



Bijlage 15 Eisen service level agreement 'Multifunctionals en plotters'

1 Inleiding

De opdrachtgever wil ten aanzien van de overeenkomst <naam overeenkomst> ook een service level agreement (hierna: SLA) afsluiten. Inschrijver dient een SLA op te stellen en deze toe te voegen bij de inschrijving. Het SLA vormt geen onderdeel van de beoordeling op het gunningscriterium Kwaliteit. Wel toetst opdrachtgever de inhoud van het SLA aan de gestelde eisen, zoals opgenomen in bijlage XX-Programma van eisen en wensen onder Doorlopende diensten – Service level agreement. Het SLA kan onderdeel uitmaken van het verificatiegesprek.

1.1 Zelfservicedesk (24/7 beschikbaar)

Leverancier verzorgt een Nederlandstalige service-/supportdesk, die voor gemeente Hoeksche Waard als "single point of contact" dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsmede voor informatie over de afhandeling daarvan. Voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen worden geen kosten gerekend. Het beantwoorden van gestelde vragen en het afhandelen van gemelde incidenten i.h.k.v. ondersteuning dient inclusief te zijn voor zover dit geen wijzigingsvoorstellen (changes) behelst; hiervoor kan dus geen (aanvullende) vergoeding worden gevraagd.

Aanmeldingen (incidenten, wijzigingen)

Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen ten minste online (formulier), per e-mail en telefonisch worden ingediend en zijn vervolgens 24/7 online in te zien (incl. actuele status / voortgang).

Daarnaast moet het mogelijk zijn om bekende problemen en/of issues te raadplegen zodat 'known errors' kunnen worden geïdentificeerd.

1.2 Beschikbaarheidspercentages van de omgeving als geheel

Voor de beschikbaarheid van de omgeving als geheel, streven we naar 99% beschikbaarheid. Dit betreft de beschikbaarheid buiten de geplande onderhoudswindows en buiten overmachtssituaties als grote calamiteiten (brand, aanslagen, etc.).

1.3 Reactietijden

Gehanteerde reactietijden voor de applicatie, worden als volgt gehanteerd;

- Telefonische vragen; Direct reactie (Binnen gestelde service window leverancier)
- Bestellingen – niet op voorraad; Reactie of indicatie binnen 2 werkdagen
- Service verzoeken; Reactie of indicatie binnen 2 werkdagen
- Wijzigingsverzoeken; Reactie of indicatie binnen 1 werkweek
- Advisering algemeen; Binnen 1 werkweek indicatie, binnen 3 werkdagen reactie

1.4 Oplostijden

De gehanteerde oplostijden voor de applicatie, worden gehanteerd zoals hieronder in het schema weergegeven:

Service tijden voor SLA (producten en diensten conform PDC)				
Omschrijving	Software			
	Cloudsoftware	Lokale gebr.softw.	Website/e-formul.	Intranet
Aanschaf en onderhoud				
Nieuwe software	Traject	Traject	Traject	Traject
Nieuwe e-formulieren	-	-	1 maand	1 maand
Wijzigingen e-formulieren	-	-	1 maand	1 maand
Software updates	in overleg	in overleg	in overleg	in overleg
Ondersteuning				
Functioneel beheer werkzaamheden				
Nieuwe releases installeren	in overleg	in overleg	in overleg	in overleg
Functionele vragen klanten software	Best effort	Best effort	Best effort	Best effort
Prio 1 - Bedrijfskritisch	4 uur, 90% binnen 6 uur, 95% binnen 14 uur			
Prio 2 - Hoog	6 uur, 90% binnen 8 uur, 95% binnen 14 uur			
Prio 3 - Middel	2 werkdagen, 90% binnen 20 uur, 95% binnen 1 werkweek			
Prio 4 - Laag	4 werkdagen, 85% binnen 1 werkweek, 95% binnen 2 werkweken			
Maximale oplostijd functionele vragen	99% binnen 21 werkdagen			
Servicedesk				
Informatieverzoeken software	2 werkdagen	2 werkdagen	2 werkdagen	2 werkdagen
Service verzoeken software	2 werkdagen	2 werkdagen	2 werkdagen	2 werkdagen
Standaard wijziging	Zie specifieke dienst			
Niet standaard wijzigingen	Indicatie binnen 1 week			
Incidenten / Storingen software				
Prio 1 - Bedrijfskritisch	4 uur, 90% binnen 6 uur, 95% binnen 14 uur			
Prio 2 - Hoog	6 uur, 90% binnen 8 uur, 95% binnen 14 uur			
Prio 3 - Middel	2 werkdagen, 90% binnen 20 uur, 95% binnen 1 werkweek			
Prio 4 - Laag	4 werkdagen, 85% binnen 1 werkweek, 95% binnen 2 werkweken			
Maximale oplostijd incidenten	99% binnen 21 werkdagen			

1.5 Veiligheid en bedrijfszekerheid

Veiligheid en bedrijfszekerheid worden steeds belangrijker binnen de automatisering. Valt de automatisering uit dan kunnen wij de diensten aan onze burgers niet leveren en kunnen onze ambtenaren en bestuurders hun werk voor een groot deel niet meer doen. Ook de aandacht voor de risico's op gegevensverlies, ongeautoriseerde toegang of het op straat komen liggen van gevoelige informatie is de laatste jaren flink toegenomen. Daarom hebben wij diverse maatregelen getroffen om de kans hierop te verkleinen. In de SLA geven wij aan welke normen wij nastreven en hoe we onze maatregelen gaan beoordelen en bewaken.

1.6 Onderdelen veiligheid en bedrijfszekerheid

De belangrijkste aspecten qua veiligheid en bedrijfszekerheid voor deze SLA zijn:

- Inschrijver maakt aantoonbaar gebruik van relevante procedures als:
 - Assetmanagement
 - Back-up en Restore
 - Business Continuïteitsmanagement
 - Risicomanagement
 - Changemanagement
 - Autorisatie en toegangsprocedure



- Logging en Monitoring
 - Incidentmanagement en response
 - Malware, patching, hardening, versleuteling procedures
- Updates belangrijke (besturings)software
- Toegangsbeveiliging
- Virusbescherming
- Firewalls ([verkeersstromentabel](#))¹ invullen samen met de leverancier)
- Inrichten van een toereikend recovery proces waar back-up en restore onderdeel van uit maken;
 - Er moet op reguliere basis (tenminste 1 x per jaar) worden aangetoond dat het terugzetten(restore) van de backups (volledige Oplossing) succesvol verloopt, dit uiteraard in een specifiek daarvoor ingerichte omgeving, dus niet direct in Acceptatie-/ of Productie omgevingen;
- Veiligheidseisen andere overheden of instanties
- Voldoen aan audits
- Calamiteitenplannen
- Uitwijkplannen

Het meten van de veiligheid / bedrijfszekerheid voor het bepalen van de veiligheid / bedrijfszekerheid geldt dat we in elk geval per onderdeel aangeven of we maatregelen genomen hebben en hoe het staat met de uitvoering en eventuele tests of audits daarop. Daarnaast kunnen wij bij bepaalde onderdelen informatie genereren die aangeeft in welke mate onze maatregelen effectief zijn geweest en in welke mate ze nodig waren (denk aan het aantal tegen gehouden virussen, het aantal of percentage niet geautoriseerde inlogpogingen, etc.).

Gehanteerde normen:

- Het hebben van actuele vastgestelde regelingen/procedures
- Het voldoen aan audits
- Het uitvoeren van afgesproken testen
- Het aantal of percentage verstoringen
- Het aantal of percentage voorkomen verstoringen

¹ Onze firewall heeft als doel om binnenkomende en uitgaande communicatie tussen twee delen van een netwerk te controleren. Standaard laat onze firewall niets toe.

Een firewall kun je zien als een poort in de muur om je bedrijfsnetwerk. Het bepaalt of verkeer van buiten veilig genoeg is om binnen te komen op je bedrijfsnetwerk en vice versa.

Als er een firewall aanpassing moet worden uitgevoerd, dan hebben we een verkeerstromen tabel nodig die moet worden toegestaan in de firewall.



SLA EISEN CONTROL TOOL, NOV 2023:

De volgen de onderwerpen moeten benoemd worden in de SLA:

- Beschikbaarheidspercentages van de omgeving als geheel
- Reactietijden van de doorlopende diensten
- Oplostijden van de doorlopende diensten
- Procedures voor Veiligheid en Bedrijfszekerheid, waaronder minimaal:
 - o Assetmanagement;
 - o Back-up en Restore;
 - o Business Continuïteitsmanagement;
 - o Risicomanagement;
 - o Changemanagement;
 - o Autorisatie en toegangsprocedure;
 - o Logging en Monitoring;
 - o Incidentmanagement en response;
 - o Malware, patching, hardening, versleuteling procedures.
- Updates belangrijke (besturings)software;
- Toegangsbeveiliging;
- Virusbescherming;
- Firewalls (invullen verkeersstromen tabel¹ door Leverancier);
- Inrichten van een toereikend recovery proces waar back-up en restore onderdeel van uit maken;
 - Er moet op reguliere basis (tenminste 1 x per jaar) worden aangetoond dat het terugzetten (restore) van de backups (volledige Oplossing) succesvol verloopt, dit uiteraard in een specifiek daarvoor ingerichte omgeving, dus niet direct in Acceptatie-/ of Productie omgevingen;
- Veiligheidseisen andere overheden of instanties;
- Calamiteitenplannen;
- Uitwijkplannen.

Oplostijden worden in een prioriteringstabel in de SLA opgenomen.

De SLA bevat een procedure waarmee aangetoond wordt op welke wijze voldaan wordt aan audits conform het 3 Lines model.