatie: hiervan is sprake wanneer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een op het tactisch niveau niet-oplosbaar verschil van inzicht ontstaat over scope (meerwerk), contractinterpretatie, kwaliteit en/of condities (waaronder prijs en facturatie). Contractescalaties zullen in de vorm van een positiedocument door beide Partijen worden geëscaleerd naar het strategisch overleg en indien nodig naar het eerst hogere overleg.

Managementescalatie: hiervan is sprake wanneer tussen uitvoerende vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Leverancier geen overeenstemming kan worden bereikt over de uitvoering van de in de Overeenkomst beschreven Diensten en men het bovenliggend lijnmanagement vraagt om interventie. Dit zou het geval kunnen zijn wanneer er bij herhaling sprake is van overschrijding van afgesproken Service Levels waarbij, naar oordeel van Opdrachtgever, door Leverancier onvoldoende actie wordt ondernomen. Een andere omstandigheid waarin van managementescalatie sprake kan zijn is wanneer door een calamiteit een Dienst, of een groot deel daarvan, niet beschikbaar is of (dreiging) van imago schade. In een dergelijk geval heeft de escalatie tot doel om het management bij zowel Opdrachtgever als Leverancier nadrukkelijk bij de oplossing te betrekken;

Een escalatie kan zowel door Opdrachtgever als Leverancier worden geïnitieerd. In het DAP is de wijze waarop met escalaties wordt omgegaan nader uitgewerkt in de vorm van een escalatieschema met daarbij alle persoonsnamen en beschikbaarheidsgegevens.

### 5.4 Klanttevredenheid

Jaarlijks zal Opdrachtgever een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) (laten) uitvoeren. Opdrachtgever raadpleegt de Opdrachtnemer voor het opstellen van een Opdrachtgever tevredenheidsonderzoek. Het Klanttevredenheidsonderzoek wordt door de Opdrachtgever bepaald.

Het doel van een KTO is de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en zo nodig bij te sturen.

- Tevredenheid norm: rapportcijfer 8 (of een vergelijkbare norm behorende bij een andere overeengekomen methodiek)

Opdrachtgever gebruikt het Klanttevredenheidsonderzoek om de volgende zaken te toetsen:

- Voldoen de SLA afspraken bij de Opdrachtgever en van Opdrachtgever?
- Voldoet de levering van de diensten aan de afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt?

De aspecten waarop wordt gemeten worden in het DAP vastgelegd, bijvoorbeeld: betrouwbaarheid, kwaliteit output, proactiviteit, reactiviteit, samenwerking. Opdrachtgever zal Wederpartij ook bevragen naar "goed opdrachtgeverschap" van Opdrachtgever. Resultaten uit het Klanttevredenheidsonderzoek worden tijdens het Tactisch Service Overleg besproken en worden eventueel passende maatregelen b.v. een Service Improvement Plan genomen indien Klanttevredenheid onvoldoende is.

## **5.5 Klachten**

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen over gedragingen of beslissingen van over de geleverde producten of de dienstverlening. De klachtenprocedure is beschreven in het DAP.

Indien gebruikers de servicedesk benaderen om een klacht te uiten, legt de servicedesk deze identificeerbaar vast. De servicemanager van Opdrachtnemer bekijkt maandelijks deze klachten en zorgt voor verbeteracties indien nodig.

Indien een gebruiker een formele klacht wil indienen, dient deze contact op te nemen met de Dienstenmanager van Opdrachtgever.

## 6 Rapportages

---

De volgende rapportages worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt.

### 6.1 Management rapportage

De management rapportage betreft een periode van een maand. Het wordt besproken in het Tactisch Service Overleg. Doel van de rapportage is inzicht te geven in de status van de totale dienstverlening en de belangrijkste afwijkingen van de gemaakte afspraken over dienstverlening niveaus. In deze rapportage wordt de trend inzichtelijk gemaakt. Indien noodzakelijk worden door de Opdrachtnemer voorstellen gedaan tot verbetering.

In het kwartaalrapport (of in een Jaarrapport) ook rapporteren over de doelstellingen en relatie van Inkopen met Impact / Social Return / Duurzaamheid (zie het Programma van Eisen).

### 6.2 Maandelijks servicemanagement rapportage

Opdrachtnemer maakt maandelijks, binnen 10 dagen na afloop van de betreffende maand, een servicemanagement rapportage over tenminste de volgende onderwerpen:

- Managementsamenvatting
- Gerealiseerde kwaliteit van dienstverlening (alle Servicelevels).
- Aantallen en oplostijden van Incidenten binnen de rapportageperiode met vermelding van nummer, omschrijving, prioriteit, Reactietijd en Oplostijd, plus de vermelding of deze Reactietijd en Oplostijd zijn behaald.
- Weergave van de percentages opgeloste Incidenten binnen de stortingstijd voor prioriteit 1 en 2 over de afgelopen maand én over de voorafgaande 12 maanden.
- Vermelding van de acties die zijn/worden ondernomen om Incidenten en Problemen adequaat op te lossen en bevat advies over verbeterpotentieel, ook wanneer dit mogelijk in het Opdrachtgever domein hoort.
- De top-10 van gemelde Incidenten (incident categorie).
- Beschikbaarheid van de Dienst over de afgelopen maand én over de afgelopen 12 maanden.
- Incidenten gemeld uit monitoring, inclusief opvolging en afhandeling.
- Betrouwbaarheid aantal prio 1 (zie ook 4.5)
- Openstaande Problemen in de serviceperiode
- Openstaande en Gerealiseerde Wijzigingsverzoeken in de rapportageperiode.
- Bereikbaarheid van de Servicedesk.
- Responstijden initieel en vervolggcommunicatie.
- Oplosgraad 1<sup>e</sup> lijn van Opdrachtnemer, na 1<sup>e</sup> melding en contact.
- Voortgang realisatie Service Improvement Plan.

## 7 Stuurmechanismen en stuurmaatregelen

Een stuurmechanisme is een instrument dat Opdrachtgever kan gebruiken om te controleren of te monitoren hoe de Dienst van Opdrachtnemer verloopt. Daarbij wordt gekeken naar verschillende onderdelen van de Dienst zoals de kwaliteit van de Dienst, de veiligheid en vertrouwelijkheid, de kosten en andere onderdelen die in de Opdracht benoemd zijn.

Naast de stuurmechanismen beschikt Opdrachtgever over stuurmaatregelen waarmee zij Opdrachtnemer kan bewegen tot een gewenst resultaat of verandering in de levering van de Dienst.

In onderstaande tabel is schematisch aangegeven welke stuurmaatregelen gebruikt kunnen worden bij welk stuurmechanisme. De inzet van de stuurmaatregelen zijn echter wel afhankelijk van de daarbij behorende bepalingen binnen deze Opdracht of de Overeenkomst.

	Verbeterplan	Contractwijziging	Refund	Vervanging Sleutelrol	Beëindiging (Onderdeel van) Overeenkomst
KPI's	X	X	X		X
Opdrachtnemersevaluatie	X			X	
Audits	X	X		X	X
Klanttevredenheidsonderzoek					

### 7.1 Stuurmechanismen

#### 7.1.1 KPI

De KPI's zijn de Kritische Prestatie Indicatoren die in deze SLA zijn genoemd. Een KPI definitie dient aan de SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) principes te voldoen. Een KPI wordt uitgedrukt in een getal en relateert aan een norm of target. Enkel het niet voldoen aan deze KPI's is een reden voor stuurmaatregelen.

Opdrachtnemer zal de benodigde monitoring en rapportage procedures en tooling implementeren om de prestaties van de Diensten tegen de uitgezette KPI's te monitoren. Opdrachtnemer brengt naar Opdrachtgever Rapportage uit conform de binnen deze SLA beschreven rapportagevormen.

### 7.1.2 Audits

Indien Opdrachtgever een audit uitvoert conform de afspraken in de Overeenkomst, dan geldt het volgende.

Elke audit resulteert in een auditrapport. Indien de resultaten van de audit(s) daartoe aanleiding geven, is Opdrachtnemer verplicht om een verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan dient binnen 30 Werkdagen nadat de audit is afgerond door Opdrachtnemer ter goedkeuring aan Opdrachtgever te worden aangeboden.

Indien er tekortkomingen in de Dienst of de interne processen van Opdrachtnemer worden geconstateerd, dient Opdrachtnemer de tekortkomingen binnen een redelijke periode, doch uiterlijk binnen drie maanden na opleveren van het verbeterplan, verholpen te hebben.

Het verbeterplan bevat alle acties van Opdrachtnemer om te komen tot verbeteringen en aanpassingen van de Dienst of de interne processen van Opdrachtnemer, voorzien van tijdlijnen en verantwoordelijkheden. In het verbeterplan dient door Opdrachtnemer te worden gespecificeerd of en zo ja welke acties dienen te worden uitgevoerd door Opdrachtgever, voorzien van tijdlijnen, inzet en verantwoordelijkheden.

## 7.2 Stuurmaatregelen

### 7.2.1 Boete

Opdrachtgever gaat bij de uitvoering van de werkzaamheden uit van een goede samenwerking met Opdrachtnemer. Partijen zullen met de gemaakte afspraken zoveel mogelijk voorkomen dat escalaties nodig zijn.

Indien Opdrachtnemer een KPI niet binnen de daarvoor vastgestelde norm realiseert kan Opdrachtgever een **direct opeisbare** boete opleggen aan Opdrachtnemer van maximaal €10.000 (zegge: tienduizend euro) per keer dat een KPI is overschreden. In elke maandrapportage zullen deze KPI's worden gerapporteerd. Opdrachtgever heeft het recht om bij de volgende KPI's een boete op te leggen:

- a) Het niet halen van de KPI bij Oplostijd met prioriteit 1 en 2;
- b) Het niet halen van de KPI bij Reactietijd met prioriteit 1 en 2;
- c) Het niet halen van de KPI voor Beschikbaarheid;
- d) Het vaker dan 3 keer per half jaar optreden van een Incident met prioriteit 1;
- e) Het ontbreken van een backup van data en logging (in elk geval gebruikers-activiteitlogging) voor een periode langer dan 24 uur;

Als in 1 maand een KPI meermaals wordt overschreden kan hiervoor ook meermaals een boete worden opgelegd over die maand. Eventuele boetes zullen achteraf per maand opgelegd dan wel verrekend worden. In het DAP kan worden vastgelegd op welke wijze dit wordt uitgevoerd.

Opdrachtgever kan een boete opleggen aan Opdrachtnemer, maar zal dit per geval en per maand beoordelen. De boete is bedoeld voor die gevallen waar Opdrachtnemer (al dan niet door haar ingeschakelde derden) toerekenbaar tekortschiet in de nakoming. Als een KPI geheel of gedeeltelijk door toedoen van Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde keten derden wordt overschreden, zal Opdrachtgever hiervoor geen boete opleggen. Dit is aan Opdrachtnemer om aan te tonen.

### 7.2.2 Service Improvement plan (SIP)

Indien Opdrachtnemer over een periode van 2 maanden bij herhaling niet voldoet aan de afgesproken norm van een Service level, levert Opdrachtnemer in aanvulling op voorgaande eis een Service Improvement Plan op. Het Service Improvement Plan dient SMART te worden opgesteld. Indien een Service level 1 maand onderpresteert, 1 maand volgens de norm is en vervolgens weer onderpresteert, dan kan Opdrachtgever ook om een SIP vragen.

Het Service Improvement Plan dient binnen 10 Werkdagen te worden ingediend. De termijn waarop de maatregelen van een verbeterplan uitgevoerd dienen te zijn, wordt gezamenlijk vastgesteld, afhankelijk van de situatie.

Indien het SIP naar mening van Opdrachtgever onvoldoende is, of wanneer de resultaten van Wederpartij na de uitvoering van het Service Improvement Plan wederom niet de overeengekomen norm halen, dan kan Opdrachtgever naar haar keuze andere stuurmaatregelen toepassen.

### 7.2.3 Contractwijziging

Wanneer blijkt dat de contractuele afspraken ontoereikend zijn kan, in goed overleg tussen Partijen, worden besloten aanpassingen in de Overeenkomst (ar. 16) en de Opdracht door te voeren binnen de kaders van de Aanbestedingswet (specifiek hoofdstuk 2.5).

### 7.2.4 Vervanging Sleutelrol

Indien Opdrachtgever gegronde twijfels heeft over de rol die bepaalde medewerkers van Opdrachtnemer vervullen in de uitvoering van Diensten en/of een (Nadere) Opdracht zal dit als onderwerp ter sprake komen in de in deze SLA beschreven overlegstructuren. Opdrachtgever kan hierbij een SIP vragen. Indien binnen de daarvoor afgesproken termijn geen verbetering wordt geconstateerd kan Opdrachtgever besluiten dat de betreffende medewerker(s) vervangen dienen te worden.

### 7.2.5 Aanwijzingsclausule

Indien één of meerdere partijen in het EPD-Landschap elk afzonderlijk, en/of gezamenlijk, niet in staat zijn om een Incident, Problem of Change conform de gemaakte afspraken af te handelen, en Opdrachtgever van mening is dat Opdrachtnemer de Dienst niet (goed genoeg) uitvoert of kan uitvoeren zoals beschreven in deze SLA, kan Opdrachtgever een derde partij aanwijzen die bevoegd is om de Dienst weer op het juiste niveau te laten functioneren. Een dergelijke handeling zal Opdrachtgever niet lichtvaardig uitvoeren. Om te voorkomen dat deze partijen naar elkaar blijven wijzen bij een voorkomend probleem kan het noodzakelijk zijn een beroep op deze clausule te doen.

### 7.2.6 Beëindiging (onderdeel van de) Overeenkomst

De strengste maatregel om te sturen op de Dienst is een tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst of een deel daarvan. Dit staat beschreven in de Overeenkomst waaronder de ARBIT 2022.

## Bijlage 1 Begrippen en definities

In dit SLA worden de begrippen uit de laatste versie van de Arbit gebruikt, aangevuld met onderstaande begrippen:

Begrip	Beschrijving
Adaptieve wijzigingen	Aanpassen van een IT component als gevolg van Wijzigingen in de omgeving (architectuur), zowel technisch als functioneel.
Additieve wijzigingen	Toevoegen van nieuwe functionaliteit of het uitbreiden van bestaande functionaliteit van een IT component als gevolg van nieuwe functionele eisen of wensen vanuit de bedrijfsprocessen
Afhankelijkheid en Kwetsbaarheid Analyse A&K-analyse	De A&K-analyse is een risicoanalyse die vanuit het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksoverheid (verder te noemen VIR) door de Systeemeigenaar dient te worden uitgevoerd. In een A&K analyse wordt de vraag gesteld hoe lang een proces niet Beschikbaar mag zijn op het moment dat men het proces nodig heeft (beschikbaarheidseis), hoe erg het is als informatie niet juist of onvolledig is (integriteitseis) en hoe erg het is als onbevoegden bepaalde informatie onder ogen zien (vertrouwelijkheidseis).
Applicatie Beheer	Applicatie Beheer houdt zich bezig met de instandhouding van de toepassingsprogrammatuur en de gegevensverzamelingen.
Authenticiteit	De mate waarin het informatiesysteem de gebruiker herkent.
Autorisatie	De mate waarin het informatiesysteem de rechten van gebruiker onderscheidt.
Back-up venster	Binnen het Back-up venster wordt de data van het informatiesysteem veiliggesteld.  Een Back-up venster is een gedefinieerde periode waarin de Dienst niet of met verlaagde dienstniveaus c.q. performance is. Deze tijd wordt gebruikt voor het veiligstellen van de datagegevens van het informatiesysteem.
Beheer	De instandhouding van de Dienst op basis van de gedefinieerde beheerprocessen, overeenkomstig de eisen en randvoorwaarden zoals opgenomen in deze SLA.
Beheervenster	Ook aangeduid als servicewindow. De periode waarin de beheerorganisatie actief

Begrip	Beschrijving
	is om de betreffende informatiesystemen Beschikbaar te houden.
Beschikbaarheidspercentage	Tijd dat het Integratieplatform Zorgsystemen EPD daadwerkelijk beschikbaar is in de afgesproken periode gedeeld door de tijd dat het Integratieplatform Zorgsystemen EPD beschikbaar zou zijn gedurende de afgesproken periode X 100%.
CAB	Change Advisory Board: het overlegorgaan verantwoordelijk voor het beoordelen, plannen en accorderen van Changes
Calamiteit	Calamiteit is in zijn meest eenvoudige vorm: 'een situatie die het functioneren ('het normale doen en laten') van de organisatie verstoort'.
Change	Ook Wijziging genoemd: Een toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat een direct of indirect effect kan hebben op IT diensten. Een functionele aanpassing van een systeem valt hier ook onder.
Change Management	Het proces om Wijzigingen op een gecontroleerde manier uit te voeren.
Detachering	Door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van Personeel om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, werkzaamheden te verrichten.
Dienst	Het door Opdrachtnemer te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie.
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
Downtime	Term die gebruikt wordt om de periode aan te duiden waarin een <u>computersysteem</u> of - <u>netwerk</u> niet Beschikbaar is voor de eindgebruiker.
Facturatie	Facturatie is een document dat een betalingsverplichting van een Opdrachtgever aan een Opdrachtnemer weergeeft.
Functioneel Beheer	Functioneel Beheer is primair verantwoordelijk voor de functionaliteit van een applicatie: dat het aan de eisen en wensen van de gebruikers voldoet en dat deze functionaliteit consistent blijft.

Begrip	Beschrijving
Gebruikersaccounts	Onder gebruikersaccounts wordt verstaan, accounts welke onderdeel uitmaken van het informatiesysteem van de gerelateerde Dienst.
Gebruiksvenster	Het Gebruiksvenster is de periode waarin de Dienst normaliter Beschikbaar is voor gebruik. Deze periode bestaat uit de openingstijden van Beheer plus de consignatiedienst, indien van toepassing. Het Onderhoudsvenster is geen onderdeel van het Gebruiksvenster. Gedurende het Onderhoudsvenster is de Dienst Beschikbaar echter zonder het reguliere beschikbaarheidsniveau en minus mogelijke downtime vanwege back-up of gepland Onderhoud.
iBoard	De iBoard stelt projecten vast in het kader van het programma vernieuwing Informatievoorziening DJI en het Onderhoud van het totale ketengerichte applicatielandschap DJI.
Impact	De mate waarin afbreuk optreedt t.a.v. overeengekomen dienstenniveaus door toedoen van bijvoorbeeld Incidenten of Wijzigingen.
Incident	Verstoring of een dreigende verstoring van een overeengekomen Dienst.
Innovatief Onderhoud	Het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie
Integriteit (correctheid)	De mate waarin de informatie zonder fouten is. Dit omvat dus mede het waarborgen van de correctheid en volledigheid van informatie evenals van de Authenticiteit van de informatieverstrekker.  Bij integriteit moet tevens worden meegenomen, dat deze niet alleen tijdens de informatie-uitwisseling geldt, maar ook in de toekomst, bijvoorbeeld als er een juridisch dispuut ontstaat. Met andere woorden ook de onweerlegbaarheid is een belangrijke betrouwbaarheidseis. Deze kan onder het hoofdaspect integriteit worden geordend.
IPL	IntegratiePlatformLeverancier
JIO	Justitiële ICT Organisatie; zelfstandig ICT-dienstverlener voor het gehele ministerie van Justitie en Veiligheid en werkt onder meer voor de Dienst Justitiële Inrichtingen.

Begrip	Beschrijving
Kantoortijden	Werkdagen van 08:00-17:30 uur
Levertijden	De levertijd gaat in op het moment dat de bestelling volledig, correct en gefiatteerd wordt ontvangen door Opdrachtnemer en loopt tot het moment dat de gevraagde Dienst ter beschikking staat van de afnemer of dat deze gereed ligt voor een afnemer op een af te spreken locatie.
Maatwerkprogrammatuur	Specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.
Melding	Onder meldingen wordt verstaan Incidenten (verstoringen van de Dienst), gebruikersvragen, Serviceverzoek, Verzoek tot Wijziging en klachten.
OLA	Operational Level Agreement, een afspraak tussen partijen om diensten onderling af te stemmen.
Onderhoudsvenster	Tijdslot, gereserveerd voor gepland Onderhoud in de IT infrastructuur. Een Onderhoudsvenster wordt vastgelegd voor het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden zoals het doorvoeren van configuratieaanpassingen en beveiligingsupdates. Een Onderhoudsvenster is een gedefinieerde periode waarin de Dienst niet of met verlaagde dienstniveaus c.q. performance Beschikbaar is. Deze tijd wordt gebruikt voor structurele herstelacties en het uitvoeren van updates en upgrades. Dit venster ligt veelal buiten het gebruiksvenster.
Ondersteuningsvenster	De periode waar de beheerorganisatie beschikbaar is voor ondersteuning van de gebruikersorganisatie betreffende de informatiesystemen.
Opdrachtgevergroep	Een groep aan Opdrachtgevers van Opdrachtgever die IT-diensten ontvangt van Opdrachtnemer. Opdrachtgevergroepen zijn onder andere geclusterd op basis van afdeling, organisatieonderdeel, of organisatie.
Openingstijden	zie Kantoortijden
Oplostijd	De (norm)tijd die (maximaal) nodig is om de verstoring op te lossen c.q. de functionaliteit te

Begrip	Beschrijving
	herstellen voor de gebruiker(s) of de vraag te beantwoorden.
Penetratietesten, PEN-testen	Een test van één of meer computersystemen op kwetsbaarheden, waarbij deze kwetsbaarheden ook werkelijk gebruikt worden om op deze systemen in te breken.
Problem	Ook Probleem genoemd. Een onbekende oorzaak van één of meer Incidenten.
PSA/ PA	Project Start Architectuur is een document waarin de referentiearchitectuur, enterprise architectuur en solution architectuur, die bij elkaar komen in een project, staan beschreven en gevisualiseerd als richtinggevend kader voor het nemen van beslissingen in het project.
Responstijd	zie Reactietijd.
Rechthebbende	Degene bij wie het intellectueel eigendomsrecht op de Standaardprogrammatuur berust.
Service Improvement Plan (SIP)	= verbeterplan: Een formeel plan om verbeteringen te implementeren in een Dienst.
Servicedesk	De Servicedesk is voor Opdrachtgever het Single Point Of Contact betreffende alle meldingen, tenzij dit anders is afgesproken.
Serviceverzoek (service request)	Een serviceverzoek is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies, een Standaard Wijziging of toegang tot een service.
SLA	Contractuele vastlegging tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ten aanzien van de operationele dienstverlening van één partij aan de andere partij. de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarvan de Voorwaarden onderdeel uitmaken.
Spoed wijziging	Een Wijziging doorvoeren om fouten van een IT Dienst te repareren, die in hoge mate een negatieve impact op de business (kunnen) hebben. Kunnen te allen tijde worden uitgevoerd, indien noodzakelijk.
Standaard wijzigingsverzoek (Standaard Wijziging)	Standaard wijzigingsverzoeken zijn die verzoeken, die zijn beschreven in deze SLA. Het aanvragen van een gebruikersaccount, of het verhuizen van een standaard DJI werkplek zijn voorbeelden van deze verzoeken. Standaard wijzigingsverzoeken worden via het webportaal ingediend.

Begrip	Beschrijving
Standalone Werkplek	Een standaard werkplek, zonder aansluiting op JustitieNet en zonder standaard KA-Software, welke is opgebouwd uit een standaard computer, monitor, toetsenbord en muis.
System integrator	<p>Als System integrator draagt Opdrachtnemer zorg voor de integratie van het Technisch Beheer, het Applicatie Beheer, de technische afstemming met ketenpartners en het aansturen van de noodzakelijke Opdrachtnemers. Opdrachtnemer heeft daarmee de verantwoordelijkheid om de diverse technische (sub)systemen van de beheerde diensten samen te voegen en ervoor te zorgen dat deze diensten als geheel functioneren.</p> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de technische integratie van de [Cloud / Externe/ Internet] infrastructuur en ook technisch functioneren van de applicaties inclusief onderliggende technische voorzieningen, zoals bv. Database en integratiebus, welke onderdeel zijn van een werkende oplossing/Dienst. Dit betreft zowel Instandhouding als Vernieuwing.</p>
Technisch Beheer	Technisch Beheer is verantwoordelijk voor de instandhouding, het Beheer en het Onderhoud van de technische infrastructuur. Deze infrastructuur bestaat uit alle te gebruiken automatiseringsmiddelen voor het kunnen opslaan, verwerken en transporteren van gegevens en het voorzien van informatie. Het bestaat uit de technische componenten van het geautomatiseerd informatiesysteem, de apparatuur, basisprogrammatuur en communicatievoorzieningen, inclusief van toepassing zijnde procedures en documentatie. Voor het inrichten van Technisch Beheer wordt ITIL (Information Technology Infrastructure Library) als standaard gebruikt.
Underpinning Contract (UC)	Contract tussen een IT-serviceprovider en een derde partij. Deze partij levert goederen of diensten die de levering van IT-diensten aan een Opdrachtgever ondersteunen. Het Underpinning Contract definieert de doelen en verantwoordelijkheden die zijn vereist om dienstenniveau doelen in een of meerdere dienstenniveau overeenkomsten te realiseren.
Urgentie	Een maatstaf die aangeeft hoe lang het duurt tot een Incident, Probleem of Wijziging een significante impact op de bedrijfsvoering heeft.

Begrip	Beschrijving
Verrekening	Rekensom waarmee je bepaalt of er iets bijbetaald of juist terugbetaald moet worden
Vertrouwelijkheid (exclusiviteit)	De mate waarin de toegang tot de informatie(systemen) en in het systeem verwerkte informatie is beperkt tot een gedefinieerde groep van gerechtigde personen.
Verwerkingsvenster	Het verwerkingsvenster is het venster waarin de eventueel noodzakelijke batchverwerking plaatsvindt. Het verwerkingsvenster is de gedefinieerde periode waarin de Dienst niet of met verlaagde performance Beschikbaar is. Deze periode wordt gebruikt voor batchverwerking van de gegevens en het bijwerken van databestanden. Dit venster ligt normaliter in de avonduren en is alleen van toepassing op een beperkt aantal diensten die van batchverwerking gebruik maken.
Viermaands Rapportage	Rapportage over de prestaties van een IT-Dienst die eens per 4 maanden verschijnt.
Wijziging	Zie Change.