

SSC Ons

Service Level Agreement Veilig Mailen en uitwisselen van bestanden

Documentgegevens

Kenmerk	Waarde
Categorie	Contractbijlage / Service Level Agreement
Dienst	Veilig Mailen
Informatieclassificatie	1 - Intern
Reviewfrequentie	Minimaal jaarlijks en bij majeure wijziging van dienst, risico, wetgeving of contract
Bewaartermijn	Gedurende de contractduur en de toepasselijke archieftermijn
Gerelateerde documenten	Overeenkomst, verwerkersovereenkomst, programma van eisen, implementatieplan, exitplan en beveiligingsafspraken

Inhoudsopgave

Documentgegevens	1
1. Inleiding	3
1.1 Doel	3
1.2 Uitgangspunt	3
2. Scope en afbakening	3
2.1 Binnen scope	3
2.2 Buiten scope	3
3. Begrippen en meetregels	3
3.1 Algemene meetregels	4
4. Rollen en verantwoordelijkheden	4
5. Servicevensters en bereikbaarheid	5
6. Beschikbaarheid en onderhoud	5
6.1 Beschikbaarheidsnormen	5
6.2 Gepland onderhoud	5
7. Incidentmanagement en escalatie	5
7.1 Prioriteiten en normen	5
7.2 P1-escalatie	6
8. Support en gebruikersondersteuning	6
9. Informatiebeveiliging en privacy	6
10. Continuïteit, back-up en herstel	7
11. Beheerbaarheid en documentatie	7
12. Wijzigingen, releases en advisering	8
13. Rapportage en governance	8
13.1 Maandrapportage	8
13.2 Overlegstructuur	8
14. Continue verbetering en escalatie	9
15. Audit, verificatie en bewaarplicht	9
16. Wijziging en review van deze SLA	9
Bijlage A. KPI-register	10

1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) legt de meetbare en contractueel overeengekomen prestaties vast voor de levering, het beheer, de ondersteuning en de continuïteit van de dienst **Veilig Mailen en uitwisselen van bestanden** aan SSC Ons. De SLA vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst. Bij strijdigheid geldt de rangorde van contractdocumenten zoals opgenomen in de overeenkomst.

1.1 Doel

- de beschikbaarheid en continuïteit van de dienst aantoonbaar borgen;
- SSC Ons in staat stellen het functioneel beheer zelfstandig uit te voeren;
- heldere afspraken vastleggen over incidenten, support, beveiliging, herstel en rapportage;
- leveranciersprestaties objectief meten, bespreken en waar nodig corrigeren;
- continue verbetering van de dienstverlening stimuleren.

1.2 Uitgangspunt

SSC Ons behoudt de functionele regie en voert het functioneel beheer uit. De leverancier is verantwoordelijk voor technisch beheer, platformbeheer, monitoring, beveiligingsonderhoud en tweede- en derdelijns-ondersteuning. Het uitgangspunt luidt: maximale regie bij SSC Ons, aantoonbare ondersteuning en ontzorging door de leverancier.

2. Scope en afbakening

2.1 Binnen scope

- Levering dienst Veilig Mailen en uitwisselen van bestanden;
- beheerportaal en beheerfunctionaliteiten;
- koppelingen die onderdeel zijn van de aangeboden oplossing;
- authenticatievoorzieningen voor zover onder verantwoordelijkheid van leverancier;
- monitoring, technisch beheer, softwareonderhoud en beveiligingsonderhoud;
- tweede- en derdelijns-support, incident-, probleem- en wijzigingsafhandeling;
- back-up, herstel, continuïteit, rapportage, advisering en servicegovernance.

2.2 Buiten scope

- eerstelijns-ondersteuning door SSC Ons;
- werkplek-, netwerk- en generieke Microsoft 365-dienstverlening van SSC Ons;
- storingen in voorzieningen buiten de invloedssfeer van leverancier, tenzij de oorzaak mede in de dienst ligt;
- functionele beleidsbesluiten en gebruikersautorisaties die expliciet bij SSC Ons zijn belegd.

3. Begrippen en meetregels

Begrip	Definitie
Beschikbaarheid	Het percentage van de overeengekomen servicetijd waarin de dienst bruikbaar is overeenkomstig de overeengekomen functionaliteit.
Incident	Ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de dienst.
Reactietijd	Tijd tussen geldige registratie of automatische detectie en een inhoudelijke reactie van leverancier.
Hersteltijd	Tijd tussen geldige registratie of detectie en herstel van de dienst of een door SSC Ons geaccepteerde workaround.

Begrip	Definitie
Oplostijd	Tijd tot een structurele oplossing is gerealiseerd en vastgelegd.
Servicetijd	Het tijdvenster waarbinnen een SLA-klok loopt.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende Nederlandse feestdagen.
RPO	Maximaal aanvaardbaar gegevensverlies uitgedrukt in tijd.
RTO	Maximaal aanvaardbare tijd tot herstel van de dienst.

3.1 Algemene meetregels

- De leverancier meet op basis van objectieve brongegevens uit monitoring- en servicemanagementsystemen.
- De leverancier stelt de onderliggende meetgegevens op verzoek beschikbaar aan SSC Ons.
- Een SLA-klok start op het tijdstip van automatische detectie of geldige registratie, afhankelijk van welk tijdstip eerst ligt.
- Opschorting van een SLA-klok is uitsluitend toegestaan wanneer aantoonbaar noodzakelijke informatie of actie van SSC Ons ontbreekt. De leverancier motiveert en registreert begin en einde van de opschorting.
- Afronding is pas toegestaan nadat herstel is vastgesteld en SSC Ons hierover is geïnformeerd.

4. Rollen en verantwoordelijkheden

Activiteit	SSC Ons	Leverancier
Functioneel beheer	R/A	S
Gebruikers- en autorisatiebeheer	R/A	I/S
Functionele beleidsconfiguratie	R/A	C/S
Technisch en platformbeheer	I	R/A
Hosting en monitoring	I	R/A
Patching en technisch beveiligingsbeheer	C/I	R/A
Eerstelijnsondersteuning	R/A	I
Tweede- en derdelijnsondersteuning	C	R/A
Incident-, problem- en wijzigingsmanagement	C/S	R/A
Servicerapportage en RCA	C	R/A
Service review en verbetercyclus	A	R

Legenda: R = uitvoerend verantwoordelijk, A = eindverantwoordelijk, S = ondersteunend, C = te raadplegen, I = te informeren.

5. Servicevensters en bereikbaarheid

Onderdeel	Servicevenster	Norm
Productiedienst	24x7	De dienst is continu beschikbaar, behoudens overeengekomen onderhoud.
Beheerportaal	24x7	Het portaal is continu toegankelijk, behoudens overeengekomen onderhoud.
Reguliere support	Werkdagen 07:00 - 17:00 uur	Nederlandstalige ondersteuning via telefoon, portaal en e-mail.
P1-storingsdienst	24x7	Telefonisch en via portaal bereikbaar.
Monitoring	24x7	Actieve monitoring en alarmering door leverancier.

Details rollen en contactpersonen met contactgegevens staan uitgewerkt in het DAP

6. Beschikbaarheid en onderhoud

6.1 Beschikbaarheidsnormen

KPI	Norm	Meetperiode	Bewijs
Veilig mailen	>= 99,95%	Kalendermaand	Monitoringrapportage
Beheerportaal	>= 99,90%	Kalendermaand	Monitoringrapportage

Beschikbaarheid (%) = ((totale servicetijd - ongeplande uitval) / totale servicetijd) x 100.

6.2 Gepland onderhoud

Prestatie-eis	Norm
Aankondiging regulier onderhoud	Minimaal 10 werkdagen vooraf.
Onderhoud werkdagen 17:00 - 07:00 uur	Maximaal 4 uur per kalenderkwartaal.
Inhoud aankondiging	Tijdvenster, aanleiding, impact, risico, terugvalscenario en contactpunt.
Spoedonderhoud	Zo spoedig mogelijk gemeld, gemotiveerd en achteraf geëvalueerd.

7. Incidentmanagement en escalatie

7.1 Prioriteiten en normen

Prioriteit	Criterium	Reactietijd	Hersteltijd	Updates
P1 Kritiek	Dienst geheel niet beschikbaar, geen bruikbare workaround of zeer grote bedrijfsimpact.	<= 15 min	<= 4 uur	Ten minste elk uur

Prioriteit	Criterium	Reactietijd	Hersteltijd	Updates
P2 Hoog	Essentiële functionaliteit ernstig verstoord of grote groep gebruikers geraakt.	<= 30 min	<= 8 uur	Ten minste elke 2 uur
P3 Middel	Beperkte impact; workaround beschikbaar.	<= 4 service-uren	<= 2 werkdagen	Op relevante statuswijziging
P4 Laag	Vraag, advies, cosmetische fout of geringe impact.	<= 1 werkdag	<= 10 werkdagen	Op relevante statuswijziging

7.2 P1-escalatie

- De leverancier informeert SSC Ons binnen 30 minuten na detectie of melding over aard, impact, getroffen onderdelen, tijdelijke maatregelen en verwachte hersteltijd.
- De servicemanager van leverancier is binnen 30 minuten betrokken.
- Binnen vijf werkdagen na herstel levert leverancier een Root Cause Analysis met oorzaak, tijdlijn, herstel, impact, corrigerende maatregelen, eigenaar en streefdatum.
- Bij herhaling of structureel risico start leverancier problemmanagement en een verbeterplan.

8. Support en gebruikersondersteuning

KPI	Norm	Meetperiode
Naleving reactie- en herstelnormen	>= 95%	Per kalendermaand
First Time Right binnen tweede lijn	>= 80%	Per kalenderkwartaal
Klanttevredenheid support	>= 8,0 op schaal 1-10	Per kalenderkwartaal, bij voldoende respons
Beschikbaarheid vaste servicecontacten	100% door continuïteit in rolbezetting tijdens regulier servicevenster	Doorlopend
Nederlandstalige reguliere support	Beschikbaar tijdens regulier servicevenster	Doorlopend

De leverancier houdt actuele contact- en escalatiegegevens bij en meldt wijzigingen uiterlijk vijf werkdagen vooraf aan SSC Ons.

9. Informatiebeveiliging en privacy

Prestatie-eis	Norm	Bewijs
Melding mogelijk beveiligingsincident of datalek	Binnen 4 uur na ontdekking aan SSC Ons.	Incidentregistratie
Eerste impactanalyse	Binnen 24 uur na eerste melding.	Impactanalyse
Definitief incidentrapport	Binnen 10 werkdagen na herstel, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.	Incidentrapport

Prestatie-eis	Norm	Bewijs
Kritieke kwetsbaarheid, CVSS >= 9	Mitigatie binnen 72 uur na bekendwording.	Patch- of mitigatierapport
Hoge kwetsbaarheid	Mitigatie binnen 14 kalenderdagen.	Patch- of mitigatierapport
Middel kwetsbaarheid	Mitigatie binnen 30 kalenderdagen.	Patch- of mitigatierapport
Securityreview	Minimaal tweemaal per jaar.	Reviewverslag

Termijnen gelden tenzij een aantoonbaar lager risico, technische onmogelijkheid of afhankelijkheid schriftelijk met SSC Ons is afgestemd en een tijdelijke beheersmaatregel is getroffen.

10. Continuïteit, back-up en herstel

KPI	Norm	Meetwijze
RPO	<= 15 minuten	Hersteltest en ontwerpdocumentatie
RTO	<= 4 uur	Hersteltest
Back-upuitvoering	100% van geplande back-ups succesvol of binnen 24 uur hersteld	Back-up rapportage
Bewaartermijn back-up	Minimaal 30 dagen, voor zover passend bij gegevensminimalisatie en contractafspraken	Configuratie en rapportage
Disaster Recovery-test	Minimaal eenmaal per kalenderjaar	Testrapport en verbeterplan
Hersteltest op verzoek	Medewerking binnen overeengekomen testplan	Testverslag

11. Beheerbaarheid en documentatie

KPI / prestatie-eis	Norm	Toetsing
Zelfstandig uitvoerbare dagelijkse functionele beheeractiviteiten	>= 90% zonder tussenkomst van leverancier.	Beheeractiviteitenlijst en acceptatietest
Actuele beheerdocumentatie	100% beschikbaar voor geleverde beheerfunctionaliteit.	Documentreview
Actualiteit documentatie	Uiterlijk bij productiewijziging bijgewerkt; geen structurele achterstand groter dan 3 maanden.	Versiecontrole
Opleiding nieuwe beheerder	Basistraining en overdrachtsmateriaal beschikbaar binnen 5 werkdagen na verzoek.	Opleverregistratie
Audit- en loggingtoegang	Beschikbaar conform rollen en autorisaties van SSC Ons.	Functionele acceptatietest

12. Wijzigingen, releases en advisering

Prestatie-eis	Norm
Aankondiging majeure wijziging	Minimaal 20 werkdagen vooraf, tenzij security of continuïteit aantoonbaar sneller handelen vereist.
Release-impactanalyse	Voor 100% van majeure wijzigingen, inclusief functionele, technische, beveiligings- en beheerimpact.
Terugvalscenario	Voor iedere majeure productiewijziging aantoonbaar beschikbaar en getest waar redelijkerwijs mogelijk.
Roadmapreview	Minimaal éénmaal per jaar.
Proactief verbeteradvies	Minimaal vier concrete adviezen per contractjaar.
Kennissessie voor beheer	Minimaal éénmaal per contractjaar.

13. Rapportage en governance

13.1 Maandrapportage

De leverancier levert uiterlijk op de vijfde werkdag van iedere maand een controleerbare rapportage over de voorafgaande kalendermaand. De rapportage bevat minimaal:

- beschikbaarheid en uitval per dienstonderdeel;
- realisatie van reactie-, herstel- en oplostijden;
- incidenten, problemen, wijzigingen en oorzaken van afwijkingen;
- beveiligingsincidenten, kwetsbaarheden en status van mitigerende maatregelen;
- back-up- en herstelprestaties;
- openstaande risico's, acties, escalaties en verbetermaatregelen;
- trends over minimaal de voorgaande twaalf maanden zodra voldoende historie beschikbaar is.

13.2 Overlegstructuur

Overleg	Frequentie	Minimale onderwerpen
Operationeel overleg	Naar behoefte	Vragen, voortgang incidenten, spoed wijzigingen, etc.
Tactisch overleg	Per kwartaal	SLA, incidenten, problemen, wijzigingen, rapportagekwaliteit en acties.
Security review	Halfjaarlijks	Risico's, incidenten, kwetsbaarheden, audits en verbeteringen.
Strategisch overleg	Jaarlijks	Roadmap review, productontwikkeling, impact, lifecycle en beheerbaarheid. Contract review, prestaties, samenwerking, risico's, verbeterplan en contractuele afspraken.

Contactpersonen en deelnemers worden uitgewerkt in het DAP.

14. Continue verbetering en escalatie

- De leverancier registreert verbeteracties met eigenaar, prioriteit, streefdatum en status en rapport daarover per kwartaal in het tactisch overleg.
- Afwijkingen worden geanalyseerd op oorzaak en trend, niet uitsluitend per afzonderlijk incident.
- Bij twee opeenvolgende meetperioden onder de norm of drie afwijkingen binnen zes maanden levert leverancier binnen tien werkdagen een verbeterplan.
- SSC Ons kan een escalatie starten wanneer voortgang, risico of kwaliteit daartoe aanleiding geeft.
- Escalatie verloopt operationeel, tactisch en vervolgens bestuurlijk volgens de in de DAP vastgelegde contactstructuur.

15. Audit, verificatie en bewaarplicht

- SSC Ons mag de juistheid van SLA-rapportages en onderliggende meetgegevens controleren of laten controleren binnen de contractuele auditvoorwaarden.
- De leverancier bewaart relevante brongegevens, rapportages, incidentdossiers, RCA's en testresultaten gedurende minimaal 24 maanden, tenzij wet- of contractuele afspraken een andere termijn vereisen.
- Verschillen in meting worden eerst gezamenlijk onderzocht. Bij blijvend verschil geldt de objectief verifieerbare bron die volgens de overeengekomen meetmethode leidend is.

16. Wijziging en review van deze SLA

Deze SLA wordt minimaal jaarlijks en bij majeure wijzigingen geëvalueerd. Wijzigingen zijn uitsluitend geldig wanneer zij schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen zijn vastgesteld. Een wijziging van meetmethode mag de inhoudelijke norm niet verlagen zonder expliciete instemming van SSC Ons.

Bijlage A. KPI-register

ID	KPI	Norm	Frequentie	Eigenaar bewijs
KPI-01	Beschikbaarheid productiedienst	>= 99,95%	Maandelijks	Leverancier
KPI-02	Beschikbaarheid beheerportaal	>= 99,90%	Maandelijks	Leverancier
KPI-03	Naleving incident-SLA	>= 95%	Maandelijks	Leverancier
KPI-04	First Time Right tweede lijn	>= 80%	Per kwartaal	Leverancier
KPI-05	Klanttevredenheid support	>= 8,0	Per kwartaal	Leverancier
KPI-06	Kritieke kwetsbaarheden tijdig gemitigeerd	100%	Maandelijks	Leverancier
KPI-07	Tijdige maandrapportages	100%	Maandelijks	Leverancier
KPI-08	Zelfstandig functioneel beheer	>= 90% activiteiten	Halfjaarlijks	Gezamenlijk
KPI-09	Verbeteradviezen	>= 4 per contractjaar	Jaarlijks	Leverancier
KPI-10	DR-test	>= 1 per kalenderjaar	Jaarlijks	Leverancier
KPI-11	Opleveren RCA-rapportage	<= 5 werkdagen	Per kwartaal	Leverancier