

Bijlage 3a Uitgangspunten Service Level Agreement Dataplatform 3RO

1.1 Doel en positionering

Dit document beschrijft de uitgangspunten voor het Service Level Agreement (SLA) behorend bij het dataplatform voor de 3RO. Het SLA heeft als doel het vastleggen van realistische, toetsbare en proportionele afspraken over de kwaliteit, beschikbaarheid en beheersing van de dienstverlening.

De definitieve SLA wordt na gunning, gedurende de implementatiefase, in gezamenlijkheid uitgewerkt en vastgesteld. De uitgangspunten in dit document vormen het normatieve kader voor die SLA en gelden tenminste voor de productie omgeving en zijn van toepassing op de infrastructuur, de applicatie(s), interface(s), API's, dataopslag en verwerking.

Opdrachtnemer blijft integraal verantwoordelijk voor de dienstverlening, inclusief eventuele onderaannemers. De SLA wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

1.2 Overzicht van de dienstverlening

Opdrachtnemer verzorgt het beheer, onderhoud en de ondersteuning van het dataplatform, inclusief door opdrachtnemer beheerde infrastructuur, platformcomponenten en koppelingen.

De dienstverlening omvat ten minste:

- Correctief onderhoud
- Preventief onderhoud
- Innovatief onderhoud en optimalisatie (adaptief onderhoud)
- Ondersteuning van functioneel beheer bij incidenten, vragen en wijzigingsverzoeken
- Documentatie, instructies en opleidingen
- Doorontwikkeling van het dataplatform

Daarnaast kan opdrachtgever aanvullende functionaliteit of wijzigingen afnemen via overeengekomen wijzigingsprocedures.

1.3 Service Windows

1.3.1 Servicewindow beschikbaarheid

Het dataplatform is technisch beschikbaar binnen het volgende servicewindow:

Maandag t/m zondag: 07:00 – 19:00 uur (CET)

Buiten dit servicewindow geldt geen garantie op beschikbaarheid, behoudens expliciet anders overeengekomen beveiligings- of calamiteitssituaties.

Gepland onderhoud vindt bij voorkeur buiten het servicewindow plaats.

1.3.2 Supportwindow (ondersteuning)

Ondersteuning door de servicedesk vindt plaats binnen het volgende supportwindow:

Maandag t/m vrijdag: 08:00 – 18:00 uur (CET)

Buiten dit window geldt geen reguliere ondersteuning. Taal voor support is Nederlands.

1.4 Incident- en probleemmanagement

Opdrachtnemer richt een incident- en probleemmanagementproces in dat aansluit op de processen van de 3RO. Incidenten worden geregistreerd via een servicedesk (portal en/of e-mail en/of telefoon) en voorzien van een uniek referentienummer. Structurele oorzaken worden geanalyseerd en duurzaam opgelost.

Prioriteit 1-incidenten zijn beperkt tot:

- (Dreigend) **dataverlies** of onherstelbare datacorruptie

- **Ernstige beveiligingsincidenten** (bijvoorbeeld datalekken, ongeautoriseerde toegang)
- Structureel falen van kritieke dataleveringen waardoor wettelijke of bestuurlijke verantwoording direct in gevaar komt

Functionele verstoringen, rapportageproblemen of performance-afwijkingen vallen veelal **niet** onder P1.

1.4.1 Prioriteiten en afhandeling

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostermijn
P1	Data-integriteit of security incident	1 uur (tijdens servicewindow)	Zo mogelijk binnen 4 uur + herstelplan
P2	Dataplatform of kernrapportages niet beschikbaar	2 uur (tijdens servicewindow)	Zo mogelijk binnen 4 uur
P3	Functionele of performance issues	1 werkdag	In overleg
P4	Wensen, vragen, kleine verbeteringen	In overleg	In overleg

Oprachtnemer informeert opdrachtgever proactief over de voortgang van de afhandeling van incidenten.

1.5 Prestatie eisen

1.5.1 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid wordt gemeten binnen het servicewindow en berekend volgens de formule:
 $(\text{servicewindow} - \text{ongeplande downtime}) / \text{servicewindow} \times 100\%$.

Minimale beschikbaarheid dataplatform: 99,5% per maand binnen het servicewindow.

Gepland en vooraf aangekondigd onderhoud wordt niet meegerekend. Onderhoud wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren aangekondigd, tenzij er een P1, P2 of P3 incident opgelost dient te worden. In dat geval wordt minimaal afgestemd met de proceseigenaar van de opdrachtgever.

Minimale beschikbaarheid API: 99,5%

1.5.2 Response tijd

Standaard dataverwerkingen en dashboardinteractie: passend bij normaal kantoorgebruik. Tijden zijn netto, exclusief netwerkverkeer.

- Laadtijd rapportages en dashboards:
 - Regulier: ≤ 2 seconden
 - Complex: ≤ 10 seconden (tenzij compute en data requirements logischerwijs meer tijd nodig hebben)
- API's: zie boven plus $\leq 500\text{ms}$ voor de gegevensuitwisseling
- Dataverwerking:
 - Near-real time: ≤ 15 minuten
 - Nachtelijke batchverwerking is uiterlijk klaar om 7:00 uur (CET)

1.5.3 Succes rates

Minimaal 99,5% van afgetrapte datapipelines voltooiën hun run succesvol. Alle pipelines zijn herstartbaar. Fouten in pipelines worden actief gedetecteerd en gemeld.

1.6 Changemanagement

Changemanagement is gericht op het gecontroleerd, voorspelbaar en transparant doorvoeren van wijzigingen aan het dataplatform.

- Oprachtnemer meldt wijzigingen die impact hebben op dienstverlening of interfaces minimaal 5 werkdagen van tevoren aan.
- Wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving en platformupdates vallen onder regulier onderhoud.

- Standaardwijzigingen (bijvoorbeeld gebruikersbeheer) zijn inbegrepen in de vaste kosten.
- Niet-standaard wijzigingen worden vooraf geoffereerd en uitgevoerd na akkoord van opdrachtgever.

Een roadmap en wijzigingsplanning maken integraal onderdeel uit van de SLA-afspraken.

1.7 Rapportage

Opdrachtnemer rapporteert:

- Maandelijks

De rapportage bevat minimaal:

- Beschikbaarheid en performance;
- Incidenten en trends;
- Afwijkingen van servicelevels;
- Analyse van oorzaken en verbetervoorstellen.

1.8 Maatregelen

In het SLA wordt een set proportionele maatregelen opgenomen waarmee opdrachtgever kan sturen op naleving van servicelevels. Het uitgangspunt is partnerschap en verbetering, niet bestraffing.

1.9 Servicelevelmanagement

Servicelevelmanagement vindt plaats op drie niveaus:

- Strategisch;
- Tactisch;
- Operationeel.

Er wordt een vaste overlegstructuur ingericht met duidelijke agenda's, besluitvorming en opvolging van acties.

1.10 Auditlogging en monitoring

Het dataplatform ondersteunt volledige auditlogging over de gehele keten. Logging is:

- Niet-manipuleerbaar;
- Gescheiden van technische logging;
- Minimaal 3 en maximaal 15 maanden beschikbaar;
- Beschermd tegen onbevoegde toegang.

Auditlogs zijn exporteerbaar naar een centrale logvoorziening van opdrachtgever via open standaarden.

1.11 Securitymanagement

Opdrachtnemer:

- Neemt deel aan periodieke penetratie- en kwetsbaarheidstests;
- Verhelpt bevindingen binnen afgesproken termijnen;
- Stelt een vast security-escalatiepunt beschikbaar.

Beveiliging sluit aan op het Programma van Eisen en geldende normen en wetgeving.

1.12 AVG en privacy

Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij AVG-verplichtingen, waaronder inzageverzoeken van betrokkenen. Verwijderverzoeken worden hier niet uitgevoerd maar op de broninformatie. Ditzelfde geldt voor het recht op correctie. Waar mogelijk wordt dit functioneel ondersteund binnen het dataplatform.

Een verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de contractuele afspraken.