



Service Level Agreement



Colofon

Naam document

Service Level Agreement

Versienummer

0.1

Versiedatum

18 mei 2021

Versiebeheer

Het beheer van dit document berust bij VNG Realisatie.

Wijzigingshistorie

Versie	Datum	Wijziging / Actie
0.1	18-05-2020	Eerste versie

Distributielijst

Versie	Organisatie	Persoon
Alle	<Leverancier>	
Alle	VNGR	



Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Doel van de SLA	4
1.2. Reikwijdte	4
1.3. Positie SLA en gerelateerde documenten	4
1.4. Verklarende woordenlijst	4
1.5. Partijen en goedkeuring	5
1.6. Ingangs- en einddatum	5
2. Governance	6
2.1. Verlenging en beëindiging	6
2.2. Ontbinding en garanties	6
2.3. Wijzigingsproces van de SLA	6
3. Dienstverlening, doelen, afspraken en resultaten	7
3.1. Dienstverlening	7
3.2. Dienstverleningstijden	7
3.3. Beschikbaarheid Dienst	7
3.4. Vereiste beschikbaarheid van de Dienst (uptime)	8
3.5. Storingen	9
3.6. Problem Management	11
3.7. Onderhoud	11
3.8. Licentiebeheer	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.9. On-site ondersteuning	12
3.10. Wijzigingen	12
3.11. Performance-criteria	14
4. Communicatie tussen VNG Realisatie en Leverancier	15
4.1. Verantwoordelijke contactpersoon VNG Realisatie	15
4.2. Verantwoordelijke contactpersoon Leverancier	15
4.3. Service Level Rapportage	15
4.4. Klachten en escalatie	15
4.5. Servicebeoordelingen	15
5. Informatiebeveiliging	17
5.1. Continuïteitseisen	17
5.2. Beveiligingseisen	17

1. Inleiding

Deze SLA beschrijft de door de dienstleverancier geleverde diensten voor de Softwarecatalogus zoals deze aan VNG Realisatie wordt aangeboden.

1.1. Doel van de SLA

Doel van de SLA is bindende kwalitatieve en kwantitatieve afspraken te maken over de kwaliteitsparameters voor het te realiseren dienstenniveau en over de rapportage daarover, met als doel om de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening te monitoren en te verbeteren. Deze SLA bevat bepalingen over:

- De wederzijdse verplichtingen;
- Afspraken betreffende minimale dienstenniveaus en levering;
- Een beschrijving van de formele samenwerking tussen de partijen ten aanzien van afname, gebruik, exploitatie, beheer en onderhoud van de te leveren producten en diensten;
- Een gemeenschappelijk referentiekader voor verwachtingen van de service levels;
- Een normstelling voor prestatie metingen en rapportages over de dienstverlening.

1.2. Reikwijdte

Deze SLA heeft betrekking op de dienstverlening voor de toepassing Softwarecatalogus en omvat:

- Het applicatief en technisch beheer van de toepassing Softwarecatalogus
- Het rapporteren over de verleende dienstverlening en behaalde prestatieniveaus.

1.3. Positie SLA en gerelateerde documenten

Deze SLA maakt onderdeel uit van de volgende documenten:

Document	Relatie
Programma van Eisen	Het Programma van Eisen uit de aanbesteding
Contract	Het contractt tussen <Leverancier> en VNG Realisatie
Dossier Financiële Afspraken (DFA)	Het Dossier Financiële Afspraken bevat alle financiële afspraken
Service Level Agreement (SLA)	Beschrijving van de dienstverlening en bijbehorende KPI's.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	In de SLA wordt verwezen naar de DAP voor uitwerking van bepaalde onderdelen

De bovenstaande opsomming geeft ook de hiërarchie tussen de documenten weer.

1.4. Verklarende woordenlijst

Een verklaring van gebruikte begrippen en afkortingen is opgenomen in de DAP.

Met opmerkingen [Jd1]: @Jaap Overvoorde gaan we deze ook nog opnemen? Graag een voorbeeld of voorstel.



1.5. Partijen en goedkeuring

De bij deze SLA betrokken partijen zijn:

VNG Realisatie

zijnde de opdrachtgever en afnemer van de dienstverlening, hierna te noemen **VNG Realisatie**, gevestigd te Den Haag, Nassaulaan 12, 2514 JS Den Haag en hierbij vertegenwoordigd door de heer Nathan Ducastel, directeur VNG Realisatie.

en

<Leverancier>

zijnde de aanbieder van het functioneel, technisch en applicatiebeheer en infrastructurele voorzieningen van <Invullen>, hierna te noemen Leverancier, gevestigd XXXXX en hierbij vertegenwoordigd door

Hierna te noemen 'Partijen'.

Beide Partijen stemmen in met de bepalingen van deze SLA en bijbehorende Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

1.6. Ingangs- en einddatum

Dit document wordt jaarlijks herzien en heeft een geldigheid van één jaar. Deze SLA gaat in op <datum> en is geldig tot <Datum>.

2. Governance

Governance is het proces waarmee de dienstverlening wordt bestuurd en gecontroleerd. Het belangrijkste aandachtspunt is de manier waarop wijzigingen en updates van een dienst worden beheerd. Hierbij maakt het niet uit of het wijzigingsverzoek nu afkomstig is van VNG Realisatie die de Dienst afneemt of van de Leverancier.

2.1. Verlenging en beëindiging

Verlenging en wijziging van de dienstverlening

De in deze SLA vastgelegde afspraken over de dienstverlening door Leverancier worden jaarlijks voor het verstrijken van de einddatum herzien of eerder als daar aanleiding voor is. De gewijzigde afspraken worden vastgelegd in een nieuw op te stellen SLA en door vertegenwoordigers van Partijen getekend.

Beëindiging van de dienstverlening

Bij beëindiging van de dienstverlening door een der Partijen wordt de Exit-procedure uitgevoerd. De Exit-procedure staat beschreven in het DAP en voorziet in het uitwerken van een stappenplan dat VNG Realisatie in staat stelt om haar gegevens binnen een aangegeven tijdsperiode in een overeengekomen formaat veilig te stellen en de Dienst op een gepaste wijze te beëindigen.

2.2. Ontbinding en garanties

Deze SLA eindigt op het moment dat:

- De aan deze SLA ten grondslag liggende overeenkomst wordt beëindigd.
- Leverancier aantoonbaar niet voldoet aan haar verplichtingen. De Leverancier voldoet niet aan haar verplichtingen naar VNG Realisatie als:
 - Leverancier de gemaakte afspraak/afspraken niet haalt, en
 - Leverancier niet binnen de hiervoor afgesproken termijn de tekortkoming(en) heeft hersteld, en
 - Leverancier na waarschuwing door VNG Realisatie nog steeds niet voldoet aan de gemaakte afspraak/afspraken.

Leverancier garandeert aan VNG Realisatie:

- Na beëindiging van de overeenkomst en na het uitvoeren van de Exit-procedure alle gegevens met betrekking tot de toepassing Softwarecatalogus van VNG Realisatie van haar systemen worden verwijderd en vernietigd. Dit omvat (niet limitatief) de data binnen de toepassing Softwarecatalogus, geregistreerde meldingen, e-mails en informatie over gebruikers van de Softwarecatalogus.

2.3. Wijzigingsproces van de SLA

Wijzigingen op de in deze SLA vastgelegde regelingen, prestaties en rapportages worden in het SLA-overleg tussen de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van VNG Realisatie en Leverancier (service level manager) afgestemd. Wanneer één van de partijen aanleiding ziet om wijzigingen in de SLA aan te brengen, doet deze partij hiertoe een schriftelijk voorstel aan de andere partij. Vervolgens treden de partijen hierover in overleg. Een tussentijdse aanpassing van de SLA verkrijgt rechtskracht na overeenstemming door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

3. Dienstverlening, doelen, afspraken en resultaten

3.1. Dienstverlening

Aard van de uitbestede activiteiten of de ingekochte of geleverde goederen/diensten.

Belang van de Dienst

<Beschrijven>

Businessimpact bij verlies van de Dienst

<Beschrijven>

3.2. Dienstverleningstijden

Support (service-/helpdesk)

Leverancier voorziet in een helpdesk. De helpdesk is op werkdagen gedurende kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar. De kantoortijden zijn van 09:00 – 17:00 uur (Nederlandse tijd). De medewerkers van de helpdesk beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift (minimaal niveau B2).

Daarnaast biedt de leverancier een portaal waarin online meldingen kunnen worden gedaan en waarin een overzicht van bestaande meldingen beschikbaar is.

3.3. Beschikbaarheid Dienst

Deze beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve dienstenniveaus vastgelegd voor de beschikbaarheids- en betrouwbaarheidsdoelen. Op basis van deze dienstenniveaus vindt monitoring plaats van het geleverde dienstenniveau in relatie tot het afgesproken niveau.

Onder beschikbaarheid wordt verstaan:

- Het kunnen benaderen van de Dienst. Dat wil zeggen de Dienst is niet alleen live, maar ook bruikbaar voor VNG Realisatie. Problemen met de telecommunicatievoorziening van de Leverancier die leiden tot niet beschikbaar zijn van de Dienst vallen ook onder niet-beschikbaarheid. Dat wil zeggen als vanuit VNG Realisatie andere externe webdiensten benaderd kunnen worden, moet ook de Dienst benaderd kunnen worden.
- De volledige dienst is beschikbaar, als alle modules en functionaliteiten beschikbaar zijn. Als een deel van de Dienst niet beschikbaar is valt dit ook onder 'niet-beschikbaar'
- De Dienst heeft een normale performance, zie hiervoor paragraaf 3.10 "Performance-criteria". Als de performance leidt tot vertraging, valt dit onder niet-beschikbaarheid.
- Niet-bereikbaarheid van de telefonische helpdesk geldt als niet-beschikbaarheid.
- De beschikbaarheid wordt door Leverancier gemeten met behulp van een door de Leverancier geconfigureerd meetsysteem dat daadwerkelijk de beschikbaarheid van de Dienst meet.
- Een door VNG Realisatie schriftelijk goedgekeurde onbeschikbaarheid zoals voorzien onderhoud telt niet als niet-beschikbaarheid.
- Onderhoud op de technische infrastructuur mag geen impact hebben op de beschikbaarheid van de Dienst.

Niet beschikbaarheidsvoorwaarden

De Dienst is niet beschikbaar als:

- Twee of meer organisaties de Dienst niet kunnen gebruiken of benaderen;
- Twee of meer organisaties problemen ondervinden met het ongestoord gebruik van de Dienst (interrupties).
- Twee of meer organisaties ervaren dat de responstijden dermate oplopen dat er geen sprake meer is van ongestoord werken. Bijvoorbeeld als gevolg van DDoS.

Uitval van infrastructurele voorzieningen

Leverancier dient binnen de commerciële afspraken maatregelen te treffen dat de uitval van infrastructurele voorzieningen niet leidt tot een verminderde beschikbaarheid of kwaliteit van de Dienst.

Stand-by

Er zijn geen afspraken gemaakt ten aanzien van stand-by door Leverancier.

Scheiding tussen acceptatietest-, opleidings- en productieomgeving

De omgevingen worden als volgt ingericht:

- Acceptatieomgeving
- Productieomgeving

De Productieomgeving is tevens de Opleidingsomgeving. Voor opleidingen worden demo-organisaties gebruikt die niet worden meegenomen in overzichten en rapportages.

3.4. Vereiste beschikbaarheid van de Dienst (uptime)

De Softwarecatalogus kent geen perioden waarin de beschikbaarheid van de Dienst hoger moet zijn dan in andere perioden.

Beschikbaarheid Dienst	Norm
Beschikbaarheid tijdens kantooruren	95%
Beschikbaarheid buiten kantooruren en buiten de onderhoudsvensters	95%
Maximale tijd dat Softwarecatalogus niet beschikbaar is	8 uur

Het werkelijke beschikbaarheidspercentage wordt berekend door het aantal werkdagen in de maandelijkse rapportageperiode te vermenigvuldigen met het aantal werkuren per dag (8 uur), verminderd met het aantal uren dat <Invullen> voor gebruikers niet beschikbaar is als gevolg van Storingen. Gepland onderhoud in of op de productieomgeving tijdens werktijden wordt niet in de berekening meegenomen.

$$Beschikbaarheid\% = \left(1 - \frac{\sum(\text{Werkdagen} \times \text{Werkuren}) - \sum \text{Uren}_{\text{niet_beschikbaar}}}{\sum(\text{Werkdagen} \times \text{Werkuren})} \right) \times 100\%$$

Werkdagen: Het aantal werkdagen in een specifieke maand.

Werkuren: Het aantal werkuren in een werkdag.

Uren_niet_beschikbaar: Het aantal uren dat <Invullen> voor gebruikers onder kantoor tijd niet beschikbaar was in een specifieke maand.

Uitzonderingen op beschikbaarheid dienstverlening

Er zijn geen uitzonderingen op de beschikbaarheid van de dienstverlening.

3.5. Storingen

Er is sprake van een Storing als de geboden functionaliteit niet werkt of de werking ervan verstoord is. Storingen dienen altijd bij de Helpdesk te worden gemeld en dienen het proces Incident Management te volgen. Dit proces staat beschreven in het DAP.

Er worden vier soorten Storingen onderscheiden (P1 t/m P4). Als Partijen van mening verschillen over de urgentie van de Storing dan geldt de hoogste urgentie categorie. De prioriteit die aan een Storing wordt gegeven, wordt bepaald op basis van de urgentie en de impact van de Storing.

De **urgentie** van een storing wordt als volgt bepaald:

Urgentie	Omschrijving
Hoog	De Dienst is zijn geheel niet beschikbaar en/of bruikbaar. En/of de Storing is een (potentieel) beveiligingsincident.
Midden	De Dienst vertoont een ernstig verlies van functionaliteit, maar kan naar mening van de VNG Realisatie deels worden gebruikt.
Laag	De Dienst vertoont tekortkomingen, maar kan nog normaal worden gebruikt.

De **impact** van een Storing wordt als volgt bepaald:

Impact	Omschrijving
Groot	De Storing raakt meer dan 50 gebruikers (>50). En/of de Storing is een (potentieel) beveiligingsincident.
Gemiddeld	De Storing raakt 50 of minder gebruikers maar meer dan tien ($10 \geq$ en ≤ 50).
Klein	De Storing raakt minder dan 10 gebruikers (<10).

De **prioriteit** wordt bepaald op basis van de vastgestelde urgentie en impact van de Storing:

Urgentie		Hoog	Midden	Laag
Impact	Groot	1	2	2
	Gemiddeld	2	3	4
	Klein	2	3	4

Voor Storingen gelden de volgende reactietijden, oplostijden, escalatietijden en rapportagefrequentie:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Escalatietijd	Rapportagefrequentie
1	< 2 uur	< 4 uur	-	Iedere 2 uur
2	< 4 uur	< 8 uur	Na 16 uur naar categorie 1	Iedere 4 uur
3	<24 uur	< 48 uur	In overleg	In overleg
4	< 2 werkdag	< 4 weken	In overleg	In overleg

De volgende prestatie-indicatoren (KPI) worden gehanteerd met betrekking tot het afhandelen van Storingen:

KPI #	Omschrijving	Serviceniveau
KPI 1	De reacties van Leverancier zijn binnen de gestelde reactietijden.	98%
KPI 2	De Storingen zijn door Leverancier binnen de gestelde oplostijden opgelost.	95%

Verdere afspraken ten aanzien van het afhandelen van Storingen zijn:

- Beveiligingsincidenten dienen te worden afgehandeld conform de in paragraaf 5.2 bepaalde werkwijze.
- VNG Realisatie bepaalt of er buiten kantoortijden wordt doorgewerkt aan de oplossing van P1-incidenten.
- VNG Realisatie bepaalt of een Storing is opgelost. Dit kan ook een tijdelijke work-around betreffen.
- Leverancier spant zich maximaal in om een Storing zo snel mogelijk op te lossen.
- Zodra duidelijk is dat een Storing niet binnen de oplostijd van toepassing, opgelost kan worden, zal Leverancier extra capaciteit inzetten om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Leverancier zal VNG Realisatie hierover zo snel mogelijk informeren.
- VNG Realisatie mag onderzoek doen bij Leverancier, om zich ervan te vergewissen dat de Storing daadwerkelijk is of wordt opgelost.
- Indien duidelijk wordt dat de gestelde oplostijd niet gehaald zal worden, zal Leverancier zo snel mogelijk aangegeven aan VNG Realisatie wat de vervolgstappen zullen zijn.
- Bij Prioriteit 1 en 2 Storingen geldt tevens het volgende:

- a. Indien noodzakelijk zullen er, in overleg met VNG Realisatie, derde partijen door Leverancier worden ingezet. De kosten hiervoor komen volledig voor rekening van de Leverancier.
- b. Indien gewenst door VNG Realisatie spant Leverancier zich maximaal in om zo snel mogelijk een tijdelijke oplossing gereed te hebben, zodat de normale bedrijfsvoering van VNG Realisatie doorgang kunnen hebben.

3.6. Problem Management

Problem Management betreft het afhandelen van geëscaleerde incidenten en incidenten die betrekking hebben op grotere delen van de dienstverlening. Door het complexe karakter van de problems is een snelle permanente oplossing in de meeste gevallen niet mogelijk.

- Leverancier voert actief Problem Management en rapporteert hierover.
- Problem Management omvat minimaal:
 - a. Het identificeren van de oorzaken van Storingen
 - b. Het uitvoeren van een continue trendanalyse op het aantal en de herkomst van Storingen om te herkennen op welke vlakken verbeteringen moeten worden doorgevoerd. Om vervolgens deze verbeteringen ook zo spoedig mogelijk door te voeren.
 - c. Het voorkomen van herhaling van Storingen

Prioriteit	Reactietijd	Doorlooptijd opstellen	
		Root Cause Analysis	Norm
P1 - Kritiek	4 uur	5 dagen	95%
P2 - Hoog	8 uur	10 dagen	90%
P3 - Midden	2 dagen	20 dagen	80%
P4 - Laag	4 dagen	Te plannen	80%

Overig	Doorlooptijd	Norm
Known Error	5 werkdagen	90%
Afmelding probleem	Maximaal 10 werkdagen na implementatie oplossing	90%

3.7. Onderhoud

Er worden twee soorten onderhoud onderscheiden.

- a) Voorzien onderhoud.
- b) Onvoorzien onderhoud: onderhoud dat noodzakelijk is als gevolg van een Storing of een directe dreiging daarvan. Hieronder vallen ook urgente security patches.

Jaarlijks voor 1 december stemmen Leverancier en VNG Realisatie een gezamenlijk overzicht van alle geplande onderhoudswerkzaamheden vast voor het komende kalenderjaar. Wijzigingen op deze planning worden zo spoedig mogelijk maar in ieder geval maximaal binnen 3 werkdagen aan de andere partij schriftelijk doorgegeven.

Voor voorziene onderhoudswerkzaamheden en aan de Dienst en onderliggende systemen geldt het volgende:

- Ze worden buiten kantooruren uitgevoerd. Indien er risico bestaat op niet-beschikbaarheid vindt het geplande onderhoud plaats op donderdagochtend voor 7:00 of vrijdagavond vanaf 19:00 tot en met 22:00 uur met uitloop in het weekend. In overleg met VNG Realisatie kan het onderhoud ook op een ander tijdstip plaats vinden (alle tijden Nederlandse tijd).
- Ze worden zoveel mogelijk gebundeld.



Onvoorziën onderhoud binnen kantoor tijden moet worden goedgekeurd door de Servicemanager van VNG Realisatie. Onvoorziën onderhoud buiten kantoor tijden moet eveneens gemeld worden bij de Servicemanager van VNG Realisatie.

Productie-omgeving

Voor het uitvoeren van onderhoud in de productie-omgeving, zoals het doorvoeren van beveiligingsupdates (security patches) en correctief of preventief onderhoud op de infrastructuur, zijn de volgende onderhoudsvensters van toepassing:

Activiteit	Wanneer	Max. duur
Installeren van beveiligingsupdates	3e week van de maand in de nacht van woensdag op donderdag.	60 minuten
Releases en preventief onderhoud	Indien mogelijk buiten kantoor uren, anders in overleg bepalen.	N.t.b.
Correctief onderhoud	In overleg te bepalen.	N.t.b.

Nadere afspraken:

- Alle werkzaamheden die Leverancier op de applicatie- en databaseservers in de productieomgeving wil uitvoeren, moeten releasematig worden uitgevoerd.
- Urgente beveiligingsupdates die direct uitgevoerd moeten worden, worden gemeld bij VNG Realisatie zodat VNG Realisatie de gebruikersorganisatie hierover kan informeren. Als een tijdige afstemming niet mogelijk is, wordt VNG Realisatie direct na afloop van de werkzaamheden geïnformeerd.

Acceptatieomgeving

Voor het uitvoeren van onderhoud in de acceptatie zijn de volgende onderhoudsvensters van toepassing:

Activiteit	Wanneer	Max. duur
Installeren van beveiligingsupdates	In overleg te bepalen.	N.t.b.
Releases en preventief onderhoud	Indien mogelijk buiten kantoor uren, anders in overleg bepalen.	N.t.b.
Correctief onderhoud	In overleg te bepalen	N.t.b.

3.8. On-site ondersteuning

Indien VNG Realisatie hierom vraagt, is Leverancier op werkdagen binnen twee uur op locatie van VNG Realisatie aanwezig voor on-site ondersteuning.

Soorten infrastructuur

Leverancier dient de infrastructuur in stand te houden die nodig is om de toepassing via het internet aan gebruikers ter beschikking te stellen. Hieronder vallen onder meer de servers, virtualisatietechnieken, netwerkverbindingen en -protocollen, encryptie, firewalls, routers en switches tot en met het koppelpunt met het internet.

3.9. Wijzigingen

Wijzigingsverzoeken en wijzigingen die op de toepassing <Invullen> doorgevoerd worden, volgen het proces Wijzigingenbeheer. Hieronder valt ook het preventief, correctief en adaptief onderhoud op <Invullen>. Dit proces is nader uitgewerkt in het DAP. Wijzigingen in

de software die voor andere klanten worden doorgevoerd, mogen de werking van <Invullen> niet beïnvloeden.

Er worden drie soorten wijzigingen onderscheiden: standaardwijzigingen, niet-standaardwijzigingen en spoedwijzigingen. Een standaardwijziging is een wijziging die door Leverancier volledig is omschreven, goedgekeurd door VNG Realisatie en kan routinematig worden uitgevoerd volgens een in het DAP vastgestelde procedure. Een niet-standaardwijziging volgt het Wijzigingenproces zoals beschreven in het DAP. De partijen besluiten in dat geval in onderling overleg wanneer de wijziging tot uitvoer wordt gebracht. Wijzigingen mogen niet zonder expliciete toestemming van de Servicemanager van VNG Realisatie in de productieomgeving worden geplaatst.

Standaardwijzigingen kunnen binnen het betreffende beschikbaarheidsvenster plaats vinden. Een spoedwijziging heeft een ernstige Storing als grondslag, heeft daardoor de allerhoogste prioriteit en dient zo snel als mogelijk met prioriteit 1 te worden doorgevoerd (zie paragraaf 3.5 "Storingen").

Voor standaardwijzigingen gelden de volgende reactie- en doorlooptijden. De reactietijd is de tijd tussen de bevestiging aan de aanmelder dat de wijziging is aangemeld en de tijd dat gestart wordt met werken aan een de wijziging. De doorlooptijd is de tijd vanaf het moment dat gestart wordt met werken aan de wijziging tot dat de wijziging voltooid is.

De standaardwijzigingen worden vastgelegd in de DAP.

Voor andere, niet hierboven genoemde, wijzigingen zal in overleg de klasse bepaald worden.

Klasse	Implementatietijd
1	Binnen 4 uur op werkdagen
2	Binnen 24 uur op werkdagen
3	Binnen 72 uur op werkdagen
4	In overleg

De volgende prestatie-indicatoren (KPI) worden gehanteerd met betrekking tot het afhandelen van standaardwijzigingen:

KPI #	Omschrijving	Serviceniveau
KPI 1	De reacties van Leverancier zijn binnen de gestelde reactietijden.	98%
KPI 2	De wijzigingen zijn door Leverancier binnen de gestelde Doorlooptijden verwezenlijkt.	95%

Beheer- en gebruikersdocumentatie

Alle beheer- en gebruikersdocumentatie die gewijzigd moet worden als gevolg van een wijziging, worden in de Nederlandse taal onderhouden en beschikbaar bij de oplevering van de wijziging. Deze documentatie staat beschreven in de DAP.



3.10. Performance-criteria

De Dienst presteert zoals omschreven in deze paragraaf. Indien dit niet het geval is kan VNG Realisatie dit onder andere classificeren als een tekortkoming, verlies van functionaliteit en / of niet-beschikbaarheid.

Van de Dienst worden de onderstaande maximale responstijden geëist. Indien de Dienst hier niet aan voldoet, geldt dit als niet-beschikbaarheid. Responstijd is de tijd vanaf het moment dat een gebruiker opdracht geeft tot uitvoering van de transactie tot aan het moment dat de gebruiker het resultaat op zijn of haar scherm ziet.

Transactie	Maximale looptijd
Uitvoeren van eenvoudige zoekopdrachten	≤ 1 seconde
Het laden van een pagina en schermwisselingen	≤ 2 seconden
Het opslaan van een doorgevoerde wijziging	≤ 3 seconden

Tijdens piekbelastingen mag de gebruiker geen performancedip ervaren. Ook buiten de piekperioden moet er voldoende capaciteit zijn als veel gebruikers gelijktijdig van de applicatie gebruikmaken.

Leverancier draagt zorg voor voldoende verwerkings- en opslagcapaciteit van processen en data. Hiertoe dient de compute-capaciteit en de store-capaciteit continu gemonitord te worden en dynamisch worden aangepast tijdens piekbelastingen. Tevens moet voldoende bandbreedte beschikbaar te zijn op de internetverbinding(en) met gebruikers van het systeem.

4. Communicatie tussen VNG Realisatie en Leverancier

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (bijvoorbeeld vastgelegd in verbeterplannen), is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. Er wordt vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk zijn voor de onderlinge relatie. Tevens wordt een overzicht opgenomen van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten. Een nadere concretisering van deze overlegvormen is opgenomen in het DAP. Denk hierbij aan tijdstippen of aanleidingen voor overleg en de betrokken personen bij overleg.

4.1. Verantwoordelijke contactpersoon VNG Realisatie

De verantwoordelijke contactpersoon van VNG Realisatie is de Servicemanager. De contactgegevens zijn opgenomen in de DAP.

4.2. Verantwoordelijke contactpersoon Leverancier

De verantwoordelijke contactpersoon van Leverancier is de Service Level Manager. De contactgegevens zijn opgenomen in de DAP.

4.3. Service Level Rapportage

Leverancier levert voor de 10^e maandelijks een Service Level Rapportage op aan de verantwoordelijke contactpersoon bij VNG Realisatie. De inhoud van de Service Level Rapportage is uitgewerkt in de DAP.

Leverancier verstrekt te allen tijde nadere inlichtingen over de Service Level Rapportage als VNG Realisatie daar om vraagt.

4.4. Klachten en escalatie

Klachten over de dienstverlening worden afgehandeld conform de Klachtenprocedure die is beschreven in het DAP. Klachten kunnen door zowel de Leverancier als VNG Realisatie worden ingediend.

Communicatie in geval van escalaties

In het geval dat zich een probleem of een ander issue in de dienstverlening voordoet, wordt altijd gestreefd naar een oplossing die voor alle partijen bevredigend is. De eerste stap hierin is horizontale escalatie. Dit houdt in dat de gesprekspartners in eerste instantie zelf proberen het probleem of het issue op te lossen. Indien zij hier niet in slagen, vindt verticale escalatie plaats. Dat wil zeggen dat het probleem of issue op het eerste hogere hiërarchische niveau wordt voorgelegd waarna het besluit bindend is. Deze procedure staat in het DAP beschreven.

4.5. Servicebeoordelingen

De beoordeling van de Dienstverlening vindt in het eerste jaar elke drie maanden plaats en is gebaseerd op de Service Level Rapportage die Leverancier hierover levert en de gebruikersvaringen die VNG-R heeft ontvangen. Na het eerste jaar worden de evaluatiemomenten opnieuw gepland.

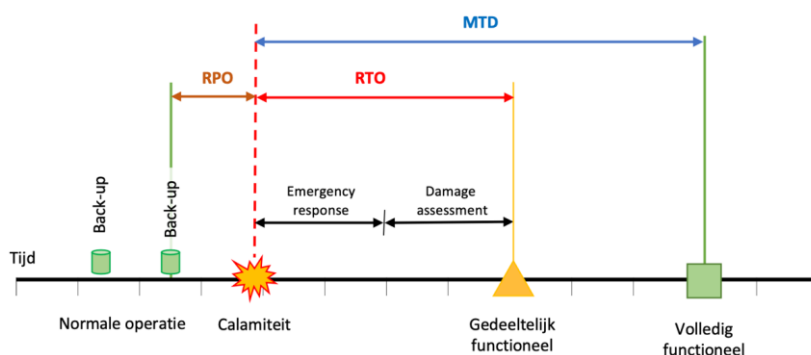


De bevindingen tijdens de evaluatiemomenten kunnen leiden tot het opstellen van een verbeterplan door de Leverancier. In het geval dat een verbeterplan wordt opgesteld, rapporteert Leverancier hierover in de maandelijkse Service Level Rapportage.

5. Informatiebeveiliging

5.1. Continuïteitseisen

De continuïteitseisen die aan de Dienst in de productieomgeving worden gesteld zijn als volgt gedefinieerd:



Recovery Point Objective (RPO)

Het Recovery Point Objective beschrijft het maximale dataverlies dat toelaatbaar is in het geval van een calamiteit (het moment van de laatste back-up tot het moment dat de Dienst weer operationeel is). Voor <Invullen> is het maximale dataverlies 1 werkdag.

Recovery Time Objective (RTO)

De Recovery Time Objective is de tijd waarbinnen de Dienst hersteld moet worden met minimaal werkende functionaliteit, gerekend vanaf het moment dat vastgesteld is dat de Dienst niet-beschikbaar is. Voor <Invullen> bedraagt de RTO 3 werkdagen tijdens een normale periode en 1 werkdag tijdens een piekperiode.

Maximum Tolerable Downtime (MTD)

De tijd waarbinnen de Dienst hersteld moet zijn met volledig werkende functionaliteit, gerekend vanaf het moment dat vastgesteld is dat de Dienst niet-beschikbaar is. Voor <Invullen> bedraagt de MTD 5 werkdagen tijdens een normale periode en 1,5 werkdag tijdens een piekperiode.

5.2. Beveiligingseisen

Ten aanzien van de Dienst worden de volgende specifieke beveiligingseisen gesteld.

Auditing

VNG Realisatie heeft het recht een externe audit uit te laten voeren op de naleving van de geleverde dienstverlening en aanverwante onderdelen die mogelijk van invloed zijn op de dienstverlening.

Over de in deze paragraaf opgenomen eisen wordt jaarlijks door een door NOREA erkende auditor een assurancerapport (TPM) afgegeven.

Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten dienen bij een loket gemeld en afgehandeld conform het in het DAP beschreven proces Incident Management. Indien naar aanleiding van een beveiligingsincident forensisch onderzoek nodig is of verlangd wordt, werkt Leverancier hieraan volledig mee.

Encryptie / cryptografie

Ten behoeve van de betrouwbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de data past Leverancier encryptie toe op alle voor de Toepassing benodigde verwerkingen, netwerkverbindingen en opslagmedia. Data at rest en data in motion zijn binnen de Toepassing beveiligd door middel van betrouwbare protocollen en encryptietechnieken (cipher suites), conform de richtlijnen van het Forum Standaardisatie en NCSC over data-encryptie en beveiligde verbindingen. Deze zijn conform aanvaardbare kosten en de laatste stand der techniek ingericht.

Voor het beheer van encryptiesleutels heeft Leverancier sleutelbeheer ingericht.

Patchmanagement

Leverancier heeft beleid voor patch management ingericht zodat de laatste versies van firmware en besturingssoftware worden gehanteerd. Beveiligingspatches worden geëvalueerd, geprioriteerd, getest en conform het risicoprofiel tijdig doorgevoerd. Als de kans op misbruik en de verwachte schade beide hoog zijn (NCSC-classificatie kwetsbaarheidswaarschuwingen), worden patches zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een week geïnstalleerd. In de tussentijd worden op basis van een expliciete risicoafweging mitigerende maatregelen getroffen.

Vulnerability Management

Leverancier controleert de systemen dagelijks op kwetsbaarheden en heeft hiervoor een proces ingeregeld.

Logging en monitoring

Leverancier logt alle relevante handelingen en systeemgebeurtenissen op haar servers en toepassingen die relevant zijn met betrekking tot de Dienst.

Bescherming tegen malware, virussen en hackers

Leverancier heeft antivirus- en antimalwareprogrammatuur op haar systemen en de raakvlakken met de externe koppelingen ingericht. Deze programmatuur wordt tenminste dagelijks geüpdated en computers, servers en media worden actief routinematig gescand. Het dataverkeer wordt actief gemonitord (intrusion detection/prevention) op indringers of pogingen daartoe.

Hardening

Leverancier heeft alle hardware gehardened en de configuraties worden tenminste jaarlijks herzien. Alle functionaliteit die niet voor het leveren van de prestatie nodig is op een server voor het leveren van de overeengekomen prestatie is verwijderd of uitgeschakeld. Poorten die niet gebruikt worden zijn afgesloten.

Pentesten

Leverancier ziet erop toe dat nieuwe versies van de software worden getest op tenminste de bekende OWASP-kwetsbaarheden. Tevens vindt jaarlijks een pentest plaats op externe (webfacing) omgeving.



Segregatie

Leverancier ziet erop toe dat de Dienst (software en data) logisch en/of technisch is geïsoleerd van andere klanten van Leverancier. De gegevens en gegevensverwerkingen mogen niet toegankelijk of zichtbaar zijn voor onbevoegde derden, waaronder andere klanten van de Leverancier.

Toegangsbeveiliging

- Leverancier heeft passende maatregelen getroffen om de fysieke en logische toegangbeveiliging te waarborgen zodat onbevoegden geen toegang kunnen krijgen tot de programmatuur en data van VNG Realisatie. Leverancier heeft hiervoor processen en procedures ingericht en ziet erop toe dat deze worden nageleefd.
- Als vanuit een onvertrouwde zone toegang wordt verleend naar een vertrouwde zone, gebeurt dit alleen op basis van minimaal two-factor authenticatie.

Dataclassificatie

Proces	Classificatie		
	Beschikbaarheid	Integriteit	Vertrouwelijkheid

Gegevens mirroring, back-up & restore

Leverancier voorziet in back-up en restore-faciliteiten zodat gegevensverlies beperkt blijft tot de hiervoor gestelde RPO. De afspraken over en de wijze waarop de back-up en restore zijn ingericht, staan beschreven in het DAP.