

Service Level Agreement (SLA) Zelfscan as a Service

1. Doel en scope van de SLA

Deze SLA beschrijft de servicelevels, prestatiesturing, rapportageverplichtingen, contractuele opvolging en beheerafspraken voor de webbased SaaS-oplossing Zelfscan as a Service voor conditionerende onderzoeken. De dienstverlening omvat het portaal, de viewer voor zover overeengekomen, rapportagemodules, hosting, onderhoud, support, data- en kaartlagenbeheer, API/SSO-integraties en de onderliggende technische infrastructuur binnen de overeengekomen scope.

De Zelfscan ondersteunt een eerste geautomatiseerde beoordeling van projectgebieden op basis van bestaand kaartmateriaal, databronnen en openbare registraties. De onderzoeksthema's binnen scope zijn bodemkwaliteit inclusief grondwater en PFAS, archeologie, flora & fauna en ontplofbare oorlogsresten (OO). Permeatie wordt beschouwd als een optionele onderzoekscomponent binnen het onderzoeksthema Bodem en vormt geen zelfstandig onderzoeksthema, tenzij Opdrachtgever dit expliciet heeft geactiveerd.

Bureauonderzoek en veldonderzoek vallen niet binnen deze SLA, behalve voor zover rapportage-uitkomsten, doorverwijzingen of regie-informatie nodig zijn om het vervolgproces inzichtelijk te maken.

Voor WML en Brabant Water geldt dat het contract uitsluitend wordt gebruikt voor het onderzoeksthema bodemkwaliteit, tenzij in een nadere overeenkomst anders is vastgelegd. De toepasselijke SLA-meting wordt per opdrachtgever en per overeengekomen functionaliteit toegepast.

2. Documentrangorde en interpretatie

Onderwerp	Leidend document	Toelichting
KPI-definities, normen, meetperioden, meetmethoden, bewijsstukken, beoordelaars en wegingen	Bijlage KPI-set Zelfscan Tool	De SLA verwijst naar de KPI-bijlage en herhaalt KPI's alleen samenvattend. Bij verschillen prevaleert de KPI-bijlage voor de inhoudelijke KPI-afspraken.
Servicelevels, contractuele verplichtingen, verbeterplannen, SLA-opvolging en contractuele maatregelen	SLA	De SLA regelt de verplichting tot rapportage, opvolging, herstel, escalatie en contractuele consequenties.
Overlegstructuur, rapportagepakketten, escalatieoverzicht, actielijst en bewijsvoering	Bijlage Governance en rapportage	De governancebijlage regelt hoe partijen sturen, overleggen, beslissen en afwijkingen vastleggen.
Functionele, technische, rapportage- en bewijsverplichtingen	Programma van Eisen	Het PvE bevat de eisen waaraan de oplossing en dienstverlening moeten voldoen.

3. Contractbeheer en governance

Opdrachtgever bewaakt contractuele opvolging, beoordeelt KPI-resultaten en voert interne voorbereiding uit op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Opdrachtnemer levert de dienstverlening integraal en zorgt voor rapportage, beheer, support, security, privacy, opdrachtnemer-/ketensturing, lifecycle-informatie en proactieve melding van risico's.

De governance, overlegniveaus, rapportagepakketten, actielijsten, escalatieoverzichten en bewijsvoering zijn vastgelegd in de Bijlage Governance en rapportage. Besluiten, risico's, wijzigingen, financiële afwijkingen, KPI-/PI-afwijkingen en escalaties worden vastgelegd met eigenaar, deadline, verwachte sluitdatum en status.

4. Prestatiekader, KPI's en rapportage

De prestaties van Opdrachtnemer worden gestuurd en beoordeeld aan de hand van de KPI-set zoals opgenomen in Bijlage [X] – KPI-set Zelfscan Tool. Deze KPI-bijlage vormt de leidende bron voor KPI-definities, normen, meetperioden, meetmethoden, bewijsstukken, beoordelaars en wegingen. Bij tegenstrijdigheid tussen deze SLA, het Programma van Eisen, rapportageformats of andere governance-documenten prevaleren de definities en meetafspraken uit de KPI-bijlage.

De KPI-set ondersteunt de sturing op businesswaarde, kwaliteit, continuïteit, informatiebeveiliging, privacy en gebruikerstevredenheid. De KPI-bijlage beschrijft wat wordt gemeten en hoe dit wordt beoordeeld. Deze SLA beschrijft hoe prestaties worden gerapporteerd, besproken, opgevolgd en geëscaleerd.

Opdrachtnemer rapporteert uiterlijk op de vijfde werkdag van iedere kalendermaand over de realisatie van alle KPI's en PI's over de voorafgaande rapportageperiode. De rapportage bevat ten minste de meetperiode, brondata, berekening, uitzonderingen, afwijkingen, oorzaakanalyse, corrigerende en preventieve maatregelen, eigenaar, herstelplanning en bewijsstukken. De rapportage vormt de basis voor operationele, tactische en strategische sturing conform de governance- en rapportagestructuur.

Bij niet-naleving van een KPI of bij een structureel negatieve trend in een PI stelt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een verbeterplan op. Het verbeterplan bevat minimaal oorzaak, impact, herstelmaatregel, preventieve maatregel, eigenaar, streefdatum, verwachte einddatum en status. Herhaalde of structurele afwijkingen worden behandeld volgens de escalatieprocedure in deze SLA en de Bijlage Governance en rapportage.

Traceability Programma van Eisen, KPI-set en Governance

De eisen uit het Programma van Eisen werken door in deze SLA, de KPI-set en de Governancebijlage. Het Programma van Eisen is leidend voor functionele, technische, rapportage- en bewijsverplichtingen. De KPI-set is leidend voor KPI-definities, normen, meetperioden, meetmethoden, bewijsstukken, beoordelaars en wegingen. Deze SLA regelt de servicelevels, rapportageplicht, herstel, verbeterplannen, escalatie en contractuele opvolging. De Governancebijlage regelt overlegstructuur, rapportagevorm, actielijsten, besluitvorming, escalatieoverzichten en bewijsvoering.

De traceability matrix wordt gebruikt om per relevante PvE-eis vast te leggen:

- op welke SLA-afpraak de eis contractueel wordt opgevolgd;
- of en onder welke KPI of PI de eis wordt gemeten;
- via welk governance-overleg en welke rapportage de eis wordt bewaakt;
- welk document leidend is bij interpretatieverschillen.

Bij verschillen geldt:

- het Programma van Eisen voor de inhoudelijke functionele of technische verplichting;
- de KPI-set voor KPI-definities, normen en meetmethoden;
- de SLA voor servicelevel, opvolging, herstel en contractuele maatregelen;
- de Governancebijlage voor rapportagevorm, overleg, besluitvorming, escalatie en bewijsvoering.

5. Samenvatting KPI-set

Onderstaande tabel is uitsluitend een samenvatting. De volledige definities, meetmethoden, bewijsstukken en beoordelaars staan in de KPI-bijlage.

KPI	Omschrijving	Norm	Categorie
KPI-1	Beschikbaarheid portaal, Storingskaart en productieomgeving	≥ 99,5% per kalendermaand, gemeten over een volledig 7x24-uurs meetvenster	ICT / continuïteit
KPI-2	Leverbetrouwbaarheid Zelfscan-statusuitslag	≥ 98% OTIF binnen maximaal 1 minuut	Business / performance

KPI-3	Tijdige melding security- en privacy-incidenten	100% binnen 4 klokuren na ontdekking	Security / privacy
KPI-4	Tijdige oplossing kwetsbaarheden	Kritiek ≤ 5 kalenderdagen; Hoog ≤ 21 kalenderdagen	Security
KPI-5	Uitvoering verplichte security-controls	100%	Security / compliance
KPI-6	Datakwaliteit en actualiteit kaartlagen	≥ 98% of conform overeengekomen bron-/dekkingsafspraken	Data / kwaliteit
KPI-7	Juistheid classificatie Zelfscan	≥ 90% tenzij in Bijlage KPI-set anders definitief vastgesteld	Business / kwaliteit
KPI-8	Terecht doorgestuurde onderzoeken	≥ 95%	Business / onderzoekskwaliteit
KPI-9	Triage-efficiëntie / reductie vervolgonderzoek	Conform groeipad; eventuele minimumwaarde alleen na vaststelling in KPI-bijlage	Businesscase
KPI-10	Gebruikerstevredenheid	Gewogen kwartaalgemiddelde ≥ 7,5 en geen onderdeel structureel < 7,0. Minimale response is 20%	Gebruikerswaarde

6. Beschikbaarheid, continuïteit en leverbetrouwbaarheid

De contractuele beschikbaarheidsnorm voor KPI-1 bedraagt minimaal 99,5% per kalendermaand voor de productieomgeving, het portaal en de viewer voor zover deze tot de overeengekomen scope behoren. De beschikbaarheid wordt vastgesteld over een volledig 7x24-uurs meetvenster: 24 uur per dag, 7 dagen per week, inclusief avonden, nachten, weekenden en feestdagen.

De meetperiode is de volledige kalendermaand. De totale meettijd bestaat uit alle minuten binnen die kalendermaand. Niet-beschikbaarheid telt als downtime vanaf het moment waarop de dienst niet normaal beschikbaar is tot het moment waarop de dienst aantoonbaar is hersteld.

Beschikbaarheid wordt berekend volgens de formule: $\text{Beschikbaarheid (\%)} = ((\text{totale meettijd in minuten} - \text{downtime in minuten}) / \text{totale meettijd in minuten}) \times 100$.

Uitsluiting van downtime is alleen toegestaan voor gepland onderhoud dat vooraf schriftelijk is aangekondigd, door Opdrachtgever is goedgekeurd en binnen het overeengekomen onderhoudsvenster is uitgevoerd. Niet-goedgekeurd onderhoud, uitloop van gepland onderhoud en onderbrekingen buiten het onderhoudsvenster tellen mee als downtime.

De maandrapportage voor KPI-1 bevat minimaal: totale meettijd in minuten, totale downtime in minuten, berekend beschikbaarheidspercentage, incidentoverzicht, start- en eindtijd per incident, oorzaak, impact, geraakt onderdeel, gepland onderhoud, uitgesloten perioden, onderbouwing van uitsluitingen, herstelmaatregelen en trend ten opzichte van voorgaande maanden.

Minimaal 98% van de status-uitslagen van een succesvol verwerkte Zelfscan wordt op tijd en volledig binnen maximaal 1 minuut na definitieve indiening opgeleverd, inclusief rapportage-output conform de overeengekomen bestandsformaten en kanaalafspraken.

Voor continuïteits- en incidentafspraken worden de relevante NFR-eisen expliciet betrokken bij de SLA-opvolging. RPO, RTO, MTTR en MTTD worden als technische servicelevelverplichtingen gerapporteerd en aantoonbaar onderbouwd met incidentrapportages, monitoringgegevens, herstelrapportages en, waar van toepassing, DR-testresultaten.

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

De Opdrachtnemer treft passende maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en gegevensverlies bij verstoringen te beperken. De RPO geeft aan hoeveel gegevensverlies maximaal aanvaardbaar is, gemeten vanaf het moment van de verstoring tot het laatst beschikbare consistente herstelpunt. De RTO geeft aan binnen welke maximale termijn de dienstverlening na een incident weer beschikbaar moet zijn. De naleving van RPO- en RTO-normen wordt per incident beoordeeld. Opdrachtnemer moet per incident aantoonbaar maken dat aan de overeengekomen RPO- en RTO-eisen is voldaan, inclusief onderliggende logging, herstelrapportage en eventuele afwijkingsanalyse.

Omgeving	Doelstelling	Norm	Meetmoment
Productie	RPO	5 minuten	Per incident
Productie	RTO	2 uur	Per incident
Non-productie / oefenomgeving	RPO	4 uur	Per incident
Non-productie / oefenomgeving	RTO	24 uur	Per incident

7. Security, privacy en compliance

- Opdrachtnemer is gedurende de looptijd in bezit van een geldig ISO 27001-certificaat voor informatiebeveiliging.
- Data wordt uitsluitend verwerkt op servers binnen de Europese Economische Ruimte en conform AVG.
- Bodemdata kan worden geëxporteerd in IMBRO/XML en data-uitwisseling vindt plaats conform vigerende SIKB0101-protocollen voor zover van toepassing.
- Security- en privacy-incidenten worden binnen 4 klokuren na ontdekking gemeld inclusief aard, impact, betrokken data/systemen, genomen maatregelen, contactpersoon en vervolgplanning.

8. Onderzoekskwaliteit, datakwaliteit en triage-efficiëntie

- De kaart- en databronnenscope wordt vastgelegd in een databronnenregister met eigenaar, actualisatiefrequentie, bronkwaliteit, geldigheid, dekking en bewijs van actualisering.
- Witte vlekken, dekkingsgraad per onderzoeksthema en gebied, en acties voor dataverbetering worden gerapporteerd via de governancebijlage.
- Triage-efficiëntie wordt beoordeeld op reductie van onterechte oranje/rode uitslagen en vervolgonderzoek, zonder afbreuk aan veiligheidsmarges of wettelijke voorschriften.

9. Change, release en lifecycle management

Functionele wijzigingen, releases en lifecycle-ontwikkelingen worden als PI/servicelevel gestuurd en niet als zelfstandige formele KPI, tenzij partijen dit schriftelijk in de KPI-bijlage wijzigen. Oplevering telt als tijdig wanneer technische oplevering, acceptatiecriteria, documentatie en indien relevant training of releasenotes gereed zijn.

Onderwerp	Afspraak	Frequentie / moment
Roadmap en productontwikkeling	Opdrachtnemer deelt relevante roadmapinformatie voor zover beschikbaar en relevant voor dienstverlening, databronnen, kaartlagen, false-positive en negatieve reductie of gebruikerswaarde.	Jaarlijks of bij materiële wijziging
Releases	Opdrachtnemer informeert vooraf over releases met impact op functionaliteit, koppelingen, security, privacy, beschikbaarheid of rapportage.	Voorafgaand aan relevante release
Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer past portaal en onderliggende databronnen proactief aan bij wijzigingen in geldende wet- en regelgeving binnen de overeengekomen scope.	Bij wijziging; planning in tactisch overleg
EOL/EOS	Opdrachtnemer meldt uitfasering of supportbeëindiging zo vroeg mogelijk inclusief impact, risico en migratiepad. Opdrachtnemer meldt voorgenomen uitfasering, end-of-life, end-of-support of materiële wijziging van gebruikte software, platformcomponenten, databronnen, API's, koppelingen, kaartlagen,	De melding bevat minimaal: a. het geraakte onderdeel; b. de datum van uitfasering of supportbeëindiging; c. de impact op functionaliteit, beschikbaarheid, security, privacy, datakwaliteit, integraties en rapportages;

	beveiligingscomponenten of hosting-/infrastructuurcomponenten zo vroeg mogelijk en uiterlijk zes maanden voorafgaand aan de beoogde wijziging, tenzij een kortere termijn aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt	d. de risico's voor Opdrachtgever; e. het voorgestelde migratie-, mitigatie- of vervangingsscenario; f. planning, afhankelijkheden en benodigde besluiten; g. eventuele financiële, contractuele of operationele consequenties. Wijzigingen met materiële impact worden pas doorgevoerd na bespreking in het toepasselijke governance-overleg en, indien vereist, schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
--	--	---

10. Incident-, problem- en servicemanagement

Opdrachtnemer levert dienstverlening via één integraal supportmodel met één Nederlandstalig SPOC voor Opdrachtgever. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 08:00 tot 17:00 uur voor technische en inhoudelijke gebruikersondersteuning. P1-incidenten en security-/privacy-incidentmeldingen worden buiten dit venster geborgd via het overeengekomen escalatie- en meldproces.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd	Update
P1 Critical	Productieomgeving niet beschikbaar of ernstige verstoring waardoor Zelfscans niet kunnen worden uitgevoerd of security/privacy direct in gevaar is.	≤ 15 min	≤ 4 uur	Ieder uur
P2 Hoog	Kernfunctionaliteit werkt niet of substantiële procesimpact zonder werkbare workaround.	≤ 30 min	≤ 8 uur	Elke 2 uur
P3 Midden	Ondersteunende functionaliteit werkt niet goed; workaround beschikbaar; beperkte procesimpact.	≤ 1 uur	≤ 16 uur	Dagelijks
P4 Laag/planning	Niet-kritische issue, vraag of kleine hinder; workaround beschikbaar.	≤ 2 uur	≤ 40 uur of afspraak	In overleg

11. Rapportage, afwijkingen en escalatie

Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk op de vijfde werkdag van iedere kalendermaand een managementrapportage over de voorgaande rapportageperiode. De minimale rapportage-inhoud en rapportagevorm zijn uitgewerkt in de Bijlage Governance en rapportage.

Escalatie vindt plaats wanneer servicelevels, KPI's, PI's, termijnen, rapportageverplichtingen, verbeterafspraken of overige contractuele verplichtingen niet worden gehaald, of wanneer risico's ontstaan voor continuïteit, security, privacy, datakwaliteit, planning of contractuele nakoming.

12. Contractuele opvolging en incentives

Bij overschrijding van KPI's levert Opdrachtnemer een oorzaakanalyse, herstelplanning en verbeterplan aan. Herhaalde of structurele overschrijding wordt volgens de escalatieprocedure behandeld. Contractuele maatregelen, financiële consequenties of exit-voorbereiding worden pas ingezet na strategische escalatie, tenzij spoed, continuïteit, security of compliance directe actie vereist.

Positieve prestaties, aantoonbare verbeteringen en tijdige opvolging van verbeterafspraken kunnen meewegen bij opdrachtnemersbeoordeling, verlengingsbesluitvorming, roadmapgesprekken of inzet van verbetercapaciteit.

13. Nog vast te stellen vóór definitieve publicatie

Onderstaande punten zijn geen afwijkende afspraken en hebben geen zelfstandige contractuele werking totdat zij expliciet in de KPI-bijlage, SLA of overeenkomst zijn ingevuld. Tot dat moment geldt de formulering in de KPI-bijlage als leidend.

Nr.	Besluitpunt	Effect tot besluit
1	Viewer-scope per opdrachtgever.	Viewer wordt alleen gemeten voor opdrachtgevers waarvoor de viewer expliciet in scope is.
2	Dekkingsgraad X/Y/Z en groepad per thema/gebied.	Alleen rapportageplicht; geen afzonderlijke KPI-norm buiten KPI-6.
3	Steekproefomvang voor KPI-7 en KPI-8.	Meetmethode wordt toegepast op basis van vastgestelde steekproef in KPI-bijlage.
4	Minimumwaarde voor KPI-9.	Geen hard [65]%-minimum tenzij expliciet vastgesteld; groepad is leidend.
5	Aantal weken voor integratie nieuwe landelijke databronnen en exit-uitlevering.	Termijn krijgt pas contractuele werking na invulling in overeenkomst/SLA.