

SERVICE LEVEL AGREEMENT SAAS - PROVINCIE NOORD- BRABANT

IN HET BLAUW DE AANPASSINGEN N.A.V. WIJZIGINGEN NOTA VAN INLICHTINGEN
1. IN HET PAARS DE AANPASSINGEN N.A.V. NOTA VAN INLICHTINGEN 2.

Colofon

Naam document

Service Level Agreement

Datum

25 juni 2025

Rechten en vrijwaring

Provincie Noord-Brabant kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. Provincie Noord-Brabant aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgave of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan.

II Ondertekening

Op <Datum> getekend door

Handtekening:

Handtekening:

Naam, functie

Provincie Noord-Brabant

Naam, functie

Opdrachtnemer

Inhoud

COLOFON	2
1. DOEL VAN HET SLA	4
2. DIENSTVERLENING, PROCESSEN	5
2.1 SUPPORT EN ONDERHOUD	5
2.2 SERVICEDESK	5
2.3 INCIDENT MANAGEMENT	5
2.4 PROBLEM MANAGEMENT	6
2.5 AVAILABILITY MANAGEMENT	7
2.6 PRESTATIES OPLOSSING	7
2.7 CHANGE MANAGEMENT	8
2.8 ASSET EN CONFIGURATIE MANAGEMENT	9
2.9 PATCH- EN RELEASEMANAGEMENT	9
2.10 INFORMATIEBEVEILIGING	10
2.11 DATABEHEER, BACK-UP EN RESTORE SERVICES.....	10
2.12 SERVICE LEVEL RAPPORTAGE	11
2.13 DOCUMENTATIE EN EXIT	11
3. COMMUNICATIE PROVINCIE NOORD-BRABANT EN OPDRACHTNEMER	12
3.1. DIENSTRAPPORTAGES	13
3.2. KLACHTEN.....	13

1. Doel van het SLA

Doel van het SLA is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen en verantwoordelijkheden tussen de provincie en opdrachtnemer over het minimaal te realiseren dienstenniveau en de rapportage daarover. Op basis van deze normstelling kan de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening worden gemonitord en indien noodzakelijk worden verbeterd zodat de 'goede' relatie/samenwerking tussen beide partijen optimaal wordt gehouden. Opdrachtnemer voorziet in de beheersdiensten, in overeenstemming met de beschreven dienstenniveaus en overige afspraken. De diensten hebben betrekking op instandhouding van de applicatie, systemen of diensten en de aanpassingen hieraan ten gevolge van wijzigende omstandigheden en behoeften binnen de provincie.

De provincie beoogt door de relatie met de opdrachtnemer het volgende te realiseren:

- Het leveren van (toegevoegde) waarde aan interne klanten en de maatschappij;
- Het voldoen aan de contractdoelstellingen;
- Het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsprocessen;
- Het borgen van kennis van applicatie, systemen of diensten;

Wijzigingsbeheer

Wijzigingen op de in het SLA vastgelegde regelingen, prestaties en rapportages kunnen zowel een incidenteel als een blijvend (structureel) karakter hebben:

- Incidenteel: Bij deze wijzigingen gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van het SLA, waarbij het SLA als zodanig niet wijzigt.
- Structureel: Een wijziging is structureel wanneer ten gevolge van deze wijziging de inhoud van het SLA verandert.

Een tussentijdse aanpassing van het SLA verkrijgt rechtskracht na overeenstemming en ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

Uitbreiding en inkrimping van (de scope van de) dienstverlening geschiedt in overleg en wordt gecoördineerd door de Contractmanager van de provincie Noord-Brabant. Deze wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd in een Addendum op de Overeenkomst, welke slechts na ondertekening door beide partijen van kracht wordt.

Positie SLA

Deze SLA maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst XXXXX met kenmerk XXXXX. De duur van deze SLA is gelijk aan de contractduur van de overeenkomst.

Delen SLA

Opdrachtgever is gerechtigd deze SLA te delen met andere ICT leveranciers van de provincie indien deze dienstverlening onderdeel uitmaakt van een totale keten aan ICT diensten. Dit om de totale continuïteit van deze keten ICT dienst te garanderen. In dat geval informeert Opdrachtgever vooraf Opdrachtnemer hierover. Opdrachtgever zal enkel service afspraken delen en geen financiële afspraken delen.

2. Dienstverlening, processen

Provincie Noord-Brabant maakt gebruik van het ITIL-framework voor service management. Processen, dienstverleningstijden, prioriteitsniveaus etc. zijn dan ook in die termen beschreven. Het gaat in het SLA om afspraken over de dienstverlening. Zie hoofdstuk 7 voor algemene bepalingen met betrekking tot communicatie, rapportages, klachtafhandeling e.d. De specifieke procedures met betrekking tot de werkprocessen worden ondergebracht in het Dossier met Afspraken en Procedures (DAP).

2.1 Support en onderhoud

Service window:

Opdrachtnemer garandeert dat hij de levering van de SaaS toepassing binnen het service window 07:00 - 22:00 uur, volgens de overeengekomen service levels, beschikbaar houdt voor gebruikers van de opdrachtgever.

Onderhoudswindow:

Het onderhoudswindow is:

- op maandag tot en met vrijdag van 22:00 uur tot 07:00 de volgende ochtend.
- op zaterdag en zondag en feestdagen, in alle gevallen mits er een goedgekeurde change is.

Opdrachtnemer kondigt onderhoud aan de aangeboden oplossing minimaal 10 werkdagen van tevoren aan middels een nog vast te stellen procedure in het DAP.

2.2 Servicedesk

- De servicedesk van de Opdrachtnemer is het single point of contact voor Provincie Noord-Brabant m.b.t. service aanvragen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.
- De servicedesk communiceert met Provincie Noord-Brabant in de Nederlandse taal en is gevestigd in Nederland.
- De servicedesk van Opdrachtnemer is telefonisch beschikbaar op **maandag t/m donderdag van 08:30 tot 16:30 uur en op vrijdag van 08:30 tot 16:00 uur**. In geval van telefonische communicatie dient de servicedesk bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen binnenlands- of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
- De servicedesk is 24/7 beschikbaar middels een webportaal of soortgelijke applicatie, waarin geselecteerde medewerkers van Opdrachtgever hun verzoeken en incidenten kunnen melden en de voortgang van openstaande verzoeken/incidenten/changes kunnen zien.

2.3 Incident Management

Opdrachtnemer maakt onderscheid in 3 verschillende prioriteringen voor incidenten. In onderstaande tabel zijn deze prioriteiten uitgewerkt met vermelding van de geldende servicetijden en KPI-afspraken. De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand. Opdrachtnemer garandeert maandelijks inzicht te zullen geven in incident statussen en prioritering, problemen, serviceverzoeken en standaard changes.

Opdrachtnemer stelt Provincie Noord-Brabant in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten en ondersteuningsaanvragen te kunnen volgen via het webportaal en/of telefonisch.

Prioriteit	Scope	Maximale Reactietijd	Maximale Hersteltijd	Percentage Gehaald (KPI)
Prioriteit 1	<ul style="list-style-type: none">• De SaaS-applicatie is volledig onbereikbaar.• Kritieke processen liggen stil.• Beveiligingsincident zoals een datalek of ongeautoriseerde toegang.• Data-integriteitsproblemen zoals verlies of corruptie.	15 minuten	4 klokuren	100% van de Incidenten binnen de norm opgelost
Prioriteit 2	<ul style="list-style-type: none">• Kernfunctionaliteit werkt niet of is beperkt beschikbaar.• Prestatieproblemen zoals trage respons of veel time-outs.• API's of integraties met bedrijfskritische systemen werken niet.	30 minuten	8 klokuren	90% van de Incidenten binnen de norm opgelost

Prioriteit 3	<ul style="list-style-type: none"> Niet-kritieke functionaliteit werkt niet naar behoren. Kleine bugs of cosmetische fouten zonder functionele impact. 	4 klokuren	2 werkdagen	90% van de Incidenten binnen de norm opgelost
---------------------	--	------------	-------------	---

Afspraken inzake uitvoering incidentmanagement proces:

- Zodra het Incident verholpen is (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient de Odrachtnemer de Provincie Noord-Brabant direct te informeren.
- Bij de prioriteitstelling van een Incident wordt tevens gekeken naar impact van het Incident. Dit betekent dat Incidenten bij Provinciale Staten, Gedeputeerde Staten en de Commissaris van de Koning een hogere prioriteit kunnen krijgen. *Dit wordt beperkt tot situaties waarin de continuïteit van de provincie breed in het geding is, aangezien het in dit geval niet om een primair proces van de organisatie gaat.*
- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.
- Odrachtnemer bewaakt proactief de dienst en meldt kritieke verstoringen conform overeengekomen reactietijd bij de functioneel beheerder en of Information Security Officer (ISO).
- De reactietijd is de periode tussen de melding van een incident en de eerste daadwerkelijke (menselijke) reactie. Deze reactie bevestigt dat het incident bekend is en dat de opdrachtnemer ermee aan de slag gaat.
- De hersteltijd is de periode tussen de melding van een incident en het gereed melden van het incident na overleg met de aanmelder van het incident.
- In geval de melding een Prioriteit 1 en 2 incident betreft, dan zal de melding altijd gevolgd worden door een telefonisch overleg tussen de functioneel beheerder van opdrachtgever en de service-coördinator van opdrachtnemer.
- Een geaccepteerde, werkbare workaround ook geldt als afmelding van het incident.

Prioriteitenbepalingsmatrix

Impact/ urgentie	Hoog	Midden	Laag
Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 1	Prioriteit 2
Midden	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Laag	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 3

Hoe werkt deze matrix?

- Impact = Hoeveel gebruikers en processen worden beïnvloed?
 - Hoog = Volledige applicatie-uitval of bedrijfskritische processen geraakt.
 - Midden = Grote verstoring, maar workaround mogelijk.
 - Laag = Kleine verstoring zonder serieuze impact.
- Urgentie = Hoe snel moet dit worden opgelost?
 - Hoog = Onmiddellijke actie vereist (bijv. datalek, volledige onbeschikbaarheid).
 - Midden = Probleem heeft aanzienlijke impact, maar directe oplossing is niet noodzakelijk.
 - Laag = Kan zonder directe gevolgen later worden opgepakt.

2.4 Problem Management

Het doel van Problem Management is het structureel oplossen van repeterende Incidenten en/of Incidenten met de status "Workaround" en hier lering uit trekken om daarmee verbetervoorstellen uit te brengen.

Classificatie: De classificatie van het Problem gebeurt door de Odrachtgever en is afhankelijk van:

- Ernst van het Problem;
- Urgentie vanuit het perspectief van de opdrachtnemer;
- Beschikbaarheid van een tijdelijke oplossing (workaround);
- Wetgeving
- Imagoschade
- Complexiteit van een aangeboden workaround

Prioriteit	Status melding	Doorlooptijd achterhalen oorzaak	Doorlooptijd structurele oplossing	Percentage Gehaald (KPI)
Hoog	Dagelijks	3 werkdagen	2 werkweken	95% van de problems binnen de norm doorlooptijd structurele oplossing opgelost

Midden	Wekelijks	2 werkweken	4 werkweken	90% van de problems binnen de norm doorlooptijd structurele oplossing opgelost
Laag	Wekelijks	4 werkweken	8 werkweken	90% van de problems binnen de norm doorlooptijd structurele oplossing opgelost

Afspraken inzake uitvoering problem management proces:

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalenderkwartaal.
- In geval van een hoogste Prioriteit incident welke verder als Problem wordt behandeld dient binnen 5 werkdagen een Root Cause Analyse (RCA) rapportage voor worden opgesteld.
- Verbetervoorstellen dienen in een Service Improvement Plan (SIP) te worden opgenomen en middels een problem te worden geïmplementeerd.
- Afspraken over het melden en afhandelen van problemen worden opgenomen in het DAP.

Onderstaande matrix bepaalt of een probleem "Hoog", "Midden" of "Laag" prioriteit krijgt:

Impact/ urgentie	Hoog	Midden	Laag
Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 1	Prioriteit 2
Midden	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Laag	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 3

Toelichting:

- Impact = hoe groot de gevolgen van het probleem zijn voor de organisatie en gebruikers.
 - Hoog: Repeterende incidenten of "Workarounds" raken kritieke diensten of $\geq 50\%$ van de gebruikers.
 - Midden: Repeterende problemen beïnvloeden een belangrijke, maar niet bedrijfskritische dienst.
 - Laag: Enkel een paar gebruikers of niet-kritieke functionaliteit zijn geraakt
- Urgentie = hoe snel er een structurele oplossing nodig is.
 - Hoog: Geen werkende workaround, of workaround veroorzaakt te hoge operationele kosten.
 - Midden: Workaround is afdoende voor de korte termijn, maar extra lasten voor de operatie.
 - Laag: Workaround is goed genoeg en direct ingrijpen niet nodig.

2.5 Availability Management

Availability Management is erop gericht om de beschikbaarheid van de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract te kunnen waarborgen. Onder Availability Management wordt verstaan:

- Schaalbaarheid van de geboden dienst: Opdrachtnemer garandeert dat er geen limieten bestaan ten aanzien van de opslagcapaciteit of het aantal gebruikersprofielen binnen de geboden dienst. M.a.w. is de dienst schaalbaar en zijn er ruime mogelijkheden t.a.v. groei en/of krimp.
- Performance gelijktijdig gebruik: Opdrachtnemer garandeert een optimale werking van het systeem bij een gelijktijdig gebruik van alle gebruikers/x-aantal gebruikers
- Uitwijkmogelijkheid van de dienst: De aangeboden dienst is dusdanig ingericht dat bij calamiteiten in het datacenter de dienst naadloos kan worden aangeboden/gecontinueerd vanaf een tweede of derde locatie

Opdrachtnemer garandeert onderstaande beschikbaarheid van de onderstaande diensten:

Tijdvak	Minimale beschikbaarheid	Meetperiode
Gedurende Servicewindow	Minimale beschikbaarheid SaaS-dienst 99,5% Minimale beschikbaarheid API's en integraties 99,5%	Per kalendermaand
Gedurende Onderhoudswindow	Minimale beschikbaarheid SaaS-dienst 99,5% Minimale beschikbaarheid API's en integraties 99,5%	Per kalendermaand

Opdrachtnemer levert maandelijks een beschikbaarheidsrapportage aan met services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus, de onderliggende berekening en de identificatie waar verbetering mogelijk is.

De beschikbaarheid wordt berekend exclusief gepland onderhoud, conform gangbare marktpraktijk, en indien gewenst aangevuld met transparante rapportage over onderhoudsvensters.

2.6 Prestaties oplossing

Prestatiecriterium	Maximale responstijd	KPI
Openen volledige (web)applicatie	≤ 10 sec	≥ 95%
API-response tijd	≤ 1 sec	≥ 95%
Opslaan registratie/aanpassingen in systeem	≤ 5 sec	≥ 95%
Keystroke registratie	≤ 200 ms	≥ 95%
Bulkacties verwerken tbv rapportages (>10.000 records)	≤ 60 sec	≥ 95%

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.

2.7 Change Management

Change Management moet ervoor zorg dragen dat gewenste aanpassingen aan geleverde oplossing (software, omgeving) / dienstverlening een gestructureerde, overzichtelijke en gecontroleerde manier een weg vinden naar het productiesysteem.

PNB maakt onderscheid tussen service requests, standaard-, niet-standaard- en spoedwijzigingen.

- Service Request: Een lijst met overeengekomen Service Request worden in het DAP vastgelegd.
- Standaard wijzigingen: zijn onderdeel van de standaard dienstverlening en worden daarom niet apart door opdrachtnemer in rekening gebracht.
- Niet standaard wijzigingen: Voor niet-standaard wijzigingen zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een Request for Change proces doorlopen.
- Spoed wijzigingen: Een spoedwijziging (Emergency Change) is een wijziging die zo snel mogelijk moet worden geïmplementeerd om een onverwacht prioriteit 1 incident op te lossen, een grote verstoring van de dienstverlening te voorkomen of een beveiligingsrisico te mitigeren.

Type wijziging	Norm	Tijdigheid	Juistheid	Volledigheid
Service request	Reactietijd: 1 werkdag Doorlooptijd: per Service Request vastgelegd in DAP		100% in één keer correct doorgevoerd	<ul style="list-style-type: none"> ≥ 90% binnen de norm afgesloten 100% binnen 2* de norm afgesloten
Standaard wijziging	Reactietijd: 1 werkdag Doorlooptijd: per wijziging vastgelegd in DAP		100% in één keer correct doorgevoerd.	
Niet standaard wijziging	Reactietijd: 2 werkdagen Doorlooptijd: conform geplande datum, na akkoord van CAB Indien van toepassing: een offerte binnen 5 Werkdagen	Minimaal 5 Werkdagen voor het beoogde Change-window aangekondigd bij het CAB	<ul style="list-style-type: none"> In maximaal 2 keer goedgekeurd door het CAB (tijdig, volledig, juist aangeleverd) 90% in één keer correct doorgevoerd, in het geplande Change-window 	
Spoed wijziging	Reactietijd: Zsm Doorlooptijd: Zie prio 1 incident management.			

Afspraken inzake uitvoering Changemanagement proces:

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.
- Een wijziging met impact op de Opdrachtgever, dient minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het doorvoeren van de wijziging te zijn gemeld.
- Opdrachtnemer voorziet in een roll-back plan bij een niet-standaard wijziging.
- Procedures in relatie tot het Change Proces worden vastgelegd in het DAP.
- In de DAP is vastgelegd welke wijzigingen als standaard wijzigingen zijn gedefinieerd en welke doorlooptijden ten behoeve van uitvoer zijn voorzien

2.8 Asset en Configuratie management

De doelstelling van configuratiebeheer is het beschikbaar stellen van informatie over applicatieobjecten waarvoor opdrachtnemer verantwoordelijk is. Deze informatie dient ter ondersteuning van andere applicatie georiënteerde processen (Release management, Problem management) waarbij de exacte samenstelling en identificatie van de applicatieobjecten relevant is.

Deze afspraken zijn van toepassing op het beheer van assets en configuratie-items binnen de dienstverlening door de Opdrachtnemer. Denk hierbij aan licenties, API-koppelingen en specifieke configuraties.

Registratie en wijzigingen

Service Level	Omschrijving	Norm	KPI
Registratietijd nieuwe assets	Alle nieuwe assets (hardware en software) worden geregistreerd in het CMDB van PNB.	Binnen 2 werkdagen na levering of installatie.	100%
Wijzigingen in configuraties	Mutaties in configuratie-items (inclusief versienummer) worden tijdig verwerkt in het CMDB van PNB.	Binnen 2 werkdagen na wijziging.	100%

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalenderkwartaal.

Kwaliteit van de CMDB van PNB

Service Level	Omschrijving	Norm	KPI
Volledigheid	De CMDB van PNB bevat alle relevante en afgesproken configuratie-items met verplichte attributen.	Volledigheid bij auditmomenten.	≥ 98%
Nauwkeurigheid	De data in de CMDB van PNB is correct en up-to-date; afwijkingen worden tijdig gecorrigeerd.	Afwijking bij steekproefcontroles.	≤ 2%

- Audits op de CMDB worden ad-hoc uitgevoerd.

Lifecycle beheer

Service Level	Omschrijving	Norm	KPI
Verwijderen van oude assets	Assets worden verwijderd of gearchiveerd uit het CMDB, zodra ze buiten gebruik worden gesteld.	Binnen 5 werkdagen na afmelding.	95%

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand

2.9 Patch- en Releasemanagement

Onder releasemanagement wordt verstaan het coördineren, reguleren en bewaken van de implementatie van een nieuwe versie van de aangeboden oplossing. Releasemanagement is onderdeel van de overeengekomen dienstverlening. Opdrachtnemer heeft een methodiek voor het beoordelen, prioriteren en implementeren van nieuwe gewenste functionaliteit/verbeteringen in de applicatie / SAAS dienst. Opdrachtnemer brengt jaarlijks minimaal één release uit waarin bovenstaande verbeteringen zijn opgenomen.

- Opdrachtnemer zal de coördinatie voeren over de gehele release cyclus.
- Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen voor het uitvoeren van een nieuwe release per email. Hiervan kan afgeweken worden indien er security risico's kunnen optreden.
- Naast de resultaatverplichting voor een geaccepteerde nieuwe release, verzorgt de opdrachtnemer de coördinatie over de gehele release cyclus, beginnend vanaf het moment dat een verzoek om een wijziging is aangemeld tot en met het moment dat de nieuwe release operationeel is gebracht. Opdrachtnemer heeft daarbij een initiërende, organiserende en signalerende rol.
- Opdrachtnemer voert naast releasemanagement ook patchmanagement uit. Opdrachtnemer voert tijdig Patches en updates uit waardoor de SAAS dienst steeds veilig is, aan wettelijke eisen voldoet en op versie N of N-1 is. De kosten hiervoor maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening en worden niet separaat doorbelast.

Overzicht per type wijziging

Type wijziging	Ondersteund binnen SLA?	Extra kosten?	Change-proces PNB vereist?
----------------	-------------------------	---------------	----------------------------

Bugfix/Patch	Ja	Nee	Nee
Kritieke Update	Ja	Nee	Ja, achteraf
Reguliere Update	Ja	Nee	Nee
Standaard Upgrade	Ja	Nee	Ja
Specifieke klantwijziging	Nee	Ja (meerwerk)	Ja
Aangepaste configuratie	Nee	Ja (meerwerk)	Ja

2.10 Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging is erop gericht om zowel interne (fraude) als externe bedreigingen t.a.v. de geboden oplossing te identificeren en hier de juiste opvolging voor te definiëren. Informatiebeveiliging borgt de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatie en zorgt dat zowel de kans van kwetsbaarheden en mogelijke schade door toedoen van in- of externe dreigingen zo laag mogelijk blijft.

- Wanneer opdrachtnemer op de hoogte raakt van security risico's die de geboden oplossing betreffen, zal de Opdrachtgever hiervan onverwijld op de hoogte worden gesteld. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever per email informeren en aangeven of de bedreiging de geboden oplossing van Opdrachtnemer raakt en welke herstelmaatregelen Opdrachtnemer heeft uitgevoerd of gaat uitvoeren om de informatieveiligheid te garanderen.
- Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief indien er vanuit CVE (<https://www.cve.org/>) meldingen of vanuit landelijke organen (bijvoorbeeld het CISA of het Nationaal Cyber Security Centrum (www.ncsc.nl)) berichtgeving wordt verstrekt over (potentiële) bedreigingen/kwetsbaarheden en eventuele beveiligingsadviezen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever per email informeren en aangeven of de bedreiging de geboden oplossing van Opdrachtnemer raakt en welke herstelmaatregelen Opdrachtnemer heeft uitgevoerd of gaat uitvoeren om de informatieveiligheid te garanderen.
- Opdrachtnemer zal proactief een advies geven aangaande het minimaliseren van specifieke security risico's.
- Opdrachtnemer zal de noodzakelijke medewerking verlenen bij het uitvoeren van een security audit door provincie Noord-Brabant, waaronder ten minste:
 - Inzage in de operationele werkwijze van opdrachtnemer voor zover dit de dienstverlening betreft;
 - Inzage in het vigerende beveiligingsplan van opdrachtnemer;
 - Inzage in door opdrachtnemer zelf uitgevoerde audits op de naleving van dit beveiligingsplan, en de wijze waarop de daaruit geadviseerde correctieve acties zijn ingepland en uitgevoerd.
- Opdrachtnemer zal ten minste het technisch applicatiebeheer op de volgende onderdelen uitvoeren:
 - Security settings die van belang zijn voor het correct en volgens de overeengekomen eisen en richtlijnen functioneren van de applicatie;
- Alle aangeboden diensten dienen door de Opdrachtnemer actief bewaakt te worden. Verstoringen of andere relevante zaken zoals beveiligingsincidenten, DDoS aanvallen, virusuitbraken, etc. die uit deze bewaking naar voren komen (of anderszins geconstateerd worden) dienen maximaal binnen 1 uur ook bij de functioneel beheerder van de betreffende SaaS toepassing van de Provincie Noord-Brabant te worden gemeld.

Beveiligingsincidenten

Service Level	Omschrijving	Norm/KPI	Meetfrequentie
Detectie van beveiligingsincidenten	Leverancier detecteert proactief beveiligingsincidenten binnen de SaaS-dienst.	100% detectie en melding van incidenten met impact binnen 1 uur na constatering.	Maandelijks rapporteren van incidentoverzicht.
Meldplicht incidenten	Incidenten met impact op vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid worden binnen overeengekomen tijd gemeld.	Melding binnen 2 uur na constatering aan de Security Officer van de opdrachtgever. Er mag ook worden uitgegaan van de meldplicht conform ISO27001 en de AVG (zonder aanvullende tijdslimiet), mits relevante impactcriteria zijn vastgesteld?	Per incident gemonitord.

- De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand

2.11 Databeheer, Back-up en Restore services

Middels de back-up en restore services worden preventief kopieën gemaakt van de aanwezige data.

Hierdoor worden deze gegevens veiliggesteld voor het geval de gegevens op de originele locatie verloren gaan of beschadigd raken. Indien nodig kan een back-up weer op de oorspronkelijke locatie teruggeplaatst worden.

Databeheer en back-up wordt uitgevoerd conform contract bijlage I PNB Back-up Strategie v1.0.

Restoreverzoeken worden aangevraagd middels een (standaard) wijziging. Doorlooptijden worden vastgelegd in (standaard) wijzigingsverzoeken.

2.12 Service Level Rapportage

Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen na afloop van de maand de Service Level Rapportage (SLR) beschikbaar aan de afdeling Service Delivery Management (SDM) van Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van de inhoud van de rapportage worden in het DAP vastgelegd, maar dient tenminste het volgende te bevatten:

- Alle meldingen aangemeld en afgerond (aantal, prioriteit, soort melding).
- Prestatieoverzichten van afhandeling meldingen (duur openstaande melding, reactietijd, hersteltijd, per categorie) inclusief percentage KPI realisatie.
- Aantal, soort en beschrijving van incidenten.
- Beschikbaarheidsrapportage over overeengekomen en afgenomen services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus en de identificatie waar verbetering kan plaatsvinden.
- Wijzigingenbeheer: overzicht openstaande en uitgevoerde wijzigingen inclusief KPI realisatie.
- Trendanalyse over laatste 6 maanden van overeengekomen KPI afspraken.
- CMDB-rapportage.
- Verbetermaatregelen van service levels indien deze beneden het vereiste niveau zijn of dreigen te raken.

2.13 Documentatie en Exit

Specifieke voorwaarden ten aanzien van documentatie en exit-plan worden opgenomen in de overeenkomst; eventuele extra SLA afspraken kunnen hier worden opgenomen.

Detailafspraken inzake data-overdracht worden vastgelegd in een Exit- / Re-transitieplan, welke als bijlage bij deze overeenkomst wordt opgenomen.

3. Communicatie provincie Noord-Brabant en Opdrachtnemer

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (bijvoorbeeld vastgelegd in verbeterplannen) is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk.

In onderstaande tabel is vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Neem tevens een overzicht op van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.

Een nadere concretisering van deze overlevormen is opgenomen in het DAP. Denk hierbij aan tijdstippen of aanleidingen voor overleg en de betrokken personen bij overleg. **Na 3 maanden vanaf de start van het contract kan er in gezamenlijk overleg worden bepaald of het operationele overleg 1x per maand zinvol is, of dat 1 x per kwartaal voldoende is.**

Overlegniveau	Frequentie	Participanten (=bevoegden)	Agenda/doel
Operationeel	1x per maand	<u>Opdrachtgever</u> <ul style="list-style-type: none"> <Deelnemer Opdrachtgever> <Deelnemer Opdrachtgever> <u>Opdrachtnemer</u> <ul style="list-style-type: none"> <Deelnemer Opdrachtnemer> <Deelnemer Opdrachtnemer> 	<ul style="list-style-type: none"> Stand van zaken lopende zaken Updates van werksafspraken Extra facturabele activiteiten Inhoudelijke bespreking van lopende incidenten / problemen / escalaties Kwaliteit van de services / leveringen Actuele risico's Verbetering in de communicatie onderling Roadmap (o.a. input wensen van klanten) van leverancier en nieuwe ontwikkelingen ,evt. aanstaande projecten / grote aanpassingen)
Tactisch	1x per kwartaal	<u>Opdrachtgever</u> <ul style="list-style-type: none"> <Deelnemer Opdrachtgever> <Deelnemer Opdrachtgever> <u>Opdrachtnemer</u> <ul style="list-style-type: none"> <Deelnemer Opdrachtnemer> <Deelnemer Opdrachtnemer> 	<ul style="list-style-type: none"> Bespreken highlights van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de SLA rapportages incl. operationele issues en escalaties Bespreking van de ingekomen grote projecten Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan (Changemanagement) Actuele risico's Klant tevredenheid Status realisatie contractdoelstellingen Proces evaluatie Facturatie Actualiteit Technische- en Beheerdocumentatie Wijze van uitvoering van het contract, SLA en DFA en evt. voorstellen voor aanpassing (als input voor Strategisch overleg) Wijzigingen op het DAP Roadmap en nieuwe ontwikkelingen
Strategisch	1x per jaar	<u>Opdrachtgever</u> <ul style="list-style-type: none"> <Deelnemer Opdrachtgever> <Deelnemer Opdrachtgever> <u>Opdrachtnemer</u> <ul style="list-style-type: none"> <Deelnemer Opdrachtnemer> <Deelnemer Opdrachtnemer> 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie van de belangrijkste escalaties, dienstverlening en samenwerking Contractdoelstellingen Voortgang en vaststellen/bijstellen gezamenlijke toekomstvisie Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan Accorderen wijzigingen op het Contract / SLA en /of Dossier Financiële Afspraken (DFA) (indien van toepassing)

3.1. Dienstrapportages

Zie paragraaf 2.11 voor specifieke rapportages voor een bepaald proces.

Als provincie moeten we zicht hebben, krijgen en houden op alles wat te maken heeft met de afgenomen dienstverlening. Daarnaast kan ook afgesproken worden dat de opdrachtnemer periodiek een onderzoek naar de kwaliteit van de beveiliging laat doen door een onafhankelijke derde. Dergelijke afspraken worden in de klantleveranciersovereenkomst vastgelegd, waarbij bepaald wordt dat jaarlijks een externe auditor de opdracht krijgt een zogenaamde Third Party-Mededeling (TPM) op te stellen. De TPM bevat een oordeel over de kwaliteit van het stelsel van maatregelen van interne controle en beveiliging bij de opdrachtnemer en biedt de provincie de garantie dat de opdrachtnemer zijn contractuele beveiligingsafspraken is nagekomen.

3.2. Klachten

Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen een klachtenregeling overeen, gedetailleerd uitgewerkt in de DAP, waarvoor het volgende geldt:

- Binnen twee werkdagen na de melding komt de opdrachtnemer tot een voorstel voor de afhandeling van de klacht.
- De klacht kan pas afgesloten worden na goedkeuring van de opdrachtgever.

De escalatie van een klacht wordt uitgevoerd conform de escalatieregeling in de DAP. In de periodieke Service Level Rapportage is een aparte paragraaf voor klachtrapportage opgenomen.