Bijlage X - Service Level Agreement

MODERNISERING APPLICATIELANDSCHAP RCN-UNIT SZW (MALS)

[NAAM WEDERPARTIJ]

AANBESTEDINGSKENMERK: [KENMERK]
CONTRACTNUMMER: [NUMMER]

DATUM: NOVEMBER 2026

VERSIE: CONCEPT

Inhoud

1. Inleiding 2
1.1. Introductie 2
1.2. Doel van de SLA 3
1.3. Looptijd van de SLA 3
1.4. Goedkeuring en beheer van de SLA 3
1.5. Reikwijdte 3
1.6. Definities 3
2. Dienstverlening 4
2.1. Korte omschrijving van de dienstverlening 4
2.2. Service-uren en bereikbaarheid 4
2.3. Meldingen en prioriteiten 5
2.4. Samenwerking met SSO-ICT 5
3. Service levels en KPI's 5
3.1. Beschikbaarheid 6
3.2. Functiehersteltijd prioriteit 1 6
3.3. Reactietijd 7
3.4. De factuur bevat geen verrassingen 7
3.5. Informatievoorziening – managementinformatie 7
3.6. Meting en controle 8
4. Overleg, rapportage en escalatie 9
4.1. Overlegstructuur 9
4.2. Managementrapportages 9
4.3. Klachtenafhandeling en escalatieprocedure 9
5. Exit 9
5.1. Dienstverlening tijdens exit 10
5.2. Overdracht van gegevens 10
5.3. Vernietiging van gegevens 10

Versiebeheer en distributie

Versielijst

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen
0.1	november 2026	Rijksinkoop-samenwerking	Eerste concept

Distributielijst

Versie	Datum	Aan

1. Inleiding

1.1. Introductie

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening voor Beheer en Onderhoud door [Naam Wederpartij] (hierna: "Wederpartij") aan de Staat der Nederlanden, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Directie Werknemersregelingen (hierna: "Opdrachtgever").

De SLA behoort bij de Overeenkomst 'Modernisering Applicatielandschap RCN-unit SZW (MALS)' met kenmerk [kenmerk], die Opdrachtgever en Wederpartij (gezamenlijk: "Partijen") hebben gesloten voor de realisatie, doorontwikkeling en het beheer en onderhoud van het applicatielandschap van de RCN-unit SZW in Caribisch Nederland.

1.2. Doel van de SLA

De SLA beschrijft het niveau van dienstverlening dat Wederpartij levert bij het Beheer en Onderhoud van de in productie genomen Prestatie (Deel IV van de Overeenkomst). De SLA bevat de Service levels en KPI's, de manier waarop deze worden gemeten en gerapporteerd, en de afspraken over overleg, escalatie en de afronding van de dienstverlening.

De financiële gevolgen van het niet halen van een Service level of KPI (service credits) staan in paragraaf 2.5 van het DFA. De SLA bevat geen eigen financiële afspraken.

1.3. Looptijd van de SLA

De SLA geldt vanaf de aanvang van Deel IV (Beheer en Onderhoud), op [1 januari 2029], en loopt tot het einde van de Overeenkomst, inclusief verlengingen (artikel 10.2 van de Overeenkomst). Tot de aanvang van Deel IV valt het herstel van Gebreken in in productie genomen onderdelen onder Deel II van de Overeenkomst.

1.4. Goedkeuring en beheer van de SLA

De goedkeuring van dit document is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Partijen. De SLA en wijzigingen daarop worden voorgelegd in het strategisch overleg (paragraaf 4.1). Zijn beide Partijen akkoord, dan wordt dit vastgelegd in het verslag met vermelding van versie en datum van het document.

Wederpartij verwerkt de wijziging in de SLA. Beide Partijen keuren de aangepaste SLA goed en ondertekenen deze. Bij strijdigheid tussen documenten geldt de rangorde in artikel 2.5 van de Overeenkomst.

1.5. Reikwijdte

Deze SLA geldt voor:

- het Beheer en Onderhoud van de in productie genomen Prestatie, zoals bedoeld in artikel 10 van de Overeenkomst;
- de ondersteuning van Opdrachtgever bij Meldingen, Incidenten en wijzigingen aan de Prestatie in productie.

Buiten de reikwijdte van deze SLA vallen:

- functioneel applicatiebeheer en eerstelijns gebruikersondersteuning;
- hosting, het Platform en de infrastructuur van SSO-ICT, en het oplossen van storingen daarin. Partijen spannen zich wel in om samen tot een oplossing te komen (paragraaf 2.4);
- de realisatie van Plateau 1 en Plateau 2 (Deel II) en de Doorontwikkelopdrachten (Deel III). Daarvoor gelden de afspraken in de Overeenkomst en het DAP.

Escalaties worden afgehandeld volgens paragraaf 4.3.

1.6. Definities

De begrippen uit de Overeenkomst, het DFA en de ARBIT-2022 hebben in deze SLA dezelfde betekenis. Daarnaast gelden de volgende begrippen:

Begrip	Omschrijving
Beschikbaarheid	De mate waarin de Prestatie tijdens de Service-uren beschikbaar is en werkt voor de gebruikers van Opdrachtgever, uitgedrukt als percentage per kalendermaand.
Betaalrun	De periodieke berekening en betaling van uitkeringen door de RCN-unit SZW, op de momenten die staan in [<planning betaalruns>].

Hersteltijd	De tijd tussen de Melding van een Incident en het moment waarop de Prestatie weer werkt volgens de specificaties, of een door Opdrachtgever geaccepteerde Workaround beschikbaar is.
Incident	Een verstoring of onbeschikbaarheid van de Prestatie, of een afwijking van de specificaties of Documentatie, die Opdrachtgever meldt.
KPI	Kritische prestatie-indicator: een in deze SLA vastgelegde maatstaf voor de dienstverlening van Wederpartij.
Melding	Een bericht van Opdrachtgever aan Wederpartij over een Incident, een vraag of een verzoek, via [<kanaal voor Meldingen>].
Platform	De hostingomgeving en infrastructuur van SSO-ICT waarop de Prestatie draait.
Prioriteit	De ernst van een Incident (P1 tot en met P4), zoals bepaald in paragraaf 2.3.
Reactietijd	De tijd tussen de Melding en het moment waarop Wederpartij de Melding bevestigt, de Prioriteit vaststelt en met de behandeling begint.
Service-uren	Maandag tot en met vrijdag van [08.00] tot [16.30] uur, lokale tijd op Bonaire (Atlantic Standard Time, UTC −4), met uitzondering van [feestdagen in Caribisch Nederland].
Service level	Een in deze SLA vastgelegde kwaliteitsnorm (SL1 tot en met SL3) waarvoor een service credit geldt.
SSO-ICT	De dienstverlener die het Platform voor Opdrachtgever beheert.
Werkdag	Een dag die geen zaterdag, zondag of feestdag is zoals genoemd bij Service-uren.
Workaround	Een tijdelijke oplossing waarmee de gebruiker het werkproces kan voortzetten tot het Incident definitief is hersteld.

2. Dienstverlening

2.1. Korte omschrijving van de dienstverlening

Wederpartij verricht Correctief, Preventief en Innovatief Onderhoud en lifecyclemanagement van de in productie genomen Prestatie, overeenkomstig artikel 10 van de Overeenkomst. Het gaat om het oplossen van Incidenten, het bijhouden en verwerken van wijzigingen en updates, het bewaken van kwetsbaarheden en het gebruiksklaar houden van de Prestatie.

Wederpartij houdt een actuele Software Bill of Materials (SBOM) bij, bewaakt kwetsbaarheden in gebruikte componenten en verhelpt kritieke kwetsbaarheden binnen [<termijn>] (artikel 10.4 van de Overeenkomst).

2.2. Service-uren en bereikbaarheid

Wederpartij is bereikbaar en levert de dienstverlening tijdens de Service-uren. De Service-uren sluiten aan op de kantooruren op Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

Rond de Betaalruns zorgt Wederpartij voor versterkte beschikbaarheid. Wederpartij is dan bereikbaar vanaf [<aantal>] uur vóór de Betaalrun tot [<aantal>] uur na de Betaalrun, ook buiten de Service-uren [<indien van toepassing>]. De momenten staan in de planning van de Betaalruns die Opdrachtgever uiterlijk [<aantal>] Werkdagen vooraf aan Wederpartij doorgeeft.

Meldingen van Prioriteit 1 buiten de Service-uren worden behandeld: [ja/nee]. Zo ja, dan geldt [<regeling piket>].

2.3. Meldingen en prioriteiten

Opdrachtgever doet een Melding via [<kanaal voor Meldingen>]. Wederpartij bevestigt de Melding, stelt in overleg met Opdrachtgever de Prioriteit vast en registreert de Melding. Bij verschil van inzicht bepaalt Opdrachtgever de Prioriteit. De Reactietijd en Hersteltijd gaan in op het moment van de Melding en worden gemeten binnen de Service-uren, met uitzondering van Prioriteit 1 rond Betaalruns.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Hersteltijd
P1 Kritiek	De Prestatie of een kritiek onderdeel (zoals het aanvraag-, berekenings- of betaalproces) is niet beschikbaar of werkt onjuist en er is geen Workaround. Er is risico op het niet of onjuist uitbetalen van uitkeringen.	[30 minuten]	[4 uur]; rond Betaalruns [2 uur]
P2 Hoog	Een belangrijk onderdeel is beperkt beschikbaar, of werkt alleen met een Workaround die veel handmatig werk kost.	[1 uur]	[1 Werkdag]
P3 Normaal	Een onderdeel is verstoord, maar er is een werkbare Workaround.	[4 uur]	[5 Werkdagen]
P4 Laag	Een kleine afwijking zonder invloed op het werkproces, of een vraag.	[1 Werkdag]	[volgende release]

Wederpartij houdt Opdrachtgever tijdens de behandeling van Incidenten van Prioriteit 1 en 2 op de hoogte, met een tussenstand elke [<aantal>] uur. Na het herstel van een Incident van Prioriteit 1 levert Wederpartij binnen [vijf] Werkdagen een oorzaakanalyse met maatregelen om herhaling te voorkomen.

2.4. Samenwerking met SSO-ICT

Het Platform wordt beheerd door SSO-ICT en valt buiten de verantwoordelijkheid van Wederpartij. Onbeschikbaarheid of vertraging die het gevolg is van het Platform, de infrastructuur of de werkzaamheden van SSO-ICT telt niet mee bij het bepalen van de Service levels en leidt niet tot service credits, voor zover Wederpartij die niet kon voorkomen en zich aan onderstaande afspraken heeft gehouden (artikel 10.6 van de Overeenkomst).

Wederpartij:

- meldt een vermoede verstoring van het Platform direct, maar uiterlijk binnen [30 minuten] na constatering, aan Opdrachtgever en SSO-ICT en geeft daarbij de gegevens die nodig zijn voor de diagnose;
- werkt mee aan de diagnose en het herstel en zet de Prestatie na herstel van het Platform zo snel mogelijk weer in werking;
- stemt wijzigingen en onderhoudswerkzaamheden die invloed kunnen hebben op het Platform minimaal [vijf] Werkdagen vooraf af met Opdrachtgever en SSO-ICT;
- legt vast welke tijd aan SSO-ICT is toe te rekenen en rapporteert deze apart in de managementrapportage.

Opdrachtgever zorgt dat SSO-ICT meewerkt aan deze afspraken en tijdig de benodigde informatie en toegang geeft.

3. Service levels en KPI's

Voor het Beheer en Onderhoud gelden de Service levels en KPI's in dit hoofdstuk. Voor de Service levels en de KPI "De factuur bevat geen verrassingen" gelden service credits volgens paragraaf 2.5 van het DFA. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

Nr.	Service level of KPI	Norm	Service credit
SL1	Beschikbaarheid tijdens Service-uren	≥ [99,5]% per maand	Zie DFA, par. 2.5

SL2	Functiehersteltijd prioriteit 1, ook rond Betaalruns	≥ [95]% binnen de Hersteltijd	Zie DFA, par. 2.5
SL3	Reactietijd binnen de kantooruren van de eilanden	≥ [95]% binnen de Reactietijd	Zie DFA, par. 2.5
KPI 1	De factuur bevat geen verrassingen	[100]%	Zie DFA, par. 2.5
KPI 2	Informatievoorziening – managementinformatie	[100]% tijdig en volledig	Geen; verbeterplan (DFA par. 2.7)

Na de start van Deel IV kunnen Partijen in overleg aanvullende KPI's overeenkomen, bijvoorbeeld op basis van een ervaringsgerichte meting (XLA). Zij leggen die vast volgens de wijzigingsprocedure in het DAP. Wederpartij werkt hieraan mee. Aanvullende KPI's krijgen alleen een service credit als Partijen dat in het DFA hebben vastgelegd.

3.1. Beschikbaarheid

Kritische Prestatie Indicator 1 (SL1)	Beschikbaarheid
Inhoud	De Prestatie is tijdens de Service-uren beschikbaar en werkt voor de gebruikers van Opdrachtgever.
Norm (waarde)	Realisatie: ≥ [99,5]% per kalendermaand. Rond Betaalruns (versterkte beschikbaarheid): ≥ [99,9]% in de periode genoemd in paragraaf 2.2. Te verbeteren bij: het niet halen van een van deze normen in een maand.
Meetmethodiek	Beschikbaarheid = (aantal minuten Service-uren in de maand − aantal minuten onbeschikbaarheid) / aantal minuten Service-uren in de maand × 100%. Wederpartij meet met [<monitoringtool>] en stelt de meetgegevens beschikbaar aan Opdrachtgever. Niet meegeteld: onbeschikbaarheid door het Platform of werkzaamheden van SSO-ICT (paragraaf 2.4), en vooraf met Opdrachtgever afgestemd gepland onderhoud van ten hoogste [<aantal>] uur per maand buiten de Betaalruns.
Rapportage	Maandelijks in de managementrapportage (KPI 2).
Service credit	Volgens paragraaf 2.5 van het DFA.

3.2. Functiehersteltijd prioriteit 1

Kritische Prestatie Indicator 2 (SL2)	Functiehersteltijd prioriteit 1
Inhoud	Incidenten van Prioriteit 1 worden binnen de Hersteltijd opgelost, ook rond Betaalruns.
Norm (waarde)	Realisatie: ≥ [95]% van de Incidenten van Prioriteit 1 per maand binnen de Hersteltijd van paragraaf 2.3. Rond Betaalruns: [100]%. Te verbeteren bij: het niet halen van deze norm in een maand. Is er in een maand geen Incident van Prioriteit 1, dan is de norm gehaald.

Meetmethodiek	Wederpartij registreert van elk Incident het tijdstip van Melding, Prioriteit, bevestiging en herstel. Opdrachtgever kan deze registratie inzien. Niet meegeteld: de tijd waarin het herstel afhangt van SSO-ICT (paragraaf 2.4) of van een tijdig antwoord of toegang van Opdrachtgever.
Rapportage	Maandelijks in de managementrapportage (KPI 2).
Service credit	Volgens paragraaf 2.5 van het DFA.

3.3. Reactietijd

Kritische Prestatie Indicator 3 (SL3)	Reactietijd
Inhoud	Wederpartij reageert binnen de Reactietijd op Meldingen, binnen de kantooruren van de eilanden.
Norm (waarde)	Realisatie: ≥ [95]% van alle Meldingen per maand binnen de Reactietijd van paragraaf 2.3. Te verbeteren bij: het niet halen van deze norm in een maand.
Meetmethodiek	Reactietijd wordt gemeten binnen de Service-uren, vanaf de Melding tot de bevestiging door Wederpartij.
Rapportage	Maandelijks in de managementrapportage (KPI 2).
Service credit	Volgens paragraaf 2.5 van het DFA.

3.4. De factuur bevat geen verrassingen

Kritische Prestatie Indicator 4 (KPI 1)	De factuur bevat geen verrassingen
Inhoud	Facturen van Wederpartij zijn juist, volledig en tijdig, en bevatten geen bedragen of posten die Opdrachtgever niet vooraf heeft kunnen verwachten.
Norm (waarde)	Realisatie: [100]% van de facturen per maand voldoet aan hoofdstuk 4 van het DFA en wordt zonder correctie geaccepteerd. Te verbeteren bij: een factuur die niet voldoet aan de eisen, bijvoorbeeld door onjuiste bedragen, ontbrekende specificaties, bedragen die afwijken van het Prijzenblad, niet goedgekeurde uren of kosten van software van derden boven het bindende maximum.
Meetmethodiek	Opdrachtgever beoordeelt elke factuur binnen [tien] Werkdagen. Het aantal afgekeurde of gecorrigeerde facturen per maand wordt vastgelegd in de managementrapportage.
Rapportage	Maandelijks in de managementrapportage (KPI 2).
Service credit	Volgens paragraaf 2.5 van het DFA.

3.5. Informatievoorziening – managementinformatie

Kritische Prestatie Indicator 5 (KPI 2)	Informatievoorziening – managementinformatie

Inhoud	Wederpartij levert managementrapportages op drie niveaus, overeenkomstig de overlegstructuur (operationeel, tactisch en strategisch). De rapportage bevat ten minste: – de behaalde Service levels en KPI's per maand, met toelichting op afwijkingen en genomen of geplande verbetermaatregelen; – een overzicht van Meldingen en Incidenten per Prioriteit, met oorzaak, oplossing, trends en terugkerende Incidenten; – de status van wijzigingen en releases, en van gepland onderhoud; – de status van kwetsbaarheden volgens de SBOM en de genomen maatregelen; – de tijd die aan SSO-ICT is toe te rekenen (paragraaf 2.4); – de administratie van toegewezen en geëffectueerde service credits (paragraaf 2.5 van het DFA); – de werkelijke kosten van software van derden ten opzichte van het Prijzenblad; – de stand van openstaande klachten, acties en risico's. Opdrachtgever kan tijdens de looptijd criteria laten toevoegen aan de rapportage.
Norm (waarde)	Realisatie: [100]%. Te verbeteren bij: niet tijdig aanleveren of een onvolledige rapportage.
Deadline	Binnen [twee] maanden na de start van Deel IV legt Wederpartij een concept van het rapportagemodel ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Operationeel: maandelijks, uiterlijk de [vijfde] Werkdag van de volgende maand. Tactisch: per kwartaal, uiterlijk [tien] Werkdagen na afloop van het kwartaal. Strategisch: [halfjaarlijks], uiterlijk [tien] Werkdagen na afloop van de periode.
Verantwoordelijkheid	Wederpartij levert de rapportage aan de contactpersonen van Opdrachtgever volgens het DAP.
KPI-scorebepaling	Per maand, op basis van tijdige, volledige en juiste aanlevering.
Overig	Wederpartij brengt geen kosten in rekening voor het opstellen van de rapportages en het verwerken van nadere analysesuggesties. Bij het niet halen van de norm stelt Wederpartij een verbeterplan op volgens paragraaf 2.7 van het DFA. Voor deze KPI geldt geen service credit.

3.6. Meting en controle

Wederpartij meet de Service levels en KPI's en stelt de meetgegevens en onderliggende registraties op verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever. Opdrachtgever mag de meting controleren. Bij een verschil in de meetresultaten overleggen Partijen in het operationeel overleg. Komen zij er niet uit, dan kan Opdrachtgever een audit laten uitvoeren volgens paragraaf 2.6 van het DFA.

Een Service level is gehaald als de norm in de kalendermaand is behaald. Bij een Schending gelden de service credits en het terugverdiensysteem van paragraaf 2.5 van het DFA.

4. Overleg, rapportage en escalatie

Het contractbeheer en contractmanagement worden uitgevoerd door de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager. De contactpersonen van Partijen en de verdere uitwerking van de overleggen staan in het DAP.

4.1. Overlegstructuur

Opdrachtgever en Wederpartij overleggen periodiek op drie niveaus: operationeel, tactisch en strategisch. Wederpartij verzorgt de verslaglegging van de overleggen en levert het verslag uiterlijk binnen vijf Werkdagen na het overleg aan Opdrachtgever. De rapportages (KPI 2) worden op dezelfde drie niveaus aangeleverd.

Overleg	Frequentie	Onderwerpen met betrekking tot deze SLA
Operationeel	[maandelijks]	Meldingen en Incidenten, openstaande acties, releases en gepland onderhoud, afstemming met SSO-ICT, planning van Betaalruns.
Tactisch	[per kwartaal]	Resultaten Service levels en KPI's, trends en terugkerende Incidenten, verbetermaatregelen, kwetsbaarheden, lifecycle van componenten, klachten.
Strategisch	[halfjaarlijks]	Voortgang van de dienstverlening, wijzigingen in de SLA en KPI's, indexering, service credits, escalaties, risico's en exit.

4.2. Managementrapportages

Wederpartij is verantwoordelijk voor het aanleveren van de managementrapportages volgens KPI 2. Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van de Overeenkomst criteria laten toevoegen aan de rapportages.

4.3. Klachtenafhandeling en escalatieprocedure

Voldoet de dienstverlening niet aan deze SLA, dan bespreken Partijen dit eerst in het operationeel overleg. Wederpartij wijst een medewerker aan die klachten behandelt en voldoende bevoegdheid heeft om ze structureel op te lossen. Binnen [zeven] Werkdagen na een klacht rapporteert Wederpartij aan Opdrachtgever welke stappen en maatregelen zijn genomen en hoe herhaling wordt voorkomen. De klacht is opgelost als Opdrachtgever de oplossing heeft geaccepteerd.

Niveau	Wie	Termijn
1	Operationele contactpersonen van Opdrachtgever en Wederpartij (volgens het DAP). Zij overleggen om de klacht of het probleem op te lossen. Structurele problemen meldt Wederpartij direct aan de contractmanager van Opdrachtgever.	[vijf] Werkdagen
2	Contractmanager van Opdrachtgever en [<functie>] van Wederpartij.	[vijf] Werkdagen
3	[<functie leidinggevende>] van Opdrachtgever en directie van Wederpartij. Lossen zij het probleem niet op, dan geldt de geschillenregeling van de Overeenkomst.	[tien] Werkdagen

5. Exit

Bij het einde van de Overeenkomst of van een Deel werken Partijen mee aan een ordelijke overgang naar Opdrachtgever of een door hem aangewezen derde. De exitregeling en het exitplan staan in het DAP (artikel 15 van de Overeenkomst). Voor deze SLA gelden aanvullend de volgende afspraken.

5.1. Dienstverlening tijdens exit

De Service levels en KPI's blijven gelden tot de overdracht is voltooid, tenzij Partijen in het exitplan anders overeenkomen. Wederpartij zorgt dat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft en gebruikt geen voorwaarden die een succesvolle overgang in de weg kunnen staan. De werkzaamheden voor de overgang starten voordat de Overeenkomst formeel eindigt. Opdrachtgever kan ook delen van de dienstverlening laten overnemen door andere dienstverleners.

5.2. Overdracht van gegevens

Op verzoek van Opdrachtgever levert Wederpartij de gegevens die tijdens de looptijd zijn verzameld aan Opdrachtgever of een door hem aangewezen derde, in de door Opdrachtgever aangegeven vorm. Wederpartij is verantwoordelijk voor de datamigratie en conversie, zonder dataverlies en met behoud van datakwaliteit. De kosten van deze medewerking zijn onderdeel van de Vergoeding voor exit en retransitie (paragraaf 3.9 van het DFA).

5.3. Vernietiging van gegevens

Wederpartij vernietigt uiterlijk [één (1) kalendermaand] na het einde van de Overeenkomst, en na afloop van een eventuele migratieperiode, alle gegevens van Opdrachtgever, inclusief back-ups, onherstelbaar. Wederpartij levert Opdrachtgever daarvan uiterlijk [veertien] kalenderdagen na de vernietiging een schriftelijke verklaring van vernietiging. Conform de BIO blijven na het einde van de dienstverlening geen gegevens achter bij Wederpartij.

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd verzoeken om gegevens volledig te verwijderen. Wederpartij toont dan aan dat dit zo is gebeurd dat de gegevens niet kunnen worden gereconstrueerd of hersteld.