

Begrip	Definitie
Back-up	Een kopie van gegevens die zich binnen het systeem bevinden op een aparte locatie, met als doel deze te kunnen herstellen mochten ze beschadigd raken. De back-ups behoren in een afgelegen locatie te worden bewaard, op een voldoende afstand ten opzicht van de locatie van de systeemdata waarbij een incident op de ene locatie niet kan leiden tot schade op de andere.
Bedrijfskritisch	Primaire processen die voor klant zeer belangrijk zijn en waarvan de impact op de dienstverlening groot is indien het systeem niet beschikbaar blijkt te zijn of niet correct functioneert.
Beschikbaarheid	Mate waarin een ICT-dienst, systeem of component volledig operationeel is voor de geautoriseerde gebruikers, uitgedrukt in een percentage van het aantal uren tijdens het servicevenster.
Contactpersoon	Partijen wijzen elk een contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt (conform ARBIT Artikel 2).
Diagnose	Het achterhalen van de oorzaak van een incident of probleem van het systeem.
Escalatie	Activiteit voor het verkrijgen van aanvullende resources indien opdrachtgever constateert dat de dienstverlening van de opdrachtnemer niet voldoet of binnenkort niet meer dreigt te voldoen aan afspraken in de SLA.
Gepland onderhoud	Het preventief onderhoud op het systeem dat door de opdrachtgever wordt gepleegd, waardoor het systeem gedurende een vooraf bepaalde tijd niet of verminderd beschikbaar is.
Incident	Een ongeplande functionele of technische verstoring van het systeem waardoor de dienstverlening is verstoord of een fout in een systeemcomponent die nog geen impact heeft gehad op de dienstverlening
Malus	Een schadevergoeding die wordt verstrekt aan de opdrachtgever indien opdrachtnemer bij herhaling aantoonbaar in verzuim blijft bij het leveren van de diensten zoals vastgelegd in de SLA
Melding	Een mededeling (kennisgeving) de door de opdrachtgever is ingediend bij de leverancier van het systeem. Dit kan bijvoorbeeld een incident, een probleem of wijzigingsverzoek betreffen.
Oplossing	Het volledig en structureel opheffen van de impact van een incident of probleem.
Probleem	Een oorzaak van één of meer incidenten. De oorzaak is veelal niet bekend op het moment dat een probleemregistratie wordt aangemaakt. Het probleembeheerproces is verantwoordelijk voor verder onderzoek.
Regievoerder	De persoon die namens de opdrachtgever verantwoordelijk is voor het primaire proces.
Restore	Herstellen van de systeemdata vanuit een eerder gemaakte back-up zodat de oorspronkelijke situatie op het tijdstip waarop de back-up is gemaakt volledig is hersteld.
Servicevenster	Het tijdvak waar binnen een bepaalde dienst met een zekere garantie en met een afgesproken beschikbaarheid niveau wordt aangeboden.
SLA	Een overeenkomst waarin afspraken staan die tussen opdrachtnemer en opdrachtgever van het systeem formeel zijn overeengekomen. Er wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst of product, om deze later te kunnen toetsen. In een SLA worden de rechten en plichten van beide partijen omschreven.
Storing	Een ongeplande stop of onderbreking van het systeem.

Tabel 1 van 6: Beschikbaarheid

Nr.	Onderwerp	Omschrijving	Conditie	Servicevenster	Prestatie-indicator
				Midden	Midden
BS.01	Beschikbaarheid omgeving en bedrijfskritische data en applicaties	RTO: de hersteltijd die <u>maximaal</u> mag worden gebruikt om na een calamiteit de omgeving en data te herstellen.	Als gevolg van een storing.	5 werkdagenx18 uur/hele jaar (6.00 - 23.59 uur)	8 klokuren, max. 2 events per jaar
BS.02	Beschikbaarheid bedrijfskritische data en applicaties	RPO: het aantal uren dataverlies dat mag zitten tussen het moment van de calamiteit en het moment van het maken van de backup.	Als gevolg van een storing.	5 werkdagenx18 uur/hele jaar (6.00 - 23.59 uur)	12 klokuren na de nachtbackup, max. 2 events per jaar
BS.03	Uptime	Totale tijd waarbinnen de omgeving (inclusief verbindingen) beschikbaar is.	OG gaat uit van een minimale beschikbaarheid van de omgeving. Voor gepland onderhoud of als gevolg van storingen kan er sprake zijn van downtijd. Deze is gemaximeerd.	5 werkdagenx18 uur/hele jaar (6.00 - 23.59 uur)	99,5% op jaarbasis (max. downtijd in uren tijdens servicevenster 12)
BS.04	Duur van de downtijd	Maximaal aantal uren per event waarbij de omgeving niet beschikbaar is.	Als gevolg van een storing of als gevolg van gepland onderhoud.	5 werkdagenx18 uur/hele jaar (6.00 - 23.59 uur)	8 uur per event, 4 uur maximaal aaneengesloten
BS.05	Servicedesk	Telefonische bereikbaarheid van een Nederlands sprekende 1e lijns helpdesk en online Nederlandstalige helpdesk.	Bij incidentmeldingen.	online: 7x24 uur/365 dagen per jaar telefonisch: 5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Steekproefsgewijs online en telefonische bereikbaar tijdens servicevenster - diagnose binnen 4 uur - oplossing binnen 8 uur
BS.06	Responstijd 1e en 2e lijn	De tijd die nodig is voor diagnosestelling en oplossing helpdeskmeldingen.	Bij wijzigingsverzoeken.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Wijzigingsverzoek: - diagnose binnen 16 uur - oplossing binnen 32 uur

Tabel 2 van 6: Incidenten en problemen					
Nr.	Onderwerp	Omschrijving	Conditie	Servicevenster	Prestatie-indicator
				Midden	Midden
IC.01	Storing bedrijfskritische onderdelen van het platform (webserversoftware, databasesoftware, overige) Binnen standaard servicevenster	Ernstige storing	Het systeem werkt in zijn geheel of gedeeltelijk niet en de organisatie van de opdrachtgever wordt in ernstige mate gehinderd in haar werk door het ontbreken van de dienst. De contactpersoon van de opdrachtgever bepaalt de ernst van de storing.	5 werkdagenx18 uur/hele jaar (6.00 - 23.59 uur)	Starten met oplossen: < 2 klokuren Streeftijd herstel: < 4 klokuren na melding in 90% van de gevallen te behalen.
IC.02	Storing bedrijfskritische onderdelen van het platform (webserversoftware, databasesoftware, overige) Binnen standaard servicevenster	Hinderlijke storing	Het systeem werkt gedeeltelijk niet en de organisatie van de opdrachtgever wordt in mindere mate gehinderd in haar werk door het ontbreken van de dienst. De contactpersoon van de opdrachtgever bepaalt de ernst van de storing.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Starten met oplossen: < 6 klokuren Streeftijd herstel: < 12 klokuren na melding in 90% van de gevallen te behalen.
IC.03	Storing minder bedrijfskritische onderdelen van het platform (webserversoftware, databasesoftware, overige) Binnen standaard servicevenster	Hinderlijke storing	Het systeem werkt in zijn geheel of gedeeltelijk niet en de organisatie van de opdrachtgever wordt in mindere mate gehinderd in haar werk door het ontbreken van de dienst. De contactpersoon van de opdrachtgever bepaalt de ernst van de storing.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Starten met oplossen: < 8 klokuren Streeftijd herstel: < 16 klokuren na melding in 90% van de gevallen te behalen.
IC.04	Incidentbeheer	Beheer van de oplossing van incidenten	Dagelijks worden de lopende incidenten bijgehouden en wordt indien nodig met de contactpersoon van de opdrachtgever gecommuniceerd hierover.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Dagelijks bijhouden. 2-wekelijks bespreken met de regievoerder van de opdrachtgever.
IC.05	Problemen	Storingen die regelmatig tot hinderlijke verstoringen leiden	Het systeem en/of het platform vertonen terugkerende ernstige of hinderlijke storingen.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Starten met probleemoplossing na de derde incidentmelding t.a.v. hetzelfde of aan elkaar gerelateerde incidenten.
IC.06	Probleembeheer	Beheer van het oplossen van problemen	Beheren en beheersen van lopende problemen en periodieke communicatie met de contactpersoon van de opdrachtgever hierover.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Dagelijks bijhouden. 2-wekelijks bespreken met de regievoerder van de opdrachtgever.
IC.07	Escalatie	Hogere aandacht voor ernstige storingen waarvan een oplossing niet in zicht is	Bij een ernstige storing waarbij een oplossing binnen de afgesproken SLA condities t.a.v. beschikbaarheid niet in zicht is, wordt conform een vastgestelde procedure opgeschaald in aandacht en communicatie.	5 werkdagenx18 uur/hele jaar (6.00 - 23.59 uur)	De regievoerder van de opdrachtgever bepaalt wanneer er sprake is van een escalatie.

Tabel 3 van 6: Wijzigingen

Nr.	Onderwerp	Omschrijving	Conditie	Servicevenster	Prestatie-indicator
				Midden	Midden
WZ.01	Aanvraag offerte nieuwe functionaliteit	Aanvraag voor uitbreiding van de applicatie met nieuwe functionaliteit.	Aanvraag nieuwe functionaliteit.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Reactie van de opdrachtgever < 2 werkweken na schriftelijke aanvraag of in overleg.
WZ.02	Installatie goedgekeurde nieuwe applicatiefunctiealiteit	Installatie van een overeengekomen nieuwe applicatiefunctiealiteit.	Nieuwe goedgekeurde functionateit.		Minimaal 2 dagen van tevoren afstemmen met de opdrachtgever.
WZ.03	Installatie nieuwe versie/patch van het Platform, Operating Systeem, netwerkcomponenten of onderdelen ervan	Installatie nieuwe versie/patch van bestaande het platform, Operating Systeem, netwerkcomponenten of onderdelen ervan.	Nieuwe versies/ patches.	Buiten drukke flexwerkuren 18.00-06.00 uur	Minimaal 2 weken van tevoren vooraankondiging richting de opdrachtgever.
WZ.04	Wijzigingen aan de technische inrichting van het Operating Systeem, netwerkcomponenten en het platform op de infrastructuur (Upgrades, patches, Updates)	Het installeren van nieuwe releases (patches, updates, upgrades) van het Operating Systeem en het platform op de infrastructuur van de opdrachtnemer.	Wijzigingen in de technische inrichting.	Buiten drukke flexwerkuren 18.00-06.00 uur	Minimaal 2 weken van tevoren vooraankondiging richting de opdrachtgever.
WZ.05	Wijzigingenbeheer	Bespreken van te plannen wijzigingen met de regievoerder van de opdrachtgever.	Openstaande wijzigingsverzoeken.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	1x per halfjaar wijzigingenoverleg met de regievoerder van de opdrachtgever.
WZ.06	Wijzigingenbeheer	Afstemmen te plannen wijzigingen met verlies van bestaande functionaliteit met de opdrachtgever.	Wijzigen met als gevolg dat bestaande functionaliteit verloren gaat.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Minimaal 1 maand van tevoren afstemmen met de opdrachtgever. Alleen na overeenstemming tussen de opdrachtgever en de everancier wordt bestaande functionaliteit gewijzigd en opgeleverd in een nieuwe versie van het systeem.

Tabel 4 van 6: Backup en Restore

Nr.	Onderwerp	Omschrijving	Conditie	Servicevenster	Prestatie-indicator
				Midden	Midden
BR.01	Backup	Veiligstellen data websites en bijbehorende webapplicaties.	Alle data van alle applicaties en websites.	7x24 uur/365 dagen per jaar	Back-up schema: Backupschema conform RPO.
BR.02	Bewaartermijn backup	Veiligstellen data gedurende een bepaalde periode van websites en bijbehorende webapplicaties.	Alle data van alle applicaties en websites.	7x24 uur/365 dagen per jaar	Bewaartermijn minimaal 2 maanden.
BR.03	Restore data websites en bijbehorende webapplicaties	Herstel gegevens.	Bedrijfskritisch.	5 werkdagenx18 uur/hele jaar (6.00 - 23.59 uur)	< 4 klokuren na melding.
BR.04	Restore data websites en bijbehorende webapplicaties	Herstel gegevens.	Niet bedrijfskritisch.	5 werkdagenx9 uur/hele jaar (8.00 - 17.00 uur)	Aanvang met herstel op verzoek van de opdrachtgever < 8 klokuren na melding.
BR.05	Testen disaster recovery, rapportage aan de opdrachtgever	Borgen dat restore data succesvol kan worden uitgevoerd.	Alle data van alle applicaties en websites.	elk jaar	Rapportage met succesvol testresultaat, elk jaar toegestuurd aan de opdrachtgever.

Tabel 5 van 6: Governance

Nr.	Onderwerp	Omschrijving	Conditie	Servicevenster	Prestatie-indicator
				Midden	Midden
GV.01	Rapportage SLA	De opdrachtnemer verstrekt aan de opdrachtgever een rapportage met hierin in ieder geval: * prestaties versus vastgestelde service level * overzicht van incidenten en oplostijd * overzicht van escalaties.	nvt	1x per halfjaar	Elk half jaar rapportage conform afgesproken inhoud gestuurd naar de regievoerder van de opdrachtgever.
GV.02	Incidentbeheer	Telefonisch of face-to-face overleg met de regievoerder van de opdrachtgever over de voortgang van het oplossen van de incidenten.	Openstaande incidenten.	2-wekelijks	2-Wekelijks telefonisch of face-to-face, digitale terugkoppeling afspraken.
GV.03	Probleembeheer	Telefonisch of face-to-face overleg met de regievoerder van de opdrachtgever over de voortgang van het oplossen van de problemen.	Openstaande problemen.	2-wekelijks	2-Wekelijks telefonisch of face-to-face, digitale terugkoppeling afspraken
GV.04	Wijzigingenbeheer	Overleg tussen de wijzigingenbeheerder van de opdrachtnemer en de regievoerder van de opdrachtgever.	Openstaande wijzigingen.	1x per half jaar	Elk half jaar telefonisch, digitale terugkoppeling afspraken.
GV.05	Servicemanagement	Overleg over de prestaties van de opdrachtnemer a.h.v. de te presenteren rapportage t.a.v. de SLA.	nvt	1x per kwartaal	Elk kwartaal telefonisch, wederzijds akkoord bevonden gespreksverslag.
GV.06	Strategisch overleg	Overleg tussen de accountmanager van de opdrachtnemer en de regievoerder van de opdrachtgever over de prestaties, escalaties, ontwikkelingen met de opdrachtgever.	nvt	Eenmaal per 2 jaar	Eenmaal per 2 jaar face-to-face, wederzijds akkoord bevonden gespreksverslag.

Tabel 6 van 6: Malus & Exit

Nr.	Onderwerp	Omschrijving	Conditie	Servicevenster	Prestatie- indicator
				Midden	Midden
ME.01	Malus	Ingebreke-stelling opdrachtnemer in geval van in verzuim blijven	Indien de opdrachtnemer naar mening van de opdrachtgever bij herhaling aantoonbaar in verzuim blijft bij het leveren van de diensten zoals vastgelegd in de SLA	Indien de opdrachtnemer naar mening van de opdrachtgever bij herhaling aantoonbaar in verzuim blijft bij het leveren van de diensten zoals vastgelegd in de SLA kan de opdrachtgever aanspraak doen gelden op een malus regeling. De procedure is daarbij als volgt: De opdrachtgever meldt 1 maand voorafgaand aan een daadwerkelijke ingebrekestelling schriftelijk en met een onderbouwde weergave van de klachten aan de opdrachtnemer dat men voornemens is om gebruik te willen gaan maken van de malus regeling. De opdrachtnemer krijgt vervolgens een redelijke termijn van 2 maanden na dagtekening om de gemelde klachten op te heffen. Indien dit naar mening van de opdrachtgever in onvoldoende mate is gebeurd, kan de opdrachtgever een restitutie eisen van 5% van het jaarbedrag dat door de opdrachtnemer bij de opdrachtgever voor de totale dienstverlening in rekening wordt gebracht. De opdrachtgever kan tweemaal per kalenderjaar van deze malusregeling gebruik maken.	Malus in geval van Ingebrekestelling juridisch geborgd conform gemaakte afspraken.
ME.02	Exit	Exit procedure aanleveren	nvt	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een exit-procedure aanlevert. In deze exit-procedure wordt geregeld hoe bij einde contract de overdracht van alle data, applicatiesoftware, relevante documentatie en overige zaken die van belang voor een nieuwe opdrachtnemer worden overgedragen en de vernietiging van deze data en applicatiesoftware. De kosten van deze procedure worden vooraf vastgelegd in het contract. Ook dient vooraf helder te zijn welke afkoop kosten worden gemaakt bij eventuele vervroegde beëindiging van het contract.	Exit procedure aangeleverd conform gemaakte afspraken.