

SLA Overeenkomst behorende tot de Europese aanbesteding Identity and Access Management



en

OPDRACHTNEMER

Versie: concept

datum

1	INTRODUCTIE	4
	DOEL VAN DE SLA	4
2	ALGEMEEN	6
2.1	UITGANGSPUNTEN:	6
2.2	TE LEVEREN DIENSTEN:	6
2.3	KPI'S	7
3	BESCHIKBAARHEID	8
3.1	TOELICHTING OP BESCHIKBAARHEIDSEISEN (UPTIME)	8
3.2	BESCHIKBAARHEID KPI'S	8
3.3	PERFORMANCE	9
4	SUPPORT	10
4.1	UITGANGSPUNTEN	10
4.2	OPDRACHTNEMER SUPPORT	10
4.3	SUPPORT SITE	11
5	INCIDENTENBEHEER	12
5.1	RESPONSETIJDEN	12
5.2	TECHNISCHE ONDERSTEUNING	14
5.3	WIJZE VAN INCIDENTENAFHANDELING	14
5.4	CALAMITEITEN	15
7	HOSTING	16
7.1	HOSTING PLATFORM	16
7.2	DIENT SPECIFIEKE KPI'S	16
8	BACKUPS	17
8.1	OVERZICHT BACK-UPVEREISTEN	17
8.2	NOODHERSTEL (DISASTER RECOVERY - DR)	17
9	SECURITY	18
9.1	VERWACHTINGEN BIJ RESPONSE OP BEVEILIGINGSINCIDENTEN	18
9.2	REGULIERE SCANS	18
9.3	AANTOONBAARHEID NALEIVING INFORMATIEBEVEILIGING	18
10	ONDERHOUD EN BEHEER	20
10.1	OPDRACHTNEMER MONITORING	20
10.2	DEFINITIES	20
10.3	TERMIJNEN	21
10.4	KOSTEN VAN RELEASES	21
11	RAPPORTEREN	22
12	VERANTWOORDELIJKHEDEN	23
12.1	WIJZIGEN VAN HET SLA	23
13	OVERLEGSTRUCTUREN	24
	SERVICE REVIEW (STRATEGISCH), JAARLIJKS	24
13.1	ESCALATIE	24
13.2	ESCALATIENIVEAU VERHOGEN	24

14	CONTACTPERSONEN.....	25
14.1	COMMUNICATIEMATRIX REGULIER OVERLEG	25
14.2	COMMUNICATIEMATRIX ESCALATIE	26
15	ONDERTEKENING	27

1 INTRODUCTIE

Deze SLA is overeengekomen tussen SSC Ons en OPDRACHTNEMER ten behoeve van de uitvoering van de tender
<naam en kenmerk>

Doel van de SLA

Shared Service Center Ons (SSC Ons) heeft met haar partners een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. Externe leveranciers dienen altijd minimaal aan deze SLA afspraken te voldoen. Afhankelijk van de in te kopen producten of diensten worden servicelevels vastgelegd en vertaald in zogenaamde kritische prestatie indicatoren (KPI's). Deze KPI's zijn meestal alleen te realiseren wanneer er aan een basis set van onderliggende prestatie indicatoren wordt voldaan. Bijvoorbeeld: De KPI voor een servicedesk is gesteld op het aannemen en verwerken van een door de klant gemeld incident binnen 5 minuten na melding door de klant. Dan is de KPI 5 minuten maar dient de leverancier een tal van prestatie indicatoren te besturen om hieraan te voldoen, zoals voldoende beschikbaar en gekwalificeerd personeel, voldoende vrije telefoonlijnen, een (hoog) beschikbare self service portal enzovoorts. Deze onderliggende indicatoren zijn voor Ons niet van belang maar dienen voor interne sturing van de leverancier. Er is inmiddels een trend waarneembaar naar XLA afspraken (eXperience Level Afspraken), hierbij staat de ervaring van de eindgebruiker centraal en moet deze bijvoorbeeld gemiddeld een 8 (schaal 1-10) geven op de ervaren dienstverlening. Hoe de leverancier dit verder bewerkstelligd is aan de leverancier en ziet men dan als onderliggende prestatie indicatoren.

In deze SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken met betrekking tot ondersteuning en onderhoud op de door SSC Ons bij OPDRACHTNEMER afgenomen dienstverlening vastgelegd. Deze SLA vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen OPDRACHTNEMER en SSC Ons. Het doel is om de twee partijen in staat te stellen om effectief samen te werken.

Versie	0.1
Omschrijving	concept
Modificatiedatum	datum
Auteur	naam

2 ALGEMEEN

2.1 Uitgangspunten:

- A. OPDRACHTNEMER zorgt voor optimale werking, beschikbaarheid en uitstekende prestaties van geleverde Diensten.
- B. OPDRACHTNEMER verleent diensten aan SSC Ons met toewijding aan klanttevredenheid en gepersonaliseerde ondersteuning en zal voortdurend investeren in het verwerven en behouden van vereiste expertise binnen haar organisatie.
- C. Het softwareonderhoud zal door OPDRACHTNEMER worden verzorgd.

2.2 Te leveren diensten:

<opsomming van te leveren diensten, niet limitatief>

		Wat:	Toelichting
1	Hosting	Omvat alle diensten welke te maken hebben met het (technisch) beschikbaar maken en houden van de dienst voor ONS, inclusief het technisch beheer en de support op het beschikbaar zijn van de omgeving.	De beschikbare servers voor de worden 24/7 automatisch bewaakt.
2	Support	- 1ste en 2de lijn support voor technische ondersteuning en probleembeheer. - 3e lijn support zal worden ondersteund in samenwerking met leverancier software - In <naam portal> is informatie opgenomen zoals handleidingen, releasenotes en configuratiedocumenten	De intake van incidenten/problemen en informatievragen, volgens afgesproken servicelevels. Het indienen van incidenten geschiedt via het supportportaal van OPDRACHTNEMER. Deze is 24/7 beschikbaar. Documentatie wordt door OPDRACHTNEMER in portal geplaatst. Geautoriseerde medewerkers van SSC Ons hebben leesrechten.
3	Incidenten-beheer	Het neutraliseren van een incident al dan niet door middel van een work around;	Het afhandelen, beheren en verhelpen van incidenten, volgens afgesproken servicelevels. In het geval van het toepassen van een work around wordt daarna via onderhoud en beheer gewerkt aan de structurele dienst.

			Prioriteit 1 incidenten kunnen 24/7 telefonisch gemeld worden.
4	Onderhoud & beheer	Software onderhoud	De release van nieuwe versies, patches en / of releases om: - Te voldoen aan beveiligingsstandaarden; - Het structureel oplossen van eerder gesignaleerde problemen; - Het voorkomen van (toekomstige) storingen; - Het verbeteren van functionaliteit en / of prestaties.
5	Rapportage	Regulier te verstrekken rapportages	Betreft rapportage's zoals beschreven in H11.
6	...		

2.3 KPI's

Aan elke KPI is een norm gekoppeld, die de minimaal te behalen grenswaarde van de KPI aangeeft. Aan normen zijn sancties gekoppeld, die gelden als de norm niet wordt behaald. Ten aanzien van de KPI's die in deze SLA worden genoemd gelden de volgende algemene bepalingen:

- De KPI's zijn gebaseerd op het Programma van Eisen;
- Alle KPI's en normen worden gemeten en beoordeeld over een periode. De perioden zijn bij de KPI aangegeven.
- De gerealiseerde KPI's worden periodiek door OPDRACHTNEMER gerapporteerd.
- In de rapportages is duidelijk zichtbaar welke KPI's wel of niet behaald zijn

Er kunnen redenen zijn om situationeel en/of tijdelijk af te wijken van de KPI Normen. Afwijken zal in onderling overleg tussen OPDRACHTNEMER en SSC Ons plaatsvinden. SSC Ons dient akkoord te gaan met de afwijking. De afspraken met betrekking tot een afwijking, waaronder de norm, de tijdsduur en kosten, worden schriftelijk vastgelegd.

3 BESCHIKBAARHEID

OPDRACHTNEMER streeft een hoge beschikbaarheid (uptime) na waarbij <applicatie/software/services> langdurig zonder storingen zullen werken. Het systeem is volledig getest. Er zijn voorzieningen ter voorkoming van storing in de vorm van redundante componenten.

Niveau 1 is van toepassing op deze Overeenkomst op de Productieomgeving (OTA level 0). Als er in de toekomst wijzigingen nodig zijn, kan dit enkel geschieden na wederzijdse schriftelijke overeenstemming.

KPI 1: Beschikbaarheid	
Doel	Dienst is beschikbaar voor gebruik en bedit de overeengekomen functionaliteit en kwaliteit.
Meetmethodiek	Uptime systemen tijdens kantoortijden gedurende rapportageperiode, beschikbaarheid berekend per maand.
Norm	99,0 %

3.1 Toelichting op beschikbaarheidseisen (uptime)

- De afgenomen service **moet** bestand zijn tegen storingen (resilient) waarbij storingen direct worden verholpen.
- Geplande downtime wordt niet meegerekend bij het bepalen van de beschikbaarheid, geplande downtime moet ten minste 5 werkdagen op voorhand worden gecommuniceerd door OPDRACHTNEMER. Uitzonderingen daargelaten zal geplande downtime buiten kantooruren van SSC Ons worden gepland.
- OPDRACHTNEMER levert maandelijks een beschikbaarheidsrapport op.

3.2 Beschikbaarheid KPI's

OPDRACHTNEMER en SSC Ons komende volgende beschikbaarheid overeen:

Wat	Wanneer	Niveau
Beschikbaarheid productie systemen	Kantoortijden	99,0% per maand exclusief geplande downtime
Beschikbaarheid OTA systemen	Kantoortijden	96,0% per maand, exclusief geplande downtime

3.3 Performance

OPDRACHTNEMER en SSC Ons komende volgende performance normen overeen:

KPI 2: Performance	
Doel	Acceptabele performance dienst
Meetmethodiek	Gedurende kantoortijden bij ca 100 gebruikers concurrent gebruik
Norm	90% van alle systeemhandelingen worden binnen 3 seconden afgehandeld bij een bezetting van ca 100 gelijktijdige gebruikers.

De dienst garandeert een acceptabele performance voor circa 100 concurrent gebruikers. Dit houdt in dat de resultaten van alle handelingen in de Dienst binnen 3 seconden worden weergegeven. Uitzondering hierop zijn het openen van documenten groter dan 20MB, verzenden van grote e-mails en berichten, interactie met externe systemen, genereren van rapportages en complexe zoekopdrachten of andere complexe handelingen.

Dit houdt in dat de resultaten van 90% van alle handelingen in de Dienst binnen 3 seconden worden weergegeven. Het uitgangspunt van acceptabele performance is tevens dat medewerkers niet gehinderd moeten worden in hun werkzaamheden.

Een tragere performance die wordt veroorzaakt door factoren die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van de OPDRACHTNEMER liggen, bijvoorbeeld, maar niet uitputtend, internetsnelheid, virusscanners en werkplek, worden de OPDRACHTNEMER niet aangerekend.

Notities

- Wensen c.q. eisen qua serviceniveaus die mogelijk ontstaan door derde betrokken partijen worden beoordeeld en kunnen na overleg en schriftelijk akkoord worden opgenomen in deze SLA.

4 SUPPORT

4.1 Uitgangspunten

- A. OPDRACHTNEMER verklaart vooraf dat hij, daartoe door SSC Ons uitgenodigd, bereidt is om met SSC Ons en mogelijk derde betrokken partijen te overleggen om oorzaken van storingen of onbevredigende werking van de geleverde software op te sporen en te verhelpen.
- B. Mocht blijken dat de storingen of onbevredigende handelingen niet kunnen worden toegeschreven aan de door OPDRACHTNEMER geleverde software, dan worden de verbonden kosten van OPDRACHTNEMER alleen vergoed indien deze tussen Partijen zijn overeengekomen.

4.2 OPDRACHTNEMER Support

Er wordt een Nederlandstalige supportdesk geboden voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie inzicht in de afhandeling daarvan en is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de dienst. De helpdesk levert zowel telefonische ondersteuning of vergelijkbaar zoals Microsoft Teams, als ondersteuning via e-mail en een supportsite.

Incidenten kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week, gemeld worden.

De supportdesk wordt zoveel mogelijk gebruikt voor (urgente) incidenten en is op werkdagen minimaal bereikbaar tijdens kantooruren van 7:00 uur tot 17:00 uur.

Prioriteit 1 (P1) incidenten dienen te allen tijde naast schriftelijk ook telefonisch gemeld te worden!

ONS heeft na kantoortijden een Piketdienst. De openingstijden hiervan staan in onderstaande tabel:

Openingstijden Servicedesk	
Maandag t/m vrijdag	07.00 – 17.00
Openingstijden ONS Piketdienst	
Maandag t/m vrijdag	17.00 – 22.00
Weekend en feestdagen	10.00 – 22.00
Reactietijden ONS Piketdienst	
Telefoon	90% reactie binnen 30 minuten

P1 incident buiten kantoortijd:

- Verifiëren oplossing incident bij SSC Ons kan tot uiterlijk 22:00 uur
- Indien assistentie benodigd is van SSC Ons kan dit tot uiterlijk 22:00 uur, daarna wordt het incident “on hold” gezet tot de volgende werkdag
- P1 incidenten gemeld vanuit monitoring worden 24/7 opgepakt, SSC Ons is bereikbaar volgens tabel hierboven.

Overdracht van tickets van 24/7 naar kantoortijd is geborgd zowel binnen OPDRACHTNEMER als SSC Ons.

4.3 Support site

De supportsite van OPDRACHTNEMER is bereikbaar via [<link>](#) en is 24/7 bereikbaar. De servicedesk- en technisch applicatiebeheer medewerkers van SSC Ons ontvangen van een geautoriseerd contactpersoon een gebruikers-ID en wachtwoord waarmee toegang verkregen kan worden tot de supportsite. Op deze site kan SSC Ons incidenten melden, de voortgang van gemelde incidenten monitoren en informatievragen stellen. Meldingen kunnen ook per e-mail via het adres [<emailadres>](#) worden ingediend. De gegevens die minimaal moeten worden ingevoerd staan beschreven in het DAP.

KPI 3: Beschikbaarheid serviceportaal OPDRACHTNEMER	
Doel	Kunnen melden van incidenten en verzoeken
Meetmethodiek	Aantal keren dat serviceportaal niet beschikbaar was gedurende kantoortijden beschikbaarheid berekend per maand.
Norm	99%

BELANGRIJK

Gegeven het intensieve karakter van de te verwachten dienstverlening tussen SSC Ons en OPDRACHTNEMER wordt t.a.v. deze dienst een koppeling verwacht waarbij bi-directionele communicatie mogelijk is tussen het servicemanagement systeem van SSC Ons,, zijnde TOPdesk, en het service management systeem van OPDRACHTNEMER voor minimaal incidenten en wijzigingsverzoeken bij voorkeur via een standaard API zonder maatwerk.

5 INCIDENTENBEHEER

Een incident kan betrekking hebben op de dienst of dienstverlening hieromtrent. Het kan het melden van een fout zijn of het stellen van een vraag over de dienst. Indien een incident een gebruikers- of configuratievraag betreft, zal deze vraag direct worden behandeld door de supportmedewerker. SSC Ons ontvangt van elk incident een bevestiging per email voorzien van het incidentnummer. Dit incidentnummer is uniek en dient als referentie bij correspondentie met OPDRACHTNEMER met betrekking tot het incident.

Indien blijkt dat het incident wordt veroorzaakt door een fout in de software, is er sprake van garantie en wordt een zogenaamde bug fix voor deze fout ontwikkeld. Voor herstel van dergelijke fouten worden geen kosten in rekening gebracht. De bug fix wordt met de eerstvolgende bug fix release meegeleverd.

5.1 Responsetijden

Kerncijfers:

KPI 4: Mean Time Between Failure (MTBF)	
Doel	Inzicht geven in betrouwbaarheid van de dienst, de gemiddelde tijdsduur tussen 2 incidenten.
Meetmethodiek	Berekenen totale operationele tijd dienst Totale uptime in uren gedurende een maand / Totaal aantal incidenten
Norm	100 dagen

KPI 5: Mean Time To Repair (MTTR)	
Doel	Inzicht geven in de snelheid van het herstelproces, de gemiddelde hersteltijd.
Meetmethodiek	De gemiddelde hersteltijd wordt berekend door de totale uitvaltijd gedurende een maand op te tellen en te delen door het totale aantal incidenten in die maand. Totale uitvaltijd in uren gedurende een maand / Totaal aantal incidenten prio 1 en 2.
Norm	4 uur
Maximale hersteltijd	Binnen 20 werkuren (2 werkdagen).

KPI 6: Maximaal dataverlies	
Doel	Beperken dataverlies in geval van een verstoring.
Meetmethodiek	
Norm	24 uur

KPI 7: Oplostijden incident management	
Doel	Garantie op spoedig herstel van voorkomende verstoringen.
Meetmethodiek	Alle geregistreerde en afgesloten incidenten in rapportage periode per maand.
Norm	90% van alle P1 incidenten is opgelost binnen 8 uur. 90% van alle P2 incidenten is opgelost binnen 2 werkdagen 90% van alle P3 incidenten is opgelost binnen 5 werkdagen 90% van alle P4 incidenten is opgelost binnen 10 werkdagen Voor alle incidenten geldt dat de resterende 10% binnen 2x de geldende remediation time is opgelost.

Partijen komen overeen dat bij de volgende impact definities de volgende response- en remediation tijden van toepassing zijn:

Impact	Situatie	Response Time	Remediation Time
1: Kritisch - Applicatie is down zonder herstart mogelijkheid of work around en/of - Bedrijfskritieke interfaces down zonder herstart dienst of work around en/of - Groot aantal getroffen gebruikers (~ 50%)	De applicatie kan niet worden gebruikt; kritische impact op de hostingomgeving; situatie vereist onmiddellijke dienst.	2 uur	8 uur
2: Hoog - Applicatie issue waarbij work around mogelijk is en/of - Meerdere gebruikers getroffen en/of - Systeeminterfaces niet beschikbaar	De applicatie is operationeel, maar heeft ernstige beperkingen; een work around is beschikbaar, situatie vereist een snelle dienst.	4 uur	2 werkdagen
3: Medium - Kleinere systeemproblemen en/of - Niet-kritische bugfix met work around en/of - Geen directe impact op gebruikersorganisatie	De applicatie is beperkt operationeel.	2 werkdagen	5 werkdagen
4: Laag - Rapportages - Informatievragen	Er zijn wensen met betrekking tot verbeteringen aan de applicatie (> 8 uur)	4 werkdagen	In overleg

- Suggesties			
--------------	--	--	--

5.2 Technische ondersteuning

SSC Ons benoemt één of meer contactpersonen die gemachtigd zijn om incidenten te melden. Deze functies van deze personen zijn opgenomen in de communicatiematrix vastgelegd in het DAP. Deze personen krijgen de beschikking over een persoonlijke toegangscode en wachtwoord waarmee toegang wordt verkregen tot het supportportaal.

Er dient meerdere contactpersoon te worden toegekend die bij calamiteiten het directe aanspreekpunt. Deze functies van deze personen zijn opgenomen in de communicatiematrix. Deze personen zijn in de DAP benoemd.

Indien een medewerker uit dienst treedt bij SSC Ons, stelt SSC Ons OPDRACHTNEMER daarvan tijdig op de hoogte, waarna OPDRACHTNEMER zal zorgdragen voor het per direct uitschrijven van de betreffende medewerker voor toegang tot de support site.

5.3 Wijze van incidentenafhandeling

De incidenten worden d.m.v. de onderstaande procedure afgehandeld:

Stap	Activiteiten
1	Analyse van het incident inclusief inschatting van de te verwachten benodigde tijd voor het afhandelen van het incident.
2	Rapportage richting de melder middels een reactie op het incident (of een e-mail bericht).
3	De betreffende melder wordt verzocht een additionele reactie op te nemen bij het incident of een reactie te sturen op de rapportage e-mail, waarna het betreffende incident verder in behandeling wordt genomen.
4	Na afronding van het incident volgt de afhandeling en wordt de melder verzocht om de aangedragen (tijdelijke) dienst te accepteren.
5	Het verzoek is om binnen 5 werkdagen de aangedragen dienst te accepteren of een reactie te geven in hoeverre het incident naar tevredenheid is afgehandeld. Indien na 5 werkdagen niet is gereageerd gaat OPDRACHTNEMER er van uit dat incident naar tevredenheid is afgehandeld. Het incident heeft op dat moment de status Accepteren.
6	Afsluitend wordt de melding afgesloten in het supportsysteem van OPDRACHTNEMER (na 5 werkdagen na afhandeling van het incident) en wordt het betreffende incident opgenomen op de supportsite: (LINK) met de status Afgehandeld.
7	In het geval van het toepassen van een work around wordt daarna via onderhoud en beheer gewerkt aan de structurele dienst.

Alle door SSC Ons ingediende incidenten zijn 24/7 in te zien via de supportsite. Hierop zijn naast de openstaande issues ook de reacties, de afgesloten issues, mededelingen en de releasenotes opgenomen.

5.4 Calamiteiten

OPDRACHTNEMER stelt het doel om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van haar systemen en informatie te borgen en continueren. OPDRACHTNEMER hanteert daarom een continuïteitsplan om de impact van calamiteiten te kunnen opvangen en de bedrijfscontinuïteit van haar en haar klanten zo goed mogelijk te kunnen borgen.

Daar waar in de risicoanalyse van OPDRACHTNEMER preventieve maatregelen worden opgesteld voor risico's, wordt in het continuïteitsplan reactieve maatregelen beschreven voor de continuïteit van bedrijfsprocessen in geval van een calamiteit. Het kan voorkomen dat tijdens het voordoen van een calamiteit alsnog wordt afgeweken van dit continuïteitsplan om de veiligheid van mensen, systemen en informatie beter te waarborgen.

Na het opstellen van het continuïteitsplan zal het jaarlijks geactualiseerd worden. Het bespreken van de geactualiseerde continuïteitsplan wordt minimaal jaarlijks besproken op strategisch niveau.

Notities

- **Incident Response tijden:** Reactietijd: de tijd tussen het moment waarop een storing aan OPDRACHTNEMER wordt gemeld en het moment waarop OPDRACHTNEMER begint met het repareren van de storing.
- **Remediation:** Hersteltijd: de tijd tussen het moment waarop een storing wordt gemeld en het moment waarop gemeld wordt dat de storing is hersteld.
- Ten aanzien van de inhoudelijke reactie van categorie 1 incidenten, wordt opgemerkt dat deze bestaat uit een probleemanalyse, een dienstrichting dan wel indien mogelijk een dienst of een work-around voor het incident. Ook voor categorie 2 en 3 incidenten geldt dat, indien niet kan worden voldaan aan gestelde eisen, er een work-around wordt aangeboden.
- Incidenten welke buiten de normale openingstijden van de helpdesk zijn aangemeld zullen de eerstvolgende werkdag in behandeling worden genomen met uitzondering van de categorie 1 incidenten. Een reactie volgt dan op basis van de prioriteit van het incident. Om de hersteltijd te kunnen garanderen dient de melder beschikbaar te zijn voor het beantwoorden van eventuele vragen.

7 HOSTING

Een Cloud dienst is een totaal dienst (ook wel Infrastructure-as-a-Service genoemd) waarbij hardware, beheer, licenties en verbindingen aangeboden en onderhouden worden door de leverancier.

Ten behoeve van continuïteit zijn OPDRACHTNEMER en SSC Ons overeengekomen dat een Escrow overeenkomst wordt afgesloten.

Voor SSC Ons gaat OPDRACHTNEMER uit van het inrichten van de complete architectuur met de benodigde componenten. Qua licenties is er sprake van een groeimodel zoals ook in het prijzenblad verder uitgewerkt.

7.1 Hosting Platform

OPDRACHTNEMER SaaS wordt gehosted in een (Tier 3) datacenter in Nederland. Hierbij zijn alle noodzakelijke maatregelen aanwezig voor een optimale uptime, performance en fallback.

7.2 Dienst specifieke KPI's

BELANGRIJK

Het staat SSC Ons vrij hier dienst specifieke KPI's op te nemen die een bijdragen leveren aan de toegevoegde waarde van door OPDRACHTNEMER geleverde dienst.

8 BACKUPS

Gegevensback-up wordt gedefinieerd als het onderhouden van een of meer versies van inhoud in een fysiek en logisch gescheiden systeem. Deze gegevens zijn bedoeld om snel toegankelijk te zijn om inhoud te vervangen die beschadigd is, corrupt raakt of per ongeluk verwijderd is. Hersteltijd doelen en beschreven herstelpunt doelen zijn maximale waarden.

Kerncijfers	Norm
Gedocumenteerd back-upbeleid	Aanwezig
Retentie SLA	60 dagen
RPO SLA	24 uur
RTO SLA	2 uur
Backup isolatie	Aanwezig
PITR SLA	Aanwezig

8.1 Overzicht back-upvereisten

Level	Beschrijving
1	Er is een gedocumenteerd back-upbeleid voor alle gegevens. Er moet een back-up van 60 dagen worden onderhouden, met een doelstelling van 2 uur hersteltijd (RTO) en een doelstelling van maximaal 24 uur herstelpunt (RPO). Er moeten stappen worden genomen om ervoor te zorgen dat de back-up niet op dezelfde omgeving wordt gehost als de primaire gegevens (back-upisolatie). Point-In-time-Recovery, kortweg PITR, betekent dat data vanaf een backup teruggehaald kan worden tot een willekeurig moment. In de praktijk betekent dit dat je in een geval van een incident een database (in de meeste gevallen) kunt herstellen tot vlak voor het moment dat het incident zich voordeed.

8.2 Noodherstel (Disaster Recovery - DR)

Noodherstel omvat een reeks beleidsmaatregelen, hulpmiddelen en procedures om het herstel of de voortzetting van het proces c.q. technische infrastructuur en toepassingen mogelijk te maken na een natuurlijke of door de mens veroorzaakte ramp.

Kerncijfers	Norm
DR policy	Aanwezig
Business Continuity Draaiboek	Overeengekomen
DR Testing	Jaarlijks

9 SECURITY

SSC Ons en OPDRACHTNEMER hechten grote waarde aan de beveiliging van de gegevens die in de dienst worden gebruikt en verwerkt. Standaard is de dienst voorzien van een aantal technische maatregelen om in de beveiliging van deze gegevens te voorzien. Voorbeelden van deze technische maatregelen zijn logging en logische toegangsbeveiliging.

Een goede beveiliging rust op een stelsel van maatregelen dat is opgebouwd uit de passende combinatie van technische, organisatorische en procedurele maatregelen. Daarbij is het van belang te kijken naar de risico's ten aanzien van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens in de te vormen situatie van de Dienst ten behoeve van en in gebruik door SSC Ons.

De authenticatie verloopt binnen het enterprise netwerk van SSC Ons. Na authenticatie via de Active Directory's, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot de Dienst, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. SSO wil zeggen dat de gebruiker niet apart hoeft in te loggen in de Dienst nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk (via de Active Directory). Binnen de Dienst is het mogelijk om taken en/of rollen te koppelen aan gebruikers en/of groepen.

9.1 Verwachtingen bij response op beveiligingsincidenten

Incidentrespons is een georganiseerde aanpak voor het aanpakken en beheren van de nasleep van een beveiligingslek of cyberaanval, ook bekend als een IT-incident, computerincident of beveiligingsincident. Het doel is om de situatie op een manier aan te pakken die schade beperkt en hersteltijd en -kosten vermindert.

Security incidenten volgen het standaard incident management proces maar worden apart geïdentificeerd en geclassificeerd.

9.2 **Reguliere scans**

OPDRACHTNEMER voert zelfstandig security scans uit op de gehoste omgevingen en data van Dienstomgeving en zal daar waar nodig aansluiten op de logging en SOC-SIEM oplossing van OPDRACHTNEMER.

Kwetsbaarheden worden automatisch gemonitord. Wanneer bij een kwetsbaarheid in de Dienst wordt aangetroffen, wordt OPDRACHTNEMER geïnformeerd en wordt direct een toetsing gedaan op de kwetsbaarheid. Als na een aangegeven periode (afhankelijk van aard van de kwetsbaarheid) de service nog kwetsbaar is, wordt automatisch de poort in de firewall gesloten.

9.3 **Aantoonbaarheid naleving informatiebeveiliging**

Onderzoek:

- Jaarlijks wordt door OPDRACHTNEMER een pentest uitgevoerd op onderdelen die voor SSC Ons relevant zijn. SSC Ons ontvangt een verslag met bevindingen en het plan van aanpak voor de opvolging.

-
- Minimaal eens per jaar wordt een kwetsbaarheidsscan uitgevoerd op de onderdelen die voor SSC Ons relevant zijn. SSC Ons ontvangt een verslag met bevindingen en het plan van aanpak voor de opvolging.
 - Minimaal eens per jaar wordt een disaster en recovery-test uitgevoerd.

Status van de opvolging n.a.v. uitgevoerde pentest en kwetsbaarheidsscan Verdere afspraken die gelden:

- SSC Ons heeft het recht om in overleg met OPDRACHTNEMER webapplicaties of servicekoppelingen te onderwerpen aan penetratietesten op kosten van SSC Ons. OPDRACHTNEMER heeft hierbij de verplichting om geconstateerde kwetsbaarheden in de applicatie op te lossen zonder meerkosten. Termijnen van de dienst worden in overleg met een gebruikersvereniging of bij gebrek hieraan in overleg met SSC Ons bepaald.
- Versies van de software worden voor de in productienaam door OPDRACHTNEMER onder meer getest op invoer van gegevens (grenswaarden, format, inconsistentie, SQL injectie, cross site scripting, etc.).
- Applicaties worden ontwikkeld en getest op basis van landelijke normen en richtlijnen voor beveiliging, zoals de richtlijnen voor beveiliging van webapplicaties. Er wordt tenminste getest op bekende kwetsbaarheden zoals vastgelegd in de Open Web Application Security Project (OWASP) top 10.
- OPDRACHTNEMER geeft transparant en kostenloos inzicht in certificeringsdocumenten en rapportages opgesteld door EDP-auditors.
- OPDRACHTNEMER staat er voor in dat met de ICT Prestatie door SSC Ons kan worden voldaan aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (ISO 27001/2). OPDRACHTNEMER staat er ook voor in dat het door hem ingeschakelde personeel en andere derden zullen werken overeenkomstig de overeengekomen normen voor informatiebeveiliging.

10 ONDERHOUD EN BEHEER

De diensten voor onderhoud en beheer worden door OPDRACHTNEMER op afstand uitgevoerd. Indien onderhoud en beheer op locatie moet worden uitgevoerd zal dit in overleg gaan en SSC Ons zal hieraan medewerking verlenen.

Applicaties en software draaien op gangbare hardware, operating systems en ondersteunen het gebruik daarvan. OPDRACHTNEMER zal SSC Ons zo snel mogelijk informeren over nieuwe versies en releases van de Software die beschikbaar zal worden en de inhoud van deze versies en releases evenals het gevolg van het gebruik van een dergelijke nieuwe versie of release bespreken. In overleg met SSC Ons zal OPDRACHTNEMER een voorbeeld van de nieuwe versie of release beschikbaar stellen voor test- en evaluatiedoeleinden op de ontwikkelings- en / of testomgeving van de OTAP.

10.1 OPDRACHTNEMER Monitoring

Door monitoring ontstaan veel minder supporttickets want OPDRACHTNEMER is de meldingen voor. Het Bestaat concreet uit:

- 24/7 monitoring van door OPDRACHTNEMER geleverde Dienst.
- Bij afwijkingen wordt ONS direct geïnformeerd.
- De volgende onderdelen worden gemonitord:
 - Het 'live zijn' van de applicatie
 - Aantal gebruikers
 - Response tijd
 - Audit failure(s) (7 dagen / 1 dag / 1 hr)
 - Detectie van ongewenste pogingen tot inloggen

10.2 Definities

Onderhoud en beheer vindt plaats op basis van de onderstaande definities:

Definitie	Beschrijving
Proactief en planmatig onderhoud	Onderhoud om verstoringen te voorkomen, te voldoen aan wettelijke vereisten, veranderende infrastructuur en op basis van in de DAP vast te leggen releasekalender het bieden van nieuwe functionaliteiten.
Correctief onderhoud	Het verhelpen van verstoringen door correctieve acties door beheerders, onder andere patching en implementatie van bugfixes. Dit maakt onderdeel uit van de standaard dienstverlening van OPDRACHTNEMER.
Adaptief onderhoud*	Het doorvoeren van wijzigingen op basis van (SCR) Software Change Request en onderdeel van een vooraf vastgestelde releaseschema.

Noot adaptief onderhoud

- Om geïdentificeerde problemen op te lossen kunnen wijzigingsvoorstellen voor adaptief onderhoud kunnen ook door OPDRACHTNEMER geïnitieerd worden. OPDRACHTNEMER is voor het gehele proces van initiatie tot en met implementatie en nazorg van het adaptief onderhoud verantwoordelijk.
- De heeft de mogelijkheid om releases tegen te houden indien dit een risico vormt voor de bedrijf kritische processen.

Notities:

- De initiële respons van een consultant op een changeverzoek door de juiste functionaris van ONS zal binnen 5 werkdagen plaatsvinden. De daadwerkelijke uitvoering van de change zal in overleg met de consultant worden bepaald, echter het moment van uitvoering zal zoveel mogelijk in lijn met in de DAP vastgestelde momenten van het releaseschema plaatsvinden.

KPI 8: Opleveren offerte n.a.v. wijzigingsverzoek	
Doel	Inzicht geven in impact, kosten en doorlooptijd niet-standaard wijzigingsverzoek
Meetmethodiek	Aantal geregistreerde niet-standaard wijzigingsverzoek waarbij binnen 5 dagen na ontvangst door OPDRACHTGEVER een adequate respons in de vorm van een offerte is afgegeven.
Norm	100% binnen 5 dagen

10.3 Termijnen

1. Voor al het onderhoud en in ieder geval het planmatige en adaptieve onderhoud, geldt dat dit zoveel mogelijk buiten de kantoortijden van SSC Ons plaatsvindt.
2. Geplande onderhoudsactiviteiten worden minimaal 10 werkdagen van tevoren schriftelijk aangekondigd bij SSC Ons.
3. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen (Calamiteiten) kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van SSC Ons.

10.4 Kosten van releases

In het geval van kleine aanpassingen (< 8 uur en/of binnen overeengekomen supporturen dekking) zijn er geen additionele kosten bij doorvoer van de nieuwe versie of release. Indien blijkt dat een nieuwe versie of release grote impact heeft (> 8 uur en/of buiten overeengekomen supporturen dekking) dan kan de nieuwe versie of release op basis van begroting en tegen additionele kosten worden uitgevoerd. Dit kan alleen na schriftelijk akkoord door SSC Ons.

11 RAPPORTEREN

OPDRACHTNEMER levert rapportages aan de conform onderstaande:

Onderwerp	Frequentie
KPI's beschikbaarheid	Maandelijks, incl. korte toelichting
KPI's performance	Maandelijks, incl. korte toelichting
Datagebruik en opslag	Maandelijks
Incidentenbeheer	Maandelijks, inclusief response- en remediatietijden
Wijzigingenbeheer (incl security patches)	Per kwartaal, inclusief forecast komende kwartaal
Bij dreigende overschrijding opslagcapaciteit	Ad hoc signalering
Security	- Incidenten (incl. datalekken) - Capaciteitsbeheer - Back-up - Informatiebeveiliging: - o Uitgevoerde pentesten (incl status opvolging) - o uitslag uitgevoerde kwetsbaarheidsscans (incl. status opvolging) - o Uitslag disaster recoverytest - o Uitkomst jaarlijkse security scan

KPI 9: Opleveren rapportages	
Doel	Tijdige beschikbaarheid rapportages.
Meetmethodiek	Alle rapportages binnen overeengekomen servicelevel beschikbaar voor SSC Ons via portaal of verzonden via mail naar contactpersonen.
Norm	Binnen 10 werkdagen na de eerste dag van de maand (of kwartaal).

12 VERANTWOORDELIJKHEDEN

OPDRACHTNEMER draagt zorg voor:

1. Adequate en ter zake kundige dienstverlening
2. Ondersteuning
3. Tijdige rapportage van bevindingen
4. Adequate afhandelingen van incidenten en problemen conform gemaakte afspraken
5. Beschikbaarheid van het onlinesupportsysteem ten behoeve van het melden van incidenten en indienen van wijzigingsverzoeken (Software Change Request)

12.1 Wijzigen van de SLA

Een SLA komt tot stand door rechtsgeldige ondertekening van de overeenkomst tussen SSC Ons en OPDRACHTNEMER of door de feitelijke aanvang van onder deze SLA vallende werkzaamheden door OPDRACHTNEMER met toestemming van SSC Ons.

De SLA kan gewijzigd worden door het indienen van een verzoek daartoe door zowel SSC Ons als OPDRACHTNEMER. Een dergelijk verzoek wordt door partijen rechtsgeldig ondertekend alvorens de wijziging op de SLA in werking treedt.

OPDRACHTNEMER is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

13 OVERLEGSTRUCTUREN

Beide partijen zullen in het overleg worden vertegenwoordigd door de contactpersonen (zie Hoofdstuk 14 Contactpersonen). OPDRACHTNEMER verzorgt het verslag van elk overleg. Het verslag wordt uiterlijk 10 werkdagen na het overleg aan SSC Ons via verzonden of beschikbaar gemaakt via een potaal.

Serviceoverleg (operationeel)

- minimaal 4 keer per jaar
- Bespreken van de rapportages (zie hoofdstuk 11 rapporteren), de verbetervoorstellen en de wederzijdse ontwikkelingen op korte en middellange termijn. De rapportages bevatten de relevante parameters voor alle in het SLA genoemde dienstverlening.

Service review (strategisch), jaarlijks

- Bespreken van de wederzijdse ontwikkelingen middellange en lange termijn, het evalueren van de samenwerking, afspraken voor het komende jaar. Deze bespreking vindt aan het einde van een jaar plaats.

Details van de overleggen zijn verder uitgewerkt in het DAP.

13.1 Escalatie

Bij onenigheid m.b.t. knelpunten in de dienstverlening, één van beide Partijen komt de afspraken niet na, zal eventuele escalatie plaatsvinden volgens de hiërarchie van de contractorganisatie zoals beschreven in hoofdstuk 14 Contactpersonen conform in het DAP overeengkomen escalatieschema.

In geval van verschil van mening tussen partijen over de uitleg en toepassing van de overeenkomst, zullen zij in gezamenlijk overleg trachten een dienst te vinden met inachtneming van de regels van redelijkheid en billijkheid.

Escalatieniveaus zijn niveaus waar een escalatie zich bevindt. Bij elk niveau wordt een echelon hoger betrokken. Er wordt onderscheid gemaakt in drie escalatie niveaus. (zie paragraaf 14.3). Standaard is er geen sprake van escalatie en is het escalatieniveau 0

13.2 Escalatieniveau verhogen

Indien één van beide partijen van mening is dat de ander zich niet aan de afspraken houdt, kan zij overgaan tot escalatie. Een hoger niveau manager wordt betrokken. Het escalatieniveau wordt met één niveau verhoogd

Bij escalatie treden de functionarissen die bij het escalatieniveau horen, in contact met elkaar. Zij zullen de situatie bespreken, afspraken maken en de voortgang bewaken.

14 CONTACTPERSONEN

14.1 Communicatiematrix regulier overleg

SSC Ons	Verantwoordelijkheden	OPDRACHTNEMER	
Contractmanager	Afsluiten, ontbinden, wijzigingen van de overeenkomst en/of het SLA. Nakomen (SLA) verplichtingen	Contractmanager	Contractmanager
Project Manager	Projectcoördinatie en eerste aanspreekpunt. Afstemmen en bewaken van de (uren)planning en de werkzaamheden tijdens projecten	Projectleider/Consultant	Projectleider/Functioneel beheerder
Servicedesk	Eerste contact met gebruikers, eerste analyse van bevindingen. Communiceren over de voortgang	Medewerker ondersteuning	Contactpersoon ondersteuning
Functioneel-applicatie beheer	Functionele ondersteuning van gebruikers en contactpersoon naar de servicemedewerkers van OPDRACHTNEMER, opvoeren bevindingen. Tevens coördineren van wensen en daaruit voortvloeiende uitbreidingen van de Dienst	Medewerker ondersteuning	Contactpersoon ondersteuning
Technisch beheerder	2e lijn technische ondersteuning van gebruikers	Consultant	Functioneel beheerder
Operationeel overleg	Bespreken doorontwikkeling Software	Projectleider / contractmanager	Vertegenwoordiger Opdrachtgever

14.2 Communicatiematrix escalatie

Niveau	Status	SSC Ons	OPDRACHTNEMER
Niveau 0	Geen escalatie	Servicedesk	Functioneel beheerder
Niveau 1	Eerste escalatieniveau	Contract- of service manager	Project- of delivery manager
Niveau 2	Tweede escalatieniveau	Manager IT Regie of IT Ops	Account- of Sales Manager
Niveau 3	Derde escalatieniveau	Directie	Directie

Het escalatieproces is verder uitgewerkt in het DAP.

15 ONDERTEKENING

Overeenkomst en betrokken partijen

Het SLA is een bijlage bij de (NAAM / Kenmerk)' t.b.v. SSC Ons en kent dezelfde duur als de Overeenkomst. Deze SLA eindigt van rechtswege wanneer de bovenliggende overeenkomst eindigt.

De partijen betrokken bij dit SLA zijn SSC Ons in de rol van opdrachtgever en OPDRACHTNEMER in de rol van OPDRACHTNEMER.

Voor akkoord:

OPDRACHTNEMER

SSC Ons

OPDRACHTNEMER

Opdrachtgever

Naam

Naam