

Template

# Service Level Agreement (SLA)

KB | nationale bibliotheek

Handtekening Opdrachtgever:

Handtekening Opdrachtnemer:

Datum:

Datum:

---

Auteur:

Versie:

## Inhoud

1.	Algemeen .....	5
1.1.	Doel .....	5
1.2.	Geldigheidsduur.....	5
1.3.	Beschrijving van de diensten .....	5
1.4.	Gerelateerde documenten .....	5
1.5.	Documentbeheer .....	6
1.6.	Data en exit .....	6
1.7.	Geheimhouding.....	6
1.8.	Resultaatverplichting.....	6
1.9.	Evaluatie.....	6
1.10.	Ondertekening.....	7
2.	Support en onderhoud.....	7
2.1.	Support door Opdrachtnemer .....	7
2.2.	Onderhouds- en servicewindow .....	7
2.3.	Beveiliging & back-up.....	8
2.4.	Versiebeheer.....	8
2.5.	Onderhoud .....	9
3.	Prestatieafspraken (SLA / SLM) .....	10
3.1.	Prioritering en reactietijden .....	10
3.2.	Service level targets & KPI's .....	10
3.3.	Beheer- & reviewprocessen (SLM).....	10
4.	Servicebeschrijving & Service Management Praktijken .....	11
4.1.	Servicebeschrijving & servicecatalogus.....	11
4.2.	Service Level Management.....	11
4.3.	Incident Management.....	11
4.4.	Problem Management.....	11
4.5.	Monitoring & Event Management .....	11
4.6.	Kennisbeheer & documentatie .....	11
4.7.	Escalatie.....	12
5.	Service rapportage & Continuous Improvement.....	13
5.1.	Rapportages .....	13

Auteur:

Versie:

5.2.	Vergaderschema & evaluaties .....	13
5.3.	Service Improvement Plan (SIP) .....	13
6.	Bijlagen .....	14
	a) Servicecatalogus .....	14

# Versiebeheer

Versie	Datum	Redacteur	Aanpassingen
0.1	..	..	Initiële versie
0.2	..	..	..

Tabel 1-1 Versiebeheer van het document.

Auteur:  
Versie:

# 1. Algemeen

## 1.1. Doel

In dit Service Level Agreement (SLA) worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken, met betrekking tot **[applicatie(s)/dienst(en)]** (hierna te noemen: dienst(en) tussen KB | nationale bibliotheek (hierna te noemen: Opdrachtgever) en **[Opdrachtnemer]** (hierna te noemen: Opdrachtnemer). De SLA is een onderdeel van het hoofdcontract en bevat de volledige set afspraken voor het leveren van het. Daarnaast borgt de SLA naleving van de relevante wet- en regelgeving, waaronder de NIS2-richtlijn en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) etc.

Aanvullend op deze SLA is een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) van toepassing, waarin de operationele processen, procedures en communicatie zijn uitgewerkt.

## 1.2. Geldigheidsduur

- De start van deze SLA is gelijk aan de ingangsdatum van het hoofdcontract.
- De looptijd van de SLA is gelijk aan die van het hoofdcontract.

## 1.3. Beschrijving van de diensten

- Definitie van de dienst
  - <Bijvoorbeeld zoals in overeenkomst genoemd onder artikel 1.2>
- Nadere toelichting van de dienst(en) is opgenomen in de servicecatalogus (zie hoofdstuk 4).

## 1.4. Gerelateerde documenten

Volgorde	Document	Eigenaar	Datum	Versie
1	Hoofdcontract/overeenkomst	..	..	..
2	Programma van Eisen	..	..	..
3	DAP	..	..	..
..	Verwerkersovereenkomst	..	..	..
..		..	..	..
..	..	..	..	..

Auteur:

Versie:

..	..	..	..	..
..	..	..	..	..

Tabel 1-1 Overzicht van gerelateerde documenten binnen de overeenkomst.

## 1.5. Documentbeheer

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van de actuele versie van de SLA.
- Wijzigingen in de SLA worden besproken in het tactisch overleg, schriftelijk overeengekomen en vastgelegd in de versiehistorie.
- Beide partijen accorderen wijzigingen formeel door ondertekening van de nieuwe versie.

## 1.6. Data en exit

- Conform overeenkomst/PvE

## 1.7. Geheimhouding

- Alle informatie en data van Opdrachtgever worden strikt vertrouwelijk behandeld.
- Toegang tot vertrouwelijke informatie is beperkt tot geautoriseerde medewerkers.
- Geheimhoudingsplicht geldt ook na beëindiging van de overeenkomst.

## 1.8. Resultaatverplichting

- De Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting voor de afgesproken SLA-indicatoren, **tenzij anders schriftelijk overeengekomen.**

## 1.9. Evaluatie

- Jaarlijkse SLA-evaluatie (formele review).
- Minstens 2 maanden vóór het einde van de contractperiode een evaluatie en besluit over verlenging of aanpassing.

Auteur:

Versie:

## 1.10. Ondertekening

- Deze SLA wordt ondertekend door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.
  - Opdrachtgever: de vanuit de procuratie bevoegde persoon die het contract mag tekenen, is bevoegd om de SLA te tekenen.

## 2. Support en onderhoud

### 2.1. Support door Opdrachtnemer

- Bibliotheekmedewerkers en eindgebruikers kunnen de helpdesk van de opdrachtnemer direct benaderen
- Er is een servicedesk die fungeert als eerste aanspreekpunt (1<sup>e</sup> lijn-niveau).
- Ondersteuning wordt geleverd op 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijn-niveau.
- Escalatiepaden zijn beschikbaar volgens de escalatieladder (zoals beschreven in de DAP).

### 2.2. Onderhouds- en servicewindow

- Onderhoudswindow:

☐ bij voorkeur xxx-xxx(dagen) xx:xx-xx:xx(tijd)

- Servicewindow:

☐ Kantoortijden (ma-vr 09:00 – 17:00)

☐ Verruimde kantoortijden (ma-vr 07.30 – 18:00)

☐ Openingstijden KB/leeszaal (ma-za 9:00 – 18:00/21:00)

☐ Uitgebreid window (ma-zo 06:00 – 23:00)

☐ 24x7 service

Auteur:

Versie:

## 2.3. Beveiliging & back-up

- Patch-classificatie en maximale installatietermijnen zijn beschreven.

Soort	Common Vulnerability Scoring System (CVSS)	Installatie
Critical security patches	9.0	< xxx (tijd)
High security patches	7.0 – 8.9	< xxx (tijd)
Andere patches	< 7.0	Eerstvolgende onderhoudswindow

- *Tabel 2-1 - Patchclassificaties en vereiste installatietermijnen op basis van CVSS-scores.* Logging: security-events minimaal xxx(tijd) bewaren.
- Back-upbeleid: xxx(tijd) incrementele en xxx(tijd) full back-up.
- Restoretesten: minimaal xxx(tijd), met rapportage en opvolging.
  - De Opdrachtnemer levert de Opdrachtgever na iedere restoretest een rapport aan waarin wordt beschreven hoe de test is verlopen, inclusief de totale doorlooptijd en het behaalde resultaat.
  - Bij een negatief resultaat, waaronder het niet kunnen uitvoeren van de restoretest, voert de Opdrachtnemer binnen xxx(tijd), een nieuwe restoretest uit.
  - De Opdrachtnemer is verplicht om alle redelijke inspanningen te verrichten om de restoretest te versnellen en waar mogelijk de doorlooptijd te verkorten.
- Recovery Time Objective (RTO):  
[Conform PvE]
- Recovery Point Objective (RPO):  
[Conform PvE]

## 2.4. Versiebeheer

- Alle software en configuraties worden beheerd in een versiebeheersysteem (bv. Git, SVN).

Auteur:  
Versie:



- Wijzigingen zijn te traceren en auditeren.

## 2.5. Onderhoud

- Emergency changes mogen alleen in overleg met de Opdrachtgever en worden behandeld als P1-incidenten.
- Gepland onderhoud: xxx(tijd) van tevoren aankondigen, en uitvoeren binnen overeengekomen onderhoudswindow.

### 3. Prestatieafspraken (SLA / SLM)

#### 3.1. Prioritering en reactietijden

- Prioriteit wordt bepaald door impact en urgentie.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Communicatie	Escalatie
P1	xxx(tijd)	xxx(tijd)	xxx(tijd)	xxx(tijd)
P2	xxx(tijd)	xxx(tijd)	xxx(tijd)	xxx(tijd)
P3	xxx(tijd)	xxx(tijd)	xxx(tijd)	xxx(tijd)

Tabel 3-1 - Voorbeeld van een prioriteitsmatrix ter illustratie van het format (te vervangen door de definitieve SLA-afspraken).

#### 3.2. Service level targets & KPI's

- Beschikbaarheid: xxx % per maand (SMART).
- Performance: responstijd xxx bij xxx gelijktijdige gebruikers.
- Security: SSL Labs score  $\geq$  A.
- Incidenten:  $\geq$  xxx % binnen reactietijd afgehandeld.

#### 3.3. Beheer- & reviewprocessen (SLM)

- Halfjaarlijkse review (periodiek) van SLA-targets
- Jaarlijkse formele evaluatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, deze combineren met de SLA-review

## 4. Servicebeschrijving & Service Management Praktijken

### 4.1. Servicebeschrijving & servicecatalogus

- Alle diensten zijn beschreven in een servicecatalogus met scope, verantwoordelijkheden, servicelevels etc., zoals in bijlage a.

### 4.2. Service Level Management

- Monitoring van SLA-indicatoren.
- Maandelijkse rapportages over prestaties, trends en afwijkingen.
- Evaluatie en bijsturing op basis van rapportages.

### 4.3. Incident Management

- Registreer, classificeer en escaleer incidenten volgens ITIL-processen.
- Security-incidenten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur gemeld aan de Opdrachtgever (zie DAP-procedure).

### 4.4. Problem Management

- Bij P1-incidenten en terugkerende incidenten wordt een Root Cause Analyse (RCA) uitgevoerd.
- Structurele maatregelen om herhaling te voorkomen.

### 4.5. Monitoring & Event Management

- Monitoring 7x24 van relevante systemen.
- Handelen bij afwijkingen, zie DAP.

### 4.6. Kennisbeheer & documentatie

- Gebruikershandleiding/ FAQ beschikbaar stellen aan key-users (Openbare Bibliotheek-medewerkers)

- Documentatie actueel, gecontroleerd en toegankelijk.

#### 4.7. Escalatie

- Escalatieladder: operationeel → tactisch → strategisch (contactgegevens en rollen via DAP).
- Escalatiecriteria: overschrijding SLA, beveiligingsincident, calamiteit, etc.

## 5. Service rapportage & Continuous Improvement

### 5.1. Rapportages

- Maandelijkse rapportage: KPI's, SLA-compliance, trends.
- Kwartaalrapportage: cumulatieve data, trends, afwijkingen.
- Security-rapportage: kwetsbaarheden, patches, incidenten.

### 5.2. Vergaderschema & evaluaties

- Operationeel:

☐maandelijks

☐kwartaal

- Tactisch:

☐ kwartaal

☐halfjaarlijks

- Strategisch:

☐ halfjaarlijks

☐jaarlijks

- Contractmanagement:

☐halfjaarlijks

☐jaarlijks

### 5.3. Service Improvement Plan (SIP)

- SIP wordt opgesteld naar aanleiding van advies, evaluaties en trendanalyses etc.
- Lessons learned-cycli worden gedocumenteerd en verwerkt.

Auteur:

Versie:

# 6. Bijlagen

## a) Servicecatalogus

Dienst	Omschrijving	Functionaliteiten	Gebruikers	Beschikbaarheid	Service-tijden	KPI's	Afhankelijkheden
..	..	..	..	..	..	..	..
..	..	..	..	..	..	..	..
..	..	..	..	..	..	..	..
..	..	..	..	..	..	..	..
..	..	..	..	..	..	..	..
..	..	..	..	..	..	..	..
..	..	..	..	..	..	..	..
..	..	..	..	..	..	..	..
..	..	..	..	..	..	..	..
..	..	..	..	..	..	..	..

Tabel 6-1 Overzicht van de opgenomen diensten binnen de servicecatalogus.