



Bijlage 17

SLA Parameters

IWR2024|PSM

ICT Werkomgeving Rijk

Status: Versie 1.0
Referentie: IUC 2024123004

Inhoud

1.	Inleiding	1
2.	Support en Onderhoud	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.	Prioriteiten	2
4.	SLA Parameters	2

1. Inleiding

In deze Bijlage 17 staan de Service Level Agreement (SLA) Parameters, waaraan de Prestatie tenminste dient te voldoen.

Deze Bijlage bevat een beschrijving van de vereiste SLA Parameters van de Dienstverlening. Daarover wordt door Opdrachtnemer middels rapportage en overleg verantwoording afgelegd aan de Opdrachtgever conform Bijlage 10 - Rapportages.

2. SLA vereisten

Opdrachtnemer biedt op basis van de inhoud van in deze Bijlage 17 SLA Parameters en overige aanbestedingsstukken gespecificeerde Service Levels, een passende SLA aan.

- Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na inwerkingtreding van de Overeenkomst een concept SLA inclusief verificatietabel (welke eisen en gecommitteerde wensen zijn waar verwerkt in de SLA) bij de IDV Belastingdienst. Deze accordeert binnen 1 maand de SLA, mits akkoord. De acceptatie dient plaats te vinden binnen 2 maanden na ondertekening van de Overeenkomst, met dien verstande dat eventuele aanpassingen door Opdrachtnemer tijdig worden verwerkt.
- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Prestatie minimaal voldoet aan de afspraken die zijn gemaakt in de SLA.
- Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst gehouden tot in standhouden en het leveren van Onderhoud & Support ten behoeve van de PSM Oplossing conform het gestelde in Bijlage 02 – Specificaties van de Prestatie.
- Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt aan voor de IDV Belastingdienst. Het vaste aanspreekpunt is in staat de belangen van IDV Belastingdienst en de SLA bepalingen binnen de organisatie van Opdrachtnemer te behartigen. De voertaal is bij voorkeur in het Nederlands, maar Engels is ook toegestaan.
- De Opdrachtnemer heeft een helpdesk waar IDV Belastingdienst terecht kan voor het melden van incidenten, problemen en/of vragen. De Helpdesk van Opdrachtnemer is Nederlands- en/of Engelstalig.
- Het personeel werkzaam voor de Helpdesk is opgeleid in de PSM Oplossing en daardoor bekend met de in- en outs- van de Oplossing, waardoor adequaat kan worden gereageerd op incidenten/vragen van de Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer richt de Governance in voor escalaties in samenspraak met Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer garandeert dat alle SLA informatie, Rapportages, Portal en alle documentatie gedurende een periode van 6 maanden na het einde van de Overeenkomst nog beschikbaar zijn voor Opdrachtgever.

3. Prioriteiten

Afhankelijk van de Impact en de Urgentie wordt de Prioriteit (hierna Prio) bepaald van opgetreden Incidenten, zie Tabel 1.

Prioriteiten	Beschrijving	
Impact	Mate van invloed van een Incident op de business processen. De invloed is een vermindering van de beschikbaarheid in aantallen gebruikers, Diensten, Programmatuur of bedrijfsprocessen die er last van hebben ('hoe ernstig is het'). De impact wordt als een criterium gebruik voor het toekennen van een Prioriteit	
Hoog (H)	Het Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor: - één of meer bedrijfsprocessen bij Opdrachtgever en/of - één of meer fabriekstaken voor gegevensverwerking, en/of - de informatiebeveiliging, en/of - het imago van de Opdrachtgever.	
Normaal (N)	Overige situaties	
Urgentie	Maat van hoelang het duurt totdat een Incident een significante impact heeft op de business. Met andere woorden: de mate van snelheid waarop het Incident opgelost en de wijziging doorgevoerd zou moeten worden ('hoe snel moet het'). De urgentie wordt als criterium gebruikt voor het toekennen van een Prio.	
Hoog (H)	Het Incident: - beïnvloedt de kwaliteit van functies/beschikbaarheid/beveiliging sterk, en/of - brengt de integriteit van de gegevens in het geding, en/of - treedt op tijdens piektijd/-periode van het bedrijfsproces bij Opdrachtgever, en/of - brengt de uiterste verzenddatum van bescheiden in gevaar, en/of - verstoort de directe communicatie met klanten van de Opdrachtgever.	
Normaal (N)	Overige situaties	
Prio	Categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Incident. De Prio (hangt af van de impact en urgentie, en wordt gebruikt om de beschikbare tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen.	
Prio Bepaling	Impact/Urgentie: H/H	geeft Prio 1
	Impact/Urgentie: H/N of N/H	geeft Prio 2
	Impact/Urgentie: N/N	geeft Prio 3

Tabel 1 Beschrijving impact, urgentie en prioriteit van een incident.

Incident/Problem Management

Het vaststellen van de Prio van een Incident geschiedt in 1^e instantie door de servicedesk van Opdrachtnemer binnen de in hierboven gegeven kaders.

In geval van een meningsverschil tussen Opdrachtnemer en IDV Belastingdienst over welke prioriteit van toepassing is op een gemeld Incident, hebben daartoe in de SLA geautoriseerde functionarissen bij de IDV Belastingdienst en/of diens Afnemers een vetorecht in het vaststellen van de Prio van een Incident.

4. SLA Parameters

Door de Opdrachtnemer wordt voor afronding van de implementatie van de PSM-oplossing een SLA opgesteld en aan Opdrachtgever opgeleverd met in achtneming van de parameters in Tabel 2 Parameters. De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

Parameter	Omschrijving en meetmethodiek	Norm
Bereikbaarheid Helpdesk	Telefonische Bereikbaarheid helpdesk	Op Werkdagen: 07:00- 21:00 uur Nederlandse tijd.
	Beantwoorden telefoonoproep	Binnen 15 seconden
	Support portal toegang en/of e-mail	24*7
Service Window	Reguliere uren waarop door Opdrachtnemer Ondersteuning wordt geleverd (Support Window)	Op werkdagen 07:00- 21:00 uur (Nederlandse tijd)
	Uren waarin door Opdrachtnemer voor Prio 1 Incidenten (zie Tabel Prioriteiten en verder) actieve ondersteuning wordt geleverd	24*7; 7 dagen per week
Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een monitoring, auditing en alerting proces ingericht om direct (binnen 24 klokuren) te kunnen handelen in geval van beveiligingsincidenten en (dreigende) verstoring van de beschikbaarheid van de Diensten	24*7; 7 dagen per week
Reactietijd Incident/Vraag	De tijd tussen melding van een Incident/Vraag bij Opdrachtnemer en het moment dat gestart wordt met het oplossen c.q. beantwoorden van een Incident/Vraag.	In 100 % van de gevallen binnen: Prio 1 Incident: 30 minuten (Service Window voor Prio 1) Prio 2 Incident: 4 uren (Service Window Reguliere uren) Prio 3 Incident en Vraag: 24 uren (Service Window Reguliere uren)
Oplostijd Incident/Vraag	Vanaf het moment van aanmelden bij Opdrachtnemer, de verplichting voor een passende oplossing, Workaround en/of afspraak over de wijze en het tijdstip van oplossen voor een Incident-, respectievelijk een voor Opdrachtgever acceptabel antwoord op een vraag is.	In 100 % van de gevallen binnen: Prio 1 Incident: 4 uren (Service Window voor Prio 1) Prio 2 Incident: 24 uren (Service Window voor Reguliere uren) Prio 3 Incident en Vraag: 72 uren (Service Window voor Reguliere uren)
	Incidenten waarvoor door Opdrachtnemer doorgewerkt wordt buiten het Reguliere Service Window	Incidenten met Prio 1 en Beveiligings-Incidenten
Communicatie-moment oplossing	Prio 1	In 100% van de gevallen binnen 1 uur na start oplossen incident tijdens de Service Uren. Buiten de Reguliere Service

		Uren 4 uren na start oplossen incident.
	Prio 2	In 100 % van de gevallen binnen 24 uren na start oplossen incident
	Prio 3	In 100 % van de gevallen binnen 48 uren na start oplossen incident
Availability Management	Geplande down van systeem voor Upgrade, altijd en vooraf in overleg met Opdrachtgever. De geplande down van het systeem zal niet mee worden geteld in de totale (systeem) beschikbaarheid van de Oplossing.	Maximaal 3 keer per jaar, na 21:00 uur en afgerond voor 07:00 in de ochtend. De duur is maximaal 4 uren.per geplande down van het systeem
	Totale (systeem)beschikbaarheid van de oplossing gedurende een jaar.	99,9%
Maximaal gegevensverlies	Opdrachtnemer heeft technische maatregelen genomen om gegevensverlies te beperken, resulterend in een maximumperiode gegevensverlies	Maximaal dataverlies is 4 uren per jaar
Degradatie	De maximale degradatie van de beschikbare verwerkingscapaciteit (tijdens incident)	≤25%
Rapportage	Rapportage over Parameters in de SLA	Zie Bijlage 10
Escalatie	Voor de gevallen dat binnen een overleg geen bindende afspraken gemaakt kunnen worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, kan escalatieprocedure worden aangeroepen.	Deze Parameters zullen in de SLA worden opgenomen.
Release Notes	Over de inhoud van de releases en overige bij de releases behorende documentatie.	Beschikbaar in de Online Portaal, vanaf het tijdstip dat een release beschikbaar is voor Opdrachtgever.
Problem/Bug report	Actieve lijst van Problems/Bugs	Aanwezig in Support portal. Informatie over een nieuwe Problem/Bug is uiterlijk 1 dag na de vaststelling van de Problems/Bugs beschikbaar.
Overleg Structuren	Ad Hoc Overleg	Deze parameters zullen in de SLA opgenomen en verder worden uitgewerkt door Opdrachtnemer.
	Operationeel Overleg	
	Tactisch Overleg	
	Strategisch Overleg	
	Roadmap Sessie	

Tabel 2 Parameters