



## Service Level Agreement (SLA)

**contractnummer:**

<naam Opdrachtnemer>

IUC:

**Datum:**

XX maand 202X

**Versie:**

0.9



## Inhoud

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Versie beheer en distributie—5</b>                                    |
| <b>2</b> | <b>Inleiding—6</b>                                                       |
| 2.1      | Introductie—6                                                            |
| 2.1.1    | Organisatie Opdrachtgever—6                                              |
| 2.2      | Doel van de SLA—6                                                        |
| 2.3      | Looptijd van het SLA—6                                                   |
| 2.4      | Goedkeuring en beheer SLA—6                                              |
| 2.5      | Reikwijdte—7                                                             |
| 2.6      | Definities—7                                                             |
| <b>3</b> | <b>Dienstverlening—9</b>                                                 |
| 3.1      | Omschrijving dienstverlening—9                                           |
| 3.1.1    | Up tot date houden (onderhouden) bestaande Online Product—9              |
| 3.2      | Online Dienst; ontsluiting van het Online Product—9                      |
| 3.2.1    | Randvoorwaarden—9                                                        |
| 3.2.2    | Toegang—9                                                                |
| 3.2.3    | Hosting—10                                                               |
| 3.2.4    | Continuïteit/minimaal dataverlies—10                                     |
| 3.2.5    | Back-up/Restore—10                                                       |
| 3.2.6    | Security—10                                                              |
| 3.2.7    | Informatiebeveiliging/datalekken—11                                      |
| 3.2.8    | Onderhoud/security patch/release—11                                      |
| <b>4</b> | <b>Servicedesk—13</b>                                                    |
| 4.1      | Algemeen—13                                                              |
| 4.2      | Bereikbaarheid—13                                                        |
| 4.3      | Indienen van een Melding: contactpersoon en vorm—13                      |
| 4.4      | Beoordelen van een Melding (prioriteit, doorlooptijd en communicatie)—14 |
| 4.4.1    | Incidenten—14                                                            |
| 4.4.2    | Beveiligingsincidenten—14                                                |
| 4.4.3    | Gebruikersvraag—14                                                       |
| 4.4.4    | Incidenten classificatie—14                                              |
| 4.4.5    | Oplostijden, afsluiting en communicatie—15                               |
| 4.5      | Registratie van Meldingen (Incidenten rapportage)—15                     |
| 4.6      | Communicatie bij een melding—16                                          |
| 4.7      | Communiceren van IP-adressen—16                                          |
| <b>5</b> | <b>Rapportage en KPI's—17</b>                                            |
| 5.1      | Rapportage—17                                                            |
| 5.2      | KPI's—18                                                                 |
| 5.2.1    | Scoremethodiek—18                                                        |
| 5.2.2    | KPI's Procedureel—18                                                     |
| 5.3      | KPI's Techniek—18                                                        |
| 5.3.1    | KPI's Dienstverlening—19                                                 |
| 5.3.2    | KPI's Servicedesk—20                                                     |

|          |                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------|
| <b>6</b> | <b>Overlegstructuur en communicatie—21</b>                |
| 6.1      | Strategisch/tactisch overleg annex Leveranciersgesprek—21 |
| 6.2      | Operationeel overleg—21                                   |
| 6.3      | Klachtafhandeling en escalatieprocedure—22                |
| 6.3.1    | Wijze van klachtafhandeling—22                            |
| <b>7</b> | <b>Exit procedure—23</b>                                  |
| 7.1      | Offline stellen van het portaal en content—23             |
| <b>8</b> | <b>Bijlagen—24</b>                                        |
| 8.1      | Bijlage 1 – Contacten—24                                  |
| 8.1.1    | Opdrachtgever—24                                          |
| 8.1.2    | Opdrachtnemer—24                                          |

## 1 Versie beheer en distributie

### Versielijst

| Versie | Datum | Auteur | Omschrijving aanpassingen |
|--------|-------|--------|---------------------------|
|        |       |        |                           |
|        |       |        |                           |
|        |       |        |                           |
|        |       |        |                           |

### Distributielijst

| Versie | Datum | Aan | Status |
|--------|-------|-----|--------|
|        |       |     |        |
|        |       |     |        |
|        |       |     |        |
|        |       |     |        |

## 2 Inleiding

### 2.1 Introductie

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening voor de *levering van online woordenboeken* van <naam Opdrachtnemer> (hierna te noemen "Opdrachtnemer") aan De Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de Categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling -V&PO - (hierna te noemen "Opdrachtgever"), gezamenlijk te noemen "(de/beide) Partijen".

De SLA behoort bij de overeenkomst genaamd "Overeenkomst ARVODI-2025 inzake levering van online woordenboeken" met kenmerk IUC24-713, hierna te noemen "Overeenkomst", die Partijen hebben afgesloten met betrekking tot het leveren van de Online Dienst en het Online Product zoals nader benoemd in hoofdstuk 3 van dit document.

#### 2.1.1 Organisatie Opdrachtgever

Categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (hierna te noemen: V&PO) handelt voor en namens de in de Overeenkomst genoemde deelnemende overheidsinstanties (Ministeries, Hoge Colleges van Staat, Zelfstandig Bestuursorganen, et cetera).

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Overeenkomst en daaruit voortgekomen SLA uitgevoerd door de contractmanager V&PO.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt. De contractmanager heeft een ondersteunende rol naar de deelnemende organisaties waarbij de focus ligt op de gemeenschappelijke vraagstukken op strategisch/tactisch niveau.

De (contactpersonen van de) deelnemende organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de kwaliteit en kwantiteit van de Overeenkomst binnen de eigen organisatie en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering.

### 2.2 Doel van de SLA

De SLA is een beschrijving van de overeengekomen dienstenniveaus door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever, de nader gemaakte afspraken daarover en de te volgen procedures en daarmee te komen tot:

- borging van de best mogelijke invulling en continuïteit van de afgesproken diensten;
- vergroten van de efficiëntie;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering.

Hiermee dient de SLA de belangen van beide partijen.

### 2.3 Looptijd van het SLA

De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst, inclusief verlengingsopties.

### 2.4 Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van dit document is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Partijen.

De goedkeuring van dit document en (latere) wijzigingen daarop, wordt tijdens het (periodieke) contractmanagement overleg aan Partijen voorgelegd. Indien beiden akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in het "Contractmanagement - Leverancier" vergaderverslag onder de vermelding van de nieuwe versie en datum van het document. De aanpassing van de SLA wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Beide Partijen keuren daarna de nieuwe SLA goed en tekenen deze.

Bijlage 1 van de SLA kan met wederzijdse toestemming geüpdatet worden zonder dat hiervoor de SLA in versie opgehoogd hoeft te worden.

## 2.5 Reikwijdte

- Deze SLA beperkt zich tot leveren van de Online Dienst en het Online Product.
- Technisch Infrastructuur (van departementen) van de Opdrachtgever en het diagnosticeren en/of verhelpen van netwerk- en/of computerstoringen binnen deze Infrastructuur vallen buiten de reikwijdte van deze SLA. Partijen verplichten zich echter om zich in te spannen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
- Indien er escalaties zijn, worden die conform de klachtafhandeling en escalatieprocedure, beschreven in paragraaf 6.3, afgehandeld.
- De aansluiting van de Opdrachtnemer op een overheidsportaal zoals Leesrijk, Leer-Rijk, Learning Management System (LMS) (en logische opvolgers daarvan) en het portaal (integrators) van de Opdrachtnemer vallen onder deze SLA. De overheidsportalen zelf zijn uitgesloten van deze SLA.

## 2.6 Definities

In de onderstaande verklarende woordenlijst wordt een uitleg gegeven van de belangrijkste begrippen die van toepassing zijn binnen de context van alle documenten behorende tot deze SLA. De definities zoals opgenomen in de ARVODI-2025 zijn van toepassing op deze SLA.

| Begrip /afkorting                 | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autorisatie identificatie methode | Het IP-adres, het domein, of identity provider (bij Single Sign On) waarmee opdrachtgever toegang krijgt tot de Online Dienst van de Opdrachtnemer. Bij een eerste aanmelding door Gebruiker al dan niet gecombineerd met password en login.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Beschikbaarheid                   | De mate waarin de Online Dienst (het portaal) en het Online Product (de inhoud) aanwezig zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Calamiteit                        | Een ramp of een niet verwachte gebeurtenis die invloed heeft op de beschikbaarheid van de Online Dienst en het Online Product                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Contactpersoon                    | De persoon die optreedt als vertegenwoordiger van de Opdrachtgever (deelnemende organisaties) voor het contact met de contactpersoon van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Data                              | Verzameling van gegevens of informatie opgeslagen in een database van de opdrachtgever. Denk daarbij aan persoonsgegevens en gebruiksinformatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Downtime                          | De periode waarin de Online Dienst en het Online Product niet beschikbaar is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Gebruiker                         | Iedere persoon die werkzaam is (al dan niet in dienst) bij Opdrachtgever, die toegang dient te hebben tot de Online Dienst en het Online Product van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gebruikersvraag                   | Een verzoek om uitleg over de werking of bediening van de Online Dienst, dan wel een verzoek over de wijze van het gebruik van de Online Dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Incident                          | <p><u>Voor de Online Dienst</u><br/>De constatering dat het portaal niet functioneert conform de overeengekomen functionaliteiten van de laatst uitgeleverde versie of update dat als maatstaf wordt genomen.</p> <p><u>T.a.v. het Online Product</u><br/><i>De constatering dat:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Online Dienst/Online Product niet beschikbaar zijn;</li> <li>2. De levering van de inhoud niet volledig is;</li> <li>3. De (updates van) inhoud niet en/of te laat wordt geleverd;</li> </ol> <p><i>Terwijl:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. De Infrastructuur van de Opdrachtgever goed functioneert;</li> <li>5. De Infrastructuur van derden goed functioneert.</li> </ol> |
| Infrastructuur                    | Het geheel van ICT-oplossingen en -voorzieningen onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer tot aan de connectie met het internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kalenderdag                       | Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kantoortijden                     | Van 08:30 tot 17:30 CET op Werkdagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| KPI                               | Kritieke Prestatie Indicator (de Engelse term is key performance indicator). Met kritieke prestatie-indicatoren worden prestaties gemeten. Ze maken de voortgang meetbaar en concreet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Begrip /afkorting        | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kwetsbaarheid            | Kwetsbaarheden zijn afwijkingen die een risico vormen voor de beveiliging van een portaal.                                                                                                                                                                                                       |
| Latency                  | De vertraging in de gegevensoverdracht.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Leveranciersgesprek      | Periodiek overleg tussen Partijen teneinde overeenstemming te bereiken over de geleverde diensten in relatie tot de afgesproken KPI's. Daarbij over en weer acties af te stemmen en te bewaken aan de hand van de contractuele afspraken, de vorige rapportages en de toekomstige verwachtingen. |
| Melding                  | Een door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gemeld Incident, Gebruikersvraag of wens.                                                                                                                                                                                                            |
| Online Dienst            | De online (digitale) omgeving of portaal waar de overeengekomen inhoud (Online Product) beschikbaar wordt gesteld.                                                                                                                                                                               |
| Online Product           | De inhoud die via een Online Dienst (portaal) wordt ontsloten.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Onderhoud Online Product | De inhoud wordt regelmatig geactualiseerd zodat het blijft aansluiten bij de laatste ontwikkelingen.                                                                                                                                                                                             |
| Opdrachtgever            | De contracteigenaar en de in het bereik aangegeven deelnemende organisaties.                                                                                                                                                                                                                     |
| Opdrachtnemer            | De contractuitvoerder die de gevraagde product-dienst combinatie beschikbaar stelt aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                            |
| Oplostijd Incident       | De maximale tijd waarbinnen het Incident moet zijn opgelost.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Oplostijd Melding        | De maximale tijd waarbinnen de Gebruikersvraag moet zijn beantwoord.                                                                                                                                                                                                                             |
| Penetratietest           | Een penetratietest, ook wel pentest genoemd, is een geautoriseerde poging om een beveiligingssysteem te omzeilen of te doorbreken, om zo inzicht te krijgen in de effectiviteit van dat systeem en om verbeterpunten te definiëren.                                                              |
| Performance              | De snelheid van respons binnen het portaal van de Opdrachtnemer, zowel bij individueel gebruik als tijdens en in relatie tot gelijktijdig (afgestemd) volumineus gebruik.                                                                                                                        |
| Servicedesk              | De helpdesk van de Opdrachtnemer waar operationele vragen (Gebruikersvragen) kunnen worden gesteld en Incidenten kunnen worden gemeld.                                                                                                                                                           |
| Ticketnummer             | Volgnummer van het Incident met daarin verwerkt de datum van aanmelding.                                                                                                                                                                                                                         |
| Uitval                   | Incident of Calamiteit die ervoor zorgt dat de Online Dienst en het Online Product (gedeeltelijk) niet beschikbaar is.                                                                                                                                                                           |
| Uptime                   | De periode waarin de Online Dienst en het Online Product beschikbaar is.                                                                                                                                                                                                                         |
| Werkdagen                | Maandag t/m vrijdag met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen als bedoeld in de Algemene Termijnenwet.                                                                                                                                                                       |

## 3 Dienstverlening

### 3.1 Omschrijving dienstverlening

De dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever omvat het 24/7 beschikbaar stellen van het Online Product (zoals gespecificeerd in de Overeenkomst) via de Online Dienst.

#### 3.1.1 *Up tot date houden (onderhouden) bestaande Online Product*

Het updaten van het Online Product is noodzakelijk om de actualiteit ervan te bewerkstelligen. Het Online Product dient regelmatig worden geactualiseerd.

### 3.2 Online Dienst; ontsluiting van het Online Product

#### 3.2.1 *Randvoorwaarden*

- Het Online Product is toegankelijk via een door de Opdrachtnemer ondersteund portaal of via een overheidsportaal zoals Leesrijk, Leer-Rijk of een Learning Management Systeem (LMS) en gedurende de hele contractperiode voor Opdrachtgever benaderbaar via gangbare browsers. Onder gangbare browsers wordt o.a. verstaan: Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox en Safari.
- Het door Opdrachtnemer aan te bieden Online Dienst en Online Product moet mobiele toegang ondersteunen (door het responsive zijn) en te gebruiken zijn op alle gebruikelijke devices met iOS, Android of Windows besturingssysteem.
- De Online Dienst en het Online Product van de Opdrachtnemer dienen een 'zero-client footprint' te hebben. Dat wil zeggen: er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de omschreven dienstverlening te kunnen benaderen.
- Alle componenten van de Online Dienst en het Online Product bieden een uniforme gebruikersinterface.
- De Opdrachtnemer zorgt voor up-to-date technische documentatie en gebruikershandleidingen.
- Opdrachtnemer zorgt voor een dermate goede Beschikbaarheid en bandbreedte dat de Latency niet hoger wordt dan 150 milliseconden en minimaal 10.000 Gebruikers van Opdrachtgever gelijktijdig toegang hebben tot de Online Dienst en het Online Product zonder dat de Latency daar onder lijdt.
- De Online Dienst en het Online Product voldoen aan de huidige Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 en eventuele opvolgende standaarden gedurende de looptijd van de Overeenkomst (zie ook [Een toegankelijke digitale overheid | Digtogankelijk](#)).

#### 3.2.2 *Toegang*

Het Online Product wordt door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld via de Online Dienst.

Toegang tot de Online Dienst dient mogelijk te zijn via Autorisatie op basis van IP-adres, domeinnaam of via Single Sign On. Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor autorisatie op basis van gebruikersnaam en wachtwoord.

De procedure voor het inloggen op de Online Dienst wordt door Opdrachtnemer bij aanvang van de Overeenkomst aangeleverd als factsheet en door Opdrachtgever verspreid onder de deelnemende organisaties. Alle personen die werkzaam zijn voor de bij Opdrachtgever aangesloten deelnemende organisaties (zie Overzicht met deelnemende organisaties (bijlage 6 van de Overeenkomst)) hebben toegang tot de Online Dienst.

Aanvragen van toegang kan middels selfservice, waarbij de Gebruiker een zakelijk e-mailadres op moet geven. Controle vindt plaats op basis van gevalideerde Opdrachtgever e-maildomeinen. Deelnemer/Gebruiker stemt dit zelf af met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan dit -bij twijfel- bij de Contractmanager V&PO toetsen.

| Wijziging                          | Duur   | Details                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanpassen IP-adressen /domeinnamen | 24 uur | Binnen 24 uur na het verzoek voor de aanpassing van de IP reeks (reeksen) dan wel de domeinnaam is deze getest en operationeel. Het verzoek voor aanpassing kan alleen per e-mail gedaan worden door een Gebruiker van de organisatie waar het IP adres betrekking op heeft. Wel kan Opdrachtnemer bij de Contractmanager V&PO een check doen of de IP-range gewijzigd moet worden. |

### 3.2.3 Hosting

Opdrachtnemer levert een Online Product (digitale inhoud) via het platform van Opdrachtnemer. De Data en de Online Dienst (portaal) bevinden zich in een datacentrum binnen de Europese Unie (EU)/Europese Economische Ruimte (EER). Dit geldt voor alle Data en alle aanwezige logica. De Online Dienst en Data zijn redundant uitgevoerd. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer maatregelen heeft genomen om uitval te voorkomen of te beperken. Denk daarbij aan noodstroomvoorziening, tweede server of een tweede datacentrum. De Opdrachtgever levert zowel een gebruikersacceptatie omgeving als een productie omgeving.

### 3.2.4 Continuïteit/minimaal dataverlies

Opdrachtnemer neemt maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening bij Calamiteiten te waarborgen. De Online Dienst en het Online Product zijn na een calamiteit binnen 72 uur weer volledig functioneel beschikbaar. Daarbij is een dataverlies van maximaal 24 uur acceptabel.

### 3.2.5 Back-up/Restore

Alle Data wordt bewaard en niet uit de applicatie verwijderd gedurende de contractduur, tenzij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dit vereist. Opdrachtnemer heeft een vastgestelde back-up procedure en dat is om te zorgen dat er minimaal dataverlies is in geval van een Calamiteit of een Incident. De back-up wordt dagelijks opgeslagen op een aparte locatie. Daarnaast wordt er een week-, maand- en jaarback-up opgeslagen zodat het mogelijk is om Data van langere tijd geleden terug te halen. Opdrachtnemer voert minimaal één keer per jaar een back-up restore-test uit om de kwaliteit van de back-up te valideren.

### 3.2.6 Security

De Online Dienst en het Online Product van Opdrachtnemer zijn veilig voor gebruik en worden voortdurend getest op veiligheid. Opdrachtnemer laat regelmatig een Penetratietest uitvoeren om kwetsbaarheden/veiligheidsrisico's vroegtijdig te identificeren en te verhelpen. Opdrachtgever ontvangt een rapport van de Penetratietest met daarin opgenomen de bevindingen (voorzien van kwalificatie) en de genomen/geplande maatregelen.

Kwetsbaarheden worden actief gemonitord door de Opdrachtnemer. Indien er een kwetsbaarheid wordt geconstateerd (bijv. door melding van het National Cyber Security Center (NCSC)), worden er mitigerende maatregelen genomen en de Opdrachtgever en contactpersonen van de deelnemende organisaties worden hier tijdig over geïnformeerd.

De Opdrachtgever kan verzoeken om een Penetratietest. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Indien er een Penetratietest beveiligingsdienst wordt uitgevoerd, gelden de volgende regels voor de aangetroffen Kwetsbaarheden gedurende een Penetratietest en een kwetsbaarheidenscan:

- Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd door middel van het Common Vulnerability Scoring System (momenteel CVSS 3.1).
- Kritische bevindingen (critical) dienen per direct te worden weggenomen door de Opdrachtnemer.
- Voor hoge risicobevindingen (high risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer.
- Voor Kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als "gemiddeld" en "laag" worden termijnen van respectievelijk drie en zes maanden gehanteerd (comply).

- Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid geclassificeerd als “gemiddeld” of “laag”, niet te verhelpen, dient de Opdrachtnemer hiervoor een motivering op te leveren (explain) aan de Opdrachtgever en deze motivering akkoord te laten verklaren door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de oplostermijnen en deze scoringssystematiek.

### 3.2.7 Informatiebeveiliging/datalekken

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) met BBN-niveau 1 is van toepassing op deze dienstverlening. Opdrachtnemer zal haar diensten voor Opdrachtgever in overeenstemming met de gestelde eisen beveiligen en werkt mee aan controleverzoeken van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer handhaaft een hoog kwaliteitsniveau, geeft uitvoering aan een integraal risk & compliancebeleid dat volledig in overeenstemming is met geldende wet- en regelgeving en hanteert de wettelijke regels voor melding van datalekken.

#### **Datalek**

##### Afspraken betreffende inbreuken in verband met persoonsgegevens

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onder onredelijke vertraging en in elk geval binnen 24 uur na ontdekking van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (“inbreuk”).

Alle communicatie met Opdrachtgever ten aanzien van de inbreuk dient te verlopen via de afdeling CIO Office Beleidsdepartement, per e-mail [datalekken@minfin.nl](mailto:datalekken@minfin.nl) met cc aan de Categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO) [Categorie.vakkennis.en.persoonlijke.ontwikkeling@minfin.nl](mailto:Categorie.vakkennis.en.persoonlijke.ontwikkeling@minfin.nl).

##### Informatie die ten minste door verwerker moet worden verstrekt

- Aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens
- De persoonsgegevens en betrokkene
- Waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens
- Maatregelen die verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan

Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever voortdurend op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rond de inbreuk en van de maatregelen die Opdrachtnemer treft om de gevolgen van de inbreuk te beperken en herhaling te voorkomen.

Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever alle noodzakelijke informatie, en volledige medewerking, die Opdrachtgever nodig heeft om te voldoen aan de meldplicht van artikel 33 en 34 van de verordening aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen.

### 3.2.8 Onderhoud/security patch/release

Onder “technisch beheer” en “onderhoud” vallen alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren en herstellen, waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden.

In de regel zal het onderhoud buiten Kantoortijden plaatsvinden. Wanneer zich echter een Incident met een hoge prioriteit voordoet, kan onderhoud ook tijdens Kantoortijden uitgevoerd worden, echter dan wel zo ruim mogelijk van te voren melden.

#### **Gepland onderhoud**

Onder gepland onderhoud wordt verstaan: het verbeteren van de mogelijkheden om de applicatie te onderhouden en/of te exploiteren. Binnen gepland onderhoud valt het uitvoeren van werkzaamheden aan de applicatie om de continuïteit, veiligheid en bruikbaarheid van de dienstverlening te garanderen.

Geplande onderhoudswerkzaamheden met impact voor gebruikers worden minimaal tien (10) Werkdagen van tevoren gemeld bij de contactpersonen van deelnemende organisaties.

### **Incidenteel onderhoud**

In uitzonderlijke gevallen kan Opdrachtnemer besluiten (spoed)onderhoud uit te voeren (i.v.m. security- of beschikbaarheid issues). Onderhoud wordt alleen als spoedonderhoud gezien als zich onvoorziene omstandigheden voordoen die de continuïteit en/of de beveiliging van de dienst of andere diensten van Opdrachtnemer in gevaar brengen. Hierdoor kan de Online Dienst en het Online Product tijdelijk niet beschikbaar zijn. Opdrachtnemer zal deze werkzaamheden altijd zo spoedig als mogelijk melden bij Opdrachtgever en bij contactpersonen van deelnemende organisaties.

### **Releases**

De Opdrachtgever heeft een ontwikkelkalender waarin hardware-en/of systeemwijziging en wijzigingen van de functionaliteiten (op basis van gebruikerswensen) zijn opgenomen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever (in het periodieke overleg) over de doorontwikkeling van de Online Dienst.

De Opdrachtnemer rolt nieuwe releases (uitgebreid getest, waaronder borgingen compatibiliteit met door Opdrachtgever gebruikte Operating Systemen en Web-Browsers) van de Online Dienst uit buiten Kantoortijden. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en de contactpersonen van de deelnemende organisaties uiterlijk 30 dagen voor de nieuwe release over de wijzigingen in de nieuwe versie van de Online Dienst (het portaal). De Gebruikers ondervinden geen hinder van het uitrollen van een nieuwe release.

## 4 Servicedesk

### 4.1 Algemeen

Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de continuïteit van de dienstverlening een vast contactpersoon voor Opdrachtgever beschikbaar die zorgt voor afhandeling van incidenten en Gebruikersvragen. Incidenten kunnen per telefoon, de applicatie en per e-mail worden gemeld.

De contactpersonen van de deelnemende organisaties kunnen een Melding indienen bij de Servicedesk van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer communiceert over de Melding met de contactpersoon die de melding bij Opdrachtnemer heeft aangemeld.

### 4.2 Bereikbaarheid

Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar voor het indienen van Meldingen tijdens Kantoortijden. Daarnaast kunnen Meldingen ook per e-mail worden ingediend.

Meldingen die na kantoortijd binnenkomen worden de eerstvolgende Werkdag in behandeling genomen.

| Contactgegevens contactpersoon |  |
|--------------------------------|--|
| Naam                           |  |
| Telefoon                       |  |
| E-mail                         |  |

### 4.3 Indienen van een Melding: contactpersoon en vorm

Meldingen bij de Servicedesk worden gedaan door Opdrachtgever onder vermelding van gegevens van de contactpersoon van Opdrachtgever met wie door de Servicedesk over de Melding gecommuniceerd kan worden:

- a) Naam
- b) Telefoonnummer
- c) e-mailadres

Een Melding dient zo compleet mogelijk door Opdrachtgever te worden aangeleverd. De volgende informatie wordt hierbij aangeleverd:

- d) Omschrijving van het Incident inclusief eventuele foutmeldingen;
- e) Tijdstip van het Incident;
- f) Naam van de module of de titel waar het Incident optreedt;
- g) Beschrijving van de stappen die de Gebruiker heeft doorlopen voordat het Incident werd geconstateerd;
- h) Aanvullende informatie zoals een schermprint van het opgetreden Incident en een beschrijving van de stappen die zijn gezet voordat het Incident optreedt.

Van Meldingen die telefonisch door Opdrachtgever worden gedaan, kan de Servicedeskmedewerker – afhankelijk van het belang of complexiteit van de Melding - vragen om deze alsnog in schriftelijke vorm aan te leveren.

Indien de Melding niet volledig is en/of essentiële bijlagen ontbreken, zal de Servicedeskmedewerker contact met de contactpersoon van de Opdrachtgever (aanmelder) opnemen. Vertraging in de oplostijd als gevolg hiervan is niet toerekenbaar aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aanlevering van de Melding bij de Servicedesk.

#### 4.4 Beoordelen van een Melding (prioriteit, doorlooptijd en communicatie)

Aangebrachte Meldingen vallen uiteen in Incidenten en Gebruikersvragen.

##### 4.4.1 Incidenten

Alle gevallen waarin de dienstverlening door de Opdrachtnemer in meer of mindere mate negatief geraakt is.

##### 4.4.2 Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten zijn incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de Data in informatie verwerkende systemen hebben.

Onder Beveiligingsincidenten worden o.a. de onderstaande incidenten bedoeld:

- a) (Poging tot) Cyberinbraak;
- b) Responsible Disclosure/ Coördinated Vulnerability Disclosure (CVD);
- c) Common Vulnerability & Exposures (CVE) & Security Notes en NCSC kennisgevingen;
- d) Bevindingen Pentest.

##### 4.4.3 Gebruikersvraag

Opdrachtnemer dient een Gebruikersvraag (bijv. een verzoek om uitleg over de werking of bediening van de Online Dienst binnen twee Werkdagen van een adequaat inhoudelijk antwoord te voorzien. Lukt het niet om dit inhoudelijke antwoord te geven dan wordt binnen één Werkdag een inschatting van de nog benodigde tijd gegeven.

##### 4.4.4 Incidenten classificatie

Aangebrachte Incidenten zullen door de Servicedeskmedewerker worden beoordeeld en ingedeeld op prioriteit. Beveiligingsincidenten worden altijd geclassificeerd als prio 1.

| <b>Incidenten die het effect hebben dat grotendeels alle klanten van Opdrachtnemer en hun Gebruikers geraakt worden (&gt;90%), betreffende:</b> | <b>Prio 1</b> | <b>Prio 2</b> | <b>Prio 3</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Beveiligingsincidenten                                                                                                                          | X             |               |               |
| Beschikbaarheid van de Online Dienst                                                                                                            | X             |               |               |
| Performance van de Online Dienst                                                                                                                |               | X             |               |
| Functionaliteit van de Online Dienst (zoeken & vinden, deep-linking, opslaan, opslaan/printen, browsen, persoonlijke profielen)                 |               | X             |               |

| <b>Overige Incidenten, betreffende:</b>                          | <b>Prio 1</b> | <b>Prio 2</b> | <b>Prio 3</b> |
|------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Beschikbaarheid Online Product                                   |               | X             |               |
| Compleetheid Online Product                                      |               |               | X             |
| Actualiteit van Online Product                                   |               |               | X             |
| Overige functionaliteit (uitsluitend klant specifiek betreffend) |               | X             |               |
| User rights                                                      |               | X             |               |
| Gebruikersvragen functioneel                                     |               |               | X             |

#### 4.4.5 Oplostijden, afsluiting en communicatie

De Servicedesk dient de in de onderstaande tabel genoemde oplostijden te realiseren. Die tijden gelden vanaf het moment dat de Melding bij de Servicedesk binnenkomt.

Oplostijden worden gerekend tijdens de Kantoortijden van de Servicedesk. Zo zal dus de oplostijd voor een Incident (prio 1) die op een Werkdag om of na 17:30 uur bij de Servicedesk binnenkomt de volgende werkdag om 12:00 uur aflopen. Beveiligingsincidenten dienen door de Opdrachtnemer altijd met de hoogste prioriteit te worden opgepakt en ook na Kantoortijd te worden afgehandeld.

| Omschrijving                 | Reactietijd |
|------------------------------|-------------|
| Incidenten – prio 1          | Max. 4 uur  |
| Incidenten – prio 2          | Max. 8 uur  |
| Incidenten – prio 3          | Max. 16 uur |
| Gebruikersvragen functioneel | Max. 16 uur |

#### Diagnose stellen en reactie

De Servicedeskmedewerker onderzoekt de Melding of laat deze onderzoeken. Hierna wordt contact opgenomen met de aanmelder om de status van dat moment te bespreken en, indien aan de orde, de aanmelder te informeren met betrekking tot een te verwachten oplossingstermijn.

#### Oplossing implementeren

Als de mogelijke oplossing een quick fix is en deze kan snel worden doorgevoerd zonder veel impact dan wordt deze met de aanmelder besproken en de oplossing doorgevoerd. Opdrachtnemer controleert bij de aanmelder of de oplossing voldoet.

Als de oplossing meer impact heeft, dan wordt er een wijziging aangemaakt en wordt de oplossing in een nieuwe versie (release)opgenomen.

#### Afsluiten van de Melding

Na afhandeling van de Melding zal de Servicedeskmedewerker de geregistreerde Melding de status "gesloten" meegeven en aanmelder hierover berichten.

Indien Opdrachtgever het niet eens is met deze status, wordt door Opdrachtgever contact met de Servicedeskmedewerker opgenomen om de status van de Melding te bespreken.

#### Overige communicatie met betrekking tot Meldingen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen er gezamenlijk voor dat communicatie zo optimaal mogelijk zal plaatsvinden.

Adviezen die Opdrachtnemer afgeeft in relatie tot de Meldingen zullen zoveel mogelijk door Opdrachtgever worden opgevolgd. Partijen zullen er in alle gevallen naar streven een naar omstandigheden zo bevredigend mogelijke oplossing te realiseren.

### 4.5 Registratie van Meldingen (Incidenten rapportage)

Opdrachtnemer houdt een registratie bij van alle Incidenten en vragen. In deze registratie wordt tenminste onderstaande opgenomen:

- Omschrijving van het Incident;
- Tijdstip van het Incident;
- Naam van het product, databank of de titel waar het Incident optreedt;
- Beschrijving van de stappen die de Opdrachtgever heeft doorlopen voordat het Incident werd geconstateerd;
- De categorie waar volgens de Opdrachtgever de Melding moet worden ingedeeld;
- Datum en tijdstip waarop het issue opgelost is of de vraag beantwoord.

Vragen die direct door de Servicedesk kunnen worden beantwoord, kunnen ook in de registratie worden opgenomen wanneer deze nut hebben om een kennisbank op te bouwen en/of relevante statistische informatie te verzamelen.

#### **4.6 Communicatie bij een melding**

De Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat bij Opdrachtnemer de juiste e-mail adressen en telefoonnummers van de vaste contactpersonen van de deelnemende organisaties bekend zijn (zie Bijlage 1 van de SLA).

In geval van een generiek probleem – minimaal drie dezelfde soort meldingen – communiceert Opdrachtnemer hierover richting alle deelnemende organisaties.

Indien een Incident (prio 1) optreedt waardoor de Online Dienst in het geheel niet meer beschikbaar is voor Opdrachtgever en dit Incident langer dan één uur bedraagt, zal de Servicedesk – in aanvulling op de in deze SLA beschreven activiteiten - de contactpersonen binnen 30 minuten op de hoogte stellen (telefonisch en per e-mail) van het Incident.

Indien een beveiligingsincident optreedt wordt – in aanvulling op de in deze SLA beschreven activiteiten - de Categorie V&PO én de contractmanager V&PO per e-mail en telefonisch binnen 24 uur geïnformeerd.

#### **4.7 Communiceren van IP-adressen**

Communicatie over (wijzigingen van) IP-adressen gebeurt rechtstreeks tussen de deelnemende organisaties en de Opdrachtnemer. De deelnemende organisaties zijn dus zelf verantwoordelijk voor de doorgifte van de juiste IP-adressen die gebruik maken van het Online Product conform het overzicht van de deelnemende organisaties (Bijlage 4 van de Overeenkomst). De Categorie voorziet hier niet in en kan dit ook niet faciliteren.

## 5 Rapportage en KPI's

Voor de af te nemen diensten gelden door de Opdrachtgever gestelde service levels qua rapportage, dienstverlening en performance. Deze service levels staan benoemd in dit hoofdstuk.

Eén keer per jaar vindt er een leverancier (evaluatie)gesprek plaats waarin de dienstverlening van de afgelopen periode wordt besproken.

### 5.1 Rapportage

Opdrachtnemer voorziet in de behoefte om met behulp van rapportages inzicht te krijgen in gebruik van de Online Dienst en het Online Product.

Opdrachtnemer verstuurt aan de contractmanager V&PO vier keer per jaar een digitaal managementrapport.

In deze vier rapporten staan tenminste de volgende onderwerpen:

1. de uptime/downtime rapportage van het platform waarop de content te bereiken is voor de Gebruikers;
2. aantal keren dat het onderdeel/product geraadpleegd is, uitgesplitst per deelnemende organisatie (zonder persoonsgegevens of anderszins te herleiden naar Gebruikers);
3. de prestaties afgezet tegen de KPI's welke in de volgende paragraaf worden besproken;
4. actiepunten over de dienstverlening retrospectief en vooruitkijkend;
5. geregistreerde Meldingen/Incidenten/klachten.

De opleverdata van twee van de vier rapporten verloopt parallel aan de factuurtermijnen, zoals opgenomen in de Overeenkomst. Indien Opdrachtnemer twee keer per jaar een factuur indient conform de contractuele afspraken (via het benodigde portaal) dan levert hij gelijktijdig een rapport aan bij de Contractmanager V&PO. Deze rapportage is benodigd voor het kunnen afgeven van een prestatieverklaring, die essentieel is voor het uitbetalen van de facturen.

Dan resteren nog twee tussentijdse kwartaalrapportages, waarvan één rapport een uitgebreider jaarrapport is. Naast de hierboven opgesomde vijf onderwerpen, bevat dit jaarrapport nog de volgende zaken:

- top 5 meest geraadpleegde/bezochte onderdeel/product;
- top 5 minst geraadpleegde/bezochte onderdeel/product;
- top 5 van grootste gebruikers;
- totaal overzicht gebruik, historisch verloop vanaf begin contract;
- bevindingen (voorzien van kwalificatie) uitgevoerde Penetratietest en de genomen/geplande maatregelen.

Het rapport format wordt bij aanvang van het contract in onderling overleg vastgesteld.

## 5.2 KPI's

### 5.2.1 Scoremethodiek

De opdrachtgever hanteert een 10-puntsschaal waarbij 1 ( = zeer slecht) en 10 ( = uitmuntend) is.

### 5.2.2 KPI's Procedureel

| KPI Titel                 | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Score                                                                          |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Tijdigheid rapport        | Opdrachtnemer levert elk kwartaal digitaal een managementrapportage aan.                                                                                                                                                                                                                                 | Binnen 10 dagen na afloop kwartaal = norm = 10pt. Per 1 dag meer is -1 pt.     |
| Volledigheid rapport      | Afgesproken mate van volledigheid                                                                                                                                                                                                                                                                        | Goed = 100% compleet =10pt.<br>Iedere 10% minder is - 1pt                      |
| Prestatieverklaring input | Tijdige (binnen dezelfde week als factuurdatum) en volledige aanlevering door Opdrachtnemer van noodzakelijke gegevens en bewijsstukken opdat Opdrachtgever de prestatieverklaring kan opstellen en aftekenen en betaalbaar kan stellen.<br><br><b>Te leveren</b><br>a) Rapportage conform paragraaf 5.1 | Binnen dezelfde week als factuurdatum = norm = 10pt. Per 1 dag meer is - 1 pt. |
| Tijdigheid factuur        | Factuur aangeleverd per deelnemende organisatie op 15 maart en 15 september, conform de afgesproken aanleverwijze.                                                                                                                                                                                       | Binnen 10 dagen na afloop periode = norm = 10pt. Per 1 dag meer is - 1 pt.     |

## 5.3 KPI's Techniek

Opdrachtnemer meet de Beschikbaarheid en performance met een aan de Online Dienst gekoppelde monitoringstool die periodiek handelingen van een Gebruiker simuleert, monitort en rapporteert.

| Titel                                   | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Score                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschikbaarheid Online Dienst (portaal) | <p>99% beschikbaar, 7 dagen per week, 24 uur beschikbaar m.u.v. de afgesproken onderhoudsmomenten (zie paragraaf 3.3.8)</p> <p><u>Beschikbaarheid</u> wordt over een kalendermaand gemeten en gerapporteerd in de kwartaalrapportage:</p> <p>a) Beschikbaarheid percentage in %<br/>b) Uptime in uren<br/>c) Downtime (ongepland) in uren<br/>d) Downtime (gepland) in uren</p> <p><u>Bruto serviceperiode</u> = aantal Kalenderdagen x 24 uur</p> <p><u>Netto serviceperiode</u> = Bruto serviceperiode minus onderstaande uitzonderingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>In geval een Incident is ontstaan als gevolg van handelen door de Opdrachtgever;</li> <li>In het geval het portaal of delen daarbinnen niet beschikbaar zijn op verzoek van de Opdrachtgever dan wel vanwege werkzaamheden die op verzoek van de Opdrachtgever door of namens Opdrachtnemer worden verricht.</li> <li>Gepland preventief onderhoud door Opdrachtnemer.</li> <li></li> </ol> <p><u>Ongeplande downtime</u> = server niet beschikbaar met uitzondering van bovengenoemde uitzonderingen.</p> | <p>De <u>Beschikbaarheid</u> (%) = <u>Netto serviceperiode</u> minus <u>ongeplande downtime</u> gedeeld door de <u>netto serviceperiode</u> en vermenigvuldigd met <u>100</u></p> <p>100-99% = 10 pt<br/>Ieder 0,5 procentpunt lager is -1pt.</p> |

| Titel                                                                 | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Score                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschikbaarheid Online Dienst (portaal)<br>Gepland onderhoud          | "Downtime" door gepland (preventief) onderhoud bedraagt niet meer dan 2% van de bruto serviceperiode.<br><br>Upgrades worden niet geteld als preventief onderhoud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 00-2% = 10 pt<br>Ieder 0,5 procentpunt hoger is -1pt.                                                                 |
| Performance van Online Dienst (portaal)<br>interface                  | 90% van de gebruikershandelingen (zoals zoeken, navigeren, openen et cetera) hebben een performance van 5 seconden of minder.<br><br>Wordt iedere 15 minuten gemeten door bijvoorbeeld een zoekactie te starten op de representatieve titels.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100-90% = 10 pt<br>Ieder 0,5 procentpunt lager is -1pt.                                                               |
| Beschikbaarheid Online Product via zoeken/vinden en openen van inhoud | 99% van de zoekacties/het openen van het Online Product geeft binnen 30 seconden een inhoudelijke reactie.<br><br>Wordt iedere 15 minuten gemeten door een zoekactie op te starten of het openen van een titel. Indien deze zoekactie/openen van de content binnen 30 seconden een inhoudelijke reactie teruggeeft (dus géén technische foutmelding) wordt de tijd tot aan de volgende meting als beschikbaar genoteerd. Een technische foutmelding resulteert in een herhaling van de meting totdat er een positieve respons komt. <u>De tijd tussen de foutmelding en positieve respons wordt gezien als de uitval.</u> | Binnen 24 uur mag er maximaal 14,4 minuten uitval zijn.<br><br>0-14,4 min./24u = 10pt.<br>Iedere minuut meer = - 1pt. |

### 5.3.1 KPI's Dienstverlening

| Titel                                          | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Score                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gebruik (Online Dienst)                        | Geaggregeerde en cumulatief voortschrijdende verbruiksgegevens.<br><br>Gebruiksgegevens ziet toe op geaggregeerd gebruik alsook op individueel gebruik.<br><br>Op verzoek van contractmanager V&PO kunnen additionele meer kwalitatieve rapportages worden opgesteld.<br><br>Rapportage van:<br>a) Aantal gebruikers (gespecificeerd naar deelnemer/organisatieniveau)<br>b) Aantal log-ins (gespecificeerd naar deelnemer)             | Goed = 100% compleet = 10pt.<br>Iedere 10% minder is - 1pt                                                                                                                                                                                                                    |
| Evalueren en verbeteren van de dienstverlening | De mate waarin Opdrachtnemer een actieve en effectieve houding inneemt in het evalueren van de eigen dienstverlening.<br><br>De mate en frequentie waarin door Opdrachtnemer op een proactieve wijze over mogelijke problemen/verbeteringen wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld door actief realistische verbetervoorstellen aan te dragen). Een voorstel dient invulling te geven aan de behoeften en doelstellingen van Opdrachtgever. | Goed = Duidelijk continu (pro-) actief in houding en gedrag met realistische verbetervoorstellen. = 10pt.<br>Redelijk = Periodiek (pro-) actief in houding en gedrag met matige verbetervoorstellen. = 7pt.<br>Slecht = geen actieve houding en/of verbetervoorstellen = 0pt. |

## 5.3.2 KPI's Servicedesk

| Titel                                                            | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Score                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conformiteit                                                     | De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de vaste servicedesk voldoet aan de normen die zijn gesteld in hoofdstuk 4 Servicedesk.<br>De meldingen worden afgehandeld volgens de normen onder 4.4 Beoordelen van een Melding (prioriteit, doorlooptijd en communicatie).<br>Opdrachtnemer draagt zorg voor goed geborgde operationele processen voor de afhandeling van Incidenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Goed = 100% compleet = 10pt.<br>Iedere 10% minder is -1pt                                                           |
| Openstaande Incidenten                                           | Opdrachtnemer draagt zorg dat maandelijks aan het einde van de laatste dag van de maand voor Opdrachtgever niet meer dan het aantal in onderstaande tabel genoemde Incidenten openstaan.<br><br>Hierbij worden meerdere Meldingen voor eenzelfde Incident als één Melding beschouwd en gemeten.<br>Max. # openstaande Incidenten prio 1 = 1 per maand<br>Max. # openstaande Incidenten prio 2 = 3 per maand<br>Max. # openstaande Incidenten prio 3 = 5 per maand<br><br>Opdrachtnemer draagt zorg dat het aantal Incidenten op jaarbasis voor Opdrachtgever niet meer dan het aantal in onderstaande tabel bedragen.<br>Max. # Incidenten prio 1 = 3<br>Max. # Incidenten prio 2 = 6<br><br>Incidenten die de Beschikbaarheid betreffen komen niet in aanmerking voor de vaststelling van het maximaal aantal openstaande Incidenten per maand. Daarop is de normering voor "Beschikbaarheid" van toepassing. | Goed = 100% compleet = 10pt.<br>Iedere 10% minder is -1pt                                                           |
| Communicatie richting deelnemende organisaties m.b.t. Incidenten | De deelnemende organisaties worden tijdig geïnformeerd indien de Online Dienst en het Online Product door een Incident in zijn geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is.<br>Tijdig is binnen 30 min. bij prio 1 en binnen 60 min. bij prio 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Incident is tijdig gecommuniceerd binnen 30min. (prio1) / 60min. (prio2) = 10pt.<br>Iedere 5 minuten later is -1pt. |
| Communicatie richting deelnemende organisaties m.b.t. onderhoud  | De deelnemende organisaties worden tijdig geïnformeerd over gepland onderhoud (met al dan niet eventuele downtime).<br>Tijdig is een week voorafgaand aan de downtime.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Onderhoud is gecommuniceerd >7 dagen vooraf = 10pt.<br>Iedere dag korter is -1pt.                                   |

## 6 Overlegstructuur en communicatie

Het contract- en opdrachtnemersmanagement richt zich (in relatie tot dit hoofdstuk) op de communicatie over respectievelijk het ontsluiten van alle benodigde informatie over de Overeenkomst en de daarin afgesproken dienstverlening aan de deelnemende organisaties.

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en samenwerking ten aanzien van de geleverde dienstverlening goed verloopt, is structureel overleg tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever ingericht. Wie met wie, wanneer communiceert en waarover is uitgewerkt in dit hoofdstuk.

### 6.1 Strategisch/tactisch overleg annex Leveranciersgesprek

Dit is een overleg welke geïnitieerd wordt door de Opdrachtgever.

- Binnen drie maanden na aanvang van de start van de Overeenkomst (indien gewenst);
- Naar behoefte, minimaal één keer per jaar.

Het doel van dit overleg is zeker stellen dat de dienstverlening zo goed als mogelijk aansluit op de beoogde doelstelling, voorwaarden, eisen en wensen van de Opdrachtgever en verkennen waar mogelijk verbeteringen en optimalisaties te realiseren zijn.

| Strategisch/<br>Tactisch     | Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Opdrachtnemer            |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Deelnemers                   | Contractmanager V&PO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Accountteam: <b>xxxx</b> |
| Frequentie                   | Naar behoefte op verzoek van de Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |
| Onderwerpen en Beslis-punten | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toekomstige ontwikkelingen</li> <li>• Wijzigingen in de Overeenkomst</li> <li>• Gebruiksgegevens</li> <li>• Rapportage</li> <li>• KPI's</li> <li>• Mogelijke verbeteringen en optimalisaties</li> <li>• Eventuele wijzigingen SLA</li> <li>• Indexering tarieven (jaarlijks, na de eerste twee contractjaren)</li> <li>• Functionele vragen (escalatiegevallen uit evt. operationeel overleg)</li> <li>• Klanttevredenheid</li> <li>• Escalaties</li> </ul> |                          |

### 6.2 Operationeel overleg

Dit overleg wordt geïnitieerd door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk en vindt alleen op afroep plaats.

In het operationeel overleg wordt de dagelijkse gang van zaken besproken. Zaken die in het operationeel overleg onopgelost blijven, kunnen naar het strategisch/tactisch overleg geëscaleerd worden. Hiertoe wordt binnen vijf Werkdagen na afloop van ieder operationeel overleg een verslag naar de Contractmanager V&PO gemaild.

|                              | Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Opdrachtnemer            |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Deelnemers                   | Op afroep: Contractmanager V&PO<br>Contactpersonen deelnemende organisaties: <b>xxx</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | Accountteam: <b>xxxx</b> |
| Frequentie                   | Naar behoefte, initieel is er geen operationeel overleg ingepland.                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |
| Onderwerpen en beslis-punten | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikersvragen/issues</li> <li>• Toegang tot content</li> <li>• Gebruiksgegevens content</li> <li>• Onderwijskundige zaken, instructie en voorlichting gebruik</li> <li>• Functionele vragen</li> <li>• Nieuwe content en wijzigingen in content</li> <li>• Tevredenheid Gebruikers</li> </ul> |                          |

### 6.3 Klachtafhandeling en escalatieprocedure

In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen de betreffende deelnemende organisatie en de Opdrachtnemer (al dan niet met interventie van de contractmanager V&PO) als blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet aan de eisen van de Overeenkomst voldoet.

De desbetreffende deelnemende organisatie treedt in overleg met Opdrachtnemer om de oorzaken van de klacht op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer opnieuw voordoen.

#### 6.3.1 Wijze van klachtafhandeling

Opdrachtnemer stelt hiervoor een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel kunnen worden opgelost.

Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. Binnen zeven (7) Werkdagen na Melding van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan de betreffende deelnemende organisatie en in cc naar de contractmanager V&PO, waarin tenminste het volgende staat vermeld:

- a) De stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en
- b) Hoe voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst herhaalt.

De klacht is pas opgelost wanneer de deelnemende organisatie de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

| Escalatie niveau                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niveau 1 – Deelnemende organisatie                      | Opdrachtnemer en de deelnemende organisatie gaan met elkaar in overleg om de klacht op te lossen.<br><br>Indien het een Rijksbrede klacht betreft, wordt de 1-op-1 stap overgeslagen. Opdrachtnemer en/of de deelnemende organisatie zal onmiddellijk aan de contractmanager V&PO rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.                                                                                                         |
| Niveau 2 – Contractmanager V&PO                         | De Contractmanager V&PO gaat in overleg met de Opdrachtnemer of deelnemende organisatie. Indien de klacht niet wordt opgelost volgt escalatie bij de categoriemanager V&PO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Niveau 3 – Categoriemanager V&PO                        | De Categoriemanager V&PO escaleert bij het management van de Opdrachtnemer en/of de deelnemende organisatie.<br><br>De Categoriemanager V&PO zal de klacht over de Opdrachtnemer, deelnemende organisatie of over de contractmanager V&PO in behandeling nemen en de betrokken partijen informeren over de status van de klacht.<br><br>Indien de klacht niet wordt opgelost of een van de partijen ontevreden is over de werkwijze van de categorie V&PO kan er worden geëscaleerd richting de directie van het CDI-Office MinFin. |
| Niveau 4 – directie CDI-office Ministerie van Financiën |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 7 Exit procedure

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan tijdig in overleg om de afwikkeling van het contact zo soepel mogelijk te laten verlopen voor alle betrokkenen. Er worden schriftelijke afspraken gemaakt over het offline zetten van de Online Dienst en het Online Product, dataoverdracht, communicatie richting de Gebruikers en vernietiging van de Opdrachtgever specifieke Data.

### **7.1 Offline stellen van het portaal en content**

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de omgeving op de afgesproken datum offline wordt gezet voor gebruik door Opdrachtgever.

## 8 Bijlagen

### 8.1 Bijlage 1 – Contacten

#### 8.1.1 *Opdrachtgever*

<overzicht van contactgegevens en rolhouders wordt door Opdrachtgever verstrekt bij gunning>

#### 8.1.2 *Opdrachtnemer*

<overzicht van contactgegevens en rolhouders wordt door Opdrachtnemer verstrekt bij gunning>