

Service Level Agreement (SLA)

OPDRACHTGEVER

DATUM	7 augustus 2026
DOCUMENTNAAM	SLA Datagestuurd reinigen van openbare buitenruimtes
VERSIE	0.9
STATUS	Concept
EIGENAAR	-----
VERTROUWELIJKHEID	Vertrouwelijk

Documentinformatie

Wijzigingshistorie

Datum	Redactie	Versie	Omschrijving

Van toepassing zijnde contractdocumenten

Documentnaam	Versie	Omschrijving

Distributie

Naam	Rol
Opdrachtgever	
Opdrachtnemer	

Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	4
1.1.	Achtergrond Service Level Agreement (SLA)	4
1.2.	Doel van de SLA	4
1.3.	Looptijd van de SLA	4
1.4.	Wijzigingsbeheer SLA.....	5
2.	Services en Servicelevels	6
2.1.	Inleiding.....	6
2.2.	Openstellingstijden.....	6
2.3.	Buiten kantooruren.....	6
2.4.	Service Levels	7
3.	ITIL Management KPI afspraken	9
3.1.	Prioriteitsstelling	9
3.2.	Rapportage en overlegmomenten	11
3.3.	Non-performance en Verbeterplan (Service Improvement Plan).....	12
4.	Ondertekening	14

Opdrachtnemer mag altijd betere KPI's/performance bieden (die we opnemen in de definitieve SLA) maar nooit minder dan hetgeen vermeld in deze SLA.

1. Algemeen

1.1. Achtergrond Service Level Agreement (SLA)

De Opdrachtgever (hierna Opdrachtgever) heeft een raamovereenkomst gesloten met **Opdrachtnemer** voor 'Datagestuurd reinigen van openbare buitenruimtes'. De raamovereenkomst is vastgelegd in het contract zoals beschreven bij de documentinformatie, in het vervolg van dit document "Raamovereenkomst" genoemd. Dit document verbijzondert de dienstverlening zoals in de Raamovereenkomst overeengekomen. De Raamovereenkomst blijft in alle gevallen leidend aan onderhavig document.

In dit document wordt 'Datagestuurd reinigen van openbare buitenruimtes' gedefinieerd als ICT-prestatie.

De scope van de ICT-prestatie betreft:

- 1) leveren van software ten behoeve van beeldinwinning/ beeldverwerking;
- 2) leveren van software en dienstverlening ten behoeve van een werkverdelings- en planningstool;
- 3) leveren van hardware. De hardware bestaat uit devices voor voertuigen alsmede mobiele devices. Onder een 'device voertuig' wordt in deze aanbesteding verstaan: alle benodigde camera's, besturing en overige hardware ten behoeve van de beeldinwinning en -verwerking die per voertuig (zoals auto / vrachtwagen) nodig zijn. Onder een 'mobiel device' wordt in deze aanbesteding verstaan: alle benodigde camera's, accu's, besturing en overige hardware ten behoeve van de beeldinwinning en -verwerking die per mobiel voertuig (zoals fiets / scooter) nodig zijn.

Alle ondergenoemde documenten maken onderdeel uit van deze Raamovereenkomst. Voor zover onderstaande documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de volgende rangorde:

1. Raamovereenkomst
2. SLA
3. **<AANVULLEN>**
4.

1.2. Doel van de SLA

Het doel van deze SLA is het definiëren van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van **Opdrachtnemer** en de Opdrachtgever van de ICT-prestatie. Uitgangspunt hierbij is dat optimaal invulling wordt gegeven aan de inzet, continuïteit en toekomstige invulling aan behoeften van de Opdrachtgever, binnen afgesproken verantwoordelijkheden en servicelevels. Het gaat hierbij om de activiteiten:

- Beheer en borgen continuïteit van de ICT-prestatie
- Incident, problem en change en request management
- Preventief onderhoud
- Het leveren van Servicedesk
- Monitoren van beschikbaarheid en performance
- Monitoren beveiliging omgeving en applicatie **<NAAM>**
- Service Management d.w.z. het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde service.

1.3. Looptijd van de SLA

Deze SLA heeft een looptijd overeenkomstig de looptijd van de Raamovereenkomst die is aangegaan tussen de Opdrachtgever en **Opdrachtnemer**. Indien nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst.

1.4. Wijzigingsbeheer SLA

Partijen kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst andere afspraken maken en op basis hiervan deze SLA aanpassen, maar alleen wanneer dit in goed overleg plaatsvindt en wanneer door beide Partijen hiermee wordt ingestemd.

Een wijziging in de SLA die de inhoud van de al in de SLA opgenomen ICT-prestatie verandert, mag worden bekrachtigd door een vertegenwoordiger namens de Opdrachtgever en **<FUNCTIE+OPDRACHTNEMER>**. Wijzigingen die commercieel effect hebben of een uitbreiding op de SLA zijn, dienen door de ondertekenaars van de Raamovereenkomst te worden bekrachtigd.

Voor een incidentele afwijking wordt het verzoek schriftelijk kenbaar gemaakt, waarna de Opdrachtgever in onderling overleg een besluit neemt over de aard en de omvang van de afwijking. Hierbij gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van het SLA, waarbij het SLA als zodanig niet wijzigt. Het beheer van SLA valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

2. Services en Servicelevels

2.1. Inleiding

Service Level Management is het proces van het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde services. Om tot een goede bewaking en rapportages te komen over het voldoen hieraan, zijn de servicelevels dusdanig geformuleerd dat de beschreven meetinstrumenten kunnen worden gehanteerd.

2.2. Openstellingstijden

De volgende openstellingstijden zijn van toepassing:

Het servicewindow is gedurende “kantoor tijden”, oftewel maandag tot en met vrijdag van 08:00 – 17:00 uur met uitzondering van nationale feestdagen.

Contact met de servicedesk verloopt via de volgende kanalen:

Telefoon: xxxxxxxx / optie 1

E-mail : xxxxxxxx@xxxxxxxxxxx.xxx

2.3. Buiten kantooruren

Opdrachtnemer hoeft buiten kantoor tijden niet beschikbaar te zijn voor ondersteuning.

Activiteit	Servicewindow
Melden prioriteit 1 incidenten	Kantooruren op werkdagen tussen 08.00-17.00 uur
Afhandelen prioriteit 1 incident	Kantooruren op werkdagen tussen 08.00-17.00 uur
Afhandelen prioriteit 1 incident buiten servicewindow	Best effort
Melden en afhandelen van prioriteit 1,2,3,4 en 5 incidenten	Ma t/m vrij, (uitgezonderd feestdagen) van 08:00u – 17:00
Afhandelen van verzoeken	Ma t/m vr 08:00 – 17:00
Wijzigingen	In overleg indien dit de beschikbaarheid raakt.
Monitoring – Technisch signalering	Kantooruren op werkdagen tussen 08.00-17.00 uur *

*Opdrachtnemer doet voor aanvang openstelling een controle op alle systemen en pakt eventuele P1 verstoringen direct op.

Alle registraties vinden plaats in het incident managementsysteem van Opdrachtgever. Dit systeem is toegankelijk voor geautoriseerde contactpersonen van de Opdrachtnemer.

2.4. Service Levels

Voor de productieomgeving geldt een beschikbaarheid van minimaal $\geq 98,0\%$ excl. geplande downtime en gemeten over het gebruiksvenster: Kantoortijden op werkdagen tussen 08:00-17.00 uur. De beschikbaarheid is gebaseerd op maandbeschikbaarheid.

KPI- Beschikbaarheid *					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meet-interval
Beschikbaarheid productie	Tijd beschikbaar / totale tijd	$\geq 98,0\%$	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maand
Object-herkenning	In 95% van alle gevallen is de levering van objectherkenning op basis van meta data betrouwbaar en volledig.	$\geq 95,0\%$	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maand
Corrigerende maatregelen	Indien de herkenningsprestatie onder de vereiste 95% komt, dient opdrachtnemer aantoonbaar corrigerende maatregelen en aanvullende modeltraining uit te voeren totdat de vereiste prestatie opnieuw wordt behaald.	$\geq 95,0\%$	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maand
Blurring methodiek / algoritme	De blurring methodiek / algoritme moet verwerkt worden in de meest recente versie (minimaal 1 x per jaar).		Opdrachtnemer		Jaar
Blurring algoritme bijwerken	De gebruikte blurring algoritme moet bijgewerkt worden naar de meest recente versie met betrekking tot afvalherkenning.		Opdrachtnemer		Jaar
Incidentproces	Er geldt een verplicht incidentproces voor de opdrachtnemer waarin significante incidenten zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 24 uur als eerste melding (early warning) aan opdrachtgever worden gemeld, gevolgd door een nadere inhoudelijke incidentmelding inclusief impactanalyse binnen 72 uur en een eindrapport binnen één maand, en dat daarnaast voorziet in detectie, analyse, mitigatie en periodieke rapportage aan de opdrachtgever.		Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maand

*Beschikbaarheid wordt gedefinieerd als de tijd waarin de beheerde objecten voor de gebruiker te gebruiken zijn zoals bedoeld.

**In de maandrapportage dienen alleen de uitzonderingen ($< 100\%$) vermeld te worden.

KPI- Continuïteitsbeheer					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Dataverlies (RPO)	Maximum dataverlies, gemeten in tijd, bij een verstoring van de dienst	24 uur	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	
Service hersteltijd (RTO)	Hoe snel moet volledige dienstverlening weer operationeel zijn na uitval	16 uur	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	

KPI – Beveiliging					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-periode	Meetinterval
Melden verdachte bevindingen	Direct melden van security incidenten en datalekken	100% < 24 uur	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maand
Beveiligingsvoorstellen	Opnemen in de kwartaalrapportage	Voorstel opgenomen in rapportage	Opdrachtnemer	Kwartaal	Kwartaal

KPI- Problem Management					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-Periode	Meetinterval
Problem management	Problems status en voortgang	100% binnen een week	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maandelijks

3. ITIL Management KPI afspraken

3.1. Prioriteitsstelling

De prioriteit van een incident wordt bepaald door de urgentie voor de opdrachtgever en de impact voor de gebruikersorganisatie. **Opdrachtnemer** behoudt zich het recht voor om het prioriteitsniveau aan te vechten en te wijzigen in overeenstemming met Opdrachtgever. Bij eventuele meningsverschillen werkt **Opdrachtnemer** op het Priority-niveau zoals vastgesteld door de Opdrachtgever en tijdens de maandelijkse SLR-bijeenkomst wordt dit geëvalueerd.

Prioriteitstelling				
Prioriteit =	Impact x Urgentie	High	Medium	Low
	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5

Door de volgende tabel te gebruiken, kan de opdrachtgever de juiste prioriteit voor een incident bepalen.

Prioriteit	Omschrijving	Voorbeeld
System Down (Prioriteit 1)	De ICT-prestatie is niet langer beschikbaar. Er is geen tijdelijke oplossing. De impact en urgentie zijn hoog.	Compleet verlies van de ICT-prestatie voor Opdrachtgever waar activiteiten redelijkerwijs niet kunnen worden voortgezet. Grote groep gebruikers kan geen gebruik maken van de ICT-prestatie. - Er is sprake van een beveiligingsincident en/of; - Meer dan 80% van de gebruikers is getroffen en kan niet werken en/of; - Meer dan 50% van de functionaliteit van de processen is niet beschikbaar.
High (Prioriteit 2)	De ICT-prestatie is niet langer beschikbaar of functioneert niet naar behoren. Er is geen tijdelijke oplossing. De impact of urgentie zijn hoog.	Aanzienlijk verlies van dienstverlening m.b.t. ICT-prestatie of bronnen. De ICT-prestatie werkt niet, of niet naar behoren. 50% tot 80% van de gebruikers is getroffen en/of 25% tot 50% van de functionaliteit van de processen is niet beschikbaar. Een oplossing moet zo snel mogelijk worden geïmplementeerd.
Medium (Prioriteit 3)	De ICT-prestatie functioneert niet naar behoren. Een tijdelijke oplossing is mogelijk.	Beperkt verlies van dienstverlening m.b.t. de ICT-prestatie. middelen. De ICT-prestatie werkt niet naar behoren. - Minder dan 25% van de gebruikers zijn getroffen en/of - Minder dan 25% van de functionaliteit van de processen is niet beschikbaar.
Low (Prioriteit 4)	De ICT-prestatie functioneert niet naar behoren. De impact is gemiddeld, de urgentie is laag.	De ICT-prestatie functioneert niet naar behoren. Geen werk wordt momenteel belemmerd - informatie wordt gevraagd of gerapporteerd. Een urgente oplossing is niet nodig. Minder dan 5% van de gebruikers zijn getroffen.
Trivial (Prioriteit 5)	Overige, alle incidenten waarbij de oplossing ingepland kan worden.	Een niet-bedrijfskritieke functionaliteit kan niet langer worden ondersteund. De impact is laag, de urgentie is laag.

KPI- Incidentmanagement					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage periode	Meetinterval
Reactietijd	zie bovenstaand schema	Prioriteit 1 : 95% <15 min Prioriteit 2 : 90% <30 min Prioriteit 3 : 90% < 2 uur Prioriteit 4 : 90% < 8 uur Prioriteit 5 : 90% <16 uur	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maand
Afhandelingsijd*	zie bovenstaand schema	Prioriteit 1 : 95% < 4 uur Prioriteit 2 : 90% < 9 uur Prioriteit 3 : 90% < 18 uur Prioriteit 4 : 90% < 36 uur Prioriteit 5 : 90% < 90 uur	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maand

* De (maximale) tijd die ligt tussen de aanmelding van een verstoring of vraag en de oplossing ervan.

KPI- Problem Management					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage-Periode	Meetinterval
Overzicht problems	Problems status en voortgang	100% rapporteren	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maand

KPI- Wijzigingen (changemanagement)					
Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke	Rapportage Periode	Meetinterval
Tijdigheid	Uitvoeren van wijziging m.b.t. afgesproken opleverdatum	Minimaal 85% van de opdrachten is op tijd opgeleverd. 100% binnen 2x normtijd	Opdrachtnemer	Uiterlijk 10 ^e werkdag na kwartaaleinde	Maand

3.2. Rapportage en overlegmomenten.

De exacte inhoud van elke rapportage wordt tijdens de transitiefase in overleg samengesteld. Alle incidenten worden opgenomen in de Service Level Rapportage (SLR) die per kwartaal aan Opdrachtgever wordt gestuurd. Hierin wordt tevens inzicht verschaft in het issue en de oplossing van het issue en opvolging van vervolgacties ter voorkoming van herhaling van incidenten.

De volgende rapportages zullen in ieder geval worden opgeleverd aan de opdrachtgever:

Frequentie	Contactmoment
Ad-hoc	Bezoekverslag Verslag van de besproken onderwerpen, gemaakte afspraken en vervolgacties. Binnen een dag nadat gesprek heeft plaatsgevonden.
Kwartaal	SLR rapportage - Overzicht van belangrijkste gebeurtenissen van de afgelopen maanden en de behaalde technische indicatoren (KPI) scores. - Afwijkingen t.o.v. afgesproken KPI's en mitigerende maatregelen om de KPI in een volgende periode wel te halen. - Incidenten en problems - Aandachtspunten en trends - Stand van zaken per KPI in een overzicht (grafiek- of modelvorm) over de afgelopen 12 maanden. Uiterlijk 10^e werkdag na kwartaaleinde. Overleg om rapportage te bespreken wordt daarna gepland door Opdrachtgever.
Jaar	Jaar rapportage Opdrachtnemer levert jaarrapportage van de kwartaalrapportages. ISO27001 Opdrachtnemer beschikt m.b.t. de volledige looptijd over een geldig en actueel ISO 27001-certificaat voor informatiebeveiliging. Opdrachtnemer toont jaarlijks aan compliant te zijn, bijvoorbeeld door het tonen van het certificaat en de Verklaring van Toepasselijkheid (VVT). Verwerkersovereenkomst Opdrachtnemer houdt de Verwerkersovereenkomst tussen partijen actueel en rapporteert hierover jaarlijks. Terugblik afgelopen jaar: - Samenvatting van de kwartaal rapportages. - Mate van voldoen aan wet- en regelgeving, Raamovereenkomst, Programma van Eisen en Wensen, ISO-normeringen en KPI's. - Bijgewerkt Exitplan - Overview belangrijkste onderdelen/trends maand- en kwartaalrapportages, - Algehele samenwerking en communicatie, - Klanttevredenheid. Over het komende jaar: - Verbetervoorstellen, - Planning van verbeteringen/vernieuwingen, - Releasekalender, - Planning updates, upgrades, - Onderhoudskalender. De SLA tussen partijen wordt jaarlijks gereviseerd en waar nodig aangepast.

Re-Transitie/ Exitplan

Als de dienstverlening van **Opdrachtnemer** stopt, garandeert **Opdrachtnemer** een professionele re-transitie (overdracht aan nieuwe Managed Services-partner). Een Exitplan wordt opgesteld en op jaarlijkse basis onderhouden.

3.3. Non-performance en Verbeterplan (Service Improvement Plan)

3.3.1 Doel en uitgangspunten

Indien **Opdrachtnemer** één of meer in deze SLA overeengekomen servicelevels/KPI-normen niet behaalt, treden Partijen in een herstel- en verbetertraject met als primair doel het structureel herstellen en verbeteren van de dienstverlening.

Deze paragraaf vormt een nadere uitwerking van de rapportage- en verbeterafspraken binnen de SLA. De Raamovereenkomst (en van toepassing is de GIBIT 2025) blijft leidend; rechten en remedies van Opdrachtgever blijven onverkort van kracht.

3.3.2 Wanneer is sprake van non-performance

Van non-performance is sprake indien één of meer van de volgende situaties zich voordoet:

- a) Een KPI-norm uit hoofdstuk 2/3 wordt in een meetperiode niet behaald (incl. Beschikbaarheid, Continuïteit, Beveiliging, Incident-, Problem- of Changemanagement); of
- b) Een KPI-norm wordt **herhaald** niet behaald (bijv. dezelfde KPI: 2 opeenvolgende meetperioden óf 3 meetperioden binnen 6 maanden); of
- c) Er is sprake van een **P1 of P2** incident (zoals geclassificeerd door Opdrachtgever conform paragraaf "Prioriteitsstelling") waarbij uit analyse blijkt dat structurele maatregelen noodzakelijk zijn; of
- d) Er is sprake van een (vermoeden van) security-incident of datalek dat binnen de SLA als zodanig is gedefinieerd.

3.3.3 Vervolgstappen bij uitblijven van verbetering (ultimum remedium)

Indien **Opdrachtnemer** het Verbeterplan niet tijdig oplevert, het Verbeterplan niet (tijdig) uitvoert, of de overeengekomen verbetering binnen een redelijke termijn uitblijft, is Opdrachtgever gerechtigd om, naast voortzetting van het verbetertraject, passende contractuele maatregelen te treffen op grond van de Raamovereenkomst en toepasselijke GIBIT 2025, waaronder (waar proportioneel):

- a) het (laten) uitvoeren van noodzakelijke herstelmaatregelen door een derde (voor rekening van **Opdrachtnemer**);
- b) opschorting van (delen van) betalingen voor zover toegestaan;
- c) (gedeeltelijke) ontbinding van de Raamovereenkomst en/of activering van exit/re-transitie.

4. Ondertekening

De hieronder genoemde partijen verklaren hierbij akkoord te gaan met deze SLA:

Opdrachtgever

Naam:

Functie:

Datum:

.....

Opdrachtnemer

Naam:

Functie:

Datum:

.....

Bijlage 1 Definities Service Level Agreement

Term	Definitie (NL)
Applicatie	Contractmanagementsysteem dat onderwerp is van deze aanbesteding: de softwareomgeving waarmee contractdossiers worden beheerd en waarin contractinformatie, rollen, taken, contractevents, contractkalender en rapportages worden vastgelegd en ondersteund.
Afhandelingsijd	Opdrachtnemer garandeert herstel/oplossing binnen de gestelde termijn voor het incident, gemeten vanaf het moment van de aanmelding van een verstoring of vraag.
Assurance-verklaring	Formele zekerheid/verklaring van een onafhankelijke partij over de opzet en/of werking van beheersmaatregelen (controls).
Beschikbaarheid (Availability)	De mate waarin een dienst/systeem bruikbaar is voor de gebruiker gedurende een afgesproken periode; vaak uitgedrukt als percentage.
Best effort	Inspanningsverplichting: er wordt redelijke inzet geleverd, zonder harde garantie op resultaat binnen een tijdsnorm.
Capaciteit/Capaciteitsbeheer (Capacity Management)	Het plannen en bewaken van resources (bijv. CPU, geheugen, opslag) zodat prestaties en volumes binnen afgesproken grenzen blijven.
Change/Wijziging	Een aanpassing aan applicatie, infrastructuur of configuratie die gecontroleerd wordt voorbereid en doorgevoerd.
CATS-CM	De door Gemeente Utrecht gehanteerde methode voor het uitvoeren van contractmanagement; beschrijft proces, activiteiten en aandachtspunten voor de contractmanager.
Change management (Wijzigingsbeheer)	Proces voor het beoordelen, plannen, goedkeuren en implementeren van wijzigingen met minimale verstoring.
ICT-prestatie	1) leveren van software ten behoeve van beeldinwinning/ beeldverwerking; 2) leveren van software en dienstverlening ten behoeve van een werkverdelings- en planningstool; 3) leveren van hardware. De hardware bestaat uit devices voor voertuigen alsmede mobiele devices. Onder een 'device voertuig' wordt in deze aanbesteding verstaan: alle benodigde camera's, besturing en overige hardware ten behoeve van de beeldinwinning en -verwerking die per voertuig (zoals auto / vrachtwagen) nodig zijn. Onder een 'mobiel device' wordt in deze aanbesteding verstaan: alle benodigde camera's, accu's, besturing en overige hardware ten behoeve van de beeldinwinning en -verwerking die per mobiel voertuig (zoals fiets / scooter) nodig zijn.

Term	Definitie (NL)
Compliant/Compliance	Aantoonbaar voldoen aan eisen (wet- en regelgeving, normen, contractafspraken).
Continuïteitsbeheer (Continuity Management)	Maatregelen en afspraken om dienstverlening bij verstoring te herstellen en operationeel te houden binnen afgesproken grenzen.
Contractuele maatregelen	Maatregelen/remedies die Opdrachtgever op grond van de Raamovereenkomst en/of GIBIT 2025 kan toepassen bij tekortkoming/non-performance (bijv. herstel door derde, opschorting, (gedeeltelijke) ontbinding, exit/re-transitie).
Datalek (Data breach)	Incident waarbij persoonsgegevens of vertrouwelijke data onbedoeld worden ingezien, gedeeld, gewijzigd of verloren.
Database	Gestructureerde opslag van gegevens die door applicaties wordt gebruikt.
Dataverlies	Maximaal toelaatbaar dataverlies, uitgedrukt in tijd: tot welk punt in de tijd data na een verstoring minimaal hersteld moet kunnen worden (RPO).
Downtime (geplande/ongeplande)	Periode waarin een systeem/dienst niet beschikbaar is. Gepland: vooraf aangekondigd onderhoud; ongepland: storing.
Externe deskundige partij	Onafhankelijke specialist/organisatie die audits of analyses uitvoert (bijv. security-audit, risicoanalyse).
Exitplan	Plan voor gecontroleerde beëindiging/overdracht van de dienstverlening, incl. continuïteit, data, documentatie en overdracht.
Geautoriseerde contactpersonen	Gebruikers met expliciete rechten om systemen te benaderen en/of meldingen te registreren/inzien.
Herstel- en verbetertraject	Het geformaliseerde traject dat start bij non-performance, gericht op oorzaakanalyse, herstel en structurele verbetering van de dienstverlening (o.a. via Verbeterplan/SIP en opvolging in SLR).
Herstelmaatregelen	Corrigerende acties om de dienstverlening (weer) aan de overeengekomen KPI's/servicelevels te laten voldoen en herhaling te voorkomen.
Hit-in-one	Kwaliteitsmaatstaf: de oplossing is in één keer correct en volledig (geen herhaalwerk/heropening).
Impact (Impactanalyse)	Beoordeling van het effect van een wijziging of incident op processen, gebruikers, kosten, risico's en continuïteit.
Incident	Ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT-dienst (storing), of een melding die snel herstel vraagt.
Incidentmanagement	Proces voor registreren, prioriteren, oplossen en communiceren van incidenten met als doel zo snel mogelijk herstel.
Incident managementsysteem	Tool waarin incidenten/verzoeken worden geregistreerd, opgevolgd en gerapporteerd (ticketingsysteem).
GIBIT 2025	GIBIT 2025 die van toepassing is op de Raamovereenkomst en bepalingen bevatten over rechten, plichten en remedies (o.a. aansprakelijkheid, opschorting, ontbinding).

Term	Definitie (NL)
ISO 27001	Internationale norm voor informatiebeveiligingsmanagement incl. eisen aan beleid, risico's en beheersmaatregelen.
IT beveiligingsaudit	Onderzoek door (bij voorkeur) onafhankelijke partij naar beveiligingsmaatregelen en kwetsbaarheden.
ITIL	Best-practice raamwerk voor IT Service Management (processen zoals incident-, problem-, change-management).
Issue	Probleem/knelpunt dat aandacht en opvolging vereist; vaak generieke term naast incident/problem.
Kantooruren/Kantoortijden	Afgesproken venster waarbinnen standaard support/afhandeling plaatsvindt.
KPI (Key Performance Indicator)	Kritische Performance Indicator. In het contract opgenomen meeteenheid met een minimale of maximale waarde waarop de leverancier wordt beoordeeld. Voorbeelden: minimale responsetijd na bestelling, maximale levertijd, percentage juiste factuurregels, minimale termijn voor aanleveren rapportage t.b.v. leveranciersoverleg.
Meetinterval	De frequentie waarmee gemeten/gelogd wordt om een KPI te kunnen bepalen (bijv. continu, dagelijks, maandelijks), zoals in de SLA afgesproken.
Meetperiode	De periode waarover een KPI wordt beoordeeld (bijv. maand, kwartaal, jaar), zoals in de SLA afgesproken.
Mitigerende maatregelen	Maatregelen die de impact of risico's van een afwijking/incident (tijdelijk of structureel) beperken en de dienstverlening stabiliseren.
Monitoring (Technische signalering/opvolging)	Het bewaken van systemen/diensten (bijv. beschikbaarheid, performance, security-events) en het opvolgen van signalen.
Niet-standaard change	Wijziging die niet onder vooraf gedefinieerde standaardwijzigingen valt; vereist doorgaans extra analyse/goedkeuring.
Non-performance	Het niet behalen van één of meer overeengekomen servicelevels/KPI-normen in een meetperiode, of herhaald niet behalen, dan wel andere situaties zoals in de SLA als non-performance aangemerkt (o.a. P1/P2 met structurele oorzaak, security-incident/datalek).
Onderhoud (Preventief onderhoud)	Vooraf geplande activiteiten om storingen te voorkomen (patches, checks, housekeeping).
Onderhoudswindow / Onderhoudsvenster	Afgesproken tijdsperiode waarin onderhoud en wijzigingen mogen plaatsvinden.
Ontbinding	(Juridisch) (gedeeltelijke) beëindiging van de Raamovereenkomst wegens tekortkoming, conform de Raamovereenkomst/GIBIT 2025 en wettelijke regels.
Opschorting	(Juridisch) het tijdelijk opschorten van (delen van) eigen verplichtingen (bijv. betaling), voor zover toegestaan op grond van de Raamovereenkomst /GIBIT 2025.

Term	Definitie (NL)
Raamovereenkomst	Het contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, inclusief de van toepassing zijnde contractdocumenten conform de overeengekomen rangorde (waaronder SLA).
Performance (Prestatie)	Snelheid/doorvoer/response van de dienst (bijv. responstijd, verwerkingstijd).
Piekperiode	Periode met verhoogde kritikaliteit of belasting (bijv. jaareindeprocessen) waarvoor vaak strengere bereikbaarheid geldt.
Prioriteit (P1 t/m P5)	Indeling die de urgentie en impact van een incident vertaalt naar afhandel- en reactietijden (P1 hoogste).
Problem	Onderliggende oorzaak van één of meerdere incidenten (structureel probleem).
Problem management	Proces om oorzaken structureel te analyseren, mitigeren en herhaling te voorkomen.
Productieomgeving	Live-omgeving die door eindgebruikers wordt gebruikt voor het primaire werk (tegenover test/acceptatie).
RFC (Request for Change)	Formeel wijzigingsverzoek dat wordt ingediend, beoordeeld en (na goedkeuring) ingepland/uitgevoerd.
Rangorde contractdocumenten	Vastgelegde hiërarchie welke documenten leidend zijn bij tegenstrijdigheden (bijv. Raamovereenkomst boven SLA).
Reactietijd	Tijd tussen melding/registratie en eerste inhoudelijke reactie/oppakken door support.
Recovery Point Objective (RPO)	Maximaal toelaatbaar dataverlies, uitgedrukt in tijd: tot welk punt in de tijd data na een verstoring minimaal hersteld moet kunnen worden.
Recovery Time Objective (RTO)	Maximale tijd waarbinnen de dienstverlening na uitval weer volledig operationeel moet zijn.
Release	Bundel van wijzigingen die als één uitrolmoment wordt geïmplementeerd.
Re-transitie	Overdracht terug/door naar een andere partij of terug naar de opdrachtgever (reverse transition) bij einde dienstverlening.
Request management (Verzoekafhandeling)	Proces voor het afhandelen van gebruikersverzoeken (bijv. informatie, toegang, kleine aanpassingen).
Rol	Toegewezen verantwoordelijkheid binnen het contractmanagementproces. Een rol bepaalt welke acties een gebruiker mag uitvoeren in de applicatie en welke informatie beschikbaar is. Een gebruiker kan meerdere rollen vervullen binnen één of meerdere contracten.
Rapportage (maand-, kwartaal- en jaarrapportage)	Periodieke rapportages over prestaties (KPI's), incidenten, trends, verbeteracties en compliance.
Service Level Agreement (SLA)	Document met afspraken over diensten, kwaliteit, meetmethoden, normen en verantwoordelijkheden tussen partijen.

Term	Definitie (NL)
Service Level Management	Proces voor het sturen op servicekwaliteit: definiëren, meten, rapporteren en verbeteren van servicelevels.
Service Level Manager	Rol verantwoordelijk voor bewaking, rapportage en opvolging van SLA-afspraken.
Service Level Rapportage (SLR)	Periodieke rapportage over prestaties t.o.v. SLA (KPI's), incidenten, afwijkingen, trends en verbeteracties.
SLR-bijeenkomst	Overlegmoment waarin prestaties, prioriteiten, issues en verbeteracties worden besproken.
Servicedesk	Eerste aanspreekpunt voor gebruikers voor incidenten en verzoeken (registratie, triage en coördinatie).
Service portal	Webportaal waar gebruikers meldingen/verzoeken kunnen indienen en opvolgen.
Service window	Tijdvenster waarbinnen de dienst/support standaard geleverd en gemeten wordt (bijv. 08:00–17:00).
Service hersteltijd	Maximale tijd waarbinnen de dienstverlening na uitval weer volledig operationeel moet zijn (RTO), conform de KPI-norm in de SLA.
Spoedwijziging	Wijziging die versneld moet worden doorgevoerd wegens urgente noodzaak/risico.
Stand-by dienst	Beschikbaarheidsdienst buiten kantooruren waarbij support stand-by staat om incidenten op te pakken.
Standaard change	Vooraf goedgekeurde, herhaalbare wijziging met laag risico en vaste werkwijze.
Survey (tevredenheidsmeting)	Vragenlijst om klanttevredenheid over dienstverlening/applicatie meetbaar te maken.
Taak	Afgebakende handeling die moet worden uitgevoerd (bijv. voorbereiden leverancieroverleg, opstellen RCA, beoordelen rapportage, vastleggen besluit verlengen/niet verlengen), doorgaans gekoppeld aan een contractevent en/of contractscenario en vastgelegd in het contractdossier.
Transitiefase	Startfase van de dienstverlening waarin overdracht, inrichting van processen/rapportages en nadere werkafspraken worden uitgewerkt en vastgelegd.
Ultimum remedium	"Laatste redmiddel": inzet van zwaardere maatregelen wanneer eerdere herstel- en verbeterstappen onvoldoende resultaat opleveren.
Upgrade	Grote(re) versie- of platformverhoging met functionele/technische impact.
Update	Kleinere wijziging/patch binnen een versie (bijv. bugfix of security patch).
Urgentie (Urgency)	Hoe snel een oplossing nodig is vanuit businessperspectief (tijdkritiek).

Term	Definitie (NL)
Verklaring van Toepasselijkheid (VVT/SoA)	ISO 27001-document dat aangeeft welke maatregelen (controls) van toepassing zijn en waarom.
Verbeterplan (SIP)	Service Improvement Plan (SIP). Een door Opdrachtnemer opgesteld en door Opdrachtgever geaccordeerd plan met concrete corrigerende en preventieve maatregelen om geconstateerde non-performance structureel te herstellen en herhaling te voorkomen. Het Verbeterplan bevat minimaal: oorzaakanalyse (RCA) of verwijzing daarnaar, maatregelen met prioriteit, eigenaar, planning/mijlpalen, oplever- en acceptatiecriteria, beoogd effect op KPI's en de wijze van meten/rapporteren (via SLR), en eventuele aanvullende werkafspraken vast te leggen.
Verwerkersovereenkomst	Juridische overeenkomst (AVG/GDPR) waarin verwerking van persoonsgegevens door een verwerker voor een verwerkingsverantwoordelijke wordt geregeld.
Verdachte bevindingen	Signalen/observaties die kunnen wijzen op een beveiligingsincident of kwetsbaarheid.