Service Level Agreement Schuldenknooppunt

1 Algemeen

1.1 Betrokken partijen
Bij deze Service Level Agreement (SLA) zijn de volgende partijen betrokken:

Deelnemer
<Deelnemer>.

Beheerder
Stichting Inlichtingenbureau[1].

De SLA maakt onderdeel uit van de tussen de Deelnemer en Beheerder gesloten Aansluit- en Verwerkersovereenkomst Schuldenknooppunt <versie>, hierna te noemen 'de Overeenkomst'.

1.2 Achtergrond en doel Service Level Agreement (SLA)
In de SLA worden de taken en verantwoordelijkheden van Beheerder en Deelnemer met betrekking tot de door Deelnemer van Beheerder afgenomen diensten beschreven.

De SLA is een generiek document, waarin verschillende aspecten van de dienstverlening staan. De kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het beoogde dienstenniveau worden beschreven in de vorm van servicelevels.

Doelstelling van de SLA is om te komen tot een heldere beschrijving van de wederzijdse verwachtingen ten aanzien van de door Beheerder geleverde producten en/of diensten. Beheerder en Deelnemer streven ernaar om de servicelevels te realiseren middels een goede samenwerking.

1.3 Looptijd en duur SLA
De SLA is onlosmakelijk verbonden aan de Overeenkomst. De looptijd van de SLA loopt gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

2 Support en onderhoud

2.1 Procedures & bereikbaarheid

Bereikbaarheid
Vragen en problemen kunnen gemeld worden via ons ticketsysteem 24x7 en telefonisch tijdens kantoortijden.

De kantoortijden van Beheerder zijn van 9:00 tot 17:00 tijdens werkdagen (geen zaterdagen, zon- en Nederlandse feestdagen).

De support desk is als volgt te bereiken:

Telefoon : +31 (0)85 - 489 5741
Portaal : https://schuldenknooppunt.nl/support

[1] De officiële, statutaire naamswijziging van Stichting Inlichtingenbureau naar Bureau InformatieDiensten Nederland (BIDN) volgt op een later moment. Tot die tijd gebruiken we in officiële documentatie de naam Stichting Inlichtingenbureau (Inlichtingenbureau).

Via het support portaal meldt de applicatiebeheerder van de Deelnemer vragen en incidenten. Gebruikers bij de Deelnemer worden geacht hun vragen via de interne applicatiebeheerder in te dienen.

2.2 Support Desk

Vragen en incidenten kunnen gemeld worden bij de Support Desk van Beheerder. De medewerker Support Desk bepaalt of de melding zelfstandig kan worden afgehandeld (eerstelijnssupport) of moet worden doorgezet (tweede- en derdelijns support).

Eerstelijnssupport

Dit betreft alle vragen en incidenten die afgehandeld kunnen worden door de medewerker support desk. Dit betreft het afhandelen van vragen en issues waarvoor geen direct specialistische kennis nodig is, het bijwerken van aanmeldgegevens, monitoring van de beschikbaarheid van het Schuldenknooppunt en het signaleren en escaleren van structureel terugkerende incidenten.

Tweedelijnssupport

Technische aanpassingen en technisch onderzoek worden door de medewerker support desk doorgezet naar het ontwikkelteam van Beheerder. Vragen die niet technisch van aard zijn worden doorgezet naar terzake deskundige medewerkers binnen en/of gerelateerd aan de organisatie van Beheerder. De medewerker Support Desk zorgt voor terugkoppeling van de voortgang en de oplossingsmogelijkheden naar Deelnemer.

2.3 Prioritering

Responstijden zijn afhankelijk van de urgentie en de impact van het incident. We onderscheiden de volgende niveaus:

Prioriteit	Omschrijving
Hoog	**Bedrijfs-kritische incidenten** - Een verstoring die direct de business raakt, bijvoorbeeld het verloren gaan van berichten en het onbereikbaar zijn van de dienst Schuldenknooppunt. - Datalekken
Normaal	**Incidenten met een medium impact** - Een verstoring die het werk hindert, maar de bedrijfsvoering niet bijzonder beïnvloedt of via een omweg te omzeilen is (work-around).

2.4 Rapportage

Via het ticketsysteem heeft Deelnemer een zo volledig en actueel mogelijk overzicht van de door Deelnemer via het ticketsysteem ingediende vragen en de daarop geleverde support, de daarop ondernomen acties, gevoerde correspondentie en de daarbij behorende responsetijden. Het ticketsysteem is 24/7 online beschikbaar voor Deelnemer.

2.5 Responstijden

De responstijden voor service zoals gedefinieerd in de tabel hieronder, zijn de tijden waarbinnen Beheerder zal reageren op de meldingen van de applicatiebeheerder van Deelnemer en zijn afhankelijk van de prioriteit van het incident.

Prioriteit	Responsetijd	Acties
Hoog	Streven binnen 4 uur, uiterlijk binnen 1 werkdag.	Zodra de melding ontvangen is, wordt er actie ondernomen en contact opgenomen met de Deelnemer om de vervolgstappen te overleggen. Daar waar de verantwoordelijkheid ligt bij Beheerder, spant Beheerder zich in om de melding binnen 4 uur op te lossen, dan wel een alternatieve oplossing te bieden. Met Deelnemer zal directe afstemming plaatsvinden over de voortgang.
Normaal	Streven binnen 1 werkdag, uiterlijk binnen 2 werkdagen	Binnen 8 kantooruren vindt er afstemming plaats met de Deelnemer op basis van een eerste evaluatie door de supportmedewerker. Er wordt ofwel een tijdsinschatting en verwachte oplosdatum afgegeven ofwel begonnen met het zoeken naar een oplossing. Het gemelde issue doorloopt vervolgens het reguliere proces, waarbij het uitgewerkt, ingeschat en gepland gaat worden. Gedurende deze stappen zal er periodiek met de Deelnemer gecommuniceerd worden over de voortgang.

Incidenten kunnen buiten kantooruren alleen gemeld worden via het support portaal en zullen op dat moment geregistreerd staan. Met het oplossen van het incident wordt de eerstvolgende werkdag gestart.

2.6 Escalatieprocedure

Er kan een escalatieprocedure in gang gezet worden wanneer de overeengekomen responsetijden niet gehaald worden.

Escalatieniveau	Contact
Normaal	**Geen reactie binnen de responsetijd** Manager Support Desk: Bart van de Ven email: b.vandeven@schuldenknooppunt.nl Telefoon: +31 (0)6 1839 0599
Hoog	**Meer dan 200% overschrijding van de responsetijd** Paul van de Water (transitiemanager) E-mail: pvandewater@bidn.nl Telefoon: +31 (0)6 5157 6601 Esther de Leeuw (directeur BIDN) E-mail: edeleeuw@bidn.nl Telefoon: +31 (0)6 2746 4859

Inschakelen derden

In geval Beheerder het incident niet kan oplossen, zal Beheerder de hulp van derden inschakelen om het incident op te lossen. Indien voor deze partij toegang mogelijk gemaakt wordt tot data met privacygevoelige informatie, zullen de naam- en contactgegevens van deze partij kenbaar gemaakt worden aan Deelnemer.

2.7 Wijzigingen- en releasebeheer

Beheerder draagt zorg voor het up-to-date houden van de geleverde en ontwikkelde software; hieronder vallen zaken als het verwerken van nieuwe versies van componenten die gebruikt worden en/of het doorvoeren van verbeteringen die volgen uit inzichten van gebruikservaringen. Het vaststellen van de inhoud van een nieuwe release, alsmede de periode waarin deze zal worden uitgebracht, zal altijd met een bestuursbesluit van Beheerder worden bekrachtigd. Het vaststellen van de inhoud komt tot stand na afstemming middels stakeholderoverleg.

Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Beheerder niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele incidenten in de voorgaande versie. Bij het verschijnen van een nieuwe versie wordt bepaald tot hoelang de voorgaande versie nog beschikbaar blijft voor het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud (doorgaans 1 jaar na het moment van verschijnen van een volgende release) Bij het uitfaseren van een oude release zal onderscheid worden gemaakt tussen het moment van niet meer kunnen starten van een nieuwe conversatie in de oude release en de tijd die daarna nog beschikbaar is voor het af kunnen ronden van reeds gestarte conversaties in de oude release. Een release-besluit zal altijd bekrachtigd worden met een directiebesluit van Beheerder. Voordat overgegaan kan worden tot verdere ondersteuning zal er eerst een upgrade naar een ondersteunde versie plaats moeten vinden.

Release-uitrol

Type	Omschrijving	Implementatie*/ Installatie
Major versie release	Release met nieuwe functionaliteiten, bug fixes en/ of changes Bijv. v10 naar v11	Uiterlijk binnen 3 maanden (na vaststelling van een bug die een nieuwe major release noodzakelijk maakt).
Minor versie release	Release met nieuwe functionaliteiten, bug fixes en/ of changes Bijv. v10.1 naar v10.2	Uiterlijk binnen 3 maanden (na vaststelling van een bug die een nieuwe minor release noodzakelijk maakt).
Bug fix/ Patch release	Kleinere release met specifieke bug of security fixes Bijv. v10.0.1 naar v10.0.2	Afstemming Beheerder en Deelnemer.
Hotfix release	Urgente, hoge impact fix	Direct. Uiterlijk binnen 5 werkdagen.
Fix voor informatie-beveiligingsrisico	High priority fix voor security issue	Direct. Uiterlijk binnen 5 werkdagen.

* Het Schuldenknooppunt voorziet in de ondersteuning van meerdere (tot drie) versies naast elkaar. Zo kan een deelnemer die al over is op een nieuwe versie toch communiceren met een deelnemer die nog niet over is. Het Schuldenknooppunt zorgt ervoor dat de ontvanger in dat geval de juiste (oude) versie hanteert."

3 Hosting

3.1 Algemeen

Beheerder stelt de hosting beschikbaar en zal deze tevens (laten) onderhouden, zodat de functionaliteit, zoals overeengekomen tussen Deelnemer en Beheerder in de hoofdovereenkomst, probleemloos is te gebruiken.

3.2 Hosting infrastructuur

De hosting infrastructuur, -onderdelen en -services bestaan uit een of meer van de volgende componenten:

- Servers (fysiek en/of virtueel);
- Cloud omgevingen;
- Managed firewalls;
- Databases;
- Storage/ back-up.

3.3 Back-up

Beheerder draagt zorg voor het maken van back-ups van data en van de applicatie.

- Point in Time Restore (PITR): PITR is een standaard dienst van Azure om automatische back-ups te maken. De service maakt regelmatig volledige, differentiële en logboekback-ups om ervoor te zorgen dat databases herstelbaar zijn op elk tijdstip binnen de retentieperiode die voor de database is gedefinieerd.
- Long-term retention (LTR): maakt gebruik van de volledige databaseback-ups die automatisch worden gemaakt om herstel naar een bepaald tijdstip in te schakelen. Back-ups worden gekopieerd naar blobs voor lange termijnopslag. Bij LTR back-up kan een database hersteld worden zelfs als de server is verwijderd, dit kan bij een korte termijn retentie niet.

De Azure SQL database back-up voor PITR staat ingesteld op geografische redundante opslag. Dat wil zeggen dat de data wordt gerepliceerd naar de gekoppelde regio. Voor Schuldenknooppunt is de primaire regio ingesteld op Europa – west (Nederland) met gekoppelde regio Europa – noord (Ierland). Geo-redudantie beschermt tegen storingen die van invloed zijn op de back-upopslag in de primaire regio.

Er is gekozen voor een bewaartermijn van 28 dagen (gebaseerd op de maximale vervaltermijn van berichten binnen het Schuldenknooppunt). Voor PITR is de bewaartermijn op 28 dagen gezet en wekelijks wordt er een LTR back-up gemaakt, die 1 week wordt bewaard. Back-ups worden opgeslagen binnen de Microsoft Azure.

Onderstaande tabel is een weergave van de back-up herstel opties.

Back-up eigenschap	PITR	Geo-herstel	LTR
Type back-ups	Volledig, differentieel, logboek	Gerepliceerde kopieën van PITR-back-ups	Alleen de volledige back-ups
Recovery Point Objective(RPO)	10 minuten, op basis van de rekenkracht en de hoeveelheid databaseactiviteit	Maximaal 1 uur, op basis van geo-replicatie	Eén week
Beoogde hersteltijd (RTO)*	Herstellen duurt meestal minder dan 12 uur, maar kan langer duren, afhankelijk van de grootte en activiteit.		

*In de praktijk is de hersteltijd kleiner dan 1 uur.

3.4 Gegevens binnen de Europese Economische Ruimte

Beheerder zorgt ervoor dat de servers en opslag (databases en back-ups) geheel binnen de Europese Economische Ruimte plaatsvindt.

3.5 OTAP inrichting

Wanneer de complexiteit van het Web portaal/applicatie het vereist, wordt er een zogenaamde OTAP-straat opgezet. Dat houdt in dat er afzonderlijke identieke omgevingen beschikbaar zijn waarop Beheerder en Deelnemer kunnen testen voordat een versie live gezet wordt. OTAP staat voor Ontwikkel – Test - Acceptatie/Pre-productie - Productie.

3.6 Beschikbaarheid

Beheerder garandeert een beschikbaarheid van de productieomgeving van 99,8% binnen het service window werkdagen 08:00 – 18:00.

Beheerder draagt zorg voor de ter beschikking stelling van het Web portaal/applicatie en voor het overeengekomen beschikbaarheidspercentage. De beschikbaarheid wordt op de server gemeten en maandelijks bepaald. Indien het afgesproken percentage gedurende een maand niet wordt gehaald, zal Beheerder aan Deelnemer een rapportage opleveren met het dan geldende inzicht op de oorzaak van de verstoringen en de maatregelen die hierop worden ondernomen om de beschikbaarheid weer op het niveau van de servicenorm teruggebracht te krijgen.

Beheerder zal zich, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, inspannen om eventuele koppelingen met systemen van anderen in stand te houden.

3.7 Ondersteunde browsers

Het Web portaal/applicatie is goed te gebruiken op de actuele versies van de volgende browsers:

- Google Chrome
- Apple Safari (iOS en macOS).
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

Ervan uitgaande dat de onderliggende besturingssystemen de nieuwste updates hebben.

3.8 Certificaten

Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van PKIO private server certificaten (geldigheidsduur bedraagt 1 of 3 jaar), welke ten alle tijden worden aangeschaft en beheerd door Deelnemer. Deelnemer draagt zorg voor het tijdig (> 1 maand voor vervaldatum) aanleveren van de publieke delen van de beveiligingscertificaten aan Beheerder. Beheerder verzorgt de installatie op de daarbij aangegeven installatiedatum.

3.9 Monitoring servers

Beheerder monitort geautomatiseerd de uptime van de servers en de beschikbaarheid en performance van het web portaal/app gedurende 24x7. Zodra de server niet reageert, ontvangen wij een melding.

Problemen met de beschikbaarheid zijn een incident met een hoge prioriteit. Uiterlijk de eerstvolgende werkdag wordt gestart met het oplossen van het incident.

Een rapportage met daarin een overzicht van beschikbaarheid van het Web portaal/ applicatie wordt maandelijks aangeleverd.

3.10 Licenties

Beheerder draagt zorgt voor de aanwezigheid van de juiste licenties voor de hosting van het Web portaal/ applicatie.

3.11 Uitsluiting

Buiten de SLA afspraken vallen: Werkzaamheden in verband met een incident dat veroorzaakt is door ondeskundig gebruik of wanneer blijkt dat de oorzaak buiten de Hosting of het Web portaal/applicatie ligt. Aanspraak op service, helpdesk en beschikbaarheid vervalt wanneer anderen dan Beheerder, zonder uitdrukkelijke toestemming van Beheerder, wijzigingen aan het Web portaal/applicatie, infrastructuur of Hosting hebben aangebracht. De financiële verplichtingen van de Deelnemer blijven in dat geval bestaan.