



Gemeente Leusden

Concept Service Level Agreement (SLA)
Financieel systeem



Documenttitel	Concept Service Level Agreement (SLA) – Financieel Systeem
Status	Concept ten behoeve van aanbesteding
Versie	1.0
Datum	11 juni 2026
Opdrachtgever	Gemeente Leusden
Onderdeel van	Aanbestedingsdocumenten financieel systeem

Deze concept-SLA maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten voor het nieuwe financiële systeem van de gemeente Leusden. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met de uitgangspunten, verplichtingen en serviceniveaus zoals opgenomen in deze SLA, tenzij in de aanbestedingsleidraad nadrukkelijk anders is bepaald. De definitieve SLA wordt bij contractering vastgesteld en maakt onderdeel uit van de overeenkomst tussen de gemeente Leusden en de opdrachtnemer.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Doel van de SLA.....	5
1.2 Positie binnen de aanbesteding.....	5
1.3 Relatie met andere documenten	5
1.4 Reikwijdte	5
1.5 Evaluatie en wijziging van de SLA	6
2. Begrippen en definities.....	6
3. Dienstverlening en aanspreekpunt.....	7
3.1 Centraal aanspreekpunt	8
3.2 Taal van dienstverlening.....	8
3.3 Kanalen voor ondersteuning.....	8
3.4 Registratie van meldingen	8
4. Beschikbaarheid van de SaaS-dienst	8
4.1 Beschikbaarheidsnorm	8
4.2 Meetperiode en berekening.....	9
4.3 Gepland onderhoud.....	9
4.4 Ongepland onderhoud	9
4.5 Rapportage over beschikbaarheid	9
5. Support en servicevensters	9



5.1 Supportvenster	10
5.2 Serviceverzoeken	10
5.3 Communicatie over meldingen.....	10
6. Incidentmanagement.....	10
6.1 Doel	10
6.2 Prioriteiten	10
6.3 Responstijden en hersteltijden	11
6.4 Escalatie bij incidenten.....	11
6.5 Analyse van structurele incidenten	11
7. Wijzigingen, onderhoud en releases	11
7.1 Releasebeleid	11
7.2 Releasenotes en wijzigingsdocumentatie.....	11
7.3 Beoordelen, testen en accepteren	12
7.4 Ondersteuning bij releases.....	12
7.5 Spoedwijzigingen.....	12
8. Beveiliging en privacy	12
8.1 Algemene beveiliging	12
8.2 Beveiligingsincidenten en datalekken	12
8.3 Kwetsbaarheidstesten en beveiligingsassessments.....	13
8.4 Monitoring en opvolging beveiligingsmeldingen	13
8.5 Toegang en beheer	13
9. Back-up, herstel en continuïteit	14
9.1 Back-up	14
9.2 Restore.....	14
9.3 RTO en RPO	14
9.4 Continuïteit.....	15
9.5 Continuïteitsincidenten	15
10. Monitoring en rapportage	15
10.1 Service rapportage.....	15
10.2 Frequentie	15
10.3 Bespreking rapportage	16
11. Overlegstructuur en evaluatie.....	16



11.1 Operationeel overleg	16
11.2 Tactisch overleg	16
11.3 Evaluatie van de SLA.....	16
12. Escalatieprocedure.....	17
12.1 Doel.....	17
12.2 Escalatiegronden.....	17
12.3 Escalationiveaus	17
12.4 Vastlegging	17
13. Exit en data-export	17
13.1 Data-eigenaarschap	17
13.2 Exitondersteuning.....	18
13.3 Data-export.....	18
13.4 Termijnen.....	18
13.5 Verwijdering van gegevens	18
14. Nadere operationele afspraken	18



1. Inleiding

1.1 Doel van de SLA

Deze Service Level Agreement, hierna: SLA, beschrijft de afspraken over de dienstverlening, beschikbaarheid, ondersteuning, beveiliging, continuïteit en het beheer van het financiële systeem van de gemeente Leusden.

De SLA heeft als doel om vast te leggen welk serviceniveau de gemeente Leusden minimaal verwacht van de leverancier gedurende de looptijd van de overeenkomst. De afspraken in deze SLA hebben betrekking op de SaaS-dienst, de ondersteuning door de leverancier, het beheer van meldingen en incidenten, onderhoud en releases, beveiliging, rapportage, escalatie en exit.

1.2 Positie binnen de aanbesteding

Deze concept-SLA maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten voor het nieuwe financiële systeem van de gemeente Leusden. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met de uitgangspunten, verplichtingen en serviceniveaus zoals opgenomen in deze SLA, tenzij in de aanbestedingsleidraad nadrukkelijk anders is bepaald.

De definitieve SLA wordt bij contractering vastgesteld en maakt onderdeel uit van de overeenkomst tussen de gemeente Leusden en de opdrachtnemer.

1.3 Relatie met andere documenten

Deze SLA moet worden gelezen in samenhang met de overige aanbestedings- en contractdocumenten, waaronder in ieder geval:

- De aanbestedingsleidraad;
- Het Programma van Eisen;
- Het Programma van Wensen;
- De conceptovereenkomst;
- De verwerkersovereenkomst;
- De van toepassing verklaarde algemene voorwaarden, waaronder de GIBIT, zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad en/of conceptovereenkomst.

Bij tegenstrijdigheden tussen documenten geldt de rangorde zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad en/of de overeenkomst.

1.4 Reikwijdte

Deze SLA heeft betrekking op de dienstverlening rondom het financiële systeem, waaronder:

- De beschikbaarheid van de SaaS-dienst;
- De ondersteuning via een centraal aanspreekpunt;



- De behandeling van meldingen, vragen, serviceverzoeken en incidenten;
- Het uitvoeren en communiceren van onderhoud, wijzigingen en releases;
- De beveiliging van de dienstverlening;
- Het melden en opvolgen van beveiligingsincidenten en datalekken;
- Monitoring, rapportage en escalatie;
- Back-up, herstel, continuïteit en exit.

Deze SLA ziet niet op de functionele eisen aan het financiële systeem zelf. Die zijn opgenomen in het Programma van Eisen. Onderscheidende of aanvullende functionaliteiten zijn opgenomen in het Programma van Wensen.

1.5 Evaluatie en wijziging van de SLA

De werking van deze SLA wordt periodiek geëvalueerd tussen de gemeente Leusden en de leverancier. Wijzigingen in de SLA zijn alleen mogelijk indien deze schriftelijk worden overeengekomen en passen binnen de overeenkomst en de aanbestedingsrechtelijke kaders.

2. Begrippen en definities

In deze SLA worden de onderstaande begrippen gebruikt.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Gemeente Leusden.
Leverancier / opdrachtnemer	De partij aan wie de opdracht voor het financiële systeem wordt gegund.
SaaS-dienst	De door de leverancier aangeboden software-as-a-service-oplossing voor het financiële systeem, inclusief hosting, beheercomponenten en bijbehorende dienstverlening.
Financieel systeem	De applicatie en bijbehorende voorzieningen waarmee gemeente Leusden haar financiële administratie, processen en rapportages ondersteunt.
Beschikbaarheid	De mate waarin de SaaS-dienst beschikbaar is voor normaal gebruik, uitgedrukt als percentage over een afgesproken meetperiode.
Gepland onderhoud	Onderhoud dat vooraf door de leverancier wordt aangekondigd en dat kan leiden tot verminderde beschikbaarheid of tijdelijke onderbreking van de SaaS-dienst.
Incident	Een verstoring of afwijking waardoor de SaaS-dienst niet, beperkt of niet conform de gemaakte afspraken functioneert.
Beveiligingsincident	Een incident dat gevolgen kan hebben voor de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van gegevens of systemen.



Datalek	Een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Serviceverzoek	Een verzoek van gemeente Leusden aan de leverancier dat geen incident betreft, bijvoorbeeld een informatievraag, verzoek om ondersteuning of verzoek tot een standaardwijziging.
Wijziging	Een aanpassing in de SaaS-dienst, inrichting, configuratie, koppeling, functionaliteit of dienstverlening.
Release	Een geplande wijziging of verzameling wijzigingen in de SaaS-dienst, bijvoorbeeld voor functionele uitbreiding, technisch onderhoud, beveiliging of herstel van fouten.
Releasenotes	Documentatie waarin de leverancier beschrijft welke wijzigingen, verbeteringen, opgeloste problemen en aandachtspunten onderdeel zijn van een release.
Responstijd	De tijd tussen het melden van een incident of serviceverzoek en de eerste inhoudelijke reactie van de leverancier.
Hersteltijd	De tijd tussen het melden van een incident en het moment waarop de SaaS-dienst of betreffende functionaliteit weer beschikbaar is of een werkbare oplossing beschikbaar is gesteld.
Workaround	Een tijdelijke oplossing waarmee gemeente Leusden het proces geheel of gedeeltelijk kan voortzetten zonder dat de onderliggende oorzaak definitief is opgelost.
Escalatie	Het opschalen van een melding, incident, beveiligingsincident of tekortkoming naar een hoger functioneel, technisch of contractueel niveau.
Monitoring	Het structureel bewaken van werking, beschikbaarheid, prestaties en beveiliging van de SaaS-dienst.
Service rapportage	Periodieke rapportage van de leverancier over de gerealiseerde dienstverlening.
Back-up	Een reservekopie van data of configuratie die kan worden gebruikt voor herstel na verlies, beschadiging of verstoring.
Restore	Het terugzetten van data, configuratie of functionaliteit vanuit een back-up.
RTO	Recovery Time Objective: de maximale beoogde tijd waarbinnen de SaaS-dienst na een verstoring hersteld moet zijn.
RPO	Recovery Point Objective: het maximale beoogde gegevensverlies, uitgedrukt in tijd, dat bij herstel uit een back-up acceptabel is.
Exit	Het geheel van afspraken en activiteiten gericht op beëindiging van de dienstverlening, overdracht van gegevens en ondersteuning bij overgang naar een andere oplossing of leverancier.

3. Dienstverlening en aanspreekpunt



3.1 Centraal aanspreekpunt

De leverancier biedt ondersteuning via één centraal aanspreekpunt voor functionele en technische meldingen, vragen, serviceverzoeken en incidenten.

Dit aanspreekpunt is verantwoordelijk voor:

- Registratie van meldingen;
- Eerste beoordeling en prioritering;
- Opvolging en terugkoppeling;
- Doorgeleiding naar de juiste deskundigheid binnen de organisatie van de leverancier;
- Escalatie indien afhandeling niet binnen de afgesproken termijnen plaatsvindt.

3.2 Taal van dienstverlening

De leverancier verzorgt communicatie, ondersteuning, documentatie en instructiemateriaal in het Nederlands, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.3 Kanalen voor ondersteuning

De leverancier stelt minimaal één gestructureerd kanaal beschikbaar voor het indienen en volgen van meldingen, vragen, serviceverzoeken en incidenten. Dit kan bijvoorbeeld een serviceportaal, ticketsysteem, e-mailadres of telefonische servicedesk zijn.

De leverancier zorgt ervoor dat de gemeente Leusden de status en voortgang van ingediende meldingen kan volgen.

3.4 Registratie van meldingen

De leverancier registreert alle meldingen op een eenduidige wijze. Per melding wordt ten minste vastgelegd:

- Uniek meldingsnummer;
- Datum en tijdstip van melding;
- Melder;
- Omschrijving van de melding;
- Categorie en prioriteit;
- Status;
- Genomen acties;
- Datum en wijze van afhandeling.

4. Beschikbaarheid van de SaaS-dienst

4.1 Beschikbaarheidsnorm



De SaaS-dienst heeft een beschikbaarheid van minimaal **99,9% per maand**, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud.

Beschikbaarheid wordt gemeten over de productieomgeving van de SaaS-dienst.

4.2 Meetperiode en berekening

De beschikbaarheid wordt per kalendermaand vastgesteld. De wijze van meten en berekenen wordt door de leverancier inzichtelijk gemaakt in de service rapportage.

Niet-beschikbaarheid als gevolg van gepland onderhoud telt niet mee in de beschikbaarheidsberekening, mits het onderhoud tijdig is aangekondigd en binnen het overeengekomen onderhoudsvenster plaatsvindt.

4.3 Gepland onderhoud

Gepland onderhoud wordt tijdig vooraf aangekondigd. De leverancier vermeldt daarbij ten minste:

- Datum en tijdstip van onderhoud;
- Verwachte duur;
- Reden van onderhoud;
- Verwachte impact voor gebruikers;
- Eventuele acties die gemeente Leusden moet uitvoeren.

Gepland onderhoud vindt zoveel mogelijk plaats buiten reguliere werktijden van de gemeente Leusden, tenzij anders overeengekomen.

4.4 Ongepland onderhoud

Indien ongepland onderhoud noodzakelijk is vanwege continuïteit, beveiliging of herstel van verstoringen, informeert de leverancier de gemeente Leusden zo spoedig mogelijk over de reden, impact en verwachte duur.

4.5 Rapportage over beschikbaarheid

De leverancier rapporteert periodiek over de gerealiseerde beschikbaarheid. De rapportage bevat ten minste:

- Gerealiseerd beschikbaarheidspercentage;
- Momenten en duur van niet-beschikbaarheid;
- Oorzaak van verstoringen;
- Getroffen herstelmaatregelen;
- Eventuele structurele verbetermaatregelen.

5. Support en servicevensters



5.1 Supportvenster

De leverancier biedt ondersteuning tijdens het overeengekomen supportvenster. Het minimale supportvenster wordt bij contractering vastgesteld.

Voorstel invulling:

Onderdeel	Afspraak
Reguliere ondersteuning	Werkdagen tijdens kantooruren
Kritieke verstoringen	Bereikbaarheid conform prioriteitentabel
Beveiligingsincidenten	Onverwijlde melding en opvolging conform hoofdstuk 8

5.2 Serviceverzoeken

Serviceverzoeken worden door de leverancier geregistreerd, beoordeeld en afgehandeld binnen redelijke termijnen. De leverancier maakt onderscheid tussen incidenten, serviceverzoeken en wijzigingsverzoeken.

5.3 Communicatie over meldingen

De leverancier informeert gemeente Leusden tijdig over de voortgang van meldingen, met name wanneer:

- Afgesproken responstijden of hersteltijden dreigen te worden overschreden;
- Aanvullende informatie van gemeente Leusden nodig is;
- Een workaround beschikbaar is;
- Een melding wordt geëscaleerd;
- Een melding structurele impact kan hebben.

6. Incidentmanagement

6.1 Doel

Incidentmanagement heeft als doel om verstoringen in de SaaS-dienst zo snel mogelijk te registreren, beoordelen, prioriteren, herstellen en evalueren.

6.2 Prioriteiten

Incidenten worden ingedeeld op basis van impact en urgentie.

Prioriteit	Omschrijving	Voorbeeld
Prio 1 – Kritiek	De SaaS-dienst of een bedrijfskritisch proces is niet beschikbaar of niet bruikbaar.	Financiële administratie kan niet werken, betalingsproces ligt stil.



Prio 2 – Hoog	Belangrijke functionaliteit werkt niet of beperkt, maar er is een tijdelijke workaround.	Factuurverwerking of rapportage ernstig verstoord.
Prio 3 – Normaal	Beperkte verstoring zonder grote procesimpact.	Een functie werkt niet correct voor enkele gebruikers.
Prio 4 – Laag	Vraag, klein probleem of cosmetische afwijking zonder directe procesimpact.	Verzoek om uitleg of beperkte gebruikersvraag.

6.3 Responstijden en hersteltijden

De volgende tabel geldt als uitgangspunt. De definitieve tijden worden bij contractering vastgesteld.

Prioriteit	Responstijd	Herstel / workaround
Prio 1 – Kritiek	Binnen 1 uur	Zo spoedig mogelijk, met continue voortgangsgesprek
Prio 2 – Hoog	Binnen 4 uur	Binnen 1 werkdag of workaround
Prio 3 – Normaal	Binnen 1 werkdag	Binnen redelijke termijn, afhankelijk van aard melding
Prio 4 – Laag	Binnen 2 werkdagen	In overleg of via reguliere releaseplanning

6.4 Escalatie bij incidenten

Indien een incident niet binnen de afgesproken termijn wordt opgevolgd of hersteld, wordt het incident geëscaleerd conform de escalatieprocedure in hoofdstuk 12.

6.5 Analyse van structurele incidenten

Bij terugkerende of ernstige incidenten voert de leverancier een analyse uit naar de oorzaak. De leverancier rapporteert over de oorzaak, genomen maatregelen en eventuele structurele verbeteracties.

7. Wijzigingen, onderhoud en releases

7.1 Releasebeleid

De leverancier hanteert een gestructureerd releaseproces voor wijzigingen in de SaaS-dienst. Releases worden tijdig aangekondigd en voorzien van relevante informatie voor de gemeente Leusden.

7.2 Releasenotes en wijzigingsdocumentatie

De leverancier stelt releasenotes en wijzigingsdocumentatie beschikbaar voorafgaand aan relevante wijzigingen of releases. Hierin wordt ten minste beschreven:



- Welke wijzigingen worden doorgevoerd;
- Welke functionaliteiten worden toegevoegd, gewijzigd of verwijderd;
- Welke fouten zijn opgelost;
- Welke impact wordt verwacht voor gebruikers, beheer, koppelingen of processen;
- Welke acties van de gemeente Leusden nodig zijn.

7.3 Beoordelen, testen en accepteren

De leverancier beschrijft hoe de gemeente Leusden wijzigingen en releases kan beoordelen, testen en accepteren voordat deze in productie worden genomen, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk en relevant is voor de aard van de wijziging.

Indien een release impact heeft op de inrichting, koppelingen, autorisaties, financiële processen of gebruikerservaring, biedt de leverancier voldoende informatie en ondersteuning om de gemeente Leusden in staat te stellen de impact te beoordelen.

7.4 Ondersteuning bij releases

De leverancier biedt ondersteuning bij de voorbereiding en ingebruikname van releases en wijzigingen die impact hebben op de werking, inrichting, koppelingen of het gebruik van de SaaS-dienst.

7.5 Spoedwijzigingen

Spoedwijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege beveiliging, continuïteit of herstel van ernstige verstoringen kunnen versneld worden doorgevoerd. De leverancier informeert de gemeente Leusden hierover zo spoedig mogelijk en licht de reden, impact en eventuele vervolgacties toe.

8. Beveiliging en privacy

8.1 Algemene beveiliging

De leverancier treft passende technische en organisatorische maatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de SaaS-dienst en de daarin verwerkte gegevens te beschermen.

8.2 Beveiligingsincidenten en datalekken

De leverancier meldt beveiligingsincidenten en datalekken onverwijld aan de gemeente Leusden en handelt daarbij conform:

- Geldende wet- en regelgeving;
- De verwerkersovereenkomst;
- De overeengekomen escalatie- en meldprocedure;



- Eventuele aanvullende afspraken in de overeenkomst.

De melding bevat, voor zover op dat moment bekend:

- Aard van het incident;
- Datum en tijdstip van constatering;
- Getroffen systemen of gegevens;
- Mogelijke gevolgen;
- Genomen of voorgestelde maatregelen;
- Contactpersoon bij de leverancier;
- Vervolgacties en verwachte planning.

8.3 Kwetsbaarheidstesten en beveiligingsassessments

De leverancier verstrekt periodiek informatie over uitgevoerde kwetsbaarheidstesten, beveiligingsassessments en de opvolging van bevindingen.

De informatie bevat ten minste:

- Type toetsing of assessment;
- Datum of periode van uitvoering;
- Globale uitkomsten;
- Relevante bevindingen voor de gemeente Leusden;
- Genomen of geplande maatregelen;
- Status van opvolging.

Indien volledige rapportages niet kunnen worden verstrekt vanwege vertrouwelijkheid of securitybeleid van de leverancier, verstrekt de leverancier een managementsamenvatting of gelijkwaardige verklaring waaruit blijkt dat passende toetsing en opvolging heeft plaatsgevonden.

8.4 Monitoring en opvolging beveiligingsmeldingen

De leverancier beschikt over processen voor monitoring, detectie, opvolging, rapportage en escalatie van beveiligingsmeldingen en beveiligingsdreigingen.

Beveiligingsmeldingen met mogelijke impact op de gemeente Leusden worden tijdig gemeld en opgevolgd volgens de afgesproken escalatieprocedure.

8.5 Toegang en beheer

Toegang tot beheeromgevingen en gegevens van de gemeente Leusden wordt beperkt tot bevoegde medewerkers van de leverancier voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening.

De leverancier zorgt voor passende logging, autorisatie en controle op beheerhandelingen.



9. Back-up, herstel en continuïteit

9.1 Back-up

De leverancier zorgt voor adequate back-upvoorzieningen voor de SaaS-dienst en de gegevens van de gemeente Leusden.

De leverancier legt vast:

- Frequentie van back-ups;
- Bewaartermijnen;
- Opslaglocatie;
- Beveiliging van back-ups;
- Wijze waarop herstel kan plaatsvinden.

9.2 Restore

De leverancier beschikt over een procedure voor het terugzetten van gegevens of functionaliteit vanuit back-ups. De leverancier test deze restoreprocedure periodiek.

9.3 Recovery Time Objective (RTO) en Recovery Point Objective (RPO)

De leverancier beschikt over herstelvoorzieningen die passen bij het kritieke karakter van het financiële systeem voor de gemeente Leusden. Bij verstoringen, calamiteiten of uitval van de SaaS-dienst gelden de onderstaande minimale hersteldoelstellingen.

Onderdeel	Afspraak
RTO	Bij een ernstige verstoring of calamiteit is de SaaS-dienst uiterlijk binnen 8 uur hersteld of is een werkbare tijdelijke voorziening beschikbaar waarmee de kritieke financiële processen kunnen worden voortgezet.
RPO	Het maximale gegevensverlies bedraagt maximaal 4 uur . Dit betekent dat gegevens uiterlijk tot het afgesproken herstelpunt kunnen worden teruggezet.

De leverancier borgt deze hersteldoelstellingen met passende back-up-, restore-, continuïteits- en uitwijkmaatregelen. De leverancier test periodiek of herstel binnen de afgesproken RTO en RPO mogelijk is en verstrekt de gemeente Leusden hierover op verzoek informatie.

Indien bij een verstoring blijkt dat de afgesproken RTO of RPO niet kan worden gehaald of dreigt te worden overschreden, informeert de leverancier de gemeente Leusden hierover onverwijld. Daarbij geeft de leverancier aan wat de oorzaak is, welke maatregelen worden genomen, wat de verwachte hersteltijd is en welke tijdelijke voorzieningen of workarounds beschikbaar zijn.



9.4 Continuïteit

De leverancier treft maatregelen om de continuïteit van de SaaS-dienst te waarborgen. Hieronder vallen in ieder geval maatregelen voor:

- Voorkomen van dataverlies;
- Herstel bij ernstige verstoringen;
- Continuïteit van hosting en infrastructuur;
- Uitwijk of disaster recovery;
- Continuïteit van ondersteuning.

9.5 Continuïteitsincidenten

Bij incidenten die de continuïteit van de SaaS-dienst bedreigen, informeert de leverancier de gemeente Leusden binnen **1 uur** over de impact, verwachte hersteltijd en te nemen maatregelen.

10. Monitoring en rapportage

10.1 Service rapportage

De leverancier verstrekt periodiek een service rapportage over de uitvoering van de dienstverlening.

De rapportage bevat ten minste informatie over:

- Beschikbaarheid van de SaaS-dienst;
- Incidenten en serviceverzoeken;
- Responstijden en hersteltijden;
- Openstaande meldingen;
- Onderhoud en releases;
- Beveiligingsmeldingen;
- Kwetsbaarheidstesten en opvolging van bevindingen;
- Escalaties;
- Verbetermaatregelen.

10.2 Frequentie

De leverancier verstrekt periodiek rapportages over de uitvoering van de dienstverlening volgens onderstaande frequentie.

Rapportage	Frequentie
Service rapportage	Per kwartaal
Beschikbaarheidsrapportage	Maandelijks
Securityrapportage	Per kwartaal en daarnaast bij relevante beveiligingsincidenten of belangrijke beveiligingsontwikkelingen.



Incidentrapportage	Onderdeel van service rapportage en direct bij ernstige incidenten.
--------------------	---

10.3 Bespreking rapportage

De service rapportage wordt besproken in het periodieke overleg tussen de gemeente Leusden en de leverancier. Afwijkingen, trends en verbetermaatregelen worden vastgelegd en opgevolgd.

11. Overlegstructuur en evaluatie

11.1 Operationeel overleg

De gemeente Leusden en de leverancier voeren periodiek operationeel overleg over de dagelijkse uitvoering van de dienstverlening.

Onderwerpen zijn onder meer:

- Openstaande meldingen;
- Incidenten;
- Serviceverzoeken;
- Geplande wijzigingen;
- Releases;
- Gebruikerssignalen;
- Praktische beheerafspraken.

11.2 Tactisch overleg

Naast operationeel overleg kan periodiek tactisch overleg plaatsvinden over de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking.

Onderwerpen zijn onder meer:

- Realisatie van serviceniveaus;
- Structurele knelpunten;
- Rapportages;
- Verbetermaatregelen;
- Doorontwikkeling;
- Risico's en afhankelijkheden.

11.3 Evaluatie van de SLA

De SLA wordt periodiek geëvalueerd. Tijdens de evaluatie wordt beoordeeld of de afspraken nog passend zijn bij het gebruik, de risico's, de omvang van de dienstverlening en de ontwikkeling van het financiële systeem.



Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd.

12. Escalatieprocedure

12.1 Doel

De escalatieprocedure heeft als doel om tijdig op te schalen wanneer reguliere afhandeling van meldingen, incidenten, beveiligingsmeldingen of tekortkomingen onvoldoende is.

12.2 Escalatiegronden

Escalatie kan plaatsvinden bij:

- Kritieke incidenten;
- Dreigende of feitelijke overschrijding van afgesproken termijnen;
- Herhaaldelijke verstoringen;
- Beveiligingsincidenten of datalekken;
- Onvoldoende voortgang in opvolging van meldingen;
- Structurele tekortkomingen in de dienstverlening;
- Contractuele geschillen over uitvoering van de SLA.

12.3 Escalatieniveaus

De leverancier en de gemeente Leusden leggen bij contractering een escalatiematrix vast met minimaal:

- Operationeel aanspreekpunt;
- Service- of contractmanager;
- Verantwoordelijke manager/directeur;
- Bestuurlijk of contractueel escalatieniveau indien van toepassing.

12.4 Vastlegging

Escalaties worden schriftelijk vastgelegd, inclusief:

- Aanleiding;
- Datum en tijdstip;
- Betrokken personen;
- Gemaakte afspraken;
- Termijnen;
- Vervolgacties;
- Datum van afsluiting.

13. Exit en data-export

13.1 Data-eigenaarschap



Alle gegevens van de gemeente Leusden die in de SaaS-dienst worden verwerkt, blijven eigendom van de gemeente Leusden.

13.2 Exitondersteuning

Bij beëindiging van de overeenkomst ondersteunt de leverancier de gemeente Leusden bij de ordelijke overdracht van gegevens en, waar nodig, de overgang naar een andere oplossing of leverancier.

13.3 Data-export

De leverancier stelt gegevens beschikbaar in een gangbaar, gestructureerd en leesbaar formaat. De export bevat de gegevens die noodzakelijk zijn voor continuïteit, verantwoording, archivering en eventuele migratie naar een opvolgende voorziening.

13.4 Termijnen

De termijnen voor data-export, ondersteuning en verwijdering van gegevens worden in overleg vastgesteld, met inachtneming van de overeenkomst, bewaartermijnen en wettelijke verplichtingen.

13.5 Verwijdering van gegevens

Na afronding van de exit en na schriftelijke toestemming van de gemeente Leusden verwijdert de leverancier de gegevens van de gemeente Leusden uit de SaaS-dienst, voor zover dit niet strijdig is met wettelijke verplichtingen of overeengekomen bewaartermijnen.

De leverancier verstrekt op verzoek een verklaring van verwijdering.

14. Nadere operationele afspraken

Nadere operationele gegevens, zoals contactpersonen, escalatieniveaus en praktische beheerafspraken, worden na gunning in overleg tussen de gemeente Leusden en de leverancier vastgelegd, binnen de kaders van deze SLA.