



SLA-rapportage September 2025

PWN Team Online - NAVARA

INHOUDSOPGAVE

/1. RAPPORTAGE VOLGENS SLA

/1.1 UPTIME

DEFINITIE

OVERZICHT

BIJZONDERHEDEN

/1.2 UITGEVOERDE BACK-UPS

/1.3 MONITORING BEVINDINGEN, KWETSBAARHEDEN

/1.4. EXPERIENCE LEVEL AGREEMENT (XLA)

/1.5 VERBETERINGEN, ADVIEZEN, RISICO'S

/1.6 UITGEVOERDE UPDATES

/1.7 RELEASES

/1.8 SAMENSTELLING TEAM NAVARA

/1.9 CERTIFICATEN

/1. RAPPORTAGE VOLGENS SLA

Zoals overeengekomen in hoofdstuk 5.1 van de Service Level Agreement in, rapporteert Navara maandelijks aan PWN over de afgelopen maand. Navara levert dit rapport uiterlijk op de 10e werkdag van de maand volgend op de maand waarover de rapportage is opgesteld.

Dit hoofdstuk bevat de rapportage over deze punten:

1. Uptime/downtime van de applicatie over de afgelopen maand
2. Gedraaide back-ups
3. Monitoring zoals bevindingen en kwetsbaarheden
4. XLA-resultaten (indien afgesproken)
5. Rapporteert maandelijks over verbeteringen, adviezen en risico's
6. Uitgevoerde updates/upgrades, indien relevant
7. Releases
8. Teamsamenstelling
9. Certificaten

/1.1 UPTIME

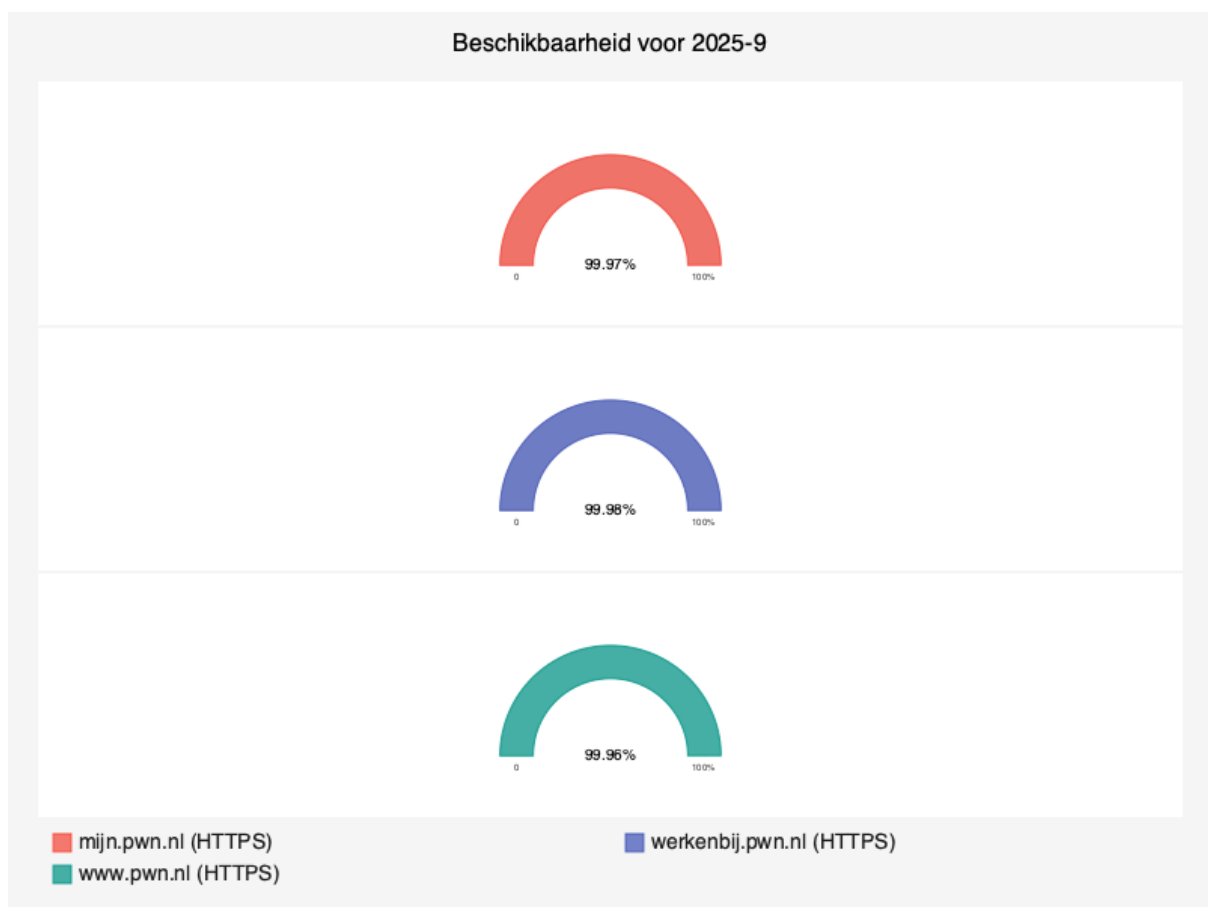
DEFINITIE

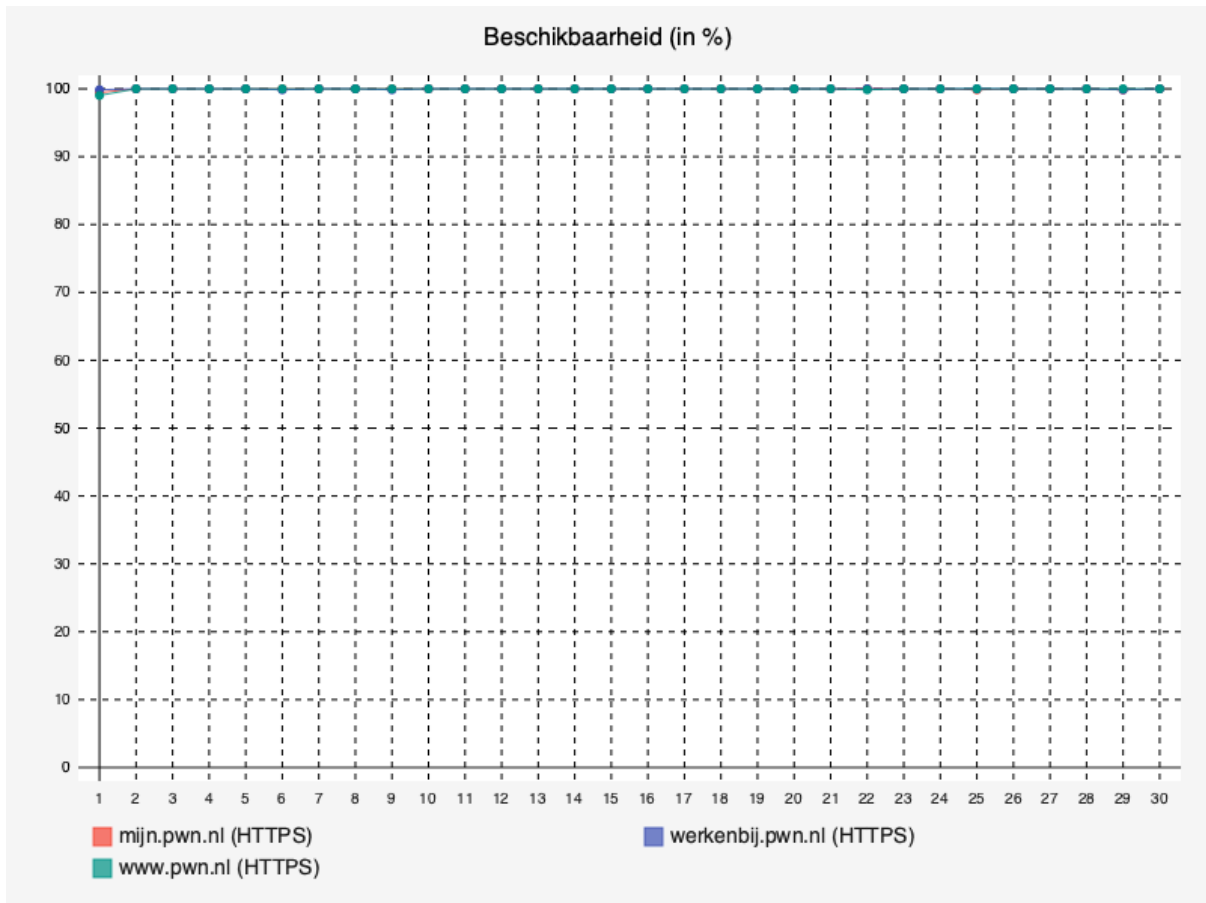
Zoals in H4.8 en H4.6 van de SLA beschreven.

- De overeengekomen beschikbaarheid van het platform is 99.5%.
- Het service-window is van 07:30 tot 23:00
- De beschikbaarheid wordt berekend dmv $[(ServiceWindow - ApplicatieDowntime) / ServiceWindow] * 100\%$

OVERZICHT

De totale beschikbaarheid is te zien in het onderstaande diagram.





BIJZONDERHEDEN

Geen bijzonderheden.

/1.2 UITGEVOERDE BACK-UPS

Navara voert twee typen back-ups uit:

- Geuploade bestanden (de public, en private assets) in het CMS. Hierbij maken wij dagelijks een back-up, die 30 dagen bewaard wordt.
- De PWN- en CMS-databases, die een point-in-time restore hebben van 30 dagen.

/1.3 MONITORING BEVINDINGEN, KWETSBAARHEDEN

Versie	Verholpen kwetsbaarheden	Assessment Navara

/1.4. EXPERIENCE LEVEL AGREEMENT (XLA)

Er zijn momenteel geen XLA-onderwerpen afgesproken.

/1.5 VERBETERINGEN, ADVIEZEN, RISICO'S

Op dit moment heeft Navara geen onderwerpen om te bespreken.

/1.6 UITGEVOERDE UPDATES

Navara maakt gebruik van PaaS-oplossingen van Azure. Hierdoor hebben wij het patchen en updaten van kritieke diensten zoals de systemen waar de applicatie op draait, de gebruikte database en caches uitbesteed aan Microsoft.

Daarnaast voeren wij ook automatische updates uit op onze technische afhankelijkheden. Deze worden meegenomen in de releases van het Online Platform.

/1.7 RELEASES

Zie de [release notes](#) voor uitgevoerde releases. Indien er verdere vragen zijn, kunnen deze worden gesteld aan het team.

Bijzonderheden:

Geen bijzonderheden.

/1.8 SAMENSTELLING TEAM NAVARA

De volgende werknemers van NAVARA waren onderdeel van Team Online:

Kernteam:

- Martijn Riemers
- Philip Goto
- Yannick Macken
- Rick de Jonge

/1.9 CERTIFICATEN

Hieronder de verloopdata van de certificaten per omgeving:

- Productie publiek (www/Mijn/WerkenBij): 10 oktober 2026
- Productie intern (CMS/Beheer): 19 november 2025
- Acceptatie: 2 november 2025
- Test: 19 november 2025