



SERVICE LEVEL AGREEMENT

Technisch beheer en hosting websites HHR/HHSK

Versie		Datum	Klik of tik om een datum in te voeren.
Status		Documentnummer	
Kenmerk			
	Naam	Handtekening	
Auteur			
Reviewer			
Akkoord Opdrachtnemer			
Akkoord Opdrachtgever			

VERSIEHISTORIE

Versie	Datum	Wijzigingen
0.1	26-11-2025	Basis gevuld



Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Partijen	3
3	Algemene voorwaarden.....	3
4	Duur en beëindiging	3
5	Taken en plichten Opdrachtnemer	3
6	Wijzigingen SLA	5
7	Vertrouwelijkheid	6
8	Informatiebeveiliging	6
9	Dienstverlening en resultaten	7
10	Capaciteit en betrouwbaarheid	9
11	Request for change (RFC)	9
12	Performanceniveau	10
13	Vergaderingen en verslaglegging.....	10
14	Escalatie	10
15	Toepasselijk recht	12
16	Prijs en overige financiële bepalingen	12
	Bijlage A: Afspraken en Procedures	14



1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de Technisch beheer en hosting websites HHR en HHSK die door @@@@@ worden geleverd aan Hoogheemraadschap van Rijnland. Doelstelling van deze SLA is een kwaliteitswaarborging van @@@@@ naar het Hoogheemraadschap van Rijnland

2 Partijen

Hoogheemraadschap van Rijnland gevestigd op Archimedesweg 1 2333 CM te Leiden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51137747 hierna te noemen "HHR";

&

Hoogheemraadschap Schieland en Krimpenerwaard gevestigd op Maasboulevard 123, 3063 GK te Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 52213463 hierna te noemen "HHSK";

&

@@@@@, gevestigd op @@@@@, @@@@@, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer @@@@@, hierbij vertegenwoordigd door de @@@@@, hierna te noemen "Opdrachtnemer"

3 Algemene voorwaarden

Van toepassing zijn de AWBIT 2023

4 Duur en beëindiging

4.1 De SLA gaat in op @@@@@. De looptijd van deze SLA is twee (2) jaar met een optie tot verlenging van vier (4) keer één (1) jaar. De looptijd is daarmee gelijk aan de looptijd van de Mantelovereenkomst.

4.2 Indien de Mantelovereenkomst wordt beëindigd, eindigt ook deze SLA.

4.3 Bij beëindiging van deze SLA zullen Partijen hun verplichtingen uit hoofde van deze SLA naar behoren nakomen en afwikkelen, met inbegrip van de verplichtingen ten aanzien van de vertrouwelijkheid, de intellectuele eigendomsrechten en de aansprakelijkheid.

5 Taken en plichten Opdrachtnemer

5.1 Opdrachtnemer is verplicht de in @@@@overeenkomst/bijlage A/etc.@@@ genoemde afspraken volledig en naar behoren uit te voeren.

5.2 Op basis van deze SLA heeft Opdrachtnemer onder meer de volgende verantwoordelijkheden: [benoem de verantwoordelijkheden].

5.3 Op basis van deze SLA heeft Opdrachtnemer onder meer de volgende plichten: [benoem de plichten].



- 5.3 Partijen zullen elkaar tijdig en volledig informeren over alle relevante ontwikkelingen, wijzigingen, problemen of risico's die van invloed kunnen zijn de samenwerking.
- 5.4 De Opdrachtgever organiseert periodiek (minimaal 2 keer per jaar) een voortgangsbespreking (operational review) met een gezamenlijke vertegenwoordiging van de waterschappen om de kwaliteit van de dienstverlening te bespreken.
- Daarnaast wordt er minimaal eenmaal per jaar een beoordelingsgesprek gehouden. De uitvoering wordt beoordeeld op basis van het format zoals bijgevoegd in Bijlage XX.
- De contractbeheerder plant jaarlijks minimaal 1 evaluatiemoment in.
 - Een eindevaluatie wordt uitgevoerd door de contracteigenaar en de contractbeheerder en besproken met de Opdrachtnemer.
 - Indien de Opdrachtnemer matig/slecht scoort bij een evaluatie dient hij een verbeterplan in te dienen.
 - Indien de Opdrachtnemer bij twee (2) evaluatiemomenten matig/slecht scoort kan de opdracht worden beëindigd.
- 5.5 Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor het alle benodigde vergunningen, ontheffingen, toestemmingen en dergelijke.
- 5.6 Het is een Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van de HHR/HHSK haar rechten en/of plichten uit hoofde van de SLA geheel of gedeeltelijk, direct of indirect over te dragen, te vervreemden, te verkopen en/of anderszins te bezwaren.

6 Wijzigingen SLA

- 6.1 Gedurende de looptijd van de SLA kunnen de uitbreidingen zoals beschreven in de inschrijvingsleidraad toegevoegd worden tegen een op dat moment geldend tarief. HHR zal altijd eerst op de hoogte worden gebracht van het bedrag door middel van een offerte/prijsaanbieding. Na goedkeuring HHR zal deze uitbreiding worden toegevoegd aan de SLA.
- 6.2 De storingen van een opgeleverd project zullen direct na oplevering worden opgevolgd door de Service afdeling.
- 6.3 Beide partijen kunnen gedurende de looptijd, verdere wijzigingen in de SLA voorstellen. Indien HHR en Opdrachtnemer akkoord gaan met de wijzigingen, wordt de goedkeuring vastgelegd via het plaatsen van een handtekening van beide partijen op de gewijzigde SLA.
- 6.4 Geen enkele wijziging van deze SLA is bindend, tenzij op schrift gesteld en ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van elke Partij.

7 Vertrouwelijkheid

- 7.1 Partijen zullen alle Vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze SLA van elkaar ontvangen of die zij in het kader van deze SLA verkrijgen, als vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken of delen met derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, tenzij dit wettelijk verplicht is.
- 7.2 Partijen zullen de Vertrouwelijke informatie alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt of verkregen, en niet voor enig ander doel.



- 7.3 Partijen zullen passende beveiligingsmaatregelen nemen om de Vertrouwelijke informatie te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, gebruik, openbaarmaking, verlies of vernietiging.
- 7.4 Partijen zullen de Vertrouwelijke informatie alleen toegankelijk maken voor die personen die deze nodig hebben voor de uitvoering van deze SLA, en zullen deze personen binden aan dezelfde vertrouwelijkheidsverplichtingen als in deze SLA zijn opgenomen.
- 7.5 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie bij het einde van deze SLA of op verzoek van de andere Partij retourneren of vernietigen, tenzij zij wettelijk verplicht zijn deze te bewaren.

8 Informatiebeveiliging

- 8.1 Opdrachtnemer draagt zijn personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden voor zover die bij of namens HHR worden verricht, op de door HHR aangegeven beveiligingsprocedures en overeengekomen normen voor informatieveiligheid in acht te nemen. HHR informeert Opdrachtnemer tijdig over deze procedures, regels en normen.
- 8.2 HHR kan vorderen dat van personeel van Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden op locatie verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 8.3 Informatie over de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt als vertrouwelijke informatie beschouwd.
- 8.4 Partijen verlenen, met inachtneming van toepasselijke de wet- en regelgeving, medewerking aan bij wet ingestelde, verplichte onderzoeken van toezichthoudende organisaties, zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot: de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de Belastingdienst.
- 8.5 Opdrachtnemer maakt in publicaties (persberichten daaronder begrepen) of reclame-uitingen impliciet noch expliciet melding van de opdracht(verlening) en gebruikt de naam van HHR/HHSK niet als referentie, tenzij HHR daarvoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend.



9 Dienstverlening en resultaten

9.1 Dienstverlening

- hosting binnen de Europese Economische Ruimte;
- Back-ups van de productie- en acceptatieomgeving worden dagelijks gemaakt en minimaal 30 dagen bewaard
- maandelijkse monitoring van de status op basisbeveiliging.nl en rapporteert afwijkingen. De Opdrachtgever draagt zorg voor correct DNS-beheer (SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC) om gezamenlijk een 'groene' score te realiseren.
- technisch beheer, onderhoud en updates van Wagtail, Django en Python;
- Opleveren en onderhouden van minimaal een productie- en een acceptatieomgeving per waterschap;
- ondersteuning en incidentafhandeling conform afgesproken serviceniveaus;
- doorontwikkeling van de websites door middel van bouwen van maatwerk op verzoek van Opdrachtgever;
- meedenken over en uitvoeren van verbeteringen in stabiliteit, performance en beveiliging;
- een soepele overdracht aan een opvolgende partij bij beëindiging van het contract.

- Belang van de dienst

Voor beide waterschappen zorgt de corporate website voor externe informatie- en nieuwsvoorziening en is het de ingang voor digitale dienstverlening. Het bereik en gebruik van de websites is groot en dus is het belangrijk dat ze goed werken en goed beheerd, onderhouden en doorontwikkeld kunnen worden. Informatiebeveiliging en AVG zijn belangrijke onderdelen binnen de opdracht.

- Overige essentiële zaken

Opdrachtnemer zorgt dat de beveiligingseisen uit het PvE onder 2.2 worden nageleefd.

Opdrachtnemer werkt actief mee aan pentesten en security-audits van Opdrachtgever. Indien hier verbeterpunten uitkomen werkt Opdrachtnemer actief mee aan verbetering en dient een verbeterplan in.

9.2 Kwaliteit

Opdrachtgever beschikt ten alle tijden over een geldig ISO/IEC 27001. Tevens draagt het zorg dat alles dat nu en in de toekomst ontwikkeld wordt, zoals al het maatwerk, moet voldoen aan de wet digitale toegankelijkheid (op moment van schrijven WCAG 2.2 niveau AA).

9.3 Dienstverleningstijden

Hier worden de afspraken met betrekking tot de beschikbaarheid van de dienst vastgelegd.



- Support (service-/helpdesk)

De servicedesk is verantwoordelijk voor het registreren, melden, routeren, (laten) oplossen, bewaken, (tussentijds) informeren over en afmelden van incidenten m.b.t. het systeem.

De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. De servicedesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen.

De helpdesk ondersteunt bij het beantwoorden van (eenvoudige) gebruikersvragen. Er zal een lijst worden samengesteld van contactpersonen die vragen kunnen/mogen indienen.

Er is geen limiet op het aantal incidenten/vragen dat kan worden ingediend.

- Incidentenmatrix

Prioriteit	Omschrijving	Reactie-termijn	Actie-termijn
Kritiek	Website is volledig offline of cruciale functies (zoals inloggen) werken niet.	Direct (binnen 1 uur)	Binnen 4 uur
Hoog	Belangrijke onderdelen werken niet goed (bijv. formulieren, zoekfunctie), maar de site is nog bereikbaar.	Binnen 4 uur	Binnen 1 werkdag
Middel	Niet-kritieke functies hebben problemen (bijv. kleine bugs die gebruikers hinderen).	Binnen 3 werkdagen	In overleg
Laag	Kleine wijziging, cosmetisch of administratief, geen impact op beveiliging of beschikbaarheid.	Binnen 3 werkdagen	In overleg

Kritiek: Alles wat compliance of continuïteit direct in gevaar brengt.

Hoog: Beveiligingsrisico's of prestatieproblemen die snel moeten worden opgelost.

Middel: Functionele verbeteringen zonder directe risico's.

Laag: Maatwerk of kleine aanpassingen.

- Beschikbaarheid van de dienst (uptime)

De vereiste beschikbaarheid van de websites is 99,9% op jaarbasis, uitgaande van een continue openstelling (bedrijfstijd) van 24/7. Onbeschikbaarheid als gevolg van vooraf overeengekomen gepland onderhoud valt hierbuiten.



De vereiste beschikbaarheid van de beheertools van de productieomgeving en de acceptatieomgeving is 99% tussen 7:00-19:00 uur op werkdagen en 97% buiten deze tijden/werkdagen.

- Onderhoud/updates

De Opdrachtnemer bewaakt de levenscyclus van het CMS Wagtail en het onderliggende framework Django en adviseert de Opdrachtgever tijdig over noodzakelijke updates en de impact daarvan.

Minor-updates en beveiligingspatches:

Worden binnen het reguliere onderhoud uitgevoerd en uiterlijk binnen twee maanden na release doorgevoerd, tenzij er een aantoonbare blokkade is.

Major-updates van Wagtail of Django

Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden tijdig met elkaar in overleg. Major-updates worden uiterlijk binnen zes maanden na release ingepland en uitgevoerd. Indien de update wezenlijke aanpassingen aan maatwerk of infrastructuur vereist, meldt de Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen één maand na de release en doet een voorstel voor aanpak, planning en eventuele kosten buiten de SLA.

Python-runtime:

De Opdrachtnemer signaleert wanneer wijziging van de Python-versie impact heeft op het CMS, maatwerk of koppelingen. Wijzigingen die uitsluitend de runtime betreffen en binnen reguliere beheerwerkzaamheden passen worden uitgevoerd binnen het onderhoud; wijzigingen met functionele of infrastructurele impact worden uiterlijk binnen één maand na release/EoL-aankondiging gemeld met een voorstel voor aanpak, planning en eventuele kosten buiten de SLA.

Gepland onderhoud met downtime is beperkt tot maximaal 18 uur op jaarbasis met een maximale downtime van 3 uur per onderhoudswindow.

Gepland onderhoud met downtime wordt alleen uitgevoerd in overleg met de waterschappen. De waterschappen hebben het recht om gepland onderhoud op specifieke momenten te weigeren als ze daar zwaarwegende redenen voor hebben, bijvoorbeeld tijdens een calamiteitsituatie.

- Uitzonderingen op beschikbaarheid dienstverlening
Onbeschikbaarheid veroorzaakt in systemen die niet onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer vallen, tellen niet mee in de berekening van onbeschikbaarheid. Voorbeelden hiervan zijn onbeschikbaarheid van de CMS-beheerconsole als gevolg van technische problemen op de infrastructuur van de waterschappen zelf of onbeschikbaarheid van DigiD-authenticatie als gevolg van een storing bij Logius.



- **Stand-by**
Hier worden de afspraken met betrekking tot de stand-by dienstverlening vastgelegd.
- **Storingen**
Hier worden de afspraken met betrekking tot de storingen van de dienstverlening vastgelegd.
- **Responstijden/incidentenmatrix**
Hier worden de eisen met betrekking tot de responstijden van het ICT-systeem en – dienst beschreven.

10 Capaciteit en betrouwbaarheid

10.1 Capaciteit

Hier worden de benodigde capaciteitseisen, op basis van de onder- en bovengrens, beschreven voor de betreffende dienst. Denk hierbij aan de eisen met betrekking tot transacties en gebruikers. Het gaat hierbij ondermeer om de hoeveelheid opgeslagen data, aantal gebruikers, aantal profielen, aantal transacties, aantal servicedesk calls, aantal (gelijktijdige) hits op de website, verwachte groei van deze dienstniveaudoelstellingen et cetera.

11 Request for change (RFC)

- 11.1 Een wijziging (RFC) voor de dienst kan alleen worden ingediend door de gemandateerde personen vanuit HHR.
- 11.2 Een wijziging moet altijd worden goedgekeurd door de gemandateerde partijen/personen vanuit HHR.
- 11.2 Valt een wijziging binnen de reguliere werkzaamheden van Opdrachtnemer dan zijn de kosten voor Opdrachtnemer, is het maatwerk dan zijn de kosten voor HHR.
- 11.3 Alle kosten worden inzichtelijk aangegeven in een aparte offerte per wijziging/RFC.
- 11.4 Per onderdeel/uren wordt er een BA nummer afgegeven door HHR/HHSK die op de factuur moet worden vermeld.
- 11.5 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behouden en kunnen voorleggen van een overzicht van wijzigingen.
- 11.6 Opdrachtnemer doet minimaal 2 keer per jaar een toets over het verloop en de afhandeling van de wijzigingen en bespreekt de uitkomsten en aanbevelingen met HHR.



12 Performanceniveau

Om vast te stellen op beide partijen zich aan de overeengekomen afspraken houden, zal de dienstverlening gemeten moeten worden. Elke prestatie-eis dient vertaald te worden in één of meer kritieke/kritische prestatie-indicatoren (KPI). Vervolgens dient voor elke KPI een norm bepaald te worden, die niet overschreden mag worden. De KPI's moeten toetsbaar zijn, dat wil zeggen dat ze aan een aantal eisen moeten voldoen, zoals:

- Validiteit: De prestatie-indicator moet een maat zijn voor de prestatie(eis) waarin inzicht nodig is.
- Geldigheid: De prestatie-indicator moet toepasbaar zijn in de situatie waarin deze toegepast wordt.
- Eenduidigheid: De prestatie-indicator moet slechts op één manier geïnterpreteerd kunnen worden.
- Meetbaarheid: De meetwaarden van de prestatie-indicator moeten kwantitatief te bepalen zijn (er moet een meetschaal voor de indicator zijn).
- Vergelijkbaarheid: De meetwaarden van dezelfde prestatie-indicator in verschillende situaties moeten vergelijkbaar zijn.

Uiteindelijk dient er voor iedere prestatie-indicator een norm bepaald te worden, oftewel een waarde die niet overschreden mag worden. Een norm kan een minimum zijn (bijvoorbeeld voor beschikbaarheid), of een maximum (bijvoorbeeld voor vertraging).

De KPI's worden na ondertekening van de SLA in samenspraak en op basis van de eisen vanuit de SLA met de Opdrachtnemer opgesteld, waarna het document als bijlage wordt toegevoegd aan de SLA.

13 Vergaderingen en verslaglegging

- 13.1 In ieder geval 2 keer per jaar zullen vergaderingen en/of voortgang overleggen worden belegd, waarbij in ieder geval de gevolmachtigden van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever aanwezig zullen zijn, alsmede door hen uit te nodigen derden. De verslaglegging van de vergaderingen zal worden verzorgd door de @@@@.
- 13.2 Voortgangsrapportage worden de opdrachtnemer uiterlijk 7 werkdagen voor de aanvang van een vergadering en/of voortgangsoverleg aangeleverd. In deze rapportage zijn in ieder geval de belangrijkste aspecten van belangrijke KPI's opgenomen. Daarnaast worden er vooruitzichten en de daaruit voortkomende aanbevelingen in de rapportage opgenomen over minimaal de financiën (uren per functie en prijs), de planning en wijzigingen.

14 Escalatie

Indien sprake is van een geschil of conflict, dan zijn Partijen verplicht het Escalatieschema te doorlopen, met als doel te inventariseren of binnen de grenzen van de wet- en regelgeving alsmede deze SLA een passende oplossing mogelijk is. Als Partijen er op een bepaald niveau niet uitkomen, dan zal worden opgeschaald naar het



opvolgende niveau van het onderstaande escalatieschema.

Eerste niveau	Contractmanager Opdrachtnemer & Contractmanager HHR <p>Partijen plannen binnen zeven (7) kalenderdagen na constatering van een conflict ten kantore van HHR, of in goed overleg digitaal, een afspraak in.</p> <p>HHR stelt een schriftelijk verslag op van dit gesprek en stuurt dit digitaal binnen zeven (7) kalenderdagen, gerekend vanaf datum bijeenkomst, aan Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer heeft zeven (7) kalenderdagen, gerekend na datum ontvangst van het verslag, de tijd om op hierop gemotiveerd te reageren. Laat Opdrachtnemer na tijdig of gemotiveerd te reageren, dan is HHR gerechtigd om het verslag schriftelijk vast te stellen.</p> <p>Als Partijen geen passende oplossing hebben bereikt, dan schalen zij direct op naar het tweede niveau.</p>
Tweede niveau	[]manager Opdrachtnemer & []manager HHR <p>Partijen plannen binnen zeven (7) kalenderdagen na opschaling naar het tweede niveau ten kantore van HHR, of in goed overleg digitaal, een afspraak in.</p> <p>HHR stelt een schriftelijk verslag op van dit gesprek en stuurt dit digitaal binnen zeven (7) kalenderdagen, gerekend vanaf datum bijeenkomst, aan Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer heeft zeven (7) kalenderdagen, gerekend na datum ontvangst van het verslag, de tijd om op hierop gemotiveerd te reageren. Laat Opdrachtnemer na tijdig of gemotiveerd te reageren, dan is HHR gerechtigd om het verslag schriftelijk vast te stellen.</p> <p>Als Partijen geen passende oplossing hebben bereikt, dan schalen zij direct op naar het derde niveau.</p>
Derde niveau	[directeur] Opdrachtnemer & [directeur] HHR <p>Partijen plannen binnen zeven (7) kalenderdagen na opschaling naar het derde niveau ten kantore van HHR, of in goed overleg digitaal, een afspraak in.</p> <p>HHR stelt een schriftelijk verslag op van dit gesprek en stuurt dit digitaal binnen zeven (7) kalenderdagen, gerekend vanaf datum bijeenkomst, aan Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer heeft zeven (7) kalenderdagen, gerekend na datum ontvangst van het verslag, de tijd om op hierop gemotiveerd te reageren. Laat Opdrachtnemer na tijdig of gemotiveerd te reageren, dan is HHR gerechtigd om het verslag schriftelijk vast te stellen.</p>



Het onderzoeken naar of het treffen van een eventuele oplossing geschiedt steeds onder nadrukkelijk voorbehoud van schriftelijke goedkeuring van het bestuur en/of de directie van HHR.

15 Toepasselijk recht

- 19.1 Op deze SLA is het Nederlands recht van toepassing.
- 19.2 Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze SLA of aanhangende documenten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van rechtbank te 's-Gravenhage.

16 Prijzenoverzicht

16.1 Onderstaande prijzen zijn onderdeel van de overeenkomst. Verder financiële bepalingen zijn te vinden in de Mantelovereenkomst.

Vast per jaar

Onderdeel	Prijs
Technisch beheer	
Hosting	

Uurtarieven

Onderdeel	Prijs
Projectmanager	
Front-end developer	
Back-end developer	

Aldus opgemaakt en getekend:

Datum:

Hoogheemraadschap van Rijnland
Namens dijkgraaf en hoogheemraden,
[NAAM]
[FUNCTIE]
[DATUM]
[HANDTEKENING]

@@@@@
Namens @@@@@,
[NAAM]
[FUNCTIE]
[DATUM]
[HANDTEKENING]



Hoogheemraadschap van
Rijnland

LOGO Opdrachtnemer

CONCEPT



Bijlage A: Afspraken en Procedures

CONCEPT