gemeente
Hoeksche Waard

V2.0 Bijlage 11 Eisen aan Service Level Agreement

1. Doel, samenhang en afbakening

Deze bijlage bevat de minimale Service Level Agreement (SLA)-eisen die van toepassing zijn op de aangeboden dienstverlening ten behoeve van het Raads- en Bestuurlijk Informatiesysteem (RIS/BIS) van gemeente Hoeksche Waard.

De in deze bijlage opgenomen eisen gelden aanvullend op en in samenhang met het Programma van Eisen, de GIBIT 2025, de Verwerkersovereenkomst en de overige aanbestedingsdocumenten.

De eisen uit het Programma van Eisen blijven onverkort van toepassing. Onderwerpen die reeds inhoudelijk zijn geregeld in het Programma van Eisen, de GIBIT 2025 of de Verwerkersovereenkomst worden in deze SLA-bijlage niet opnieuw uitgewerkt, tenzij dit noodzakelijk is voor het vastleggen van meetbare serviceniveaus, reactietijden, hersteltijden, rapportageverplichtingen of andere operationele dienstverleningseisen.

Deze SLA-bijlage heeft als doel het vastleggen van minimale operationele serviceniveaus ten aanzien van onder andere beschikbaarheid, support, incidentmanagement, continuïteit, onderhoud, rapportage en escalatie. Onderwerpen zoals informatiebeveiliging, privacy, implementatie, acceptatie, certificering, assurance, auditrechten, gegevensoverdracht en exit worden geregeld in het Programma van Eisen, de GIBIT 2025, de Verwerkersovereenkomst en de overeenkomst en worden in deze bijlage niet opnieuw inhoudelijk geregeld.

Voor zover in deze bijlage wordt verwezen naar eisen uit het Programma van Eisen, dienen deze verwijzingen uitsluitend ter verduidelijking van de samenhang tussen de contractdocumenten en niet ter beperking, vervanging of wijziging van de betreffende eisen.

De inschrijver conformeert zich onvoorwaardelijk aan alle in deze bijlage opgenomen minimumeisen.

1.1 SLA-governance en eigenaarschap

Opdrachtgever wijst een service-eigenaar en een contracteigenaar aan. De service-eigenaar is verantwoordelijk voor de operationele bewaking van de dienstverlening, de beoordeling van de maandelijkse servicerapportage en de opvolging van operationele verbetermaatregelen. De contracteigenaar is verantwoordelijk voor het toezien op de contractuele naleving van deze SLA, het beoordelen van structurele tekortkomingen, het toepassen van contractuele remedies en de escalatie naar het management van opdrachtgever.

Functioneel beheer beoordeelt de dagelijkse dienstverlening en de operationele afhandeling van incidenten. De service-eigenaar beoordeelt de servicerapportages, Root Cause Analyses en verbeterplannen. De contracteigenaar beoordeelt afwijkingen met mogelijke contractuele of financiële gevolgen.

Escalatie naar contractmanagement vindt in ieder geval plaats wanneer:

- een P1-hersteltijd wordt overschreden;
- een P2-hersteltijd meer dan eenmaal binnen een periode van drie maanden wordt overschreden;
- de beschikbaarheidsnorm in een kalendermaand niet wordt behaald;
- een overeengekomen verbetermaatregel niet tijdig wordt uitgevoerd;
- sprake is van een herhaalde of structurele tekortkoming;
- partijen van mening verschillen over de naleving of uitleg van de definitieve SLA.

Escalatie naar informatiemanagement, de CIO-functie of het verantwoordelijke management van opdrachtgever vindt plaats wanneer een afwijking gevolgen kan hebben voor de continuïteit van de bestuurlijke besluitvorming, de gemeentelijke informatievoorziening, de informatiearchitectuur, de informatiebeveiliging, privacy, archivering of de inzet van ketenvoorzieningen.

Escalatie naar de directie van opdrachtgever vindt plaats indien sprake is van een ernstige of structurele tekortkoming, een bestuurlijk kritieke verstoring, een materieel risico voor de continuïteit van de gemeentelijke dienstverlening of een geschil dat niet op operationeel of tactisch niveau kan worden opgelost.

De namen, functies, contactgegevens, bevoegdheden en vervangers van de betrokken functionarissen worden opgenomen in een aparte bijlage. Wijzigingen worden binnen vijf werkdagen schriftelijk aan de andere partij doorgegeven.

2. Dienstverlenings- en ondersteuningsvensters

2.1 Standaard servicevenster

De servicedesk is op werkdagen bereikbaar van 08.00 tot 18.00 uur Nederlandse tijd, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen. Binnen dit servicevenster kunnen incidenten van alle prioriteitsklassen en reguliere ondersteuningsvragen worden gemeld en worden deze overeenkomstig de overeengekomen reactie- en hersteltijden behandeld.

Voor P1-incidenten geldt de kritieke ondersteuning uit paragraaf 2.2. Voor P2-incidenten geldt buiten het standaard servicevenster het ondersteuningsvenster tijdens vooraf aangemelde kritieke bestuurlijke momenten zoals uitgewerkt in paragraaf 2.3.

2.2 Kritieke ondersteuning

Voor P1-incidenten biedt leverancier 24 uur per dag en 7 dagen per week ondersteuning. Bij verstoringen in de bestuurlijke vergaderketen biedt leverancier overeenkomstig hoofdstuk 7 technische ondersteuning en verstrekt hij de benodigde logging en informatie. De operationele ketenregie ligt bij opdrachtgever.

- Een P1-incident wordt binnen vijftien minuten opgepakt;
- Rechtstreeks telefonisch contact met een ter zake kundige medewerker is mogelijk;
- Leverancier blijft actief communiceren tot de dienstverlening is hersteld;

2.3 Ondersteuning tijdens vergaderingen

Tijdens vooraf aangemelde raadsvergaderingen, commissievergaderingen en andere door opdrachtgever als kritisch aangemerkte bijeenkomsten is leverancier vanaf zestig minuten voor de geplande aanvang tot dertig minuten na afloop rechtstreeks bereikbaar.

Onder kritieke bestuurlijke momenten worden in ieder geval verstaan:

- Raadsvergaderingen;
- Commissievergaderingen;
- Vergaderingen van het college van burgemeester en wethouders die door opdrachtgever als kritisch zijn aangemeld;
- Bijzondere of spoedeisende bestuurlijke bijeenkomsten die door opdrachtgever als kritisch zijn aangemeld;

- Andere vooraf aangekondigde momenten waarop uitval of ernstige verstoring van het RIS/BIS de bestuurlijke besluitvorming of informatievoorziening wezenlijk kan belemmeren.

Opdrachtgever levert het vergaderschema zo vroeg mogelijk en in beginsel tenminste vijf werkdagen vooraf aan. Incidentele spoedvergaderingen worden zo snel mogelijk gemeld en worden door leverancier naar redelijkheid ondersteund. Het ontbreken van een melding vijf werkdagen vooraf ontslaat leverancier niet van de verplichting zich naar redelijkheid in te spannen om passende ondersteuning te leveren.

Tijdens deze momenten is rechtstreeks telefonisch contact mogelijk met een ter zake kundige medewerker die bevoegd en in staat is technische en organisatorische herstelmaatregelen te initiëren.

2.4 Service- en supportdesk

Leverancier verzorgt een Nederlandstalige service- en supportdesk die voor gemeente Hoeksche Waard fungeert als single point of contact voor het stellen van vragen, het melden van incidenten, het indienen van wijzigingsvoorstellen en het verkrijgen van informatie over de behandeling en voortgang daarvan. Ondersteuning wordt rechtstreeks door leverancier geleverd.

Voor het stellen van vragen, het melden van incidenten en het indienen van wijzigingsvoorstellen worden geen kosten in rekening gebracht. Het beantwoorden van vragen en het afhandelen van incidenten in het kader van reguliere ondersteuning zijn inbegrepen in de overeengekomen dienstverlening en leiden niet tot een aanvullende vergoeding. Werkzaamheden die kwalificeren als een wijziging of change kunnen uitsluitend afzonderlijk in rekening worden gebracht nadat opdrachtgever de aard, omvang en kosten daarvan vooraf schriftelijk heeft goedgekeurd.

Vragen, incidentmeldingen en wijzigingsvoorstellen kunnen ten minste via een online formulier, per e-mail en telefonisch worden ingediend. Geregistreerde vragen, incidenten en wijzigingsvoorstellen zijn vervolgens 24 uur per dag en 7 dagen per week online raadpleegbaar, inclusief de actuele status, voortgang, uitgevoerde acties en beschikbare terugkoppeling.

Leverancier stelt een online overzicht van bekende problemen, issues en known errors beschikbaar, inclusief waar relevant de symptomen, getroffen onderdelen, beschikbare workarounds en status van de structurele oplossing.

3. Incidentmanagement

3.1 Prioriteitsindeling

De leverancier richt de beheerorganisatie in op basis van de onderstaande prioriteitsklassen. De classificatie wordt bepaald door de feitelijke impact op de dienstverlening en het bestuurlijke proces.

Prioriteit	Omschrijving	Voorbeelden
P1 Kritiek	De dienstverlening is geheel niet beschikbaar of een kritieke verstoring waardoor de bestuurlijke informatievoorziening of een essentieel bestuurlijk proces niet verantwoord kan worden voortgezet. Er is geen bruikbare workaround beschikbaar.	Volledige uitval van RIS/BIS; de encoder functioneert niet waardoor uitzending vanuit de MVI-oplossing niet mogelijk is; ernstig privacy- en/of beveiligingsincident; openbare publicatie volledig niet beschikbaar.

Prioriteit	Omschrijving	Voorbeelden
P2 Hoog	Een belangrijk onderdeel werkt niet en meerdere gebruikers of een bestuurlijk proces wordt ernstig geraakt. Een beperkte workaround is mogelijk.	Publicatie van stukken mislukt; belangrijke koppeling is uitgevallen; koppeling tussen RIS/BIS en MVI functioneert niet correct.
P3 Normaal	De dienstverlening is gedeeltelijk verstoord, maar het primaire proces kan doorgaan.	Functie werkt niet voor beperkte groep; fout in weergave; incidentele synchronisatiefout.
P4 Laag	Vraag, gebruikersondersteuning, cosmetische fout of klein ongemak zonder wezenlijke procesimpact.	Informatieaanvraag; tekstuele afwijking; kleine functionele verbetering.

Incidenten waarbij sprake is of kan zijn van impact op informatiebeveiliging, privacy, persoonsgegevens, vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid worden direct via het afgesproken meld- en escalatieproces opgepakt. Leverancier informeert opdrachtgever onverwijld en verstrekt de informatie die nodig is om de gevolgen te beoordelen, waaronder aard, omvang, getroffen gegevens, getroffen systemen of koppelingen, genomen en voorgenomen maatregelen en eventuele risico's voor betrokkenen of gemeentelijke processen. Deze SLA-afhandeling laat de verplichtingen uit de AVG, BIO, PIV-eisen, Verwerkersovereenkomst en overige toepasselijke contractdocumenten onverlet.

Opdrachtgever bepaalt bij melding de initiële prioriteit. Een wijziging van de prioriteit vindt uitsluitend gemotiveerd en in overleg plaats. Bij verschil van inzicht geldt de door opdrachtgever vastgestelde prioriteit totdat partijen een andere kwalificatie hebben afgesproken.

3.2 Reactie- en hersteltijden

Prioriteit	Ondersteuningsvenster	Reactietijd	Eerste terugkoppeling	Maximale hersteltijd
P1	24 x 7 x 365	15 min.	30 min.	Maximaal 2 uren
P2	Standaard servicevenster + aangemelde kritieke bestuurlijke momenten	30 min.	1 uur	Maximaal 8 service-uren
P3	Standaard servicevenster	4 service-uren	1 werkdag	3 werkdagen
P4	Standaard servicevenster	1 werkdag	2 werkdagen	In overleg, uiterlijk geplande release

Voor P1- en P2-incidenten worden reactie-, terugkoppelings- en hersteltijden gemeten in klokuren. Voor P3- en P4-incidenten worden termijnen die zijn uitgedrukt in service-uren uitsluitend berekend binnen het standaard servicevenster.

De maximale hersteltijd ziet op herstel van de dienstverlening, niet noodzakelijk op het structureel oplossen van de onderliggende oorzaak. Herstel kan ook plaatsvinden door een aantoonbaar werkende en voor opdrachtgever aanvaardbare tijdelijke herstelmaatregel of workaround.

3.3 Major incident management

Iedere P1-verstoring wordt door de leverancier behandeld als major incident. De leverancier wijst direct een major incident manager of gelijkwaardige incidentcoördinator aan, organiseert de noodzakelijke escalatie en informeert de gemeente actief over impact, maatregelen, voortgang en verwachte hersteltijd.

Tijdens een P1-incident rapporteert de leverancier minimaal iedere 30 minuten over de actuele status, bekende of vermoedelijke oorzaak, getroffen onderdelen en gebruikers, genomen maatregelen, verwachte hersteltijd, mogelijke workaround en eventuele gevolgen voor vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid.

Bij een P2-incident wordt minimaal iedere twee uur gerapporteerd, tenzij partijen een andere frequentie afspreken.

Binnen vijf werkdagen na herstel levert de leverancier de in paragraaf 3.4 bedoelde root cause analyse op. Deze analyse geldt tevens als evaluatie- en incidentrapport voor het P1-incident.

3.4 Problem management en root cause analyse

Voor ieder P1-incident en voor P2-incidenten met een structureel of terugkerend karakter, significante impact, onbekende onderliggende oorzaak of een gemotiveerd verzoek van de gemeente voert de leverancier een root cause analyse uit. Deze bevat tenminste:

- Tijdlijn van het incident
- Oorzaak en achterliggende oorzaak
- Impact en getroffen gegevens, functies en ketenonderdelen
- Genomen herstelmaatregelen
- Structurele preventieve maatregelen
- Verantwoordelijke en geplande realisatiedatum
- Beoordeling of vergelijkbare incidenten elders kunnen optreden
-

De root cause analyse wordt in beginsel binnen vijf werkdagen na herstel opgeleverd. Indien de definitieve oorzaak dan nog niet met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld, levert de leverancier een tussentijdse analyse op met de bekende oorzaak en impact, openstaande onderzoeksvragen, vervolgstappen en verwachte afrondingsdatum.

Wanneer uit de root cause analyse structurele verbeter- of preventiemaatregelen voortvloeien, worden deze voorzien van een concrete maatregel, verantwoordelijke en streefdatum. De voortgang wordt onderdeel van de reguliere SLA-rapportage.

3.5 Klachtenregistratie en -afhandeling

Leverancier beschikt over een interne procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en stelt hiervoor klachtenformulieren beschikbaar. De procedure maakt onderscheid tussen klachten over gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en klachten over onjuiste facturen, onvolledige leveringen of overige zaken. Leverancier neemt binnen vier uur na ontvangst of registratie van de klacht contact op met de gemeente.

3.6 Definities

Begrip	Definitie
Reactietijd	De tijd tussen registratie van het incident en aantoonbare actieve behandeling door de leverancier.
Hersteltijd	De tijd tussen registratie van het incident en het moment waarop de dienstverlening weer volledig beschikbaar en bruikbaar is voor de getroffen gebruikers of het getroffen proces. Een tijdelijke workaround geldt alleen als herstel wanneer deze de afgesproken dienstverlening aantoonbaar voldoende herstelt.
Oplostijd	De tijd tussen registratie van het incident en de aantoonbare structurele oplossing van de onderliggende oorzaak.

Herstel en structurele oplossing worden niet als hetzelfde moment beschouwd, tenzij dit expliciet is overeengekomen.

4. Prestatie-eisen

Onder normale gebruikersomstandigheden gelden de volgende prestatienormen:

Prestatie-indicator	Norm
Laden van reguliere pagina's	95% binnen 2 seconden
Uitvoeren van een reguliere zoekopdracht	95% binnen 3 seconden
Openen van gangbare documenten	95% binnen 3 seconden, exclusief lokale downloadsnelheid
Opslaan van reguliere wijzigingen	95% binnen 3 seconden
Publiceren van een regulier vergaderdossier	95% binnen 5 minuten
Doorgifte naar RIS/BIS-encoder	95% binnen 5 seconden
Synchronisatie metadata RIS/BIS–MVI	95% binnen 30 seconden

5. Beschikbaarheid, back-up, herstel en continuïteit

5.1 Beschikbaarheidsnormen

De leverancier moet aantoonbaar kunnen voldoen aan de onderstaande minimale technische serviceniveaus.

KPI	Minimale eis
RIS/BIS als integrale SaaS-dienst	99,8% per kalendermaand, gemeten over 24/7/365.
Encoder	99,9% per kalendermaand
Openbaar publicatieportaal	99,8% per kalendermaand
RIS/BIS-MVI-koppeling	99,9% tijdens aangemelde vergaderingen
Kritieke koppelingen en API's onder verantwoordelijkheid van de leverancier	99,8% per kalendermaand

De beschikbaarheidsnorm geldt gedurende 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar. Het standaard servicevenster beperkt uitsluitend de reguliere beschikbaarheid van ondersteuning en niet de periode waarover de technische beschikbaarheid en functionele bruikbaarheid van de dienstverlening worden gemeten. De beschikbaarheid wordt per onderdeel afzonderlijk gemeten. Uitval van één kritisch onderdeel mag niet worden gecompenseerd door een hogere beschikbaarheid van een ander onderdeel.

5.2 Beschikbaarheid tijdens bestuurlijke momenten

Naast de algemene beschikbaarheidsnorm geldt dat het RIS/BIS tijdens vooraf vastgestelde raads- en commissievergaderingen beschikbaar en operationeel moet zijn. De beperkingen voor gepland onderhoud, releases en andere voorzienbare werkzaamheden tijdens deze perioden zijn opgenomen in hoofdstuk 6.

De leverancier zorgt tijdens deze kritieke bestuurlijke momenten voor passende bereikbaarheid en escalatie voor P1- en P2-incidenten. De definitieve SLA legt de praktische invulling, planning en contact- en escalatieroutes vast.

5.3 Meting van beschikbaarheid

Beschikbaarheid wordt gemeten op vooraf overeengekomen technische en functionele meetpunten en volgens een objectief vastgelegde meetmethode. De definitieve SLA legt ten minste het meetpunt, de meetfrequentie, de meetmethode, de berekeningswijze, geaccepteerde uitzonderingen en de rapportagewijze vast.

Een dienst geldt als niet beschikbaar wanneer:

- Eindgebruikers de dienst niet kunnen bereiken;
- De dienst niet kan worden gebruikt voor het primaire doel;
- Een kritieke functie niet werkt;
- De responstijd zodanig verslechterd dat normaal gebruik redelijkerwijs niet mogelijk is;
- Een essentiële koppeling onder verantwoordelijkheid van leverancier niet functioneert;
- Publicatie of raadpleging van openbare vergaderstukken niet mogelijk is;
- Een door leverancier geleverde encoder niet functioneert of de door leverancier gerealiseerde koppeling met de vergaderoplossing niet beschikbaar is.

Gepland onderhoud wordt alleen uitgesloten van de beschikbaarheidsmeting wanneer het tijdig is aangekondigd, vooraf is overeengekomen en buiten kritieke bestuurlijke momenten en het overeengekomen servicevenster is uitgevoerd.

Uitval van onderaannemers, hostingpartijen, cloudplatformen en overige ketenpartners van leverancier geldt niet als uitsluiting en blijft voor rekening en risico van de leverancier.

5.4 Back-up

Leverancier beschikt over actuele en gedocumenteerde back-up-, herstel- en disaster-recoveryvoorzieningen en maakt daarmee zodanige back-ups dat aan de overeengekomen RPO en RTO kan worden voldaan. Back-ups worden logisch gescheiden van de productieomgeving opgeslagen en beschermd tegen ongeautoriseerde wijziging, verwijdering en ransomware.

Het beheer van de back-up-, herstel- en disaster-recoveryvoorzieningen is ingericht met aantoonbare functiescheiding tussen operationeel beheer, autorisatie voor wijziging of verwijdering en controle op de uitvoering.

De back-up- en herstelprocedure wordt vóór ingebruikname afgestemd met opdrachtgever.

5.5 Hersteldoelstellingen

Onderdeel	RPO	RTO
Vergaderstukken, besluiten, metadata en bestuurlijke gegevens	Maximaal 1 uur	Maximaal 4 uur
Gebruikers-, configuratie- en autorisatiegegevens	Maximaal 4 uur	Maximaal 8 uur
Openbare publicatieomgeving	Maximaal 4 uur	Maximaal 4 uur
Audiovisuele bestanden	Maximaal 24 uur	Maximaal 24 uur

De RPO geeft het maximaal aanvaardbare gegevensverlies uitgedrukt in tijd weer. De RTO geeft de maximale periode aan waarbinnen dienstverlening na een calamiteit moet zijn hersteld.

De uitwerking van ketenafhankelijkheden, verantwoordelijkheden, samenwerking, signalering, informatie-uitwisseling, escalatie en herstelondersteuning vindt plaats overeenkomstig hoofdstuk 7. Voor onderdelen die onder verantwoordelijkheid van de leverancier vallen, gelden de overeengekomen RTO- en RPO-normen onverkort.

5.6 Testen

Leverancier test de back-up- en herstelprocedure vóór ingebruikname aantoonbaar als onderdeel van de acceptatie. Daarna worden de tests periodiek herhaald overeenkomstig de onderstaande frequenties.

- Leverancier test minimaal ieder kwartaal steekproefsgewijs het terugzetten van de back-ups;
- Leverancier voert minimaal jaarlijks een volledige restoretest en een integrale uitwijktest uit;
- Leverancier deelt de resultaten, het aantoonbare bewijs van herstelbaarheid, de geconstateerde bevindingen en de verbetermaatregelen met opdrachtgever;
- Leverancier herstelt tijdens de tests geconstateerde tekortkomingen binnen een overeengekomen termijn en rapporteert over de voortgang en afronding daarvan.

De inschrijver beschrijft in de concept-SLA hoe de aangeboden voorzieningen de overeengekomen RTO en RPO ondersteunen en hoe over gerealiseerde waarden en hersteltests wordt gerapporteerd. De eisen aan inrichting en beproeving van back-up-, herstel- en disaster-recoveryvoorzieningen zijn opgenomen in het PvE en de PIV-eisen.

6. Onderhouds- en releasevensters

Gepland onderhoud vindt plaats buiten het standaard servicevenster en niet tijdens aangemelde kritieke bestuurlijke momenten. Leverancier stemt het onderhoudsvenster vooraf schriftelijk af met opdrachtgever. Spoedeisend onderhoud is uitsluitend toegestaan indien uitstel een aantoonbaar ernstig risico oplevert; leverancier informeert opdrachtgever dan zo vroeg mogelijk over de aanleiding, impact, verwachte duur en herstelmaatregelen.

Leverancier verzorgt het technisch applicatiebeheer en de installatie van releases, updates, upgrades en patches.

Voor reguliere releases en updates van het generieke SaaS-platform, waarbij de release generiek voor afnemers beschikbaar wordt gesteld en opdrachtgever de ingebruikname niet afzonderlijk kan bepalen, is geen voorafgaand schriftelijk akkoord van opdrachtgever vereist. Leverancier kondigt deze wijzigingen overeenkomstig deze SLA tijdig aan en voert vooraf passende regressie-, beveiligings-, integratie- en ketentesten uit. Voor zover de wijziging relevant is voor de werking van de door opdrachtgever gebruikte

functionaliteit, wordt vooraf een representatieve testmogelijkheid in de acceptatie- of testomgeving beschikbaar gesteld. ~~Leverancier verzorgt het technisch applicatiebeheer en de installatie van releases, updates, upgrades en patches. Leverancier voert voorafgaand aan ingebruikname passende regressie-, beveiligings-, integratie- en ketentesten uit. Wijzigingen worden, voor zover relevant, vóór productie beschikbaar gesteld in een representatieve acceptatie- of testomgeving.~~

Voor wijzigingen in gemeentespecifieke configuraties en koppelingen, alsmede voor functionaliteiten waarvan de ingebruikname door middel van een feature-toggle of vergelijkbare voorziening door opdrachtgever kan worden bepaald, vindt vooraf afstemming met opdrachtgever plaats. Indien de wijziging materiële gevolgen kan hebben voor gemeentelijke processen, gebruikers, koppelingen, gegevensverwerking of beheer, is voorafgaande acceptatie door opdrachtgever vereist.

Na iedere release of update blijft de oplossing voldoen aan de overeengekomen functionele en niet-functionele eisen en serviceniveaus. ~~Voor wijzigingen met impact op de gemeentelijke inrichting, koppelingen of beheerprocessen geldt dat opdrachtgever voldoende gelegenheid krijgt om de wijziging en de acceptatieresultaten te beoordelen. De wijziging wordt pas in productie genomen nadat opdrachtgever hiervoor voorafgaand schriftelijk akkoord heeft gegeven. Na installatie blijft de oplossing voldoen aan alle overeengekomen functionele en niet-functionele eisen en serviceniveaus.~~

Leverancier stelt gedurende de overeenkomst een actuele releasekalender en Nederlandstalige release notes beschikbaar. Geplande releases, updates en upgrades met mogelijke impact op functionaliteit, koppelingen, beschikbaarheid, beheerprocessen of gebruikers worden tijdig vooraf schriftelijk aangekondigd.

De aankondiging vermeldt ten minste de inhoud en impact van de wijziging, de planning en het implementatievenster, de verwachte downtime, de benodigde acties van opdrachtgever, de beschikbare testmogelijkheden en de eventuele terugval- of rollbackmaatregelen.

6.1 Reguliere releases

Leverancier kondigt een reguliere release die invloed kan hebben op functionaliteit, beschikbaarheid, prestaties, koppelingen, informatiebeveiliging, privacy, archivering, toegankelijkheid of gemeentelijk beheer minimaal twee weken vooraf schriftelijk aan. Voor reguliere releases van het generieke SaaS-platform is geen voorafgaand schriftelijk akkoord of afzonderlijke Acceptatie door opdrachtgever vereist, tenzij opdrachtgever de ingebruikname van de betreffende functionaliteit zelf kan bepalen of de release een wijziging van gemeentespecifieke configuraties of koppelingen omvat. De aankondiging en bijbehorende release-informatie voldoen aan de algemene eisen uit de inleiding van dit hoofdstuk en bevatten daarnaast een omschrijving van nieuwe, gewijzigde en vervallen functionaliteit, relevante wijzigingen in koppelingen, API's en gegevensstructuren en bekende risico's en beperkingen.

Voor reguliere releases geldt de overkoepelende test- en acceptatieverplichting uit de inleiding van dit hoofdstuk. Leverancier documenteert de uitgevoerde tests en de resultaten daarvan en verstrekt deze op verzoek aan opdrachtgever.

Indien een reguliere release naar het oordeel van opdrachtgever een materiële impact heeft op gemeentelijke processen, beheer, gebruikers, koppelingen of informatievoorziening, kan opdrachtgever verlangen dat de release wordt behandeld als een major release.

6.2 Major releases

Een major release betreft iedere release die naar redelijke beoordeling van opdrachtgever of leverancier een materiële functionele, technische, organisatorische of beheermatige impact heeft op de dienstverlening, gebruikers, processen, gegevensverwerking, koppelingen, informatiebeveiliging, privacy, archivering of toegankelijkheid.

Major releases worden minimaal vier weken vooraf schriftelijk aangekondigd. De aankondiging en bijbehorende release-informatie voldoen aan de algemene eisen uit de inleiding van dit hoofdstuk en bevatten daarnaast een impactanalyse voor gemeentelijke processen, beheer en gebruikers, wijzigingen in koppelingen, API's en gegevensstructuren, bekende risico's en beperkingen, testscenario's, acceptatiecriteria, een implementatieplan, een getest terugval- of rollbackscenario en contact- en escalatiegegevens voor de implementatie.

Materiële functionele of technische wijzigingen worden minimaal tien werkdagen vóór de voorgenomen productiedatum beschikbaar gesteld in een representatieve acceptatieomgeving. Deze termijn begint pas nadat leverancier alle voor beoordeling en acceptatie noodzakelijke documentatie, testgegevens en release-informatie beschikbaar heeft gesteld.

Voor major releases geldt de overkoepelende test- en acceptatieverplichting uit de inleiding van dit hoofdstuk. Leverancier documenteert de uitgevoerde tests en de resultaten daarvan en verstrekt deze voorafgaand aan de functionele acceptatietest aan opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de functionele acceptatietest voor zover deze betrekking heeft op de eigen processen en het beoogde gebruik.

Een major release wordt uitsluitend in productie genomen nadat opdrachtgever de acceptatieresultaten heeft beoordeeld, voorafgaand schriftelijk akkoord heeft gegeven en partijen een expliciete go/no-go-beslissing hebben genomen overeenkomstig de overeengekomen wijzigingsprocedure.

Wanneer opdrachtgever een major release op redelijke gronden niet accepteert, stelt leverancier de implementatie uit en verhelpt leverancier de geconstateerde tekortkomingen zonder aanvullende kosten. Niet-acceptatie ontslaat leverancier niet van de verplichting om de bestaande overeengekomen dienstverlening, beveiliging en ondersteuning te blijven leveren. Indien een niet-geaccepteerde wijziging al geheel of gedeeltelijk is geïmplementeerd, voert leverancier onverwijld herstel of rollback uit overeenkomstig paragraaf 6.5.

6.3 Spoedeisende beveiligingsreleases

Een spoedeisende beveiligingsrelease kan met een kortere aankondigings- of acceptatietermijn worden uitgevoerd wanneer uitstel een aantoonbaar ernstig beveiligingsrisico oplevert. Leverancier informeert opdrachtgever zo vroeg mogelijk, motiveert de spoed schriftelijk, beschrijft de impact en verwachte duur, voert passende tests uit en beschikt vooraf over een getest terugvalscenario. Indien voorafgaand schriftelijk akkoord redelijkerwijs niet kan worden afgewacht, legt leverancier de noodzaak daarvan vast en rapporteert hij de uitgevoerde wijziging, testresultaten en eventuele vervolgmaatregelen zo spoedig mogelijk aan opdrachtgever.

6.4 Algemene beperkingen voor alle releases

Geen enkele release mag zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever:

- bestaande overeengekomen functionaliteit beperken;

- koppelingen of API's verbreken;
- toegankelijkheid verminderen;
- beveiligings- of privacymaatregelen verzwakken;
- archivering, vernietiging, export of publicatie aantasten;
- bestaande gegevens, metadata, autorisaties of audittrails onbruikbaar maken.

6.5 Terugvalmogelijkheid
Voor iedere materiële wijziging beschikt leverancier over een vooraf getest terugval- of rollbackscenario. Als een implementatie leidt tot een ernstige verstoring of niet voldoet aan de overeengekomen acceptatiecriteria, voert leverancier onverwijld herstel of rollback uit en informeert hij opdrachtgever over de oorzaak, impact, genomen maatregelen en verwachte hersteltijd.

De definitieve SLA legt de onderhoudsvensters, aankondigingswijze, contactpersonen en escalatieroutes vast.

7. Koppelingen en ketenregie

Leverancier bewaakt de werking van de door hem geleverde koppelingen, interfaces en encodercomponenten.

Verstoringen in de AV-koppeling worden door leverancier gelogd en zichtbaar gemeld aan opdrachtgever. Na herstel voert leverancier een automatische of gecontroleerde hersynchronisatie uit zonder verlies van opnamen, tijdcodes, sprekersinformatie of stemgegevens.

De inschrijver werkt in de concept-SLA per relevante koppeling, publicatiekanaal, authenticatievoorziening, archiveringsvoorziening en onderliggende infrastructuur uit welk onderdeel onder verantwoordelijkheid van de leverancier valt en welk onderdeel onder verantwoordelijkheid van de gemeente of een derde partij valt. Voor afhankelijkheden buiten de verantwoordelijkheid van de leverancier beschrijft de inschrijver hoe samenwerking, signalering, informatie-uitwisseling, escalatie en herstelondersteuning worden ingericht.

Bij een ketenincident:

- treedt functioneel beheer van opdrachtgever op als ketenregisseur;
- levert leverancier tijdig logging, technische analyses en specialistische ondersteuning;
- onderzoekt leverancier verstoringen binnen de eigen componenten;
- werkt leverancier actief samen met de leverancier van de MVI-oplossing;
- blijft leverancier verantwoordelijk voor herstel van de onder zijn verantwoordelijkheid vallende dienstverlening.

8. SLA-rapportage en definitieve SLA

Leverancier monitort de dienstverlening continu en verstrekt maandelijks een servicerapportage.

Onderwerp	Minimale inhoud
Beschikbaarheid	Per dienst, component en kritieke koppeling
Incidenten	Aantal, prioriteit, doorlooptijd en overschrijdingen
Problemen	Openstaande analyses en structurele oplossingen
Prestaties	Responstijden en geconstateerde vertragingen
Onderhoud	Uitgevoerd en gepland onderhoud
Wijzigingen	Releases, wijzigingen en impact
Beveiliging	Incidenten, kwetsbaarheden en opvolging
Continuïteit	Back-up-, volledige restore- en uitwijktesten, inclusief bewijs van herstelbaarheid, bevindingen, verbetermaatregelen en opvolgingsstatus
Koppelingen en interfaces	Beschikbaarheid van encoder, interfaces en RIS/BIS-MVI-koppelingen
SLA-afwijkingen	Oorzaak, impact en verbetermaatregel
Verbeteringen	Voortgang van afgesproken acties

8.1 Evaluatiecyclus

Partijen voeren minimaal eenmaal per kwartaal een operationeel en tactisch SLA-overleg. In dit overleg bespreken zij de servicerapportages, gerealiseerde serviceniveaus, incidenten, problemen, openstaande verbetermaatregelen, uitgevoerde en geplande wijzigingen, ketenafhankelijkheden en eventuele afwijkingen van de SLA. Leverancier bereidt het overleg voor; partijen leggen de uitkomsten gezamenlijk vast, inclusief afgesproken acties, verantwoordelijken en termijnen.

Partijen voeren daarnaast minimaal eenmaal per jaar een strategisch overleg waarin zij de SLA herijken. Deze herijking vindt plaats op basis van de gerealiseerde dienstverlening, incidenten en structurele oorzaken, wijzigingen in het bestuurlijke proces, relevante wijzigingen in wet- en regelgeving, ontwikkelingen in informatiebeveiliging, privacy, archivering en toegankelijkheid, wijzigingen in de technische keten en de prestaties van de leverancier.

De jaarlijkse herijking mag niet leiden tot verlaging van de in deze bijlage opgenomen minimumeisen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen en dit niet strijdig is met de aanbestedingsdocumenten of de overeenkomst.

Leverancier neemt proactief het initiatief voor het plannen en voorbereiden van het kwartaaloverleg en het jaarlijkse strategische overleg. Leverancier doet uiterlijk vier weken vóór het beoogde overleg voorstellen voor de overlegdata, stelt in afstemming met opdrachtgever de agenda op en verstrekt de benodigde rapportages en stukken uiterlijk vijf werkdagen vóór het overleg.

Leverancier denkt en werkt gedurende de overeenkomst proactief met opdrachtgever mee aan toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de dienstverlening, werkzaamheden en producten. Leverancier signaleert relevante ontwikkelingen in de branche en brengt uit eigen beweging voorstellen in voor verbetering, innovatie, kostenbesparing en verduurzaming.

Partijen bespreken operationele voorstellen in het kwartaaloverleg en voorstellen met strategische, financiële of contractuele gevolgen in het jaarlijkse strategische overleg. Zij betrekken deze voorstellen, voor zover relevant, bij de jaarlijkse herijking van de SLA. Uitvoering van een voorstel vindt uitsluitend plaats na schriftelijke instemming van opdrachtgever en, indien van toepassing, overeenkomstig de overeengekomen wijzigingsprocedure.

8.2 Definitieve SLA na gunning

De inschrijver conformeert zich met de inschrijving aan alle in dit document opgenomen minimumeisen. Na gunning werken gemeente en leverancier de definitieve SLA uit.

De definitieve SLA dient uitsluitend voor nadere operationalisering en concretisering van de in deze aanbestedingsbaseline vastgelegde eisen. De definitieve SLA mag geen verlaging, beperking of afwijking van de minimale serviceniveaus bevatten.

Nadere afspraken kunnen betrekking hebben op meetpunten, meetmethoden, rapportage, contactpersonen, escalatieroutes, overlegstructuur, planning en operationele procedures, voor zover deze binnen de vastgestelde kaders blijven.

De definitieve SLA wordt uiterlijk binnen drie maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst opgesteld en maakt onderdeel uit van de Acceptatieprocedure. De definitieve SLA wordt binnen deze procedure beoordeeld en vervolgens door beide partijen schriftelijk vastgesteld. Tot dat moment blijven de in deze bijlage opgenomen minimumeisen onverkort van toepassing.

9. Escalatie en contractuele remedies

De operationele en contractuele escalatie verloopt overeenkomstig de rollen en escalatieroutes uit paragraaf 1.1. Hoofdstuk 9 werkt uitsluitend de specifieke remedies en verbeterverplichtingen bij niet-nakoming uit.

Bij herhaalde of structurele niet-nakoming stelt Leverancier binnen tien werkdagen een concreet verbeterplan op. Van structurele niet-nakoming is in ieder geval sprake wanneer in drie maanden binnen een periode van twaalf maanden de beschikbaarheidsnorm niet wordt behaald, tweemaal binnen zes maanden een P1-hersteltijd wordt overschreden of een ernstige tekortkoming na een eerdere waarschuwing opnieuw optreedt. Het verbeterplan bevat ten minste de maatregelen, de verantwoordelijke en de streefdatum. De verdere escalatie verloopt overeenkomstig paragraaf 1.1.

Het niet behalen van een overeengekomen serviceniveau laat de overige contractuele en wettelijke rechten van opdrachtgever onverlet. Servicecredits gelden niet als exclusieve remedie en ontslaan leverancier niet van de verplichting om de tekortkoming te herstellen. Servicecredits worden automatisch berekend, zichtbaar opgenomen in de servicerapportage en verrekend met de eerstvolgende factuur. De beoordeling en toepassing daarvan vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de contracteigenaar, met inachtneming van de in paragraaf 1.1 beschreven governance en escalatieroutes.

Gerealiseerde maandbeschikbaarheid	Servicecredit over maandvergoeding
Lager dan de norm, maar minimaal 99,50%	5%
Lager dan 99,50%, maar minimaal 99,00%	10%

Lager dan 99,00%, maar minimaal 98,00%	20%
Lager dan 98,00%	30%

Voor iedere overschrijding van de maximale hersteltijd geldt een servicecredit van 5% van de maandvergoeding bij P1-incidenten en 2% van de maandvergoeding bij P2-incidenten. De totale servicecredit bedraagt maximaal 50% van de maandvergoeding voor de betreffende maand.

10. Samenvattende KPI-matrix

Deze matrix is uitsluitend een samenvatting van de in deze bijlage opgenomen serviceniveaus. Bij verschil tussen de matrix en de inhoudelijke bepalingen van deze bijlage prevaleren de inhoudelijke bepalingen.

KPI	Norm	Meetperiode	Rapportage
Beschikbaarheid RIS/BIS als integrale SaaS-dienst	99,8% per kalendermaand, gemeten over 24/7/365	Kalendermaand	Maandelijks
Beschikbaarheid encoder	99,9% per kalendermaand	Kalendermaand	Maandelijks
Beschikbaarheid RIS/BIS-MVI-koppeling tijdens aangemelde vergaderingen	99,9% tijdens aangemelde vergaderingen	Per aangemelde vergadering	Maandelijks
P1-reactietijd	15 minuten	Per incident	Per incident en maandelijks
P1-hersteltijd	Maximaal 2 uur	Per incident	Per incident en maandelijks
P2-reactietijd	30 minuten	Per incident	Maandelijks
P2-hersteltijd	Maximaal 8 service-uren	Per incident	Maandelijks
RPO vergaderstukken, besluiten, metadata en bestuurlijke gegevens	Maximaal 1 uur	Per hersteltest/calamiteit	Jaarlijks en na calamiteit
RTO vergaderstukken, besluiten, metadata en bestuurlijke gegevens	Maximaal 4 uur	Per hersteltest/calamiteit	Jaarlijks en na calamiteit
Melding beveiligings- of privacyincident	Onverwijld via het afgesproken meld- en escalatieproces en conform de vigerende wetgeving	Per incident	Per incident
RCA P1	Binnen vijf werkdagen na herstel	Per P1-incident	Per incident
Reguliere release	Minimaal twee weken vooraf schriftelijk aangekondigd	Per release	Maandelijks
Major release	Minimaal vier weken vooraf aangekondigd; materiële wijzigingen minimaal tien werkdagen vooraf beschikbaar in acceptatieomgeving	Per major release	Maandelijks
Acceptatietest back-up- en herstelprocedure	Aantoonbaar getest vóór ingebruikname	Eenmalig vóór ingebruikname	Bij acceptatie
Steekproefsgewijze terugzettest van back-ups	Minimaal eenmaal per kwartaal	Kwartaal	Per kwartaal, met opname van de actuele status in de eerstvolgende

KPI	Norm	Meetperiode	Rapportage
			maandelijkse SLA-rapportage
Volledige restoretest en integrale uitwijktest	Beide minimaal jaarlijks	Jaar	Jaarlijks
Bewijs van herstelbaarheid en testbevindingen	Resultaten, aantoonbaar bewijs, bevindingen en verbetermaatregelen worden gedeeld	Per uitgevoerde test	Na iedere test en in de SLA-rapportage
Opvolging tekortkomingen uit hersteltests	Herstel binnen overeengekomen termijn, inclusief voortgang en afronding	Per tekortkoming	Maandelijks tot afronding