



Bijlage 1D - Concept Service Level Agreement (SLA)

Aanbesteding Content Services Platform IenW

Versie	1.0
Datum	4 April 2024
Status	Definitief

Instructie:

In dit document neemt u de door u voorgestelde toevoegingen (in de kleur **blauw**) op in aanvulling op de reeds opgenomen structuur en minimale eisen (in de kleur **zwart**), waarmee de door u voorgestelde diensten (*Bijlage 01C - Dienstenbeschrijving*) optimaal controleerbaar geleverd worden.

Aan de vaststaande eisen (de **zwarte** tekst) mag u geen aanpassingen doen.

Uw toevoeging (de **blauwe** tekst) kunt u in de relevante hoofdstukken doen. Hierbij houdt u rekening met het *Beschrijvend document, bijlage 01C Dienstenbeschrijving, bijlage 01A PvE*.

Dit document kent geen maximaal aantal pagina's. Te gebruiken lettertype is Verdana 9 voor tekst en afbeeldingen.

Het maximaal aantal te behalen punten voor dit document/deze wens is 100.

Inhoud

1. Nieuwe product releases	3
2. Classificatie van verstoringen.....	3
3. Classificatie en remediatie tijden van kwetsbaarheden	3
4. Service Levels.....	4
5. Performance van het CSP	6
6. Rapportages	6
7. Xperience Level Agreement (XLA)	6
8. Wijzigingen in de SLA	7
9. KPI's.....	7

1. Nieuwe product releases

De productreleases worden door opdrachtnemer tijdig ter beschikking gesteld zodat impactanalyses en functionele testen tijdig door Opdrachtgever uitgevoerd kunnen worden.

2. Classificatie van verstoringen

De prioriteit van een verstoring wordt in afstemming met opdrachtnemer bepaald door opdrachtgever. Een tijdelijke aanpassing wordt altijd in overleg gedaan tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

Onderstaand overzicht bevat de classificatie van de Verstoringen zoals deze worden toegepast in de Service Levels.

Prioriteit	Omschrijving
1	Zeer ernstige verstoring: - Een bedrijfsproces is niet te continueren of; 40 of meer Gebruikers van het CSP worden getroffen. Urgentie: Kritiek, oplossing is snel nodig.
2	Ernstige verstoring: - Een bedrijfsproces is met beperkingen en/of extra inspanningen te continueren of; - Tussen de 20 en 40 Gebruikers van het CSP worden mogelijk getroffen. Urgentie: Hoog, oplossing is op korte termijn nodig.
3	Geringe verstoring: 20 of minder Gebruikers van het CSP ondervinden mogelijk hinder van de verstoring. Urgentie: Gemiddeld, oplossing is nodig.

De classificatie van Verstoringen in de tabel heeft betrekking op de productieomgevingen van het Content Services Platform IenW. Voor alle overige omgevingen geldt dat een Verstoring altijd in de categorie midden (3) valt.

3. Classificatie en remediatie tijden van kwetsbaarheden

De prioriteit van een kwetsbaarheid wordt in afstemming met opdrachtnemer bepaald door opdrachtgever.

Onderstaand overzicht bevat de classificatie van de kwetsbaarheden zoals deze worden toegepast in de Service Levels.

Score (CVSS) ¹	Remediatie tijd	
	Internetfacing	Achter DMZ
Kritiek (9>)	z.s.m – direct starten	z.s.m – direct starten
Hoog (7-9)	z.s.m – direct starten	Binnen 7 dagen
Gemiddeld (4-6)	z.s.m – direct starten	Binnen 14 dagen
Laag (<4)	Binnen 7 dagen	Binnen 14 dagen

De classificatie van kwetsbaarheden in de tabel heeft betrekking op de productieomgevingen van het Content Services Platform IenW. Voor alle overige omgevingen geldt dat een kwetsbaarheid altijd in de categorie gemiddeld (4-6) valt.

4. Service Levels

Nr.	Service Level	Meet-periode	Norm	Berekening
1.	Beschikbaarheid van het Content Services Platform IenW: Productieomgeving (24x7) Acceptatieomgeving (10x5 = ma-vr 8-18) Educatieomgeving (10x5 = ma-vr 8-18)	Maand	Centrale componenten: a. Productieomgeving Content Services Platform IenW 98% b. Acceptatieomgeving Content Services Platform IenW 95% c. Educatieomgeving Content Services Platform IenW 95%	Voor elke norm afzonderlijk, exclusief de vooraf overeengekomen onderhouds-windows ² .
2.	Beschikbaarheid servicedesk	Maand	Op werkdagen is de servicedesk minimaal beschikbaar tussen 8.00 uur en 18.00 uur. Zowel telefonisch als via e-mail	
3.	Oplostijd verstoring binnen werktijden 8.00 uur - 18.00 uur.	Maand	a. Verstoring prio 1 - 95% binnen 1 uur (tijdelijke) oplossing geïmplementeerd. b. Verstoring prio 2 - 95% binnen 4 uur (tijdelijke) oplossing geïmplementeerd. c. Verstoring prio 3 - 95% binnen 16 uur (tijdelijke) oplossing geïmplementeerd.	Voor elke norm afzonderlijk: Het aantal ter Acceptatie aangeboden oplossingen met een oplostijd binnen de norm gedeeld door het totaal aantal oplossingen in de meetperiode maal 100%.
4.	Oplostijd verstoring buiten werktijden	Maand	a. Verstoring prio 1 - 95% binnen 1 uur (tijdelijke) oplossing geïmplementeerd. b. Verstoring prio 2 en 3 geen oplostijd van toepassing.	Voor elke norm afzonderlijk: Het aantal ter Acceptatie aangeboden oplossingen met een oplostijd binnen de norm gedeeld door het totaal aantal Meldingen in de meetperiode maal 100%
5.	Oplostijd wijzigingen	Maand	95% binnen overeengekomen planning.	Het percentage wijzigingen dat op tijd ter acceptatie is opgeleverd.

¹ Common Vulnerability Scoring System

² In onderling overleg te bepalen na gunning

6.	Kwaliteit	Maand	In 90% accepteert melder met eerste oplevering Oplossing.	Het aantal "in 1 keer goed" gedeeld door het totaal aantal ter Acceptatie aangeboden meldingen in de meetperiode maal 100%.
7.	Analyse van de oorzaak van een verstoring (*)	Maand	Bij prio 1: 95% binnen 5 werkdagen opgeleverd. Bij prio 2 en 3: 95% binnen 10 werkdagen opgeleverd	Het aantal aangeboden analyses binnen de norm gedeeld door het totaal aantal aangeboden analyses in de meetperiode maal 100%
8.	Calamiteit	Maand	Bij een calamiteit dient het Content Services platform IenW binnen 4 uur weer beschikbaar te zijn.	Het aantal calamiteiten binnen de norm gedeeld door het totaal aantal calamiteiten
9.	Restoretest	Jaar	Er dient minimaal jaarlijks een volledige restoretest succesvol uitgevoerd te worden.	Jaarlijks aantonen doormiddel van een rapportage
10.	Roll Back		Binnen maximaal 4 uur na constatering van een foutieve update van de gegevens.	
11.	Kwetsbaarheden management	Maand	a. Kritieke kwetsbaarheden worden bij constatering direct gerapporteerd en gestart met de oplossing. b. De overige kwetsbaarheden worden maandelijks gerapporteerd en in de volgende lifecycle opgelost.	
12.	Oplossen kwetsbaarheden	Maand	De implementatie van de oplossing van de geconstateerde kwetsbaarheden vindt plaats binnen de afgesproken termijnen.	
13.	Informatiebeveiligings-gebeurtenissen	Maand	Informatiebeveiligings-gebeurtenissen en -incidenten die hebben geleid tot een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van informatie en/of informatie verwerkende systemen worden zo snel mogelijk (in ieder geval binnen 24 uur) gemeld.	

5. Performance van het CSP

Aanbestedende dienst hecht waarde aan een goed presterend systeem voor de gebruikers, zodat de dagelijkse werkzaamheden optimaal ondersteund worden. Hierbij is de gebruikerstevredenheid leidend in combinatie met wet- en regelgeving.

Inschrijver dient aan te tonen dat de performance (response) van geboden oplossing voldoet aan de eisen PSE-001 en PSE-002 uit *Bijlage 01A*.

6. Rapportages

Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan opdrachtgever met de volgende rapportages:

- Service Level Rapportage (SLR):
In de SLR rapporteert Opdrachtnemer over de behaalde resultaten van de Service Levels
- Voortgangsrapportage:
In de Voortgangsrapportage rapporteert opdrachtnemer over de status van de te behalen doelstellingen.
- Gebruikersrapportage:
In de gebruikersrapportage rapporteert opdrachtnemer over het gebruik van de oplossing
- Financiële rapportage:
In de financiële rapportage rapporteert de opdrachtnemer over: Financiële forecast, werkelijke kosten en benchmarks.
- Informatiebeveiligingsrapportages:
In de informatiebeveiligingsrapportage rapporteert de opdrachtnemer over kwetsbaarheden, het calamiteitenplan, monitoring en logging en andere zaken rondom informatiebeveiliging.

Opdrachtnemer en opdrachtgever bepalen gezamenlijk welke key performance indicators in de rapportages worden opgenomen.

7. Xperience Level Agreement (XLA)

Het goed besturen van de Overeenkomst, de dienstverlening en de wederzijdse verwachtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer is cruciaal voor een succesvolle samenwerking.

Traditionele IT Service Level Agreements (SLA's) bevatten KPI's die over het algemeen afspraken zijn over de "harde" zijde van de samenwerking. Dit is logisch, omdat deze kant zich uitermate goed leent voor kwantitatieve normen en metingen. De werkelijke tevredenheid over de diensten wordt echter voornamelijk beleefd op menselijk niveau, op basis van gevoel. Daarom is het van belang dat ook afspraken worden gemaakt over en metingen worden uitgevoerd van de persoonlijke perceptie van de medewerkers over de dienstverlening van en samenwerking met opdrachtnemer.

Dit Xperience Level Agreement (XLA) is een krachtige nieuwe toevoeging aan de SLA. Initieel worden de volgende Xperience Levels overeengekomen:

Nr	Xperience Level	Toelichting
XL1	Businessstevredenheid	De tevredenheid van het business management van Opdrachtgever over de dienstverlening van en samenwerking met opdrachtnemer, bepaald op basis van tevredenheidsonderzoeken.
XL2	Gebruikerstevredenheid	De tevredenheid van de gebruikersorganisaties van opdrachtgever over de dienstverlening van en samenwerking met opdrachtnemer, bepaald op basis van tevredenheidsonderzoeken, gedifferentieerd naar persona's.

XL3 Regietevredenheid	De tevredenheid van de regieorganisatie van opdrachtgever over de dienstverlening van en samenwerking met opdrachtnemer, bepaald op basis van tevredenheidsonderzoeken.
XL4 Performance vanuit gebruikersperspectief	De performance van het CSP vanuit het perspectief van de gebruikers van de verschillende gebruikersorganisaties.

De precieze definities van deze Xperience Levels, de geldende normen en het meet- en rapportageproces worden tijdens de Implementatie in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader uitgewerkt, als onderdeel van de inrichting van de diensten.

8. Wijzigingen in de SLA

De SLA zal jaarlijks worden beoordeeld om ervoor te zorgen dat het nog steeds voldoet aan de behoeften van zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer. Alle wijzigingen in de SLA moeten schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden goedgekeurd.

9. KPI's

KPI's zullen geformuleerd moeten worden met de opdrachtnemer.