

# Bijlage 9

## Minimale inhoud Service Level Agreement

Europese openbare aanbesteding ATS en VMS — Regio West-Brabant | kenmerk K011612

### 1. Doel en status van dit document

Deze bijlage bevat de minimumeisen waaraan het Service Level Agreement (hierna: SLA) moet voldoen. De inschrijver stelt de SLA zelf op, gebaseerd op zijn eigen standaardformat, en levert deze bij de inschrijving aan als concept-SLA.

De in deze bijlage opgenomen minimumeisen zijn leidend. Voor zover de concept-SLA daarvan afwijkt, prevaleren het Programma van Eisen en de overeenkomst. Een concept-SLA die ontbreekt dan wel niet voldoet aan de in deze bijlage opgenomen minimale inhoud, leidt tot een ongeldige inschrijving.

De SLA maakt na gunning integraal onderdeel uit van de overeenkomst. De in de SLA vastgelegde prestatie-indicatoren gelden als contractuele norm met een rapportageplicht. Op tekortkomingen is het boetebeding van paragraaf 3.2.4 van het beschrijvend document van toepassing.

De SLA wordt per perceel afgesloten. Indien beide percelen aan dezelfde opdrachtnemer worden gegund, gelden de normen en de daaraan verbonden boetemaxima per afzonderlijke overeenkomst.

### 2. Definities

De SLA bevat ten minste de volgende definities, met de hieronder aangegeven strekking.

| Begrip            | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diensttijd        | De periode waarbinnen de servicedesk bereikbaar is en waarbinnen reactie- en hersteltijden worden gemeten: ten minste maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen. Voor incidenten in prioriteitsklasse P1 geldt de diensttijd 24 uur per dag, 7 dagen per week. |
| Piekperiode       | De perioden waarin uitval onevenredig grote gevolgen heeft: voor het VMS de week waarin urenstaten worden ingediend en goedgekeurd en de vierweekse facturatie; voor het ATS de sluitingsdatum van een vacature en de daaropvolgende twee werkdagen. In piekperioden vindt geen gepland onderhoud plaats.          |
| Incident          | Een gebeurtenis die leidt tot een onderbreking of vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening ten opzichte van de overeengekomen norm.                                                                                                                                                                    |
| Reactietijd       | De tijd tussen de registratie van een melding en het moment waarop de opdrachtnemer de melding heeft geclassificeerd en aan de melder heeft bevestigd, met opgave van prioriteit en de eerstvolgende terugkoppeling.                                                                                               |
| Workaround        | Een tijdelijke voorziening waarmee de gebruiker het proces kan vervolgen, ook al is de onderliggende oorzaak nog niet weggenomen.                                                                                                                                                                                  |
| Hersteltijd       | De tijd tussen registratie van het incident en het moment waarop de dienstverlening structureel is hersteld, gemeten binnen de diensttijd van de betreffende prioriteitsklasse.                                                                                                                                    |
| Beschikbaarheid   | Het percentage van de tijd per kalendermaand dat de applicatie voor gebruikers bereikbaar is en de kernfunctionaliteit naar behoren werkt, gemeten door onafhankelijke externe monitoring.                                                                                                                         |
| Wijzigingsverzoek | Een verzoek tot aanpassing of uitbreiding van de dienstverlening dat geen incident is.                                                                                                                                                                                                                             |

### 3. Serviceorganisatie en bereikbaarheid

De SLA beschrijft ten minste:

- de opbouw van de serviceorganisatie, met een benoemde servicemanager als vast aanspreekpunt voor de opdrachtgever en een vervangingsregeling;
- de beschikbare meldkanalen, waaronder ten minste een selfserviceportaal, e-mail en telefoon, en het kanaal waarlangs P1-meldingen buiten de diensttijd kunnen worden gedaan;
- de openingstijden per kanaal en de wijze waarop meldingen buiten de diensttijd worden opgepakt;
- dat de servicedesk Nederlandstalig is en dat alle communicatie, documentatie en rapportage in het Nederlands plaatsvindt;
- welke gebruikersgroepen rechtstreeks mogen melden en welke via de centrale beheerder van Flex West-Brabant lopen, waarbij leveranciers, zzp'ers en flexibele arbeidskrachten kosteloos toegang hebben tot ondersteuning;
- de escalatieladder met ten minste drie niveaus, inclusief naam, functie en bereikbaarheid per niveau en de termijn waarna automatisch wordt geëscaleerd.

## 4. Beschikbaarheid, onderhoud en performance

### 4.1 Beschikbaarheid

De applicatie kent een beschikbaarheid van ten minste 99,7% per kalendermaand. De SLA beschrijft de meetmethode, het meetpunt en de wijze waarop de beschikbaarheid wordt gerapporteerd. Buiten beschouwing blijft uitsluitend vooraf aangekondigd onderhoud binnen het overeengekomen onderhoudsvenster.

De opdrachtnemer stelt een realtime statuspagina of dashboard beschikbaar waarop actuele en historische verstoringen en onderhoudsmomenten zichtbaar zijn.

### 4.2 Onderhoud

De SLA legt ten minste vast dat:

- regulier en impactvol onderhoud vindt uitsluitend plaats buiten de reguliere kantooruren, in de avond, nacht of het weekend;
- gepland onderhoud wordt ten minste vijf werkdagen vooraf aangekondigd, met opgave van tijdvak, verwachte impact en terugvalscenario;
- in piekperioden vindt geen gepland onderhoud plaats;
- spoedonderhoud in verband met beveiliging kan zonder de genoemde termijn plaatsvinden, mits onverwijld gemeld en achteraf onderbouwd.

### 4.3 Performance

De SLA legt normen vast voor de responstijd van het systeem en van de aangeboden API's, waaronder een responstijd van minder dan 800 milliseconden voor 95% van de standaard CRUD-requests, alsmede de meetmethode en de wijze van rapportage. Tevens wordt vastgelegd hoe de performance wordt geborgd bij piekbelasting en bij groei van het aantal Deelnemende Organisaties, gebruikers en transacties.

## 5. Incidentmanagement en prioriteitsklassen

De SLA hanteert ten minste de volgende vier prioriteitsklassen en de daarbij behorende normen. De prioriteit wordt bepaald door de opdrachtgever; bij verschil van inzicht geldt de door de opdrachtgever vastgestelde prioriteit tot het moment waarop partijen overeenstemming bereiken.

| Klasse       | Omschrijving                                                                                                                                                                                                          | Reactietijd | Workaround | Structureel herstel |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|---------------------|
| P1 – Kritiek | De applicatie is onbeschikbaar, of een kernproces is voor meerdere Deelnemende Organisaties geblokkeerd, of er is sprake van een beveiligingsincident of (vermoedelijk) datalek. Ook: uitval tijdens een piekperiode. | 1 uur, 24/7 | 4 uur      | 8 uur               |

| Klasse      | Omschrijving                                                                                                                                                          | Reactietijd             | Workaround | Structureel herstel                       |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|-------------------------------------------|
| P2 – Hoog   | Een belangrijk deelproces is onbruikbaar zonder werkbare workaround, of een Deelnemende Organisatie kan niet werken, of gegevens worden aantoonbaar onjuist verwerkt. | 2 uur binnen diensttijd | 8 uur      | 2 werkdagen                               |
| P3 – Middel | Functionaliteit werkt niet zoals overeengekomen, maar er is een werkbare workaround beschikbaar en de voortgang van het proces komt niet in gevaar.                   | 1 werkdag               | n.v.t.     | 10 werkdagen                              |
| P4 – Laag   | Cosmetische afwijking, vraag om ondersteuning of kleine onvolkomenheid zonder procesimpact.                                                                           | 2 werkdagen             | n.v.t.     | eerstvolgende release, dan wel in overleg |

De SLA legt daarnaast vast:

- de frequentie van tussentijdse terugkoppeling per klasse: bij P1 ten minste elk uur, bij P2 ten minste elke vier uur en bij P3 ten minste wekelijks;
- dat de melder een ontvangstbevestiging met meldingsnummer ontvangt en de status van de melding zelfstandig kan volgen;
- dat het incident pas wordt gesloten na bevestiging door de melder;
- dat bij P1- en P2-incidenten binnen vijf werkdagen na herstel een schriftelijke evaluatie wordt opgeleverd met oorzaakanalyse en structurele maatregelen;
- een proces voor probleembeheer, waarin terugkerende incidenten worden geanalyseerd en de onderliggende oorzaak wordt weggenomen.

## 6. Continuïteit, back-up en herstel

De SLA legt ten minste vast:

- een Recovery Point Objective van maximaal 24 uur en een Recovery Time Objective van maximaal 8 uur;
- de back-upfrequentie, de bewaartermijn van back-ups en de geografisch gescheiden opslag daarvan binnen de Europese Economische Ruimte;
- gedocumenteerde herstelprocedures die ten minste eenmaal per jaar aantoonbaar worden getest, waarbij de opdrachtgever de testrapportage ontvangt;
- de wijze waarop bij storingen en calamiteiten de volledigheid, beschikbaarheid en integriteit van de opgeslagen gegevens wordt gewaarborgd;
- een actueel en getoetst Business Continuity Plan (BCP) en Disaster Recovery Plan (DRP) voor het platform, waarvan de opdrachtgever op verzoek inzage krijgt en waarvan de testresultaten jaarlijks met de opdrachtgever worden gedeeld;
- de werking van de escrow- of continuïteitsvoorziening en het moment waarop deze in werking treedt;
- het uitwijkscenario en de wijze waarop de opdrachtgever daarover wordt geïnformeerd.

## 7. Informatiebeveiliging en kwetsbaarhedenbeheer

De SLA legt de operationele afspraken vast die volgen uit het Programma van Eisen, waaronder ten minste:

- een jaarlijkse onafhankelijke penetratietest, waarvan de managementsamenvatting en het herstelplan aan de opdrachtgever worden verstrekt;
- een risicogebaseerd proces voor kwetsbaarhedenbeheer met continue scanning in de ontwikkel- en releaseketen, wekelijkse scanning van internetbenaderbare productiecomponenten en maandelijkse scanning van overige componenten;

- hersteltermijnen per ernstklasse: kritieke kwetsbaarheden binnen 7 kalenderdagen en bij actief misbruik binnen 48 uur, hoge binnen 30 kalenderdagen, middelhoge binnen 90 kalenderdagen en lage bij de eerstvolgende release;
- het beschikbaar stellen en actualiseren van de Software Bill of Materials na iedere major release;
- logretentie van ten minste 12 maanden, de exporteerbaarheid van logging naar een SIEM en de wijze waarop de opdrachtgever daarover beschikt;
- periodieke controle van autorisaties en gebruikersrechten en de rapportages die de opdrachtnemer daarvoor beschikbaar stelt;
- de werking van de detectie van afwijkend gebruik, waaronder bulkdownloads en uitzonderlijke exportvolumes, en de wijze waarop signalen aan de opdrachtgever worden gemeld;
- een operationeel overleg over informatiebeveiliging ten minste eenmaal per halfjaar, met een rapportage over beveiligingsincidenten, kwetsbaarheden, risico's, audits, patchstatus en verbetermaatregelen, waarbij acties en besluiten worden vastgelegd en opgevolgd.

## 8. Beveiligingsincidenten en datalekken

De SLA beschrijft het incidentproces bij een (vermoedelijk) datalek of zwaar beveiligingsincident. Daarin is ten minste vastgelegd:

- dat melding zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking formeel plaatsvindt aan de CISO van de aanbestedende dienst, via een vast en buiten kantooruren bereikbaar kanaal;
- welke informatie de melding minimaal bevat: aard en oorzaak, betrokken gegevenscategorieën, aantal betrokkenen, getroffen Deelnemende Organisaties, reeds genomen maatregelen en het aanspreekpunt;
- dat de opdrachtnemer onverwijld meewerkt aan de beoordeling van de meldplicht en aan een melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen, en zelfstandig geen mededelingen doet aan derden;
- de frequentie van tussentijdse terugkoppeling gedurende de afhandeling en de termijn waarbinnen de eindevaluatie wordt opgeleverd;
- de bewaring van bewijsmateriaal ten behoeve van onderzoek.

## 9. Privacy in de uitvoering

Onverminderd de verwerkersovereenkomst legt de SLA de operationele uitvoering vast van:

- de configureerbare bewaartermijnen en de automatische verwijdering van gegevens na afloop daarvan, inclusief de wijze waarop verwijdering ketenbreed aantoonbaar is;
- de afhandeling van verzoeken van betrokkenen, waaronder inzage, correctie en het recht op vergetelheid, en de termijn waarbinnen de opdrachtnemer daaraan medewerking verleent;
- de actuele lijst van subverwerkers, de wijze en termijn van melding van voorgenomen wijzigingen daarin en het bezwaarrecht van de opdrachtgever;
- de bevestiging dat alle gegevens, inclusief back-ups, logs, bijlagen en metadata, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte worden verwerkt en opgeslagen, en de wijze waarop dit periodiek wordt aangetoond;
- het beschikbaar houden en actualiseren van de DPIA en het auditrecht van de opdrachtgever.

## 10. Release-, wijzigings- en versiebeheer

De SLA legt ten minste vast:

- een gestructureerd proces voor release- en wijzigingsbeheer, met documentatie van wijzigingen en tijdig beschikbare releasenotes in het Nederlands;
- dat updates kosteloos worden doorgevoerd, zowel op de acceptatie- als op de productieomgeving;
- dat updates, met uitzondering van systeembrede beveiligingsupdates, eerst beschikbaar komen op de acceptatieomgeving, met vermelding van de termijn waarbinnen de centrale beheerder deze kan beoordelen en testen;

- de mogelijkheid voor de centrale beheerder om een update die aantoonbaar niet de gewenste werking heeft tijdelijk tegen te houden, en de wijze waarop partijen dan handelen;
- de aankondigingstermijn per type release en de wijze waarop de impact voor de Deelnemende Organisaties wordt beschreven;
- het terugdraaiscenario indien een release tot verstoringen leidt;
- het versie- en einde-levensduurbeleid, met de termijn waarbinnen de opdrachtgever wordt geïnformeerd over het uitschakelen van functionaliteit of van een versie;
- de actualisatie van het inrichtingsdocument, de handleidingen en het instructiemateriaal op B1-taalniveau bij functionele wijzigingen.

## 11. Behandeling van meldingen, vragen en wensen

Dit onderwerp wordt niet binnen de gunningscriteria beoordeeld en is uitsluitend via deze bijlage geborgd. De SLA legt vast:

- dat meldingen, vragen, wensen en verbetervoorstellen van de opdrachtgever en de Deelnemende Organisaties centraal worden geregistreerd en zichtbaar zijn voor de opdrachtgever;
- de wijze waarop en de criteria waarmee wensen worden geprioriteerd, en de rol die de opdrachtgever daarbij heeft;
- dat op iedere wens binnen 20 werkdagen inhoudelijk wordt teruggekoppeld, met een gemotiveerd besluit en, bij honorering, een indicatie van de release waarin realisatie plaatsvindt;
- dat ook expliciet wordt teruggekoppeld over wensen die niet of niet op korte termijn worden gerealiseerd, met opgave van de reden;
- de wijze waarop de opdrachtgever invloed heeft op de productroadmap en hoe regionale wensen daarin worden gewogen;
- de wijze waarop de opdrachtnemer de opdrachtgever ten minste jaarlijks informeert over de roadmap en de doorontwikkeling van de oplossing.

## 12. Beheer en autorisaties

De SLA legt ten minste vast:

- de taakverdeling tussen de centrale beheerder van Flex West-Brabant, de lokale beheerders van de Deelnemende Organisaties en de opdrachtnemer, vastgelegd in een verantwoordelijkhedenmatrix die aansluit op het Shared Responsibility Model;
- welke beheerhandelingen de opdrachtgever zelfstandig kan uitvoeren en welke uitsluitend door de opdrachtnemer worden verricht, met de bijbehorende doorlooptijden;
- de ondersteuning van key users en de frequentie van gebruikersoverleggen;
- de periodieke review van autorisaties en de rapportages en exports die de opdrachtnemer daarvoor levert;
- de wijze waarop de opdrachtnemer verhoogde rechten van eigen medewerkers op de omgeving van de opdrachtgever toekent, logt, periodiek beoordeelt en intrekt.

## 13. Rapportage en overleg

### 13.1 Rapportage

De opdrachtnemer stelt maandelijks een geautomatiseerd dashboard of managementrapportage beschikbaar in de applicatie, waarin ten minste wordt gerapporteerd over de gerealiseerde beschikbaarheid, de API-performance en de doorlooptijd van P1- en P2-incidenten. De rapportage is beschikbaar voor de aangewezen beheer- of servicemanagementrol en bevat tevens het aantal meldingen per prioriteitsklasse, de mate waarin de normen zijn gehaald, de openstaande meldingen en wensen en de status van beveiligingsmaatregelen.

### 13.2 Overleg

| Overleg                       | Frequentie               | Onderwerpen                                                                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Operationeel overleg          | Maandelijks              | Openstaande meldingen, incidenten, releases en planning, gerealiseerde serviceniveaus.                                         |
| Overleg informatiebeveiliging | Halfjaarlijks            | Beveiligingsincidenten, kwetsbaarheden, risico's, audits, patchstatus, verbetermaatregelen en verwerking van persoonsgegevens. |
| Tactisch overleg              | Per kwartaal             | Trends in de dienstverlening, wensen en roadmap, capaciteit, verbeterplannen.                                                  |
| Strategisch overleg           | Jaarlijks                | Ontwikkeling van de dienstverlening, marktontwikkelingen, meerjarenplanning.                                                   |
| Contractevaluatie             | Ten minste tweejaarlijks | Evaluatie aan de hand van de prestatie-indicatoren, als bedoeld in paragraaf 3.1.3 van het beschrijvend document.              |

## 14. Kritische prestatie-indicatoren

De SLA neemt ten minste de volgende prestatie-indicatoren op, met de daarbij vermelde norm, meetmethode en rapportagefrequentie. De opdrachtnemer mag scherpere normen aanbieden; ruimere normen zijn niet toegestaan.

| Prestatie-indicator                           | Norm                                               | Meting                                                              | Frequentie   |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| Beschikbaarheid applicatie                    | ≥ 99,7% per maand                                  | Onafhankelijke externe monitoring, exclusief aangekondigd onderhoud | Maandelijks  |
| API-responstijd                               | < 800 ms voor 95% van de standaard CRUD-requests   | Meting op het koppelvlak                                            | Maandelijks  |
| Reactietijd P1                                | ≤ 1 uur, 24/7                                      | Registratie in het ticketsysteem                                    | Maandelijks  |
| Structureel herstel P1                        | ≤ 8 uur                                            | Registratie in het ticketsysteem                                    | Maandelijks  |
| Structureel herstel P2                        | ≤ 2 werkdagen                                      | Registratie in het ticketsysteem                                    | Maandelijks  |
| Actualiteit en toetsing BCP en DRP            | Jaarlijks geactualiseerd en getest                 | Testrapportage                                                      | Jaarlijks    |
| Recovery Point Objective                      | ≤ 24 uur                                           | Back-upconfiguratie en jaarlijkse hersteltest                       | Jaarlijks    |
| Recovery Time Objective                       | ≤ 8 uur                                            | Jaarlijkse hersteltest                                              | Jaarlijks    |
| Melding datalek of zwaar beveiligingsincident | ≤ 24 uur na ontdekking                             | Incidentregistratie                                                 | Per incident |
| Herstel kritieke kwetsbaarheid                | ≤ 7 kalenderdagen;<br>≤ 48 uur bij actief misbruik | Kwetsbaarhedenrapportage                                            | Maandelijks  |
| Terugkoppeling op wensen                      | ≤ 20 werkdagen                                     | Registratie in het meldingensysteem                                 | Per kwartaal |
| Tijdige aankondiging gepland onderhoud        | ≥ 5 werkdagen vooraf, 100% van de gevallen         | Onderhoudskalender en statuspagina                                  | Per kwartaal |
| Gebruikerstevredenheid                        | Ten minste een 7,0 op een tienpuntsschaal          | Jaarlijkse meting onder key users, uitgevoerd door de opdrachtnemer | Jaarlijks    |

De SLA beschrijft het verbetertraject dat in werking treedt wanneer een norm in twee opeenvolgende maanden niet wordt gehaald: een schriftelijk verbeterplan binnen tien werkdagen, met maatregelen, verantwoordelijken en termijnen, en bespreking daarvan in het eerstvolgende overleg. Dit laat de toepassing van het boetebeding onverlet.

## 15. Exit en beëindiging

De SLA legt ten minste vast:

- dat de opdrachtgever gedurende de gehele looptijd zelfstandig, zonder tussenkomst van de opdrachtnemer en zonder aanvullende kosten, een volledige export van alle gegevens kan maken, inclusief documenten, bijlagen en metadata, in een gangbaar, gedocumenteerd en machineleesbaar formaat, met een actuele beschrijving van het datamodel;
- dat de benodigde integratie-API's bij beëindiging gedurende ten minste zes maanden in read-only modus beschikbaar blijven;
- dat de data-export, het datamodel en de bijbehorende documentatie kosteloos zijn en dat uitsluitend transitiebegeleiding, proefmigraties en projectondersteuning tegen de in het Prijzenblad opgegeven tarieven worden geleverd;
- de inhoud, de vaststelling en de tweejaarlijkse actualisatie van het exitplan, zoals bedoeld in paragraaf 3.4 van het beschrijvend document;
- de wijze en het moment van vernietiging van de gegevens na afloop van de transitie en de wijze waarop dit ketenbreed wordt aangetoond.

## 16. Wijziging van de SLA

De SLA wordt ten minste eenmaal per twee jaar geëvalueerd, gelijktijdig met de evaluatie van de dienstverlening. Wijziging van de SLA vindt uitsluitend plaats met voorafgaande schriftelijke instemming van beide partijen. Eenzijdige wijziging door de opdrachtnemer, ook via algemene voorwaarden, productvoorwaarden of standaardmededelingen, heeft geen werking. Normen kunnen gedurende de looptijd niet worden verlaagd.

## 17. Invulinstructie voor de inschrijver

De concept-SLA die bij de inschrijving wordt ingediend, bevat alle in deze bijlage genoemde onderdelen. Gebruik onderstaande controlelijst; de aanbestedende dienst toetst hierop bij de beoordeling van de geldigheid van de inschrijving.

| Nr. | Onderdeel                                                                                  | Opgenomen in hoofdstuk |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1   | Definities, waaronder diensttijd, piekperiode, reactietijd, hersteltijd en beschikbaarheid |                        |
| 2   | Serviceorganisatie, meldkanalen, bereikbaarheid en escalatieladder                         |                        |
| 3   | Beschikbaarheidsnorm, meetmethode en statuspagina                                          |                        |
| 4   | Onderhoudsvensters, aankondigingstermijn en piekperioden                                   |                        |
| 5   | Performancenormen en meetmethode                                                           |                        |
| 6   | Prioriteitsklassen met reactie-, workaround- en hersteltijden                              |                        |
| 7   | Terugkoppeling, sluiting van meldingen en evaluatie na P1 en P2                            |                        |
| 8   | Probleembeheer                                                                             |                        |
| 9   | Back-up, RPO, RTO en jaarlijkse hersteltest                                                |                        |
| 10  | Escrow- of continuïteitsvoorziening, uitwijk, BCP en DRP                                   |                        |
| 11  | Kwetsbaarhedenbeheer, hersteltermijnen, pentest en SBOM                                    |                        |
| 12  | Logging, logretentie en SIEM-export                                                        |                        |

| Nr. | Onderdeel                                                            | Opgenomen in hoofdstuk |
|-----|----------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 13  | Datalekproces en meldtermijn van 24 uur                              |                        |
| 14  | Privacy in de uitvoering, bewaartermijnen en betrokkenenrechten      |                        |
| 15  | Release-, wijzigings- en versiebeheer                                |                        |
| 16  | Behandeling van meldingen, vragen en wensen en invloed op de roadmap |                        |
| 17  | Beheer, autorisaties en verantwoordelijkhedenmatrix                  |                        |
| 18  | Rapportage en overlegstructuur                                       |                        |
| 19  | Prestatie-indicatoren met normen                                     |                        |
| 20  | Exit en beëindiging                                                  |                        |
| 21  | Wijzigingsprocedure van de SLA                                       |                        |

## 18. Herkomst van de normen

Onderstaande tabel geeft de herkomst weer van de normen in deze bijlage, ten behoeve van de traceerbaarheid naar het Programma van Eisen en het beschrijvend document.

| Onderwerp                                                                                                                       | Bron                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Beschikbaarheid 99,7% per maand, statuspagina, onderhoud buiten kantooruren met aankondiging van vijf werkdagen                 | Programma van Eisen, onderdeel Architectuur                                  |
| RPO 24 uur, RTO 8 uur, geteste herstelprocedures, geografisch gescheiden back-ups binnen de EER, actueel en getoetst BCP en DRP | Programma van Eisen, onderdeel Architectuur (GEN-B11, GEN-B12)               |
| API-responstijd onder 800 ms (p95), API-gateway, gescheiden acceptatie- of sandboxomgeving                                      | Programma van Eisen, onderdeel Integratie                                    |
| Maandelijks rapportage over uptime, API-performance en doorlooptijd P1 en P2                                                    | Programma van Eisen, onderdeel Integratie                                    |
| Jaarlijkse penetratietest, kwetsbaarhedenbeheer, SBOM, halfjaarlijks overleg informatiebeveiliging                              | Programma van Eisen, onderdelen Architectuur en Integratie                   |
| Melding datalek binnen 24 uur aan de CISO, logretentie van 12 maanden, SIEM-export, PAM                                         | Programma van Eisen, onderdeel Informatiebeveiliging                         |
| Verwerking en opslag uitsluitend binnen de EER, subverwerkers, DPIA, recht op vergetelheid                                      | Programma van Eisen, onderdelen Informatiebeveiliging, Integratie en Privacy |
| Kosteloze updates, eerst op de acceptatieomgeving, mogelijkheid tot tegenhouden van een update                                  | Programma van Eisen, VMS-Y8 en VMS-Y9                                        |
| Release- en wijzigingsbeheer, releasenotes, centrale en                                                                         | Programma van Eisen, onderdeel Beheer                                        |

| Onderwerp                                                                                          | Bron                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| lokale beheerfunctie, beheer als dienst                                                            |                                                                                                              |
| Nederlandstalige documentatie en handleidingen op B1-niveau                                        | Programma van Eisen, VMS-V1, VMS-V5 en VMS-V6                                                                |
| Exit: kosteloze export, read-only API's gedurende zes maanden, exitplan en actualisatie            | Programma van Eisen, onderdeel Integratie, en paragraaf 3.4 van het beschrijvend document                    |
| Prioriteitsklassen, reactie- en hersteltijden, escalatie, overlegstructuur, gebruikerstevredenheid | Nader ingevuld door de aanbestedende dienst binnen de kaders van paragraaf 3.5 van het beschrijvend document |