

1. SERVICE LEVEL AGREEMENT

1.1 Inleiding

Deze SLA is onderdeel van de Raamovereenkomst Technisch Beheer INK25.nnn tussen het publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid CAK, gevestigd aan de Prinses Beatrixlaan 7, 2595 AK te Den Haag, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur Zorgverzekeringswet, mevr. M van der Schaar, hierna te noemen: "het CAK", Het CAK, gevestigd te Den Haag en hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [CAK_verantwoordelijke] , hierna te noemen het CAK

En

TECHNISCH BEHEERDER, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur, [naam], hierna te noemen: TECHNISCHE BEHEERDER.

Partijen nemen het volgende in aanmerking: Dit Service Level Agreement is een onderdeel bij de Raamovereenkomst met kenmerk INK25.nnn. Het SLA is een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen het CAK en TECHNISCHE BEHEERDER.

1.2 Doel

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft kwalitatief en kwantitatief de dienstverlening die is overeengekomen tussen het CAK en TECHNISCH BEHEERDER. De Service Level Agreement (SLA) is gebaseerd op de overeengekomen service levels die van toepassing zijn op de producten en diensten, beschreven in de specifiek met de het CAK vastgestelde dienstenbeschrijving. Dit document is opgesteld ter verduidelijking van de verantwoordelijkheid, binnen de dienstverlening geleverd vanuit TECHNISCH BEHEERDER naar het CAK, met als direct gevolg de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

2. ALGEMEEN

2.1 Gerelateerde documenten

Dit document maakt deel uit van een set aan documenten betreffende overeengekomen diensten, afspraken en procedures:

- In deze SLA voor het CAK wordt de overeengekomen keuze vastgelegd, inclusief eventuele overeengekomen afwijkingen op de dienstverlening, additionele diensten en daarbij behorende service levels.
- Vanuit het template Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden de overeengekomen afspraken en procedures vastgelegd in het DAP voor het CAK. Document Service Level Agreement Dossier Afspraken en Procedures SOC2 Type II rapport (jaarlijks)

2.2 Looptijd SLA

De looptijd van deze SLA komt het CAK en TECHNISCH BEHEERDER overeen met de looptijd van de raamovereenkomst, met kenmerk INK25.nnn van het CAK. Indien de overeenkomst wordt verlengd en/of inhoudelijk wordt aangepast, wordt er gekeken in hoeverre de SLA dient te worden aangepast.

2.3 Wijziging van het SLA

De procedure met betrekking tot het onderhoud van de SLA is als volgt:

- In het tactisch overleg wordt een wijziging op de SLA doorgenomen;
- TECHNISCH BEHEERDER onderzoekt de consequenties met betrekking tot de aanpassing op de SLA en de eventuele financiële consequenties voor het CAK;
- TECHNISCH BEHEERDER doet een voorstel met betrekking tot de wijziging;
- In het eerstvolgende tactisch overleg of zoveel eerder als wenselijk wordt het voorstel doorgenomen en wordt de uiteindelijke wijziging voorgelegd aan de contracteigenaar van het CAK;
- De getekende nieuwe versie wordt gedistribueerd aan de personen als genoemd in de volgende paragraaf.

2.4 Distributie van het document

Naam, Functie en Email worden vastgelegd in de distributielijst.

3. VOORWAARDEN

3.1 Verantwoordelijkheden TECHNISCH BEHEERDER

TECHNISCH BEHEERDER is verantwoordelijk voor het technische applicatie beheer van het OHI-landschap en het uitvoeren van de diensten zoals deze in dit document zijn beschreven, inclusief eventuele latere aanvullingen op de diensten die formeel door de partijen zijn overeengekomen.

3.2 Verantwoordelijkheden van het CAK

Het uitgangspunt is dat het CAK een onderhoudscontract heeft afgesloten bij leverancier van de software op de software die aan TECHNISCH BEHEERDER in beheer wordt gegeven. Dit onderhoudscontract geeft het CAK het recht om (beveiliging) updates te installeren. Om een veilige en ondersteunde installatie aan TECHNISCH BEHEERDER aan te kunnen bieden is een aantal voorwaarden vanuit het CAK noodzakelijk. Deze zijn:

- jaarlijks wordt er een restoretest uitgevoerd met inzet van het CAK. TECHNISCH BEHEERDER neemt hiervoor het initiatief;
- zoals hierboven al gemeld neemt het CAK een onderhoudscontract af bij de leverancier van de software zodat er updates kunnen worden geïnstalleerd. Het CAK stelt TECHNISCH BEHEERDER op de hoogte wanneer het onderhoudscontract afloopt;
- op het moment dat er beveiligingsupdates uitkomen op de software worden deze in samenspraak met het CAK geïnstalleerd. TECHNISCH BEHEERDER neemt hiervoor het initiatief;
- indien de leverancier van de software een kritieke beveiligingspatch uitbrengt met een CVSS score hoger dan 8,5 dan wordt deze in samenspraak met het CAK door TECHNISCH BEHEERDER geïnstalleerd. TECHNISCH BEHEERDER neemt hiervoor het initiatief;
- het CAK gebruikt de applicatie als onderdeel van een ondersteunde software set. Dit betekent dat de software wordt gebruikt volgens de richtlijnen van de leverancier van de software met betrekking tot de levensduur van de software;
- de database wachtwoorden van de omgevingen worden periodiek, zoals vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), gewijzigd. TECHNISCH BEHEERDER neemt het

initiatief voor deze wijziging en overlegt met het CAK wanneer deze wijziging wordt doorgevoerd;

- TECHNISCH BEHEERDER heeft voor een correcte werking van de applicatie in sommige gevallen een applicatie account nodig om bepaalde functionaliteit correct in te richten. Het CAK verstrekt na overleg met TECHNISCH BEHEERDER deze accounts. Het wijzigen van de wachtwoorden van deze accounts valt onder de verantwoordelijkheid van TECHNISCH BEHEERDER tenzij anders is overeengekomen in het DAP;
- het CAK controleert het maatwerk op fraude bestendigheid. Met maatwerk wordt bedoeld software die extra in de bestaande software wordt geïnstalleerd maar niet per se door de leverancier van de software wordt gemaakt. Als er afwijkingen zijn op bovenstaande punten, dan wordt TECHNISCH BEHEERDER hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld. In overleg wordt bepaald welke gevolgen dit heeft voor het lopende contract.

3.3 Afhankelijkheden en overmacht

In geval van overmacht wordt de vastgestelde afspraken zoals opgenomen in de SLA voor een deel of volledig tijdelijk opgeschort voor de periode dat de overmacht duurt. In het geval van overmacht zal er aan het CAK melding worden gedaan. Overmacht ontstaat in het geval dat TECHNISCH BEHEERDER verhinderd is zijn verplichtingen uit de SLA na te komen als gevolg van omstandigheden die niet te wijten zijn aan zijn schuld. Onder overmacht voor TECHNISCH BEHEERDER wordt in deze SLA verstaan zoals opgenomen in de ARBIT-2022. Wanneer er sprake is van overmacht zal de calamiteitenprocedure in werking treden. In de calamiteitenprocedure (dat onderdeel van de DAP zal worden) is beschreven hoe te handelen als er zich een calamiteit voordoet. Een calamiteit is een verstoring die wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld een natuurramp (aardbeving, blikseminslag), brand, terreuraanslag, vliegtuigramp, grote verstoringen buiten de invloedssfeer van beide partijen. De procedure dat is opgesteld kan worden gezien als een stappenplan dat na het vaststellen van een calamiteit wordt uitgevoerd. Het doel van de procedure zal het zo spoedig mogelijk terugkeren naar de situatie van de dienstverlening zoals dit is vastgelegd in dit SLA.

3.4 Geheimhouding

Het CAK en TECHNISCH BEHEERDER hanteren geheimhoudingsverplichtingen voor hun personeelsleden en hulppersonen. Binnen de geheimhoudingsverplichting valt in ieder geval ontvangen gegevens die als vertrouwelijk zijn gedeeld, of waarvan zij het vertrouwelijke karakter moesten begrijpen. Verdere definities en/of bepalingen m.b.t. geheimhouding zijn opgenomen in de Algemene Voorwaarden.

3.5 AVG

3.5.1 Verwerking persoonsgegevens

Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Dienstverlening verbindt het CAK zich aan het bepaalde in de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere Toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.

3.5.2 Verwerkersovereenkomst

Een AVG-verwerkersovereenkomst is een juridisch document dat de voorwaarden en verplichtingen regelt tussen een verwerkingsverantwoordelijke en een verwerker voor het gebruiken van persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU. Het regelt zaken zoals doeleinden van gegevensverwerking,

vertrouwelijkheid en beveiliging, gegevensoverdracht, gebruik van subverwerkers, rechten van betrokkenen, audits en beëindiging van de overeenkomst. De verwerkersverantwoordelijke levert in de regel de overeenkomst aan de verwerker (TECHNISCH BEHEERDER), die integraal onderdeel uitmaakt van de dienstverleningsovereenkomst.

3.5.3 Datalek

Als er een datalek wordt geconstateerd zal de eigenaar van de data hierop moeten acteren en maatregelen nemen. De eigenaar van de data is het CAK tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in de overeenkomst. Wanneer een datalek onbedoelde vrijgeving van of toegang tot persoonsgegevens of vernietiging, wijziging, verlies of vrijkomen van persoonsgegevens heeft veroorzaakt zal dit worden gemeld bij Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

3.6 Meldplicht Security incidenten in het kader van NIS2

TECHNISCH BEHEERDER is verplicht security incidenten te melden binnen 24 uur bij het CAK conform de NIS2-richtlijn. Het CAK kan vervolgens deze melding doorzetten naar het NCC.

3.7 Klachten en geschillen

TECHNISCH BEHEERDER biedt vanuit de Service Management processen een klacht- en complimenten procedure aan. Zie hiervoor het Dossier Afspraken en Procedures document.

4. DIENSTVERLENING TECHNISCH BEHEERDER

4.1 Reikwijdte dienstverlening

De reikwijdte van de dienstverlening zoals die wordt gehanteerd binnen deze SLA is als volgt:

- Het CAK gaat over Functioneel beheer en Applicatieontwikkeling;
- TECHNISCH BEHEERDER gaat over Technisch applicatie beheer, Database services en het OS en OSB beheer;
- Het CAK Cloudinfra team gaat over (OCI) Hosting en netwerk toegang voor remote beheer.

4.2 Overzicht applicatie landschap

Het CAK maakt gebruik van de volgende applicaties, waarbij deze SLA van toepassing is op het beheer op de door TECHNISCH BEHEERDER aangegeven producten. Zie de bijlage voor een gedetailleerd overzicht van de objecten van beheer: OHI-Omgevingen OHI in de CAK-Tenant. Tevens wordt verwezen naar de bijlage van het RACI model waarin de verantwoordelijkheden van betrokkenen is ingedeeld.

4.2.1.1 LCM

Technische releases betreffen releases/upgrades van OHI Back Office, Weblogic, OSB, OS, Oracle Database, Unity fileservers. In sommige gevallen is er een afhankelijkheid tussen functionele- en technische release, zo is per OHI-release vastgesteld wat de minimale versie van de Oracle database/Weblogic/OSB/OS Linux moet zijn. Oracle levert ten behoeve van de applicatie OHI meerdere releases per jaar op. OHI-release is een op zichzelf staande

patchset. Op deze patchset levert Oracle interim patches. Het gemiddelde daarvan is ongeveer 50 per release, maar in sommige gevallen loopt het op tot meer dan 100.

Functionele releases betreffen de applicatie OHI en het hieraan gerelateerde maatwerk. Functionele releases op het OHI Applicatielandschap worden door de releasemanager bij het CAK samengesteld vanuit de door Oracle opgeleverde OHI release, intern opgeleverd maatwerken interfaces en inrichting van metadata in OHI (in de vorm van PL/SQL-scripts). Er wordt gestreefd naar 4 OHI Back Office releases per jaar die uit meerdere patchsets kunnen bestaan. Deze moeten buiten kantooruren (vrijdagavond eventueel doorlopend in het weekend) geïmplementeerd worden. Daarnaast zal er gedurende het jaar nog een aantal (kleine) tussenreleases in de vorm van interim patches op OHI Back Office (circa 6) in productie genomen moeten worden. Ook deze moeten buiten kantooruren in productie genomen worden. Tot slot zijn er implementaties van releases op maatwerk. Dit zijn circa 30 installatiemomenten op productie per jaar die voor circa 90% allemaal overdag tijdens kantooruren plaatsvinden. De implementatiedatum van releases zal altijd in goed overleg tussen het CAK en TECHNISCH BEHEERDER vastgesteld worden. Bij de grote releases zal dit meer dan een maand van tevoren zijn, bij tussenreleases zal dit minimaal een week van tevoren zijn.

De release kalender wordt in overleg afgestemd en is leading voor het komende jaar. Dit alles valt onder het toegepast Life Cycle Management (LCM) van OHI om in support te blijven met de OHI Release conform de door Oracle aangegeven tijdslijnen en expiraties.

4.2.1.2 Service requests

TECHNISCH BEHEERDER voert op verzoek van het CAK Service Requests uit. Service Requests behoren tot de standaard Dienstverlening technisch beheer. Hieronder geven we weer welke Service Requests wij onderscheiden:

- het opvoeren, verwijderen en resetten van database users;
- het verplaatsen van bestanden binnen het beheerde File system;
- het automatische verversen van omgevingen starten/stoppen;
- het killen van database sessies;
- het toevoegen/verwijderen van rechten (database en filesystem);
- DBA werk op verzoek gebruiker (vergroten tablespaces, indexes etc.);
- het starten/stoppen van de batchscheduler OHI;
- het aanpassen van database en OSB settings;
- het aanpassen van post clone scripting en Shell scripts;

TECHNISCH BEHEERDER stelt een selfserviceportaal beschikbaar. Alle service request worden voor zover mogelijk automatisch uitgevoerd.

4.2.1.3 Niet-standaard wijzigingen

TECHNISCH BEHEERDER voert op verzoek van het CAK niet-standaard wijzigingen uit. Hieronder vallen wijzigingsverzoeken in het kader van vernieuwingen en specifiek door het CAK geïnitieerde projecten opgenomen in de herzieningsclausule. De kosten van niet-standaard wijzigingen worden berekend op basis van de uurtarieven van de consultant en projectleider van TECHNISCH BEHEERDER zoals in ingediend in het Prijzenblad. Voor niet-

standaard wijzigingen stelt TECHNISCH BEHEERDER per geval een offerte op. TECHNISCH BEHEERDER voert de werkzaamheden niet uit zonder schriftelijk akkoord van het CAK

4.2.1.4 Spoedaanpassing

TECHNISCH BEHEERDER voorziet in de mogelijkheid om een spoedaanpassing door te voeren indien het CAK daar om vraagt. In incidentele gevallen (maximaal 6 maal per jaar) kan het CAK verzoeken om deze spoedaanpassingen op de Werkdag van aanvraag in de avonden (na 18:30 uur) uit te voeren. Deze spoedaanpassingen vallen binnen de standaard Dienstverlening.

4.2.2 Ondersteuning

De diensten, die door TECHNISCH BEHEERDER worden geleverd, laten zich in twee delen opsplitsen:

- A. het leveren van ondersteuning aan het CAK;
- B. het technisch beheer van het OHI landschap.

Het eerste deel (A) heeft betrekking op de interactie met het CAK over de dienstverlening, zoals bijvoorbeeld de service desk, plannen en uitvoeren van releases, operationeel overleg, tactisch overleg, diensten rapportage enzovoorts. Het tweede deel (B) gaat over de inhoud van de dienst, dus het beheren van hardware, systemen, software, monitoring, back-up, enzovoorts. De ondersteuning op de dienstverlening wordt primair geboden door middel van de service desk. Het betreft een tweede lijn support service desk, waarbij het uitgangspunt is dat TECHNISCH BEHEERDER geen direct contact heeft met de eindgebruikers. De eerste lijn ondersteuning wordt geleverd door het CAK. De service desk is primair bedoeld om de beheerders van het CAK te ondersteunen bij het complete beheer van het OHI landschap.

4.2.3 Kwetsbaarheden

Het proces van security management zorgt ervoor dat de applicatie inclusief onderliggende software bijgewerkt blijft qua beveiliging. TECHNISCH BEHEERDER wordt actief op de hoogte gehouden via diverse bronnen over beveiligingsupdates die van toepassing zijn op het technische beheer voor het CAK. TECHNISCH BEHEERDER heeft hiervoor een security servicedesk ingericht die dagelijks alle security meldingen doorneemt en waar nodig actie onderneemt. Als TECHNISCH BEHEERDER op de hoogte wordt gebracht van een bekend beveiligingsprobleem dat van toepassing is op het CAK dan maakt TECHNISCH BEHEERDER hiervoor een ticket aan en stelt het CAK hiervan de op de hoogte volgens het change management proces. Indien de functionele impact nihil is voert TECHNISCH BEHEERDER deze beveiligingsupdate direct door. Na de uitrol van een patch die een beveiligingsprobleem oplost wordt er gekeken of er additionele maatregelen getroffen kunnen worden om herhaling te voorkomen. Indien dit mogelijk is worden deze extra maatregelen met het CAK besproken en uitgevoerd volgens het change proces. Naast deze werkzaamheden valt hieronder ook het plaatsen en periodiek toepassen van de Oracle Critical Patch Updates (CPU's). De uiteindelijk onderling afgestemde frequentie voor het plaatsen van CPU's wordt in het DAP vastgelegd.

5. SERVICELEVELS VOOR SERVICEDESK

5.1 Inleiding

De medewerkers van de servicedesk van het CAK kunnen incidenten, problemen, wijzigingen en informatie verzoeken aanmelden bij de servicedesk van TECHNISCH BEHEERDER. Alle verzoeken worden vastgelegd in het servicedesksysteem van TECHNISCH BEHEERDER. Dit servicedesksysteem wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor elk verzoek gebruikt.

5.2 Service window

Het service window (openingstijden) van de servicedesk van TECHNISCH BEHEERDER voor actieve monitoring en alarmering van incidenten op de productieomgeving is op alle werkdagen van 07:30-18:00 uur, uitgezonderd nationaal erkende feestdagen.

5.3 Reactietijd

Reactietijd is gedefinieerd als de hoeveelheid tijd, tijdens het service window, dat TECHNISCH BEHEERDER nodig heeft om een ticket, aangemeld in het servicedesksysteem door het CAK, in behandeling te nemen.

Berekening $A = \text{Tijdstip van acceptatie door engineer} - \text{tijdstip aanmelding ticket}$

De reactietijd wordt gemeten in minuten en wordt op basis van de volgende niveaus beoordeeld:

Omschrijving	GROEN	ORANJE	ROOD
Prioriteit 1	A < 15 minuten	15 – 60 minuten	> 60 minuten
Prioriteit 2	A < 30 minuten	30 – 120 minuten	> 120 minuten
Prioriteit 3	A < 60 minuten	60 – 240 minuten	> 240 minuten
Prioriteit 4	A < 60 minuten	60 – 360 minuten	> 360 minuten

5.4 Hersteltijden

Oplostijd is gedefinieerd als de hoeveelheid tijd, tijdens het service window, dat TECHNISCH BEHEERDER nodig heeft om een ticket van type incident, aangemeld in het servicedesksysteem door het CAK, op te lossen.

Berekening $A = \text{Tijdstip van aanmelden door het CAK} - \text{tijdstip afmelding ticket aan het CAK}$

Omschrijving	GROEN	ORANJE	ROOD
Prioriteit 1	A < 2 uur	2 – 4 uur	> 4 uur
Prioriteit 2	A < 4 uur	4 – 8 uur	> 8 uur
Prioriteit 3	A < 12 uur	12 – 48 uur	> 48 uur
Prioriteit 4	A < 5 werkdagen	5 – 7 werkdagen	> 7 werkdagen

6. SERVICELEVELS VOOR DE DIENST

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de diensten niveaus weergegeven die zijn overeengekomen voor het leveren van de dienst. Deze dienst bestaat uit de elementen zoals die in 4.2 zijn weergegeven. De KPI's die de dienst in termen van niveaus beschrijven zijn:

- Beschikbaarheid;
- Back-up. Voor deze elementen wordt de KPI in dit hoofdstuk beschreven.

6.2 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van het systeem wordt gemeten en per maand achteraf gerapporteerd. Daarbij spelen vier factoren een rol:

1. De uptime van het systeem;
2. Het meetinterval (beschikbaarheid 10x5 / 24x7)
3. De ongeplande downtijd van het systeem;
4. De geplande downtijd van het systeem.

Berekening In de onderstaande formule is aangegeven hoe de beschikbaarheid per maand wordt berekend:

$$A = (Uptime + geplande\ downtime - ongepland\ downtime) / Meetinterval$$

Omschrijving	GROEN	ORANJE	ROOD
Beschikbaarheid	A > 99,5%	99,5% - 99,0%	< 99,0%

6.3 Back-up controle

Back-up controle heeft betrekking op de back-ups van de productie databases. De back-ups voor de niet productie databases vallen buiten de scope van deze KPI. De retentie en periodiciteit van de back-ups is vastgelegd in het DAP. TECHNISCH BEHEERDER voert onderstaande back-up controles uit:

- dagelijks wordt er middels de monitoring software een controle op de RMAN back-up logfiles uitgevoerd;
- iedere week een controle op database integriteit door gebruik te maken van de Oracle back-up utility RMAN.

Iedere gefaalde back-up controle wordt vastgelegd in het TECHNISCH BEHEERDER Ticketsysteem met daarin opgenomen de oorzaak en oplossing om een herhaling te voorkomen. De bron voor het vaststellen zijn de tickets in het TECHNISCH BEHEERDER Ticketsysteem. Het instrument is een telling van het aantal gefaalde back-ups gedurende een maand. De norm is dat alle back-ups foutloos zijn afgerond.

Dit vertaalt zich in de volgende KPI:

Omschrijving	GROEN	ORANJE	ROOD
Aantal gefaalde back-ups / maand	0	0 - 2	> 2

6.4 SLA Rapportage

Maandelijks wordt er een SLA rapportage opgeleverd door TECHNISCH BEHEERDER waarin over de volgende zaken wordt gerapporteerd:

- De prestaties op de verschillende KPI's;
- Een overzicht van de open en gesloten servicedesk tickets.