

Gezamenlijke elektronische Voorzieningen Suwi

Keten Service Level Agreement 15.0

Inhoud

1.	Over de GeVS Keten SLA	4
1.1	Inleiding.....	4
1.2	Doel van de Keten SLA	4
1.3	Leeswijzer	4
1.4	SUWI-partijen en niet SUWI-partijen	5
1.5	Beheerders van centrale voorzieningen.....	5
1.6	Positie van de Keten SLA	5
1.7	Deelnemende organisaties.....	6
1.8	Bereik van de Keten SLA.....	6
1.9	Vastelling, publicatie, evaluatie, duur en wijziging van de Keten SLA	6
2.	Algemene bepalingen.....	7
2.1	Informatieplicht en geheimhouding	7
2.2	Kosten en verdeling	7
2.3	Resultaatverplichting.....	7
2.4	Geschillen en escalatie	7
2.5	SUWI Standaarden	8
2.5.1	Gegevensmodellen en berichtuitwisseling	8
2.5.2	Verantwoordingsrichtlijn Informatiebeveiliging GeVS	9
2.5.3	Aansluitvoorwaarden Diginetwerk	9
2.5.4	Ketenarchitectuur	9
2.6	Beheerprocessen.....	9
2.6.1	Incidentbeheer en service requests.....	9
2.6.2	Wijzigings- en releasebeheer	11
2.6.3	Probleembeheer	13
2.6.4	Capaciteitsbeheer.....	14
2.6.5	Continuïteitsbeheer.....	14
2.6.6	Configuratiebeheer.....	14
2.6.7	Beschikbaarheidsbeheer	14
2.7	Logging, monitoring en rapportage.....	15
2.8	Releases en onderhoudsmomenten	15
2.9	Calamiteiten	16
3.	Webservices voor ketendiensten.....	17
3.1	Gegevenslevering Suwinet Services	17
3.2	Beheer en beschikbaarstelling Testomgeving Suwinet Services.....	17
3.3	Gegevenslevering ten behoeve van VUM-diensten	18

3.4	Beheer en beschikbaarstelling Testomgevingen VUM diensten.....	18
4.	Afspraken met betrekking tot de Centrale omgevingen	20
4.1	Technisch beheer centrale omgeving GeVS BKWI	20
4.1.1	Beheer en beschikbaarstelling gebruikersadministratie	20
4.1.2	Logische toegangsbeveiliging.....	21
4.2	Technisch beheer centrale omgeving GeVS IB.....	21
4.2.1	Logische toegangsbeveiliging.....	21
4.3	GeVS Managementrapportage	21
4.2.1	Specifieke beheerrapportages	22
Bijlage 1	– Beheerafspraken GeVS diensten en dienstverlening aan afnemers	23
1	Inleiding.....	23
2	Diensten.....	23
2.1	Suwinet-Inkijk	23
2.2	Suwinet-Inlezen	23
2.4	Suwinet-Mail	24
2.6	Suwinet-Meldingen.....	24
2.7	Suwinet-Autorisatie	25
2.8	Federatieve authenticatie service	25
2.9	Suwinet filtermechanisme (whitelist/werkvoorraad)	25
2.10	Ketenbrede Testomgeving	26
2.11	Suwinet Inkijk demo-omgeving.....	27
2.11	Centrale voorziening VUM.....	27
4	Dienstverlening door afnemers aan de keten	28
3.1	Servicedesk aangesloten partijen	28
3.2	Wijziging- en releasebeheer	29
3.3	Logische toegangsbeveiliging.....	29
3.4	Logging, monitoring en rapportage	29
Bijlage 2	– Overlegvormen in de keten.....	30

1. Over de GeVS Keten SLA

1.1 Inleiding

Sinds 2004 wordt jaarlijks de GeVS Keten Service Level Agreement (Keten SLA) opgesteld met de afspraken tussen de SUWI-partijen die de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS) in standhouden en gegevens uitwisselen. In deze overeenkomst worden o.a. normen vastgesteld met betrekking tot beschikbaarheid, responstijden, openingstijden van systemen en oplostijden van incidenten. Deze Keten SLA (versie 15.0) vervangt versie 14.0.

1.2 Doel van de Keten SLA

De Keten SLA is verdeeld in drie delen; een algemeen deel, een ketendiensten deel (bron) en een centrale omgeving Suwinet Services deel.

Hoofdstuk 1 bevat de algemene inleiding over deze Keten SLA. In hoofdstuk 2 worden de algemene bepalingen beschreven. Hoofdstuk 3 beschrijft de normen die voor webservices van ketendiensten van toepassing zijn. Hoofdstuk 4 bevat de afspraken en normen die gelden voor de centrale omgevingen die in beheer is bij het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en het Inlichtingenbureau. In bijlage 1 staan de beheerafspraken die gelden voor de verschillende voorzieningen en de dienstverleningsafspraken van de beheerders.

De Keten SLA wordt vastgesteld in het Managementoverleg en wordt niet door de verschillende partijen ondertekend. De Keten SLA is een set van gezamenlijke overeengekomen afspraken tussen de ketenpartijen SVB, UWV, gemeenten (vertegenwoordigd door VNG Realisatie), het BKWI en de Stichting Inlichtingenbureau (IB) als beheerders van centrale omgevingen. In bijlage 2 wordt weergegeven hoe de ketenpartijen vertegenwoordigd zijn in verschillende overleggen.

1.3 Leeswijzer

De Keten SLA is verdeeld in drie delen; een algemeen deel, een ketendiensten deel (bron) en een centrale omgeving Suwinet Services deel.

Hoofdstuk één bevat de algemene inleiding over deze Keten SLA. In hoofdstuk twee worden de algemene bepalingen beschreven. Hoofdstuk drie beschrijft de normen die op centrale gegevensdiensten van toepassing zijn van BKWI en IB. Hoofdstuk vier bevat de afspraken en normen die gelden voor de centrale omgeving Suwinet die in beheer is bij het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI). In bijlage 1 en 2 staan de beheerafspraken die gelden voor de verschillende voorzieningen en de dienstverleningsafspraken van de beheerder.

De Keten SLA wordt vastgesteld in het Managementoverleg en wordt niet door de verschillende partijen ondertekend. De Keten SLA is een set van gezamenlijke overeengekomen afspraken tussen de ketenpartijen SVB, UWV, gemeenten (vertegenwoordigd door VNG Realisatie), het BKWI en de Stichting Inlichtingenbureau (IB) als beheerders van centrale omgevingen. In bijlage 3 wordt weergegeven hoe de ketenpartijen vertegenwoordigd zijn in verschillende overleggen.

1.4 SUWI-partijen en niet SUWI-partijen

Met de invoering van de Wet SUWI in 2002 en de uit de Wet SUWI voortgekomen Regeling SUWI is een samenhangend stelselontwerp ontstaan voor de elektronische voorzieningen, verantwoordelijkheden, afspraken, uitgangspunten en ketenproducten die nodig zijn voor digitale dossiervorming en gegevensuitwisseling in het domein Werk en Inkomen. UWV, SVB en de gemeenten (m.b.t. uitvoering Participatiewet, IOAW, IOAZ en de WGS) dragen gezamenlijk zorg voor de instandhouding van deze gezamenlijke elektronische voorzieningen SUWI (GeVS). Deze partijen worden de SUWI-partijen genoemd. In overeenstemming met het “Aansluitprotocol GeVS” dienen niet SUWI-partijen, die gegevens via de GeVS ontvangen, zich te conformeren aan de beheerafspraken in Keten SLA. Om de beheerafspraken te borgen zijn ze toegevoegd in bijlage 1. Deze bijlage is van toepassing voor alle afnemers.

De gemeente is SUWI-partij voor de taken benoemd in artikel 62 van de Wet SUWI (Participatiewet, IOAW, IOAZ en WGS), voor overige taken is zij een niet SUWI-partij. Voor deze overige taken geldt daarmee ook het “Aansluitprotocol GeVS”.

1.5 Beheerders van centrale voorzieningen

Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) treedt op als beheerder van het centrale deel van de GeVS zoals beschreven in de wet SUWI. Stichting Inlichtingenbureau (IB) verricht in het kader van de wet SUWI-verwerkingsactiviteiten ter ondersteuning van gemeenten. Daarnaast is IB beheerder van de Centrale Voorziening Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens (CV VUM). De CV VUM is onderdeel van de GeVS en valt onder de verantwoordelijkheid van het Managementoverleg.

Het beheer van centrale voorzieningen door BKWI en IB bestaat uit twee hoofdtaken. Het beschikbaar stellen en houden van de voorzieningen en de dienstverlening die voortvloeien uit het beschikbaar stellen van de voorzieningen.

BKWI is verantwoordelijk voor de centrale delen van de Suwinet Services. IB is verantwoordelijke voor de centrale delen van VUM en instrumenten gidsen Dennis en Eva

1.6 Positie van de Keten SLA

De basis voor de afspraken in de Keten SLA is vastgelegd in de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) en de nadere uitwerking in het Besluit SUWI en de Regeling SUWI. De afspraken van de Keten SLA zijn nader uitgewerkt in het GeVS Keten Dossier Afspraken & Procedures (Keten DAP). Voor elke beheerder is een eigen Keten DAP opgesteld, die door de Domeingroep ICT Beheer opgesteld, beheerd en vastgesteld wordt. De Keten SLA wordt door de Domeingroep ICT Beheer opgesteld en beheerd maar door het Managementoverleg vastgesteld.

De Keten SLA is een afspraken set tussen: Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV), Sociale Verzekeringsbank (SVB), het gemeentelijk domein vertegenwoordigd door Vereniging Nederlandse Gemeenten Realisatie (VNG-R) en de beheerders BKWI en IB.

Als in documenten tegenstrijdigheden staan geldt altijd het hiërarchisch hoger gelegen document.

1.7 Deelnemende organisaties

De SUWI-partijen zijn volgens de SUWI-regelgeving verantwoordelijk voor het maken van afspraken met betrekking tot de prestaties van voorzieningen en de activiteiten van beheer.

BKWI is beheerder van de centrale omgeving en heeft daarnaast met enkele (gegevensleverende) partijen underpinning contracts afgesloten. De beheerder zorgt ervoor dat de afspraken die voor het afnemen van diensten van die partijen zoveel als mogelijk in lijn zijn met de Keten SLA.

IB is de beheerder van de GeVS Centrale voorziening “Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens” en de instrumentengidsen Dennis en Eva. De Instrumentengidsen worden op internet beschikbaar gesteld aan meer dan alleen SUWI-partijen. Ook is het IB verantwoordelijk voor de decentrale voorziening ten behoeve van het gemeentelijk domein.

VNG Realisatie is deelnemer in het Managementoverleg en vertegenwoordigen de vraagkant (afnemers) van gemeenten. VNG Realisatie is niet verantwoordelijk om de naleving van deze Keten SLA door individuele gemeenten te waarborgen. Dit zijn verantwoordelijkheden van de gemeenten zelf.

1.8 Bereik van de Keten SLA

In de Keten SLA zijn de afspraken vastgelegd, die gemaakt zijn tussen partijen met betrekking tot de GeVS. De GeVS is een verzameling van centrale en decentrale voorzieningen die zorgdragen voor de gegevensuitwisseling tussen gegevensaanbieders en afnemers in de keten Werk en Inkomen. Deze voorzieningen zijn vastgelegd in artikel 5.21 van het Besluit SUWI, inclusief de taken op het gebied van de inrichting en beheer. De definitie van de GeVS en daarmee de reikwijdte van deze Keten SLA is terug te vinden in de Ketenarchitectuur Werk en Inkomen.

1.9 Vastelling, publicatie, evaluatie, duur en wijziging van de Keten SLA

De Keten SLA geldt vanaf het moment van publicatie na vaststellen door het Managementoverleg en blijft geldig tot vervanging door een nieuwe Keten SLA. De Keten SLA wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd door de DIB.

Wanneer één van de SUWI-partijen, buiten de jaarlijkse evaluatie om, een wijziging in de afspraken wenst, dan treden de partijen via de DIB in overleg en wordt de voorgenomen wijziging via de directeur BKWI voorgelegd ter besluitvorming aan het Managementoverleg.

De Keten SLA wordt na vaststelling gepubliceerd op www.bkwi.nl.

2. Algemene bepalingen

2.1 Informatieplicht en geheimhouding

SUWI-partijen verplichten zich om elkaar tijdig alle informatie te verschaffen en medewerking te verlenen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de afspraken in de Keten SLA.

Alle in het kader van de Keten SLA ter beschikking gestelde of verkregen informatie over partijen, hun doelen en bedrijfsprocessen zal door de partijen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Deze informatie zal niet worden aangewend voor andere doeleinden dan waarvoor deze is aangevraagd en verstrekt. Deze informatie wordt ook niet aangewend ten behoeve van derden zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van betrokken partijen, tenzij juridisch vereist (bijvoorbeeld audits of toezichthouders).

2.2 Kosten en verdeling

Tenzij vooraf uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, dragen SUWI-partijen elk zelf de kosten die voor hen aan de uitvoering van de Keten SLA zijn verbonden. Dit is in overeenstemming met de Wet SUWI.

2.3 Resultaatverplichting

De SUWI-partijen rapporteren in de DIB aan elkaar over de algehele prestaties en de naleving van de binnen de keten geldende afspraken. BKWI rapporteert over de behaalde resultaten in de maandelijks op te leveren GeVS Managementrapportage aan de DIB. Stichting Inlichtingenbureau zorgt voor een maandelijkse rapportage over de behaalde resultaten van de Centrale Voorziening VUM. Waar nodig worden onderling de te nemen verbetermaatregelen benoemd en door de DIB belegd bij een eindverantwoordelijke. De DIB heeft hierin een coördinerende rol.

2.4 Geschillen en escalatie

Geschillen tussen partijen over de Keten SLA en de uitvoering hiervan worden te allen tijde schriftelijk (e-mail) bij elkaar ingediend. De DIB wordt op de hoogte gebracht van het geschil. Vervolgens treden partijen in overleg in de DIB, waarbij de voorzitter van de DIB de coördinerende rol voor haar rekening neemt.

Wanneer uit overleg tussen de partijen blijkt dat geen overeenstemming over het geschil kan worden bereikt, wordt het geschil ter bespreking en besluitvorming voorgelegd aan de directeur BKWI, die in overeenstemming met het Instellingsbesluit DIB gedelegeerd verantwoordelijke is.

De afgesproken escalatieprocedure is uitgewerkt in het Keten DAP en beschrijft escalatie voor de volgende gevallen:

- (dreigende) overschrijding van oplostijden van incidenten,
- (vermoeden van) beveiligingsincident(en) en eventuele datalekken,
- niet of verkeerd uitvoeren van procedures en
- niet nakomen van ketenafspraken en/of verplichtingen

Escalatie naar de Security Officer van de eigen organisatie is verplicht bij (vermoeden van) beveiligingsincidenten.

2.5 SUWI Standaarden

De GevS maakt gebruik van verschillende standaarden. Naast de Keten SLA zijn de volgende ketenstandaarden van toepassing op uitwisseling via de GeVS:

- Gegevensmodellen in SGR,
- Berichtuitwisseling met SuwiML en landelijke standaarden Digikoppeling REST API waar VUM ,
- Verantwoordingsrichtlijn en Normenkader GeVS en
- Ketenarchitectuur Werk en Inkomen (KarWel)

2.5.1 Gegevensmodellen en berichtuitwisseling

Elke uitwisseling van gegevens via de Suwinet-Services dienen in overeenstemming met de afgesproken standaarden SUWI Gegevensregister (verder genoemd SGR) en SuwiML (Transactiestandaard en Berichtstandaard) te geschieden, met uitzondering van Suwinet-Mail, waarbij ongestructureerde berichten uitgewisseld worden. De voorzieningen VUM en Dennis en Eva zijn gebaseerd op landelijke standaarden. Op termijn zal blijken of de gebruikte standaard ook tot ketenstandaard verklaard gaat worden voor hergebruik binnen de SUWI-keten.

Afwijkingen van de standaarden resulteren - tenzij hierover nadere afspraken zijn gemaakt - in (centrale) afkeuring van het bericht en het stoppen van de doorlevering van het bericht aan afnemers en applicaties.

De DIB kan in samenspraak met de Domeingroep Gegevens en Berichten (DGB) en de Domeingroep Privacy en Beveiliging (DPB) beslissen om afgekeurde berichten toch tijdelijk door te leveren aan afnemers en applicaties als hiermee anders het organisatiebelang onevenredig wordt geschaad. Hierbij moet worden vastgelegd gedurende welke reële termijn dit mag plaatsvinden. De termijn wordt bewaakt door de DIB.

Afwijkingen van het SGR en de SuwiML standaarden worden als beveiligingsincident gemeld bij de leverende partij die is verplicht deze afwijking(en) van de standaard zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier maanden op te lossen.

Prestatienorm	Afwijkingen van de SGR en SuwiML standaarden resulteren - tenzij hierover gezamenlijk nadere afspraken over zijn gemaakt - in (centrale) afkeuring van het bericht en het stoppen van de doorlevering van het bericht aan afnemers en (inlezende) applicaties
Bijzonderheden	Centrale afkeuring vindt in het validatieproces bij BKWI plaats. Bij berichten die rechtstreeks tussen twee ketenpartijen uitgewisseld worden is de ontvangende partij/applicatie verantwoordelijk voor de validatie.
Prestatienorm	Partijen ondersteunen altijd de meest recente versie van een bericht. De voorgaande versie van dit meest recente bericht dient nog minimaal één jaar ondersteund te worden na implementatie van een nieuwere versie van het bericht.
Prestatienorm	Afwijkingen van SGR en de SuwiML standaard worden als beveiligingsincident gemeld bij de leverende partij. De leverende

	partij is verplicht deze afwijking van de standaard zo snel mogelijk te herstellen, maar uiterlijk binnen vier maanden.
Bijzonderheden	Geen

2.5.2 Verantwoordingsrichtlijn Informatiebeveiliging GeVS

Partijen zijn verantwoordelijk voor privacybescherming en informatiebeveiliging. De privacybescherming wordt in de eerste plaats geregeld in de AVG.

Op grond van de Verantwoordingsrichtlijn moeten partijen verder voldoen aan het in hun sector gebruikelijke normenkader – de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) – en als ze afnemer of beheerder van Suwinet (om precies te zijn, de GeVS) zijn ook aan het voor hen geldende en vigerende Specifieke SUWI-verantwoordingsrichtlijn 2025 en de Suwinet-guidance 2022 voor toepassing van de BIO, zoals gepubliceerd op de BKWI-website (<https://www.bkwi.nl>).

Gemeenten volgen de ENSIA-systematiek en houden zich daarmee aan de Verantwoordingsrichtlijn Informatiebeveiliging GeVS.

2.5.3 Aansluitvoorwaarden Diginetwerk

Partijen die direct op het koppelnetwerk Suwinet Netwerk zijn aangesloten en daarmee ook een Diginetwerk aansluiting afnemen dienen zich te houden aan de aansluitvoorwaarden Diginetwerk. Deze zijn te vinden via de volgende link:

<https://www.logius.nl/domeinen/infrastructuur/diginetwerk/documentatie/aansluitvoorwaarden-diginetwerk>

2.5.4 Ketenarchitectuur

De ketenarchitectuur biedt gemeenschappelijke kaders, afspraken en een high-level design van de ketensamenwerking en de daarbinnen gebruikte standaarden en bouwstenen voor de gezamenlijke ontwikkeling van de keten. Partijen werken onder architectuur en houden zich aan de afspraken en principes uit de ketenarchitectuur.

2.6 Beheerprocessen

2.6.1 Incidentbeheer en service requests

Op keten niveau zijn afspraken gemaakt over het incidentbeheerproces. Afwijkend hierin is de geldende Wet Meldplicht Datalekken, waarbij geldt dat (mogelijke) datalekken binnen 72 uur gemeld moeten worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Binnen de keten maken we verschil tussen beschikbaarheid en ondersteuning:

- Beschikbaarheid van een dienst: het tijdsvenster waarin een dienst beschikbaar wordt gesteld aan de afnemer.
- Ondersteuning van een dienst: het tijdsvenster waarin helpdesk(en) actief meldingen ontvangen en in behandeling nemen.

Ketenpartijen zijn verantwoordelijk voor de inrichting van het eigen Incidentbeheerproces, waarbij geldt dat incidenten door de Servicedesks van BKWI en IB aangemeld kunnen worden en opgepakt worden tussen 8:30 en 17:00 uur.

Prestatienorm	De ondersteuning door de Servicedesk van de gegevens leverende partij is voor de melding van incidenten en service requests door de Suwidesk minimaal bereikbaar op werkdagen (ma-vr) tussen 8:30-17:00 uur.
Meetmethode	Handmatig
Bijzonderheden	Ketenpartijen zijn vrij het eigen incidentbeheerproces in te richten, maar dragen er zorg voor dat incidenten op maandag tot en met vrijdag telefonisch aangemeld kunnen worden en gedurende deze tijden ook worden behandeld. Zie openingstijden Keten DAP Incidentmeldingen die aangeleverd worden buiten de openstellingstijden worden zoveel mogelijk opgepakt.

Voor keten brede incidenten gelden de volgende oplostijden (in werkuren):

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd ¹	Maximale oplostijd ²
1	Incidenten waarbij de dienst of bron in het geheel niet meer functioneert	Direct	70 % binnen 6 uur binnen de ondersteuningstijd ³
2	Incidenten waarbij de functionaliteit dusdanig is afgenomen dat de dienst niet meer geheel functioneert.	1 uur	80 % binnen 12 uur binnen de ondersteuningstijd
3	Incidenten waarbij de dienst gedeeltelijk niet meer functioneert, maar waarbij met de overgebleven functionaliteit nog redelijk te werken is.	2 uur	24 uur binnen de ondersteuningstijd
4	Overige incidenten met minimale verlies van functionaliteit	8 uur	In overleg
4	Service Requests Een service request is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies, een standaard wijziging of toegang tot een service (autorisatie).	-	<3 werkdagen (streeftijd)

Voor de demo- en testomgeving geldt dat incidenten behandeld worden als een prioriteit drie incident, waarbij geldt dat de reactie en maximale oplostijd streeftijden betreffen.

¹ Met reactietijd wordt bedoeld de tijd tussen de registratie van het incident /melding Suwidesk en de toewijzing aan een oplosgroep.

² Keten partijen streven ernaar de dienstverlening zo spoedig mogelijk te herstellen en waar mogelijk stoppen de activiteiten voor herstel niet na de ondersteuningsuren.

³ Ondersteuningstijd is de tijd op werkdagen tussen 8:30 uur en 17:00 uur

In onderstaand plaatje wordt aangegeven hoe de oplostijd wordt gemeten. Hierbij wordt gerapporteerd over de oplostijd die bij BKWI wordt geregistreerd.



Voor de oplostijd geldt dat dit de tijd is tussen registratie van het incident (melding Suwidesk) en de afmelding aan de oorspronkelijke aanmelder. Dat betekent dat incidenten vanuit gebruikersperspectief een langere oplostijd kunnen hebben dan in de tabel opgenomen, vanwege de overdracht tussen de verschillende servicedesks en oplosgroepen. De percentages maximale oplostijden worden op jaarbasis berekend.

Prestatienorm	Ketenpartijen houden zich aan de maximale oplostijden.
Meetmethode	Incidentregistratietool: tijd tussen ontvangst van het incident en het oplossen van het incident.
Meetperiode	Maandelijks wordt over deze norm gerapporteerd in de GeVS Managementrapportage. Voor de prioriteiten 1, 2 en 3 worden de percentages op jaarbasis berekend.
Bijzonderheden	geen
Prestatienorm	Elk – vermoeden van een – inbreuk op de privacy of op de beveiliging van de GeVS dient direct gemeld te worden aan de eigen Security en/of Privacy Officer.
Meetmethode	Handmatig; geconstateerde afwijkingen worden gemeld bij de Suwidesk.
Bijzonderheden	Geen
Prestatienorm	Elk incident met gevolgen voor ketenpartijen dient direct gemeld te worden bij de Suwidesk.
Meetmethode	Handmatig
Bijzonderheden	Geen

2.6.2 Wijzigings- en releasebeheer

Ten behoeve van het ketenbrede wijzigingsbeheerproces is een Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen (CMK) ingericht voor de SUWI-partijen en eventuele andere ketenpartijen.

De partijen zijn verplicht en dragen zelf zorg voor de aanmelding van ketenbrede wijzigingen aan het CMK door vaste contactpersonen (wijzigingscoördinatoren) van de partijen.

Het CMK is verantwoordelijk voor het registreren, routeren en publiceren van de ketenwijzigingen en regelt de uitgifte van CMK-accounts, verwerken van impactbepalingen en het aanbieden van de wijzigingen aan het Keten CAB. Jaarlijks worden de ketenreleases momenten vastgesteld voor het volgende jaar in het Keten CAB en gepubliceerd op www.bkwi.nl en voor de releases van VUM op www.inlichtingenbureau.nl.

2.6.2.1 Berichtondersteuning

SUWI-partijen ondersteunen altijd de meest recente versie van een bericht. De voorgaande versie van dit meest recente bericht dient nog minimaal één jaar ondersteund te worden na implementatie van een nieuwere versie van het bericht. Met implementatie van een nieuw bericht wordt bedoeld het moment dat het bericht geconfigureerd is en opvraagbaar is in de productieomgeving

Voor het uitfasen van een oud bericht dient de leverende partij van dit bericht een CMK (wijzigingsverzoek via het Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen) in, waarbij het bericht na bekendmaking via het CMK nog minimaal een jaar lang ondersteund wordt. Na dit jaar vervallen alle rechten voor de afnemers en is de leverende partij gerechtigd het bericht technisch uit te faseren. Uitfasen van het bericht kan eerder in overleg met de afnemers. De uitfaseringstermijn voor een bericht wordt in het Keten CAB gezamenlijk vastgesteld en vastgelegd in de CMK-applicatie. Vastlegging vindt plaats in het ingediende CMK voor de uitfasering van het desbetreffende bericht.

2.6.2.2 SUWI-partijen

SUWI-partijen zijn verplicht om impactbepalingen te leveren binnen 14 dagen na beschikbaarstelling van de wijziging via de CMK-applicatie. Partijen die deze verplichting niet nakomen worden geacht akkoord te zijn met de wijziging en accepteren alle risico's die aan de uitvoer van deze wijziging liggen. Partijen kunnen via de coördinator van het CMK verzoeken om de impactbepalingstermijn te verlengen.

2.6.2.3 Niet SUWI-partijen

Ook niet SUWI-partijen die gebruik maken van de GeVS-infrastructuur hebben een meldingsplicht (via het CMK) van wijzigingen die invloed (kunnen) hebben op de GeVS. Zij worden via het CMK en/of de relatiebeheerder van BKWI geïnformeerd over aankomende wijzigingen die de GeVS raken, echter de niet SUWI-partijen zijn niet verplicht altijd impactbepalingen te leveren op wijzigingen.

Er kunnen ook niet SUWI-partijen aansluiten op VUM via IB. Hiervoor gelden dezelfde bepalingen als hierboven.

Prestatienorm	Alle wijzigingen (ook partij eigen wijzigingen) die invloed kunnen hebben op een juiste werking van de GeVS, dienen zo snel mogelijk als ketenwijziging gemeld te worden via het CMK.
---------------	---

Meetmethode	Handmatig op basis van signalering uit het Incidentbeheer (via KIPO) en wijzigingsbeheerproces (Keten CAB).
Prestatienorm	Ketenpartijen leveren uiterlijk binnen veertien dagen na de eerstkomende donderdag na indienen van de wijziging impact op ingediende ketenwijzigingen.
Meetmethode	Handmatig op basis van evaluaties uit het Keten CAB en de CMK-applicatie
Bijzonderheden	Partijen kunnen verzoeken om uitstel voor de levering van impactbepaling.
Prestatienorm	Er worden geen wijzigingen uitgevoerd die niet volledig volgens het afgesproken ketenbrede wijzigingsproces zijn gelopen.
Meetmethode	Handmatig.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Er volgen geen incidenten naar aanleiding van het doorvoeren van een wijziging.
Meetmethode	Handmatig: aantal incidenten gerelateerd aan een specifieke geregistreerde wijziging. Deze worden verzameld na elke release specifieke evaluatie of uit onderzoek van de oorzaak van een opgetreden incident.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	SUWI-partijen zijn verplicht om binnen 14 dagen impactbepalingen te leveren op wijzigingen die via het CMK zijn gepubliceerd, dan wel uitstel te vragen als de wijziging dusdanig complex is dat een impact binnen 14 dagen redelijkerwijs niet leverbaar is.
Meetmethode	CMK-applicatie; maandelijks overzicht.
Bijzonderheden	Geen.

2.6.3 Probleembeheer

In het Keten Incidenten en Problemen Overleg (KIPO) worden op basis van het incidentbeheerproces en andere signalen problemen geïdentificeerd en geprioriteerd. In het KIPO zijn in elk geval de SUWI-partijen als gegevens leverende partij vertegenwoordigd. Het KIPO bepaalt wie verantwoordelijk is voor het oplossen van het probleem en of er een oplosgroep voor het benodigde onderzoek wordt samengesteld.

Uitwerking van het probleembeheer proces is te vinden in de GeVS Keten DAP.

Prestatienorm	Het KIPO belegt geconstateerde problemen binnen drie werkdagen bij een oplosgroep.
Meetmethode	Handmatige meting naar aanleiding van een bijeenkomst van het KIPO.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Op verzoek van het KIPO levert een gegevens leverende partij adequate middelen om bij te dragen tot de oplossing van een probleem.
Meetmethode	Handmatige meting.
Bijzonderheden	Geen.

2.6.4 Capaciteitsbeheer

Iedere op de GeVS aangesloten bron monitort zelf actief de capaciteit van de infrastructuur waarover de gegevens worden getransporteerd en verwerkt. Afnemende partijen maken vooraf een inschatting van gebruik en melden substantiële toename of afname van gebruik (zie afnemersdeel van de Keten SLA).

Prestatienorm	Bronnen leveren impact op meldingen van gebruikstoename en doen voorstellen om aan de gevraagde capaciteit te voldoen.
Meetmethode	Handmatige meting.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Bronnen zorgen ervoor dat gebruikte infrastructuur en hard- en software van voldoende niveau blijft om de normen in de Keten SLA te behalen.
Meetmethode	Handmatige meting.
Bijzonderheden	Geen.

2.6.5 Continuïteitsbeheer

Partijen dragen zorg voor garanties van de continuïteit van de dienstverlening. Partijen zijn vrij hier zelf invulling aan te geven, onder voorwaarden dat beschikbaarheid van de voorzieningen gewaarborgd blijft volgens de beschikbaarheidsnormen van deze Keten SLA.

Continuïteitsbeheer omvat ook en sluit ook aan op maatregelen die erop zijn gericht om het optreden van een calamiteit te voorkomen. Partijen zijn vrij hier zelf invulling aan te geven, maar moeten bij calamiteiten in staat zijn de dienstverlening op korte termijn te herstellen.

2.6.6 Configuratiebeheer

Partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het configuratiebeheer binnen de eigen organisatie en dragen er zorg voor dat dit afdoende wordt uitgevoerd ter ondersteuning van andere beheerprocessen.

2.6.7 Beschikbaarheidsbeheer

Iedere op de GeVS aangesloten partij is zelf verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de eigen infrastructuur (netwerk) en componenten (webservices e.d.). Onderscheid wordt gemaakt in beschikbaarheid ten behoeve van de eigen organisatie en beschikbaarheid waarbij andere organisaties afhankelijk zijn van deze beschikbaarheid. De eerste valt buiten de scope van de Keten SLA.

Prestatienorm	Bronnen zorgen voor beschikbaarheid van alle componenten die onderdeel uitmaken van de GeVS gegevensleveringen die vallen onder de scope van deze Keten SLA aan de verschillende afnemers tussen 8:30 en 18:00 uur op werkdagen.
Bijzonderheden	Geen.

Prestatienorm	Bronnen hebben een proces ingericht waarmee andere ketenpartijen extra openstelling van systemen en bronnen kunnen aanvragen.
Bijzonderheden	Aanvragen voor extra openstelling verlopen via de Suwidesk. In de Keten DAP is dit proces verder uitgewerkt.

2.7 Logging, monitoring en rapportage

De verplichting geldt dat alle gebruikers- en beheerhandelingen vastgelegd worden en herleidbaar zijn naar een natuurlijk persoon, zodat eventueel misbruik gedetecteerd kan worden en deze informatie gebruikt kan worden als bewijslast.

BKWI logt en rapporteert op applicatie- en afnemerniveau de levering van berichten.

BKWI en IB verstrekken regulier rapportages, op basis waarvan de op de GeVS aangesloten organisaties oneigenlijk gebruik en misbruik kunnen detecteren. Daarnaast verstrekt BKWI en IB partijen op verzoek specifieke rapportages over het gebruik van alle voorzieningen van de GeVS. BKWI en IB verstrekken alleen rapportage over de producten waarvoor zij het beheer uitvoeren.

Afnemers voeren een actief beleid aangaande onderzoek naar oneigenlijk gebruik en misbruik.

Prestatienorm	Reguliere rapportages worden geleverd voor de 15e van de daaropvolgende maand.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Specifieke rapportages worden geleverd binnen 1 week na opvragen bij de Suwidesk.
Bijzonderheden	Geen.

2.8 Releases en onderhoudsmomenten

Gepland onderhoud, uitgevoerd door (één van) de partijen, aan (een onderdeel van) de diensten vindt uitsluitend plaats buiten de afgesproken openstellingstijden (8:30-18:00 uur). Hiervan mag enkel afgeweken worden met goedkeuring van de DIB. Vastlegging hiervan vindt plaats in de notulen van de DIB of per mail.

De in de keten vastgestelde releasemomenten worden na afstemming in de Domeingroep ICT beheer gepubliceerd op www.bkwi.nl en voor VUM op www.inlichtingenbureau.nl.

Prestatienorm	Releases en onderhoud vindt binnen de, in de Keten SLA vastgelegde, onderhoudstijden plaats.
Meetmethode	Geconstateerde afwijkingen worden vastgelegd en volgens de procedure in het Keten DAP gemeld bij de Suwidesk. Maandelijks wordt hierover gerapporteerd.
Bijzonderheden	Tijdens de releases en onderhoudsmomenten kan de beschikbaarheid van de diensten niet worden gegarandeerd. Partijen dienen rekening te houden met de volgende onderhoudsmomenten:

UWV:	Onderhoudsmomenten vinden plaats ieder derde volle weekend van de maand m.u.v. december.
SVB:	Onderhoudsmomenten worden in de weekenden gepland, maar staan over het algemeen los van de beschikbaarheid voor Suwinet Inkijk. Over alle weekenden van het jaar berekend levert SVB 85% beschikbaarheid in de weekenden.
BKWI:	BKWI voert onderhoud uit (patches) volgens een jaarlijks opgesteld schema, waarbij deze tussen 18:00 en 22:00 worden uitgevoerd.
IB	IB voert onderhoud uit (patches) volgens een jaarlijks opgesteld schema, waarbij deze tussen 18:00 en 22:00 worden uitgevoerd.
Overige partijen:	Geen bijzonderheden.
Prestatienorm	Partijen die buiten de eerder vastgestelde onderhoudsmomenten werkzaamheden willen uitvoeren, ook als deze buiten de vastgestelde openstellingstijden plaatsvinden, melden dit zo snel mogelijk bij de Suwidesk, die dit vervolgens communiceert naar de afnemers en publiceert in de Suwi-kalender (zodra beschikbaar).
Bijzonderheid	-
Meetmethode	Handmatig.

2.9 Calamiteiten

Iedere partij maakt na het optreden van een calamiteit zo snel mogelijk inzichtelijk wat de gevolgen hiervan zijn voor de afnemers en komt met een oplostermijn voor de herstelactiviteiten om de dienstverlening te herstellen. Communicatie hierover verloopt via de DIB.

Definitie calamiteit: een calamiteit is een ongeplande situatie met onbeschikbaarheid van diensten en producten tot gevolg, waarbij verwacht wordt dat de duur van de onderbreking de afgesproken drempelwaarden uit de SLA zal overschrijden. Calamiteiten zijn altijd een prioriteit 1 incident. Een calamiteit kan ook buiten het service window optreden als de verwachting bestaat dat het incident niet voor het begin van het service window weer beschikbaar is.

Voorbeelden van calamiteiten zijn brand in het datacentrum, kabelbreuk door graafwerkzaamheden, hackpogingen (P&B gerelateerd incident).

Bij calamiteiten wordt altijd het reguliere incidentbeheerproces gevolgd echter start direct het proces van escalatie via de voorzitter van de DIB. Door de Suwidesk wordt met de houder van het incident de communicatie verzorgd richting de afnemers.

3. Webservices voor ketendiensten

3.1 Gegevenslevering Suwinet Services

SUWI-Partijen die gegevens leveren stellen een webservice beschikbaar waarmee het mogelijk is om op basis van de standaard SuwiML, een vastgestelde set van gegevens op te halen uit de gegevensverzamelingen van partijen en in te lezen in de eigen applicatie of deze gegevens te tonen in Suwinet-Inkijk/Klantbeeld.

Externe bronnen hebben eigen normen. Deze normen worden bewaakt door BKWI.

Prestatienorm	Berichten mogen enkel uitgewisseld worden onder voorwaarden dat de bronhouder hiermee akkoord is.
Prestatienorm	Berichten worden uitgewisseld volgens de overeenkomsten tussen bronhouder en afnemers.
Prestatienorm	Beschikbaarheid webservices bij de verschillende partijen tijdens de openstellingstijden (ma-vr 8:30 tot 18:00 uur) op werkdagen.
Meetmethode	Storingen die de beschikbaarheid van webservices aantasten worden geregistreerd. Foutmeldingen worden geanalyseerd. Op basis daarvan worden de storingen die de beschikbaarheid van gegevens aantasten geregistreerd. Kwaliteit van de gegevens blijft buiten beschouwing.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Responsetijd webservices: minder dan 6 seconden voor 95% van de bevestigingen.
Meetmethode	BKWI logging.
Bijzonderheden	In de responstijd zit een verwaarloosbaar tijd deel van leverende webservice naar de Suwi-Broker.
	Het IB is niet verantwoordelijk voor de beantwoording van de webservices van individuele gemeenten.

3.2 Beheer en beschikbaarstelling Testomgeving Suwinet Services

Prestatienorm	Gegevensleverende partijen stellen infrastructuur en bijbehorende services van de keten brede testomgeving, inclusief data beschikbaar om te kunnen testen voor de verschillende Suwinet Services (o.a. Suwinet-Inkijk, Suwinet-Inlezen en Suwinet-Meldingen).
Prestatienorm	Het gebruik van productiedata in de testomgeving is niet toegestaan.
Prestatienorm	Partijen zijn verplicht om op verzoek van ketenpartijen testdata beschikbaar te stellen, waarmee de ketenpartij in staat is om te testen.

Prestatienorm	Partijen dienen de testomgeving te reserveren bij de Suwidesk en dienen aan te geven wat zij gaan testen en welke onderdelen van de testomgeving gebruikt gaan worden (gegevens van partij, welke overzichtspagina's, belasting etc.).
Bijzonderheden	Afspraken over het beheer van de KIT zijn in het Keten DAP opgenomen.
	Gebruik van de testomgeving zonder reservering is mogelijk, echter de resultaten kunnen door andere testwerkzaamheden beïnvloed worden.
Prestatienorm	Beschikbaarheid testomgevingen: 95% voor zeven dagen in de week, 24 uur per dag met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Storingen die de beschikbaarheid aantasten worden geregistreerd. Handmatig wordt hieruit de beschikbaarheid berekend.
Bijzonderheden	Geen.

3.3 Gegevenslevering ten behoeve van VUM-diensten

Partijen die als brongegevens leveren aan de centrale voorziening stellen een webservice beschikbaar waarmee het mogelijk is om op basis van de standaard van VUM, een vastgestelde sets van gegevens op te halen uit de gegevensverzamelingen van partijen.

Prestatienorm	Beschikbaarheid REST-diensten bij de verschillende partijen tijdens de openstellingstijden (ma-vr 8:30 tot 18:00 uur) op werkdagen.
Meetmethode	Storingen die de beschikbaarheid van de REST-diensten aantasten worden geregistreerd. Foutmeldingen worden geanalyseerd. Op basis daarvan worden de storingen die de beschikbaarheid van gegevens aantasten geregistreerd. Kwaliteit van de gegevens is niet meetbaar.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Responsetijd REST-diensten: minder dan tienseconden voor 95% van de bevestigingen (gemeten over de totale verwerking van bron tot afnemer).
Meetmethode	IB logging.
Bijzonderheden	De maximale interne verwerkingstijd binnen VUM bedraagt per bericht in 95% van de gevallen (synchrone berichten) per bericht maximaal 1,5 seconden.

3.4 Beheer en beschikbaarstelling Testomgevingen VUM diensten

Prestatienorm	Gegevensleverende partijen stellen infrastructuur en bijbehorende services van de keten brede testomgeving, inclusief data beschikbaar om te kunnen testen voor de verschillende VUM services.
Prestatienorm	Het gebruik van productiedata in de testomgeving is niet toegestaan.

Prestatienorm	Partijen zijn verplicht om op verzoek van ketenpartijen testdata beschikbaar te stellen, waarmee de ketenpartij in staat is om te testen.
Prestatienorm	Partijen dienen de testomgeving te reserveren bij de Servicedesk van IB en dienen aan te geven wat zij gaan testen en welke onderdelen van de testomgeving gebruikt gaan worden (gegevens van partij, welke overzichtspagina's, belasting etc.).
Bijzonderheden	Afspraken over het beheer van de testomgeving zijn in het Keten DAP VUM opgenomen.
	Gebruik van de testomgeving zonder reservering is mogelijk, echter de resultaten kunnen door andere testwerkzaamheden beïnvloed worden.
Prestatienorm	Beschikbaarheid testomgeving 95% voor zeven dagen in de week, 24 uur per dag met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Storingen die de beschikbaarheid aantasten worden geregistreerd. Handmatig wordt hieruit de beschikbaarheid berekend.
Bijzonderheden	Geen.

4. Afspraken met betrekking tot de Centrale omgevingen

4.1 Technisch beheer centrale omgeving GeVS BKWI

Omschrijving dienst	Het beheren van de centrale omgeving van de GeVS, zodat gegevensuitwisseling tussen de partijen kan plaatsvinden.
Eigenaar dienst	BKWI.
Prestatienorm	Beschikbaarheid centrale omgeving zeven dagen in de week, 24 uur per dag: 99% met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	De beschikbaarheid wordt gemeten o.b.v. 24 uur voor 7 dagen per week; hierover wordt maandelijks gerapporteerd in de GeVS Managementrapportage (BKWI).
Bijzonderheden	Niet beschikbaarheid veroorzaakt door gepland onderhoud geldt niet als onbeschikbaarheid.

4.1.1 Beheer en beschikbaarstelling gebruikersadministratie

In de gebruikersadministratie wordt per organisatie bijgehouden welke top-level beheerder welke autorisaties en eigenschappen heeft voor Suwinet-Inkijk en de applicatie van UWV “WERKplein Intake Service” (afnemer gemeenten, ook wel WIS of Professional-module genoemd).

Prestatienorm	Aangesloten partijen zijn autonoom wat betreft het voor de toegewezen rollen autoriseren van het eigen personeel.
Prestatienorm	Op verzoek van geautoriseerde medewerkers van de aangesloten organisatie(s) maakt de Suwidesk (BKWI) een top-level beheerder aan of wijzigt zijn/haar autorisaties.
Bijzonderheden	Randvoorwaarde: het verzoek tot het aanmaken van een autorisatie wordt in behandeling genomen wanneer dat door een daartoe bevoegde functionaris is gedaan.
Prestatienorm	Het toekennen van rechten aan gebruikers is een taak van iedere partij afzonderlijk.
Bijzonderheden	BKWI heeft hierin een adviserende rol.
Prestatienorm	Onder voorwaarde dat de top-level-beheerder met de wijziging akkoord is/zijn, maakt of wijzigt BKWI een rol of profiel binnen 5 werkdagen.
Meetmethode	Servicedesk registratiesysteem: tijd tussen registratie aanvraag en afsluiten call.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	BKWI verwerkt een autorisatieverzoek voor top-level-beheerders binnen 8 werkuur na ontvangst.
Meetmethode	Servicedesk registratiesysteem: tijd tussen registratie aanvraag en afsluiten call.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Beschikbaarheid Gebruikersadministratie is zeven dagen in de week, 24 uur per dag: 99%, met uitzondering van vooraf aangekondigde onderhouds- en releasemomenten en eventueel spoed ad hoc

	werkzaamheden. Buiten de openstellingstijden van Suwinet Inkijk is er echter geen ondersteuning beschikbaar.
Meetmethode	Servicedesk registratiesysteem: storingen die de beschikbaarheid aantasten worden geregistreerd. Handmatig wordt hieruit de beschikbaarheid berekend.
Bijzonderheden	Geen.

4.1.2 Logische toegangsbeveiliging

BKWI zorgt voor adequate logische toegangsbeveiliging en onderhoudt deze door tijdig essentiële updates door te voeren.

Prestatienorm	Beschikbaarheid van de logische toegangsbeveiliging is zeven dagen van 24 uur voor minimaal 99,9%, met uitzondering van vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Meting door beheerder van de centrale omgeving.
Bijzonderheden	Geen.

4.2 Technisch beheer centrale omgeving GeVS IB

Omschrijving dienst	Het beheren van de centrale omgeving VUM binnen de GeVS, zodat gegevensuitwisseling tussen de partijen kan plaatsvinden.
Eigenaar dienst	IB
Prestatienorm	Beschikbaarheid centrale omgeving zeven dagen in de week, 24 uur per dag: 99% met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	De beschikbaarheid wordt gemeten o.b.v. 24 uur voor 7 dagen per week; hierover wordt maandelijks gerapporteerd in de Managementrapportage VUM (IB).
Bijzonderheden	Niet beschikbaarheid veroorzaakt door gepland onderhoud geldt niet als onbeschikbaarheid.

4.2.1 Logische toegangsbeveiliging

IB zorgt voor adequate logische toegangsbeveiliging en onderhoudt deze door tijdig essentiële updates door te voeren.

Prestatienorm	Beschikbaarheid van de logische toegangsbeveiliging is zeven dagen van 24 uur voor minimaal 99,9%, met uitzondering van vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Meting door beheerder van de centrale omgeving.
Bijzonderheden	Geen.

4.3 GeVS Managementrapportage

Maandelijks leveren BKWI en IB afzonderlijke rapportages over het behaalde niveau van dienstverlening met betrekking tot de GeVS. In deze GeVS Managementrapportage wordt gerapporteerd op basis van de prestatienormen die zijn vastgelegd in de Keten SLA. Doel van

deze rapportage is te kunnen meten en (bij)sturen door de DIB op afwijkingen van deze Keten SLA.

De rapportages worden uiterlijk in de derde week van de volgende maand opgesteld en wordt per mail verstuurd aan leden van de DIB.

Verzoeken ten aanzien van inhoud en vormgeving van de rapportages kunnen worden ingediend bij voorzitter van de Domeingroep ICT Beheer.

4.2.1 Specifieke beheerrapportages

BKWI produceert maandelijks standaard rapportages voor bronnen en afnemers t.b.v. beheer- en verantwoordingstaken. Bronnen en afnemers kunnen bij BKWI een verzoek indienen voor eenmalige maatwerk rapportages. De verzoeken kunnen bij de Suwidesk ingediend worden door daarvoor gemandateerde personen.

Een overzicht van rapportages is beschikbaar bij BKWI.

Afnemers en bronnen die aangesloten op de voorziening VUM, kunnen een verzoek voor rapportage met betrekking tot het gebruikt indienen bij de servicedesk van IB.

Bijlage 1 – Beheerafspraken GeVS diensten en dienstverlening aan afnemers

1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de GeVS diensten en dienstverlening aan afnemers. Daarnaast bevat het ook zaken die afnemers moeten regelen bij aansluiten op de GeVS.

Deze bijlage is onlosmakelijk verbonden met de Keten SLA.

2 Diensten

2.1 Suwinet-Inkijk

De voorziening waarmee een virtueel dossier van een klant, bestaande uit gegevens van één of meer leveranciers digitaal wordt getoond. De schermen waarop het virtuele dossier wordt getoond is afnemer specifiek. Het betreft hier een set van gegevens die op maat is en waarbij vooraf is bepaald dat deze gegevens binnen de juridisch toegestane set (op basis van doelbinding en proportionaliteit) van gegevens voor deze partij vallen.

Voor schermen welke gegevens tonen vanuit meerdere bronnen, is de zoek sleutel het BSN; voor schermen welke gegevens tonen vanuit een enkele bron, zijn mogelijk andere/meerdere zoek sleutels beschikbaar als de afnemer hiervoor geautoriseerd is.

Om toegang te krijgen tot Suwinet-Inkijk en de authenticatie en autorisatie voor gebruikers te regelen, wordt Suwinet-Autorisatie gebruikt. Het is ook mogelijk om op basis van Single Sign On (SSO) toegang te krijgen tot Suwinet-Inkijk. De verschillende autorisatieprofielen worden vastgelegd binnen Suwinet-Inkijk. Het beheer van de gebruikers met de toegekende autorisatie(s) blijft de verantwoordelijkheid van de afnemende organisatie.

Prestatienorm	Beschikbaarheid van de Suwinet-Inkijk applicatie is 99,0% op basis van 24x7, met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door BKWI.
Bijzonderheden	De gegevens leverende bronnen kennen mogelijk een afwijkende beschikbaarheid. De bronnen zijn in elk geval beschikbaar op werkdagen (ma-vr) tussen 8:30 en 18:00 (zie Webservices voor ketendiensten). De vastgestelde onderhoudsmomenten zijn vastgelegd in de Keten DAP.

2.2 Suwinet-Inlezen

De voorziening waarmee professionals van overheidsorganisaties de mogelijkheid hebben om gegevens van diverse bronnen/leveranciers vanuit de bedrijfseigen applicaties te raadplegen. Het betreft hier een set van gegevens die op maat is en waarbij vooraf is bepaald dat deze gegevensset binnen de juridisch toegestane set (op basis van doelbinding en proportionaliteit) van gegevens voor deze partij vallen. De berichten op maat worden op basis van doelbinding en proportionaliteit samengesteld.

Elke organisatie moet zelf proportionaliteit op functie/medewerkersniveau nader uitwerken.

Prestatienorm	Beschikbaarheid van Suwinet-Inlezen is 99,0% op basis van 24x7, met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door BKWI.
Bijzonderheden	De gegevens leverende bronnen kennen mogelijk een afwijkende beschikbaarheid. De bronnen zijn in elk geval beschikbaar op werkdagen (ma-vr) tussen 8:30 en 18:00 (zie Webservices voor ketendiensten).
Prestatienorm	Door de Inlezende applicatie opgevraagde berichten worden in 95% van de gevallen binnen zes seconden geleverd.
Meetmethode	Logging door BKWI.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Iedere inlezende applicatie maakt gebruik van berichten die toegespitst zijn op het gebruik en waarvan de proportionaliteit en doelbinding zijn vastgesteld.
Meetmethode	Handmatig.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Inlezende activiteiten worden enkel gevalsgewijs uitgevoerd.
Bijzonderheden	Het op reguliere basis compleet bevragen van een grote populatie is enkel toegestaan na het maken van concrete afspraken met de gegevensleverende partij(en) en BKWI. Verzoeken hiervoor worden ingediend via de Suwidesk.

2.4 Suwinet-Mail

De voorziening die op de GeVS aangesloten partijen de mogelijkheid biedt om ongestructureerde berichten over een besloten netwerk te verzenden en ontvangen via hun eigen bestaande mailvoorziening.

Prestatienorm	Beschikbaarheid van Suwinet Mail is 99,0% op basis van 24x7, met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door BKWI.
Bijzonderheden	Onderhoudsmomenten en het niet beschikbaar zijn van de centrale mailrelay-server resulteren niet in verlies van mails.

2.6 Suwinet-Meldingen

De voorziening die digitale overdracht tussen systemen mogelijk maakt door middel van standaardberichten over het besloten Suwinet netwerk.

Prestatienorm	Beschikbaarheid Suwinet Meldingen 99,0% op basis van 24x7, met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door BKWI van die berichten die via BKWI getransporteerd worden.

Bijzonderheden	Partijen die Suwinet-Meldingen bilateraal uitwisselen, zijn hebben zelf de verantwoordelijkheid om een logging bij te houden.
	Meldingen die niet via de Suwi-Broker uitgewisseld worden, worden niet in rapportages meegenomen.

2.7 Suwinet-Autorisatie

De voorziening waarin de toegangsrechten voor (autorisaties) Suwinet-Inkijk zijn vastgelegd. Deze voorziening is ook te gebruiken als autorisatievoorziening voor andere applicaties.

Prestatienorm	Beschikbaarheid Suwinet-Autorisaties 99,0% op basis van 24x7, met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door BKWI.
Bijzonderheden	Suwinet autorisaties wordt ook gebruikt door Werkplein Intake Services (WIS).
Bijzonderheden	Als een afnemer gebruikmaakt van de Single Sign On mogelijkheid gelden de eigen beschikbaarheidsnormen.

2.8 Federatieve authenticatie service

De voorziening waarmee partijen die gebruik maken van Suwinet-Inkijk op basis van hun eigen toegangsvoorziening toegang krijgen tot deze applicatie. Deze service maakt Single-Sign-On mogelijk.

Prestatienorm	Beschikbaarheid Federatieve authenticatie service 99,0% op basis van 24x7, met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door BKWI.
Bijzonderheden	Voor die partijen gebruik die maken van deze service, vervalt de mogelijkheid op het rapporteren over aantallen gebruikers die toegang hebben tot de applicatie Suwinet-Inkijk.

2.9 Suwinet filtermechanisme (whitelist/werkvoorraad)

Dit betreft de voorziening binnen Suwinet-Inkijk die verschillende filters kan toepassen bij verschillende afnemers. Met deze filters kunnen gegevensleveringen beperkt worden.

1. Een filter op basis van businessrules (bijvoorbeeld leeftijd of postcode)
2. Een filter op basis van een vooraf gedefinieerde populatie, de zogenaamde whitelist.

Bij de filter op een vooraf gedefinieerde populatie dient de partij zelf zorg te dragen voor de vulling van het filter. Het filteren op de levering van gegevens aan een applicatie kan door het leveren van de populatie op basis van het Burgerservicenummer (BSN). Een BSN wordt uit het filter verwijderd een jaar na de aangegeven einddatum. Dit geschiedt via een automatisch proces dat dagelijks wordt uitgevoerd.

Logging van alle activiteiten die invloed hebben op de vulling van het filtermechanisme met BSN's wordt 18 maanden bewaard.

Prestatienorm	Beschikbaarheid filtermechanisme 99,0% op basis van 24x7, buiten de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door BKWI.
Bijzonderheden	Als een afnemer zelf een filter ter beschikking stelt, zal deze minimaal aan de beschikbaarheidsnormen en openstellingstijden voldoen van deze SLA voor webservices.
	Bij onbeschikbaarheid van de eigen beschikbaar gestelde filtering - bijvoorbeeld door middel van een webservice- zullen er geen gegevens beschikbaar gesteld worden aan desbetreffende partij.
	Ketenpartijen die een eigen filterservice aanbieden houden ook een eigen logging bij van het gebruik van deze functionaliteit.

2.10 Ketenbrede Testomgeving

De ketenpartijen bieden een testomgeving aan ten behoeve van de afnemers voor het uitvoeren van ketentesten bij het aansluiten van een partij of bij aanpassingen die invloed kunnen hebben op de werking van de producten. Het IB is beheerder van de testomgeving voor de centrale voorziening VUM

Prestatienorm	De testomgeving (kent een beschikbaarheid van 95% op basis van 24x7 op jaarbasis m.u.v. vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door BKWI en IB op jaarbasis.
Bijzonderheden	Voor het gebruik van de testomgeving Suwinet Services dient deze bij de Suwidesk te worden gereserveerd, voor het gebruik van de VUM-testomgeving kan dit via de Servicedesk IB worden aangevraagd. Testresultaten bij gebruik van de testomgeving zonder reservering zijn voor risico van de gebruiker. BKWI behoudt het recht de testomgeving Suwinet Services beschikbaar te houden voor eigen werkzaamheden voorafgaand aan releases en bij incidenten van prio 1 of 2.
Bijzonderheden	Afspraken over het beheer van de testomgeving zijn in de Keten DAP's opgenomen.
Prestatienorm	De aangesloten bronnen zorgen dat voor alle uit te wisselen berichten testdata beschikbaar is.
Bijzonderheden	Deze norm is alleen van toepassing op SUWI-bronnen. Als niet SUWI-bronnen geen passende testvoorziening heeft, zal BKWI met die bronnen naar een passende oplossing zoeken.
Prestatienorm	Beschikbaarheid testdata 95% op jaarbasis m.u.v. vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Handmatig.
Bijzonderheden	De testdata kan bestaan uit gegevens geleverd uit een fysiek bronsysteem bij een ketenpartij of uit gegevens geleverd uit een

	teststub. De teststubs kunnen zowel centraal als decentraal worden gebruikt. De beschikbaarheid van testdata uit teststubs kan alleen door BKWI gegarandeerd worden als de testomgeving door een testende partij is gereserveerd. Voor de testomgeving geldt dat incidenten behandeld worden als een prioriteit drie incident, waarbij geldt dat de reactie en maximale oplostijd streeftijden betreffen.
--	---

2.11 Suwinet Inkijk demo-omgeving

Ten behoeve van geïnteresseerden en voor het gebruik ten behoeve van instructie van medewerkers is een Demo-omgeving beschikbaar gesteld. Deze demo-omgeving bevat alleen testdata en geen directe koppeling met gegevensleverende systemen van ketenpartijen.

Prestatienorm	Beschikbaarheid Suwinet-Inkijk demo-omgeving 95,0% op basis van 24x7, met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door BKWI.

3 Centrale voorziening VUM

2.11 Centrale voorziening VUM

VUM is een uitwisselingsvoorziening Voor aanbieders van vacatures en profielen van werkzoekenden. De voorziening zorgt voor het vergroten van transparantie van deze bronnen om zo aanbod en vraag tot elkaar te brengen. De centrale voorziening VUM wordt beheerd door het IB.

N.B. Naast de SUWI partijen UWV en Gemeenten is voorzien dat op termijn ook andere aan overheid gelieerde organisatie met een maatschappelijke taak ook commerciële bemiddelingsorganisatie zouden kunnen aansluiten.

Prestatienorm	Beschikbaarheid van CO VUM is 99,0% op basis van 24x7, met uitzondering van de vastgestelde onderhoudsmomenten.
Meetmethode	Logging door IB.
Bijzonderheden	De bronnen zijn in elk geval beschikbaar op werkdagen (ma-vr) tussen 8:30 en 18:00.
Prestatienorm	Door de aangesloten applicaties op de CO VUM opgevraagde berichten worden in 95% van de gevallen binnen tien seconden geleverd.
Meetmethode	Logging door IB.
Bijzonderheden	Geen.
Prestatienorm	Iedere aangesloten applicatie maakt gebruik van berichten die beschikbaar zijn vastgesteld door het ketenbeheerproces en gepubliceerd door IB.
Meetmethode	Handmatig.
Bijzonderheden	Geen.

Prestatienorm	Bevragingen via CO VUM worden gevalsgewijs uitgevoerd.
Bijzonderheden	Het op reguliere basis bevragen van een grote populatie is toegestaan mits dit de normale dienstverlening niet verstoort. Eventueel kunnen over de intensiteit en volume van gebruik door Servicedesk IB afspraken gemaakt worden met de afnemende partij(en). IB Monitort het gebruik.

4 Dienstverlening door afnemers aan de keten

3.1 Servicedesk aangesloten partijen

Iedere partij is zelf verantwoordelijk voor de eerstelijns ondersteuning van de eigen gebruikers. Voor een servicedesk van individuele gemeenten geldt, dat zij contact op nemen met de Servicedesk van het IB. Iedere partij kan ervoor kiezen om één (of meerdere) servicedesks in te richten.

Deze servicedesk mag namens de partij incidenten melden bij de Suwidesk voor incidenten met betrekking tot de Suwinet Services.. Voor VUM incidenten kunnen deze worden aangemeld bij de Servicedesk IB. Het is niet de bedoeling dat individuele gebruikers direct contact opnemen met de Suwidesk en/of Servicedesk IB.

De Suwidesk en de Servicedesk IB zijn het single point of contact waar de verschillende servicedesks terecht kunnen voor:

- het stellen van algemene vragen (service requests),
- het melden van storingen of het indienen van klachten,
- autorisatiebeheer aangelegenheden,

Afnemers zorgen voor een koppeling met het Ketenbrede Incidentbeheerproces door Incidenten vanuit de eerstelijns over te zetten naar de tweedelijns ondersteuning via de Suwidesk en/of Servicedesk IB. De tweedelijns ondersteuning is ook de ingang voor de melding van incidenten die buiten het eigen domein van de afnemer optreden.

Inlezende gebruikers van de gemeenten worden ondersteund door het IB.

Voor alle afnemers van Suwinet-Inkijk geldt dat zij altijd rechtstreeks contact opnemen met de Suwidesk. Dus ook servicedesks van gemeenten.

Prestatienorm	De tweedelijns ondersteuning door de Suwidesk en Servicedesk IB is voor de melding van incidenten en service requests op werkdagen (ma-vr) bereikbaar tussen 8:30-17:00 uur.
Meetmethode	Handmatig.
	Werkdagen zijn alle dagen van maandag tot en met vrijdag, behalve nationaal erkende feestdagen. De beheerders publiceren afwijkende openingstijden op hun website.

3.2 Wijziging- en releasebeheer

SUWI-partijen hebben een geautoriseerde wijzigingscoördinator die wijzigingsverzoeken via de CMK-applicatie kunnen indienen. Niet SUWI-partijen kunnen verzoeken tot wijziging via de relatiebeheerder van BKWI indienen.

3.3 Logische toegangsbeveiliging

Logische Toegangsbeveiliging is het geheel van maatregelen om de toegang tot gegevens en systemen te beheersen

Prestatienorm	Afnemers zijn verplicht om personeelsmutaties die invloed hebben op autorisaties binnen 48 uur verwerkt te hebben in de autorisaties voor de Suwinet services.
Meetmethode	Handmatig.
Bijzonderheden	Geen.

3.4 Logging, monitoring en rapportage

De verplichting geldt dat alle gebruikershandelingen vastgelegd worden en herleidbaar zijn naar een natuurlijk persoon, zodat eventueel misbruik gedetecteerd kan worden en deze informatie gebruikt kan worden als bewijslast.

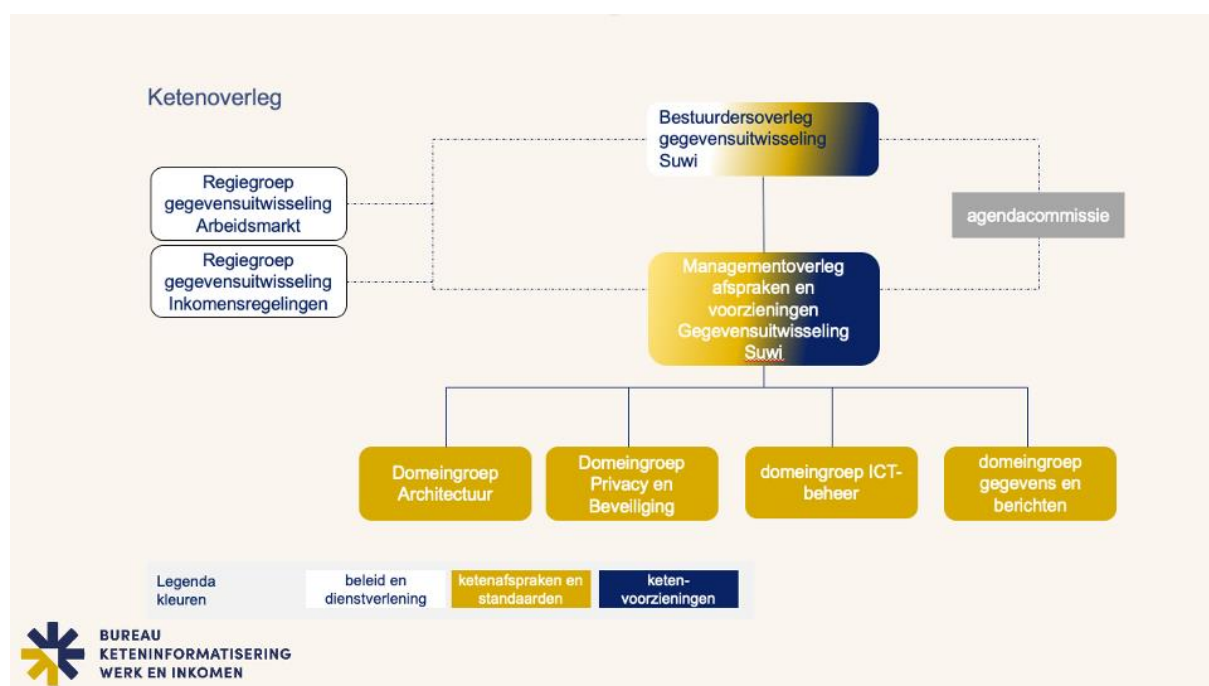
Prestatienorm	Afnemers die gebruik maken van Suwinet-Inlezen loggen het gebruik tot op eindgebruikersniveau in hun eigen afnemende applicatie.
Bijzonderheden	Voor de applicatie Suwinet-Inkijk logt BKWI alle handelingen van eindgebruikers voor afnemers.
Prestatienorm	Loggings hebben een bewaartermijn van maximaal 18 maanden.
Bijzonderheden	Elke applicatie die gebruik maakt van gegevens vanuit de GeVS is verplicht handelingen van gebruikers binnen die applicatie te loggen.

Bijlage 2 – Overlegvormen in de keten

Overlegstructuur

De dienstverlening zoals verwoord in de Keten SLA komt aan de orde in onderstaande overlegvormen (zie illustratie figuur 1). Bij alle overleggen zijn in ieder geval de SUWI-partijen deelnemer. De overleggen kunnen uitgebreid worden met partijen die betrokken zijn bij de sturing op de ketensamenwerking. De twee regiegroepen zijn geen onderdeel van het ketenoverleg maar zijn belangrijk voor de agendering van aanpassingen op beleid en dienstverlening. De agendacommissie ondersteunt procedureel zowel het bestuurdersoverleg als het managementoverleg. Hieronder een overzicht van de verschillende overlegvormen in relatie tot de Keten SLA. De directeur van BKWI heeft verantwoordelijkheid om het Ketenoverleg te ondersteunen en te faciliteren.

De directeur van BKWI is namens het Managementoverleg verantwoordelijk voor het goed functioneren van de domeingroepen en overlegt hierover desgewenst met de voorzitter, zonder de voorstellen en adviezen van de domeingroep inhoudelijk te toetsen. Die laatste bevoegdheid is voorbehouden aan het Managementoverleg. Bij escalaties vanuit de domeingroep is de directeur van BKWI het eerstvolgende niveau in het escalatieproces.



Figuur 1 Overzicht overleggen

De overleggen

Soort overleg	Bestuurdersoverleg
Doel	Sturing en opdrachtgeverschap BKWI en IB en doorontwikkeling van diensten binnen de ketensamenwerking en het formeel vaststellen van ketenafspraken – de ketenstandaarden.
	Het bestuurdersoverleg bestaat uit een bestuurders overleg op Strategisch niveau. Formeel vaststellen nieuwe versies ketenstandaarden.

Soort overleg	Managementoverleg
Doel	Sturing en opdrachtgeverschap BKWI en IB en doorontwikkeling van diensten binnen de ketensamenwerking en het formeel vaststellen van ketenafspraken – de ketenstandaarden.
	Het Managementoverleg bestaat uit managers die op strategisch en tactisch niveau sturing en invullen van de opdracht van de beheerders van voorzieningen binnen de GeVS.

Soort overleg	Domeingroep ICT Beheer (DIB)
Doel	Bewaken van het algehele niveau van ICT- dienstverlening;
	Beheren, evalueren en verbeteren van de Keten SLA en de keten brede beheerprocessen;
	Wijzigingsvoorstellen maken m.b.t. de Keten SLA;
	Voorstellen doen bij nalatige partij om passende maatregelen te nemen.
	Escalaties starten bij afwijkingen van deze Keten SLA

Soort overleg	Keten Incidenten en Problemen Overleg (KIPO)
Doel	Afstemming tussen ketenpartijen met betrekking tot Incidenten en Problemen;
	Beslissen over de promotie van incidenten naar problemen;
	Knelpunten in de Incident afhandelingen oplossen.

Soort overleg	Keten Change Advisory Board (Keten CAB)
Doel	Het Keten CAB is het orgaan dat adviseert over ketenwijzigingen op de elementen proces, ICT en tijd. Zij beoordelen, stemmen af en bewaken de ketenwijzigingen. Zij bepalen o.a. de impact op ketenwijzigingen of dragen in elk geval zorg voor het achterhalen van de impact op de eigen organisatie.
	Het Keten CAB stelt in gezamenlijk overleg de prioriteit vast van specifieke wijzigingen die onderdeel uitmaken van de Ketenreleases.;
	Het Keten CAB vertegenwoordigt ook de business in de keten en beslist over de wenselijkheid van ketenbrede functionele wijzigingsverzoeken.
	Zorgdragen dat de gebruikersorganisatie van de partijen op een juiste wijze vertegenwoordigd wordt.
	Beheren, evalueren en verbeteren van de “Uitvoeringsafspraken ketenwijzigingen en releases”.

	Door middel van het CMK registreren en bewaken van wijzigingsverzoeken die de GeVS (kunnen) raken.
--	--

Soort overleg	Domeingroep Gegevens en Berichten (DGB)
Doel	Uitvoeren van het ketenprogramma/ketenplan en/of de delen daarvan op het gebied van Gegevens en Berichten.
	Adviseren met betrekking tot het vaststellen van een nieuwe versies van het SGR. Nieuwe versies van het SGR worden in hoogste instantie vastgesteld door middel van de ministeriele regeling. SuwiML-, Transactiestandaard en Berichtstandaard worden voorbereid door de DGB en vastgesteld door het Managementoverleg.
	Beoordelen van de impact van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving vanuit haar verantwoordelijkheid.
	Sturen en coördineren van de werkzaamheden van de WGB en WGX.
	Zorgdragen voor het uitdragen van SGR/SuwiML.

Soort overleg	Werkgroep Gegevens en Berichten (WGB)
Doel	Beoordelen van de impact op het SGR van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving.
	Signaleren van ontwikkelingen binnen het SUWI-domein en het beoordelen van de impact hiervan op het SGR.
	Verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van de beschikbaarstelling en verspreiding van het SGR;
	Beoordelen van (de impact van) wijzigingsvoorstellen voor SGR;
	Opstellen van nieuwe releases van het SGR;
	Bevorderen van het gebruik van het SGR en bespreken van eventuele problemen in het gebruik van het SGR;
	Adviseren over gebruik en toepassing van het SGR.

Soort overleg	Werkgroep Technische Standaarden (WGT)
Doel	Adviseren over het beheer van de XML-aspecten en technische aspecten van SuwiML, onder meer voor het SuwiML Berichtstandaard, de richtlijnen voor berichtschema's en de SuwiML Transactiestandaard.
	Verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van het beheer en de beschikbaarstelling van de betrokken SuwiML standaarden.
	Bevorderen van de toepassing van SuwiML.
	Beoordelen van voorstellen voor berichtschema's op SuwiML-compliance.
	Volgen van de ontwikkelingen van de verschillende XML-standaarden en deze vertalen naar SuwiML.

Soort overleg	Domeingroep Architectuur (DA)
Doel	De behandeling van architectuur issues en ontwikkelen van een binnen de keten gedeelde architectuurvisie en vastleggen van keten brede architectuur afspraken.

	Daarnaast geeft de DA advies over de vertaling naar ICT van veranderende wet- en regelgeving, functionele behoeften van deelnemende partijen en actuele gebeurtenissen.
--	---

Soort overleg	Domeingroep Privacy & Beveiliging
Doel	Advies aan Managementoverleg over een passend niveau van informatiebeveiliging en privacybescherming. Beheer en onderhoud van normenkader en verantwoordingsrichtlijn.