Service Level Agreement

Standaard service level agreement gemeente Midden-Groningen

Inhoud

1. Inleiding 4
1.1 Partijen 4
1.2 Doel en scope 4
1.3 Gerelateerde documenten 4
1.4 Looptijd en duur 5
1.5 Goedkeuring en beheer SLA 5
1.6 Begrippen, definities & afkortingen 5
2. Dienstverlening 6
2.1 Dienstbeschrijving en Dienstverlening 6
2.2 Dienstverlening 6
2.3 Garanties 6
2.4 Kwaliteitsnormen en certificeringen 6
2.5 Ondersteuning op afstand 7
2.6 Ondersteuning op locatie 8
3. Servicelevels 9
3.1 Dienstverleningstijden 9
3.2 Prioriteitsbepaling 9
3.3 Reactie- en Functiehersteltijd 10
3.4 Communicatieafspraken 11
3.5 Beschikbaarheid dienst 11
3.6 Key performance indicatoren 12
3.7 Upgrades & Updates 12
3.8 Rapportages 12
3.9 Wijzigingsbeheer 13
3.10 Derdenprogrammatuur 13
4. Verantwoordelijkheden randvoorwaarden en uitgangspunten 14
4.1 Organisatorische gevolgen van uitbesteding van ICT processen 14
4.2 Verhouding opdrachtgever en opdrachtnemer (eindverantwoordelijkheid en verantwoordelijkheid) 14
4.3 Voorwaarden 15
4.4 Randvoorwaarden 15

4.5 Taken & verantwoordelijkheden 16
5. Kosten 18
5.1 Kosten Dienstverlening 18
6. Communicatie 19
6.1 Lijncommunicatie 19
6.2 Overlegvormen en frequentie 19
6.3 Escalatiematrix 21
7. Informatiebeveiliging en privacy 22
7.1 Informatiebeveiliging 22
7.2 Third Party Mededeling 22
7.3 Rapporteren over informatiebeveiligingsincidenten 22
7.4 Backupvereisten en bewaartermijnen 22
7.5 Bescherming persoonsgegevens 23
7.6 Geheimhouding 23
8. Beëindiging 24
8.1 Beëindigingsproces 24
Bijlage 1 – Begrippen en definities 25
Bijlage 2 – Aanvullende aandachtspunten GIBIT 2025 30
Algoritmen en AI (artikelen 13 en 14) 30
Softwarecomponenten (artikel 25) 30
Gegevens en toegangsrechten (artikel 22) 30
Informatiebeveiliging en incidenten (artikel 32) 30
Archivering (artikel 33) 30
Cloud en dienstverlening op afstand (artikelen 34–39) 30
Exit en overgang (artikel 29) 30
Open source (artikelen 40–43) 30

1. Inleiding

1.1 Partijen

In de Service Level Agreement (SLA) worden de taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer (NAAM OPDRACHTNEMER) en Opdrachtgever gemeente Midden-Groningen met betrekking tot de door Opdrachtgever van Opdrachtnemer afgenomen diensten en prestaties beschreven. Daarin zijn ook de kwalitatieve en kwantitatieve normen opgenomen voor de te leveren diensten.

1.2 Doel en scope

Met deze SLA legt Opdrachtnemer haar verplichtingen jegens Opdrachtgever vast. De SLA is opgesteld ter verbetering en controle van de kwaliteit van de Dienstverlening van Opdrachtnemer. In de SLA worden de taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer (NAAM OPDRACHTNEMER) en Opdrachtgever met betrekking tot de door Opdrachtgever van Opdrachtnemer afgenomen diensten beschreven.

De SLA is van toepassing op de volgende diensten:

- Alle soorten Onderhoud
- Gebruikersondersteuning
- Hosting
- SaaS
- Technisch beheer
- Release management
- Applicatie services
- Door Leverancier geleverde & beïnvloedbare Koppelvlakken services
- Back-up en herstel van data

De SLA is **niet** van toepassing op de volgende diensten:

-

1.3 Gerelateerde documenten

De volgende documenten zijn gerelateerd aan deze SLA:

- Dienstverleningsovereenkomst (hierna te noemen Overeenkomst) (NAAM OVEREENKOMST)
- Verwerkersovereenkomst
- GIBIT 2025

De plaats van de SLA in de inkoopketen is onder de Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en boven de GIBIT.

1.4 Looptijd en duur

De SLA is onlosmakelijk verbonden aan de Overeenkomst. De looptijd van de SLA vangt aan op het moment van Acceptatie door Opdrachtgever en loopt daarna gelijk aan de looptijd van de Hoofdovereenkomst en het daaropvolgende exitscenario.

1.5 Goedkeuring en beheer SLA

Voor het indienen en goed- dan wel afkeuren van wijzigingsverzoeken ten aanzien van de SLA is een wijzigingsprocedure van kracht tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Wijzigingsverzoeken kunnen door opdrachtnemer en opdrachtgever worden ingediend tijdens het tactisch overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever (zie hoofdstuk 6.2). Alleen bij wederzijds goedkeuring wordt een wijzigingsverzoek goedgekeurd en opgenomen in de SLA.

1.6 Begrippen, definities & afkortingen

Voor een overzicht van begrippen, definities en afkortingen kan bijlage 1 van deze SLA worden geraadpleegd.

2. Dienstverlening

2.1 Dienstbeschrijving en Dienstverlening

Opdrachtnemer beschrijft hier de aangeboden dienst. Hierbij worden de volgende zaken meegenomen:

- Soort dienst (voorbeeld SaaS, IaaS of PaaS)
- Beschrijving van de dienst

2.2 Dienstverlening

Opdrachtnemer beschrijft hier de aangeboden Dienstverlening. Hierbij worden de volgende zaken meegenomen:

- Beschrijving van Dienstverlening zoals genoemd in hoofdstuk 1.2
- Beschrijving van Aanvullende Dienstverlening waaronder, maar niet gelimiteerd tot opleiding, werkplekbegeleiding, projectmanagement, servicemanagement.
- Beschrijving maatwerk en Maatwerkprogrammatuur, meerwerk en verbeteracties

Tabel met vinkjes rondom o.a. FuB, Applicatie beheer, technisch beheer

Applicaties	
Data	
Runtime	
Middleware	
besturingssysteem	
Virtualisering	
Servers	
Opslag/Storage	
Netwerk	

2.3 Garanties

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer garanties zoals beschreven in artikel 12 van de GIBIT (2025). Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van deze SLA hij Onderhoud kan plegen op de geleverde dienst.

2.4 Kwaliteitsnormen en certificeringen

Opdracht verwacht van de opdrachtnemer de kwaliteitsnormen en certificeringen zoals beschreven in artikel 8 van de GIBIT (2025). Daarnaast verwacht opdrachtgever dat naast de

dienst en Dienstverlening van opdrachtnemer voldoet en bij Onderhoud blijft voldoen aan wet- en regelgeving en de volgende kwaliteitsnormen (tussen haakjes staan ter verduidelijking voorbeelden van betreffende normen en standaarden):

- ISO 27001
- ISO 9001/3
- Architectuur (GEMMA);
- Interoperabiliteit (NEN3610, STuF, API-standaarden SUWIML, Digikoppeling, iWMO);
- Informatiebeveiliging en privacy (Baseline Informatiebeveiliging Overheid, Standaardverwerkersovereenkomst);
- Dataportabiliteit;
- Metadatering (TMLO/MDTO);
- Toegankelijkheid (EN 301 549/WCAG);
- Archivering (NEN-ISO 15489-1 NL, KIDO);
- Infrastructuur (Generieke Digitale Infrastructuur, aansluiten op Stelsel van Basisregistraties).

2.5 Ondersteuning op afstand

Opdrachtnemer stelt voor ondersteuning op afstand een Nederlandstalige servicedesk beschikbaar. De Servicedesk zorgt ervoor dat alle Meldingen in overeenstemming met de SLA worden behandeld. Afhankelijk van de aard van de Melding wordt deze via internet en/of telefonisch afgehandeld. De werkwijze en geldende procedures worden vastgelegd in hoofdstuk 3 van deze SLA.

De helpdesk is het centrale punt (single point of contact) voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web portaal. Meldingen betreffende een Storing van de prioriteit 1 dienen altijd ook telefonisch gemeld te worden. Actuele contactgegevens worden bijgehouden in hoofdstuk 6 van deze SLA.

Het aanmelden van een Melding gebeurt door contactpersonen, die opdrachtgever bij aanvang van de overeenkomst doorgeeft aan de servicedesk van opdrachtnemer. Deze personen zijn voor opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt op het gebied van de Programmatuur. Deze personen krijgen toegang tot het klantportaal, waarbij ze alle Meldingen van opdrachtgever kunnen inzien en muteren.

Bij het aanmelden en afhandelen van een Melding ontvangt de melder per omgaande een mailbericht met ticketnummer op zijn of haar mailadres. Daarnaast wordt de benodigde metadata voor het opstellen van een Beschikbaarheids- en Servicelevel rapportage per

Melding in de Melding vastgelegd. Meldingen worden gedurende de looptijd van de SLA niet verwijderd.

2.6 Ondersteuning op locatie

- In principe niet van toepassing

3. Servicelevels

3.1 Dienstverleningstijden

Opdrachtnemer is in het kader van Onderhoud en Ondersteuning in ieder geval telefonisch bereikbaar op Kantooruren.

Daarnaast stelt opdrachtnemer 24/7 (met uitzondering van Onderhoudswerkzaamheden aan het servicedesk systeem welke vroegtijdig aan opdrachtgever gecommuniceerd zijn) een online registratiesysteem beschikbaar voor het registreren van Verstoringen, incidenten en vragen.

3.2 Prioriteitsbepaling

Voor het reageren op en afhandelen van Storingen geldt de volgende werkwijze.

Urgentie	Mate van Verstoring
Zeer hoog (prio 1)	• De Verstoring is dermate ingrijpend dat bedrijf kritische processen van Opdrachtgever moeten worden gestaakt, oplossing is noodzakelijk. • Security of privacy incident
Hoog (prio 2)	• Kan niet werken: bedrijf kritische processen van Opdrachtgever zijn verstoord en kunnen niet naar behoren worden uitgevoerd, oplossing is noodzakelijk.
Midden (prio 3)	• Kan deels werken: met behulp van workaround kunnen processen van Opdrachtgever (deels) worden uitgevoerd, oplossing is noodzakelijk
Laag (prio 4)	• Kan werken: uitvoeren of uitstel is (tijdelijk) mogelijk, oplossing is gewenst • Cosmetische Verstoring

In eerste instantie vindt prioriteitsbepaling plaats door Opdrachtnemer aan de hand van bovenstaande tabel. Wanneer Opdrachtgever het niet eens is met de prioriteitsbepaling door opdrachtnemer kan opdrachtgever de Verstoring escaleren via de reguliere escalatieprocedure zoals is beschreven in hoofdstuk 6.3.

De tabel voor het bepalen van de prioriteit is beschreven voor Incidenten van het type Verstoring. Niet voor informatievragen, opdrachten, wensen, etc. standaard wordt bij niet-Verstoringen uitgegaan van prioriteit 3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen gezamenlijk tot een andere prioriteit komen.

3.3 Reactie- en Functiehersteltijd

Aan de hand van de prioriteit worden de volgende Reactie- en Functiehersteltijden gehanteerd.

Prio	Reactietijd	Functie-hersteltijd	Werkwijze afhandeling	Prestatie-norm op tijd
1	n.v.t.	0 - 4 uur (uiterlijk 12.00 uur de volgende Werkdag)	Opdrachtgever meldt het Incident telefonisch bij Opdrachtnemer. Het 1e, 2e én 3e escalatieniveau van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever worden direct geïnformeerd.	85% van de Incidenten binnen de Reactie- en functie-hersteltijd gemeten op basis van de rapportage-periode.
2	1 Werkuur	2 Werkdagen	Opdrachtnemer neemt binnen 1 werkuur contact op met Opdrachtgever. Tevens worden het 1e, 2e én 3e escalatieniveau van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever geïnformeerd.	
3	4 Werkuren	5 Werkdagen	Opdrachtnemer registreert en handelt de Melding af. Er hoeven geen extra escalatieniveaus te worden geïnformeerd	
4	8 Werkuren	10 Werkdagen	Opdrachtnemer registreert en handelt de Melding af. Er hoeven geen extra escalatieniveaus te worden geïnformeerd	

Een Incident wordt gesloten als één van de volgende situaties is bereikt:

1. Het Software Probleem is opgelost en de oplossing is geaccepteerd door opdrachtnemer;
2. Als een workaround ter beschikking is gesteld die acceptabel is voor Opdrachtgever en er gecommuniceerd is of (en wanneer) het Incident definitief wordt opgelost in een Upgrade of Update
3. Als een oplossing is aangeboden en na tien (10) Werkdagen geen reactie is ontvangen van Opdrachtgever;
4. De Opdrachtgever om andere redenen akkoord is met het sluiten van het Incident.

Voor de voorgestelde Reactie- en Functiehersteltijd gelden de volgende **randvoorwaarden**:

1. De tijd gedurende welke het Incident in de toestand ‘wachten op Informatie / wachten op Klant / wachten op Sluiten’ ligt, telt niet mee in bovengenoemde oplostijden. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat opdrachtgever aanvullende informatie dient te verschaffen.

2. De genoemde oplostijden zijn niet van toepassing op Testomgevingen. Voor Storingen in de testomgeving geldt altijd prioriteit vier (4).
3. Indien sprake is van directe gevolgen voor de geplande productiegang op de Productieomgeving, kan Opdrachtgever verzoeken om een incident met prioriteit 1 en 2 versneld in behandeling te nemen.

3.4 Communicatieafspraken

Onderstaande communicatie afspraken worden gevolgd bij Incidenten.

Prioriteit	*Communicatie*
1	• Prio 1 meldingen worden telefonisch gemeld aan de servicedesk door opdrachtgever; • De Verstoring wordt tevens door opdrachtnemer en opdrachtgever gemeld bij escalatieniveau 2 & 3; • De Verstoring wordt door opdrachtnemer geregistreerd in haar online registratiesysteem. • Ieder werkuur stelt opdrachtnemer opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van de oploswerkzaamheden.
2	• Prio 2 meldingen worden via het online registratiesysteem door opdrachtgever gemeld aan de servicedesk • De Verstoring wordt tevens door opdrachtnemer en opdrachtgever gemeld bij escalatieniveau 2 & 3. • Iedere 8 werkuren stelt opdrachtnemer opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van de oploswerkzaamheden
3	• Prio 3 meldingen worden via het online registratiesysteem door opdrachtgever gemeld aan de servicedesk
4	• Prio 4 meldingen worden via het online registratiesysteem door opdrachtgever gemeld aan de servicedesk

3.5 Beschikbaarheid dienst

De gehele oplossing is in beginsel 24 uur per dag/ 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device. De Beschikbaarheid van de gehele (incl. alle omgevingen van de) oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een Beschikbaarheid van de gemeentelijke ICT-infrastructuur van 100%, wordt dagelijks van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 98,0% (per maand) gegarandeerd. Voor eventuele web portalen geldt eveneens: 07:00 tot 23:00 uur op alle dagen. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van de gemeente wordt niet meegerekend in het meten van deze

Beschikbaarheid. Gepland beheer en Onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Gedurende de Beschikbaarheid van alle omgevingen wordt een gelijke performance aangeboden, waarmee ten minste wordt voldaan aan de gestelde performancevereisten.

Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever direct proactief op de hoogte bij Verstoringen aan de geleverde SaaS-diensten. Verstoringsmeldingen van prio 1 & 2 zijn direct via de software zichtbaar bij inloggen of als pop-up als de Gebruiker is ingelogd.

3.6 Key performance indicatoren

Key performance indicatoren zijn beschreven in hoofdstuk 3.3 tot en met 3.5, 3.8 en 3.9.

3.7 Upgrades & Updates

Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast Correctief, Innovatief en Preventief, ook verstaan dat op de Oplossing Adaptief Onderhoud wordt uitgevoerd om als Opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving.

Voor de inhoud, planning, installaties en prioritering van de Upgrades en Updates (oftewel releases en patches) is Opdrachtnemer eindverantwoordelijk. Opdrachtnemer hanteert een Upgradebeleid dat jaarlijks voorafgaand aan het jaar gedeeld wordt met opdrachtgever. Upgrades en Updates worden altijd eerst op de testomgeving geïnstalleerd. De Upgrades en Updates welke ter Acceptatie worden aangeboden, zijn al getest door Opdrachtnemer. Na installatie op de testomgeving informeert opdrachtnemer opdrachtgever dat de Upgrade of Update geplaatst is. Hierbij mag Opdrachtnemer er in principe vanuit gaan dat Opdrachtgever 3 (drie) weken na het beschikbaar komen van een nieuwe Upgrade of Update in de testomgeving, deze Upgrade of Update stilzwijgend accepteert voor in productie name. Installatie van een Upgrade of Update op de productieomgeving kent een down time van maximaal 4 (vier) uur. Voor installaties op de testomgeving geldt geen maximum down time. De Upgrades en Updates worden buiten Kantooruren doorgevoerd.

3.8 Rapportages

Er wordt per kwartaal in de maand achteraf door opdrachtnemer aan opdrachtgever gerapporteerd over de Diensten en Dienstverlening ten opzichte van de afgesproken Servicelevels. Deze rapportage geeft inzicht in:

- Beschikbaarheid: Overzicht van Beschikbaarheid van de Programmatuur over de afgelopen periode;
- Performance: Rapportage over de prestatie van de Programmatuur over de afgelopen periode ten opzichte van de afgesproken prestatienormen;

- Servicelevels: Rapportage over het aantal en soort Meldingen per prioriteit en verantwoording over het al dan niet behaald hebben van de Servicelevels rondom Reactie- en oplostijden;
- Gebruikers: Overzicht van het aantal Gebruikers en rechten dat de afgelopen periode gebruikt heeft gemaakt van de Programmatuur, inclusief de eventuele gevolgen die dat heeft gehad;
- Beveiligingsincidenten: Alle informatie zoals beschreven in hoofdstuk 7.3.

3.9 Wijzigingsbeheer

De geregistreerde contactpersonen van de Opdrachtgever hebben de mogelijkheid om nieuwe functionaliteiten aan te vragen en verbetervoorstellen in te dienen in het online registratiesysteem van de Opdrachtnemer. De functionaliteitsaanvraag of het verbetervoorstel wordt door de Opdrachtnemer beoordeeld en de indiener wordt geïnformeerd over de uitkomst van deze beoordeling. In de situatie dat de aangevraagde functionaliteit of het aangevraagde verbetervoorstel wordt doorgevoerd, wordt de indiener geïnformeerd in welke Upgrade of Update deze beschikbaar komt, voorzien van een datum. De mogelijkheid bestaat dat uit de beoordeling van de aangevraagde functionaliteit of het aangevraagde verbetervoorstel naar voren komt dat deze dusdanig van aard is, dat deze niet kan worden doorgevoerd zonder afstemming met de overige Gebruikers.

In dat geval wordt de wijziging of wens gedeeld met alle klanten van Opdrachtnemer (middels bijvoorbeeld een klantenforum) en getoetst of de wens of wijziging breed genoeg gedragen wordt om op te nemen in het Upgradebeleid.

3.10 Derdenprogrammatuur

In het geval Opdrachtnemer gebruik maakt van Derdenprogrammatuur dient Opdrachtnemer een beschrijving op te leveren van de gebruikte Derdenprogrammatuur. Daarnaast dient opdrachtnemer een Operational Service Level (OLA) af te sluiten met de Leverancier(s) van de Derdenprogrammatuur waarin dezelfde servicelevels worden opgenomen als in deze SLA. Opdrachtnemer hanteert dezelfde KPIs voor Derdenprogrammatuur als voor de eigen dienst van Opdrachtnemer.

4. Verantwoordelijkheden randvoorwaarden en uitgangspunten

4.1 Organisatorische gevolgen van uitbesteding van ICT processen

Uitbesteding leidt in eerste instantie tot een reductie van ICT-processen en de daaraan verbonden werkzaamheden voor de opdrachtgever.

Echter, de totstandkoming van een uitbestedingsrelatie tussen de gemeente en opdrachtnemer leidt ook tot het ontstaan van nieuwe beheertaken.
De uitbesteding van een ICT-proces leidt er in ieder geval toe dat de directe operationele werkzaamheden rond het proces op de opdrachtnemer overgaan. In het verlengde daarvan dient er echter een gemeentelijke beheerorganisatie ingericht te worden om enerzijds in de communicatie met de opdrachtnemer te kunnen voorzien en anderzijds het door de opdrachtnemer toegezegde normniveau te controleren. Zeker als een organisatie meer delen van het ICT-proces aan verschillende opdrachtnemers heeft uitbesteed, is governance via een gemeentelijke beheerorganisatie op basis van een door beide partijen getekende Service Level Agreement (verder: SLA) noodzakelijk.

4.2 Verhouding opdrachtgever en opdrachtnemer (eindverantwoordelijkheid en verantwoordelijkheid)

Het doel van deze SLA is daarmee het vastleggen van en sturen op een verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever (gemeente Midden-Groningen) enerzijds en de Opdrachtnemer (leverancier) anderzijds. Daarbij worden het uitvoeren en beheren van bepaalde ICT-processen uitbesteed door de opdrachtgever naar de opdrachtnemer. Dit is bijvoorbeeld het geval bij afnemen van een SaaS (Software as a Service) dienst het geval.
Dit uitbesteden van ICT-processen leidt slechts tot een overdracht van taken en verantwoordelijkheden. De eindverantwoordelijkheid voor de ICT-processen, inclusief de beveiligingsaspecten, kan niet worden overgedragen. Ook de ICT-processen die zijn uitbesteed, blijven verbonden met de gemeente, de opdrachtgever. De kwaliteit van het uitbestede ICT-proces en de producten die daaruit voortvloeien, behouden namelijk een directe invloed op het functioneren van de gemeentelijke bedrijfsprocessen.
Daarmee is de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer in relatie tot functioneren van de gemeentelijke werkprocessen die van eindverantwoordelijke en verantwoordelijke. Dit betekent dat de opdrachtgever de uitvoering van de aan de opdrachtnemer uitbestede ICT werkprocessen dient te monitoren en waar nodig bij machte moet zijn deze bij te sturen. Daar tegenover staat dat de opdrachtnemer mag verwachten dat de opdrachtgever, de benodigde voorwaarden schept waarin

de opdrachtnemer de ICT werkprocessen kan uitvoeren, hierover kan rapporteren en daarbij kan samenwerken met de beheerorganisatie van de opdrachtgever.

Deze SLA beschrijft per sturingsaspect de gemaakte onderlinge afspraken over te leveren prestaties, rapportage, informatiebeveiliging en verantwoordelijkheid.

4.3 Voorwaarden

De opdrachtgever (gemeente Midden-Groningen) is vanuit haar publieke taak gebonden aan verschillende wet- en regelgeving omtrent het omgaan (verwerken en bewaren) met informatie en in het bijzonder met persoonsgegevens. De informatie en data die in deze ICT-werkprocessen worden verwerkt, moeten zorgvuldig en vertrouwelijk worden verwerkt volgens de regels van de Archiefwet (borging en ontsluiting van informatie) en de systemen waarin dat gebeurt, moeten voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving van ISO 27001 en UAVG. In de praktijk wordt hiervoor de meest recente versie van de GIBIT (bij schrijven is dit GIBIT 2025) gebruikt als verplicht kader. Deze wordt ondertekend door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer als onderdeel van het afsluiten van de dienstenovereenkomst

Vanuit dat kader moet met de opdrachtgever eenduidig worden afgesproken hoe de opdrachtnemer dit borgt bij het uitvoeren van de uitbestede ICT-processen als onderdeel van de dienstenovereenkomst. De opdrachtgever moet de in de GIBIT genoemde aspecten terugzien in de SLA met de opdrachtnemer.
Concreet betekent dit dat duidelijk afgesproken moet zijn:

- wie eigenaar is van de software (leverancier bij SaaS dienst)
- wie eigenaar is van de verwerkte en opgeslagen data in de applicatie of dienst (ten aller tijde de opdrachtgever; gemeente Midden-Groningen)
- Mogelijk van dataportabiliteit (mogelijk alle opgeslagen en verwerkte data van de opdrachtgever in de dienst of applicatie; export mogelijk in industriestandaard formats (machineleesbaar).
- Hosting van de dienst, de databases en de verwerking van de data op servers in datacenter op EER grondgebied.
- Exit voorwaarden; afspraken over termijn en manier van dataoverdracht bij het beeindigen van de dienstenovereenkomst.

4.4 Randvoorwaarden

Opdrachtnemer kan de diensten zoals deze in de SLA beschreven zijn alleen verlenen indien en voor zover er is voldaan aan de volgende randvoorwaarden:

- Borging van bedrijfsprocessen
- Algemene structuur en kwaliteit van de beheersorganisatie

- Periodieke audit van het functioneren van de beheersorganisatie
- Beschikbaarheid van de help/servicedesk
- Reikwijdte en deskundigheid van de help/servicedesk
- Incidentmanagement en response (en escalatie):
    - afhandeling incidenten
    - afhandeling calamiteiten
- Wijzigingsbeheer
- Rapportage van werkzaamheden van de help/servicedesk
- Procedures voor service management
- Rapportage van werkzaamheden service management
- Controle van toegezegde dienstenniveaus
- Rapportage over kwaliteit van de dienstverlening
- Logische toegangsbeveiliging
    - Algemene kwaliteit van de logische beveiliging
    - Periodieke audit van de kwaliteit van de logische beveiliging
    - Classificatie
    - Functiescheiding
    - Beheer gebruikersrechten
    - Autorisatiematrix
- Communicatieafspraken
    - Uitzonderingen en klachten
    - Communicatie in geval van escalaties
    - Communicatie in geval van geschillen
- Tevredenheidonderzoeken
- Servicebeoordelingen

4.5 Taken & verantwoordelijkheden

Plichten van de opdrachtnemer
Hier worden de eisen beschreven, zoals overeengekomen met de gemeente, waaraan de dienstverlener dient te voldoen.

- Onmiddellijk melden van overschrijding van dienstenniveaus van kritieke processen
- Onmiddellijk melden van beveiligingsinbreuken
- Testen van wijzigingen en opleveren van testrapportages
- Installeren van Upgrades en Updates
- Het bewaren en ter beschikking stellen van loggegevens
- Het uitvoeren van een audit van de Dienstverlening
- Opleveren dienstenrapportages

Plichten van de opdrachtgever

- Contactpersonen communiceren (ook voor escalatiemodel)
- Afspraken maken over Beschikbaarheid van contactpersonen
- Communicatieafspraken (overlegstructuren)
- Escalatiemodel bij problemen of conflicten
- Doorgeven wijzigingen die van invloed zijn op de dienst
- Het uitvoeren van functioneel beheer

5. Kosten

5.1 Kosten Dienstverlening

Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Aanvullende kosten voor uitvoer van wijzigingen kunnen worden opgenomen in het prijzenblad, welke onderdeel is van de overeenkomst.

6. Communicatie

6.1 Lijncommunicatie

Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Deze communicatie vindt plaats op diverse niveaus. Om het contract goed te kunnen beheren wijzen partijen per niveau een vast contactpersoon als aanspreekpunt.

6.2 Overlegvormen en frequentie

Goede samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vereist elkaar goed 'kennen' en blijven kennen. Met andere woorden, partijen kennen elkaars ontwikkelingen en behoeften. Daarmee wordt geborgd dat het proces van Opdrachtgever en de Applicatie(ontwikkeling) van Opdrachtnemer op elkaar afgestemd blijven. Hiertoe vindt op regelmatige basis afstemming plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

strategisch

Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
Directeur en/of contracteigenaar en/of contractmanager /I-adviseur	Directeur/accountmanager	1x per jaar	▪ Klanttevredenheid ▪ Evaluatie samenwerking/ contract ▪ Langetermijnvisie ▪ Evaluatie kengetallen ▪ Financieel resultaat ▪ Indien van toepassing, contract updating ▪ Facturering ▪ Relevante ontwikkelingen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ▪ Ontwikkelingen in de markt ▪ Managementrapportage

Tactisch

Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
Contractmanager ICT en/of informatiemanager	Service Manager en/of Accountmanager	4x per jaar	▪ Relevante ontwikkelingen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ▪ Evaluatie contract ▪ Beleid en doelstellingen ▪ Contractbeheer en mutatiebeheer

			▪ Informatie/escalaties vanuit het operationeel overleg ▪ Kwaliteitsbeheersing ▪ Klantbeleving ▪ Facturatie ▪ Innovatie- en besparingsmogelijkheden ▪ Prijsindexering ▪ wenswijzigingen ▪ Service level agreement wijzigingen en KPI's

Operationeel

Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
Servicedeskmanager en/of functioneel beheerder(s)	Servicedeskmedewerker en/of servicedeskmanager	1x per zes weken	▪ algemeen (dagelijkse gang van zaken) ▪ kwaliteit Dienstverlening (rapportages, trends) ▪ klachten en reacties (Correctief en preventief) ▪ meldingen (opvolging, trendontwikkeling) ▪ Diverse ondersteuningsvragen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging inclusief afsprakenlijst voor elk overleg. Het verslag wordt binnen vijf (5) Werkdagen na het overleg digitaal aangeleverd bij de Opdrachtgever (contractmanager).

6.3 Escalatiematrix

Onderstaande personen hebben contact over uitvoering van de Hoofdovereenkomst en de SLA. Indien een Incident op het niveau van het operationele werkveld niet naar tevredenheid van Opdrachtgever of Opdrachtnemer wordt afgehandeld, kunnen beide partijen conform het onderstaande schema escaleren:

Niveau	*Vertegenwoordiger Opdrachtgever*	*Vertegenwoordiger Opdrachtnemer*
1 – Operationeel	Functioneel beheer Tel: e-mail:	Servicedesk(manager) Tel: e-mail:
2 – Tactisch	Informatieadviseur Tel: e-mail:	Accountmanager Tel: e-mail:
3 – Strategisch	Directeur /Teamleider/informatiemanager Tel: e-mail:	Directeur Tel: e-mail:

Partijen houden dit overzicht in onderlinge afstemming actueel.

7. Informatiebeveiliging en privacy

7.1 Informatiebeveiliging

Informatieveiligheid gaat over het beschikbaar, integer en vertrouwelijk (BIV) houden van persoons- en bedrijfsgegevens van de opdrachtgever. De opdrachtnemer neemt hiervoor de benodigde beveiligingsmaatregelen op het gebied van personeel, organisatie en techniek in overeenstemming met de code voor informatiebeveiliging ISO27002 en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid basisbeveiligingsniveau 2.

7.2 Third Party Mededeling

De opdrachtnemer is ISO27001 gecertificeerd. Jaarlijks levert de opdrachtnemer kosteloos aan opdrachtgever een Third Party Mededeling (TPM) over de gehele oplossing. De voorwaarde is dat dit een ISAE 3000 of ISAE 3402 verklaring is van een gecertificeerde auditor.

7.3 Rapporteren over informatiebeveiligingsincidenten

Een informatiebeveiligingsincident zorgt ervoor dat de Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens van de opdrachtgever wordt verstoord.

Eén keer per kwartaal rapporteert de opdrachtnemer over de informatiebeveiligingsincidenten die betrekking hebben op de BIV van de gegevens van de opdrachtgever. In de rapportage beschrijft de opdrachtnemer inhoudelijk op hoofdlijn wat het Incident betrof, wat de respons is geweest, binnen welke termijn het Incident is opgelost en welke maatregelen er zijn getroffen om het risico op BIV-Verstoring in de toekomst te voorkomen.

Bij major informatiebeveiligingsincidenten informeert de opdrachtnemer direct de Chief Information Security Officer (CISO) van de opdrachtgever. Bij major Incidenten valt te denken aan:
Openbaarmaking van vertrouwelijke persoons- en bedrijfsgegevens van de opdrachtgever
Vermissing of diefstal van bedrijfsmiddelen van opdrachtnemer waarop gegevens van opdrachtgever staan opgeslagen
Besmetting met schadelijke software zoals malware of een virus
Een aanval op de ICT-infrastructuur
Een Storing in hardware door stroomuitval, brand of water

7.4 Backupvereisten en bewaartermijnen

De opdrachtgever wil dataverlies tot een minimum beperken. Dit betekent dat de opdrachtnemer minimaal de 3-2-1 backupstrategie toepast. Dit omvat 3 kopieën van de data; 2 Back-up kopieën op 2 verschillende locaties en 1 kopie offsite.

De backup data dient beveiligd te zijn middels encryptie, isolatie van productie (middels bijvoorbeeld Air-gap) en minimaal gebruikmakend van 2-factor authenticatie om toegang te krijgen tot de management portal van het Back-up pakket. Er dient adequate logging aanwezig te zijn waarbij aangetoond kan worden dat de backups succesvol zijn uitgevoerd. Opdrachtnemer levert aan opdrachtgever samen met kwartaalrapportage over de beveiligingsincidenten aantoonbaar bewijs dat er periodiek (op zijn minst 1x per kwartaal) een restore test is uitgevoerd. De uitkomsten van de tests en de opvolging ervan worden schriftelijk vastgelegd.

Het maximale dataverlies, restoretijd en bewaartermijnen zijn gekoppeld aan de geldende wet- en regelgeving die van toepassing is/zijn op het (de) proces(sen) dat met het informatiesysteem wordt ondersteund waarbij minimaal een BBN-2 niveau (max 24 uur dataverlies, en maximaal 48 uur restoretijd) gehanteerd wordt. Retentietijd van een Back-up is minimaal 3 maanden.

7.5 Bescherming persoonsgegevens

Als verwerking van de privacygevoelige informatie plaatsvindt, wordt dit vastgelegd in een Verwerkersovereenkomst. Standaard Verwerkersovereenkomst van IBD/VNG wordt gehanteerd.

7.6 Geheimhouding

Het is Opdrachtgever en zijn Gebruikers verboden tot het openbaar maken of aan derden beschikbaar stellen van de vernomen informatie zonder toestemming van de eigenaar van de informatie. Hieronder vallen ook schermafdrukken, instructies, Documentatie en handleidingen.

8. Beëindiging

Wanneer de hoofdovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer eindigt of wordt ontbonden start het beëindigingsproces. De opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van de overeenkomst alle data (inclusief meta-data) uit de softwareoplossing in een origineel, gangbaar en duurzaam bestandsformaat en in logische samenhang, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtgever vernietigt. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging, binnen één maand na bevestiging van overdracht.

8.1 Beëindigingsproces

In verband met het hierboven bedoelde overdracht naar een nieuwe Leverancier kan Opdrachtgever van de Opdrachtnemer eisen dat deze tijdens een overbruggingsperiode (van minimaal drie (3) maanden) de Dienstverlening onvoorwaardelijk en volledig volgens de hoofdovereenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever dient dit verzoek schriftelijk en niet later dan drie (3) maanden voor einddatum van de hoofdovereenkomst, aan Inschrijver te doen. Opdrachtnemer dient aan dit verzoek onvoorwaardelijk, en volledig gehoor te geven.

Het beëindigingsproces dient alle stappen die in de GIBIT 2025, artikel 27, zijn beschreven te bevatten. Tijdens het beëindigingsproces gelden de Servicelevels zoals beschreven in hoofdstuk 3 van deze SLA.

Bijlage 1 – Begrippen en definities

- **Acceptatie**: de formele goedkeuring van (onderdelen van) de ICT Prestatie, afzonderlijk en in samenhang met elkaar, door middel van een succesvol uitgevoerde (integrale) Acceptatieprocedure.

- **Acceptatieprocedure**: de testprocedure waarmee kan worden aangetoond dat de ICT Prestatie geen Gebrek(en) bevat.

- **Applicatie**(s): De programmatuur die onderwerp is van de Overeenkomst en welke aan de Opdrachtgever ter beschikking wordt/worden gesteld.

- **Applicatielandschap**: het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen die voor de Opdrachtgever de geautomatiseerde informatievoorziening vormt waarbinnen de ICT Prestatie ingepast wordt.

- **Back-up**: het veiligstellen van data (gegevens en/of Programmatuur) door middel van het laden van deze data op een Back-up medium.

- **Beschikbaarheid**: de mate waarin de ICT Prestatie daadwerkelijk beschikbaar is voor Opdrachtgever en gebruikt kan worden.

- **Correctief Onderhoud:** het opsporen en herstellen door Leverancier van Gebreken die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Leverancier anderszins bekend zijn geworden.

- **Derdenprogrammatuur**: Programmatuur waarvan zowel (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij Leverancier en/of een aan Leverancier gelieerde vennootschap rusten als (b) waarbij Leverancier niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan/wijzigingen in die Programmatuur af te dwingen.

- **Dienstverlening**: de diensten die aan Opdrachtgever worden geleverd vanaf de ICT-Infrastructuur van de Opdrachtnemer. De omschrijving van de diensten staat in de dienstbeschrijving.

- **Documentatie**: de Documentatie als bedoeld in artikel 14 van de GIBIT-voorwaarden.

- **Functieherstelttijd**: de periode gelegen tussen het moment waarop een

Gebrek bij Leverancier wordt gemeld en het moment waarop dit is verholpen.

- **Gebrek**: Het niet of niet volledig voldoen van de ICT Prestatie aan het Overeengekomen gebruik.

- **Gebruiker**: een persoon die gebruik maakt van de informatiesystemen van de Opdrachtgever.

- **GIBIT-voorwaarden 2025:** de onderhavige Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, zoals vastgesteld door de VNG.

- **Hosting**: het door Leverancier door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de ICT Prestatie.

- **ICT-Infrastructuur**: is het geheel van technische ICT-voorzieningen (o.a. de hardware, datacommunicatiefaciliteiten en systeemsoftware) dat nodig is voor het leveren van de overeengekomen diensten.

- **ICT Prestatie**: alle door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren goederen, waaronder zaken, Gebruiksrechten en diensten.

- **Incident**: Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van de Applicatie(s).

- **Innovatief Onderhoud**: het beschikbaar stellen door Leverancier aan Opdrachtgever van Upgrades van de ICT Prestatie.

- **Interoperabiliteit**: functionaliteit van de ICT Prestatie om gegevens uit te kunnen wisselen met of anderszins samen te kunnen werken met andere onderdelen van het gemeentelijke Applicatielandschap.

- **Kantooruren**: Werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur, uitgezonderd de officieel in Nederland erkende feestdagen.

- **Koppeling**: de systematiek voor uitwisseling van gegevens tussen enerzijds de ICT Prestatie en anderzijds (onderdelen van) het gemeentelijke Applicatielandschap.

- **KPI**: een kwantitatief kenmerk die bijvoorbeeld uitdrukt hoe lang over iets gedaan mag worden of hoe vaak iets mag voorkomen, bijvoorbeeld afhandeling van Incidenten binnen de Reactie- en Functiehersteltijd.

- **Maatwerkprogrammatuur:** specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.

- **Leverancier**: de partij waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst gesloten heeft.

- **Melding**: doorgegeven Incident, klacht, verzoek of vraag aan de helpdesk van Opdrachtnemer.

- **Onderhoud**: Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Innovatief Onderhoud, Adaptief Onderhoud en gebruikersondersteuning, een en ander voor zover overeengekomen en zoals nader uitgewerkt in de GIBIT 2025, de Overeenkomst en de SLA.

- **Adaptief Onderhoud:** Onderhoud om wijzigingen moeten worden doorgevoerd in een systeem om te blijven voldoen aan veranderingen in de verwerking van gegevens of nieuwe / gewijzigde requirements, dan is er sprake van adaptief onderhoud.
  Deze wijzigingen kunnen van binnen de organisatie komen, maar ook veroorzaakt worden door bijvoorbeeld wetswijzigingen.

- **Opdrachtgever**: de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.

- **Opdrachtnemer**: een rechtspersoon die tegen een vergoeding afgesproken (ICT) diensten levert aan de opdrachtgever.

- **Overeenkomst**: de afspraken tussen Opdrachtgever en Leverancier met betrekking tot de levering van de ICT Prestatie, in de vorm van een ondertekende offerte of de ondertekende overeenkomst, waarvan de GIBIT 2025 onderdeel uitmaakt.

- **Operational Level Agreement (OLA):** Een OLA definieert afhankelijkheden en verantwoordelijkheden binnen interne en externe oplosgroepen.

- **Patch (Update)**: een Update waarin problemen opgelost worden die niet kunnen wachten op een volgende Release.

- **Performance**: de gemiddelde responsetijd van de Applicatie(s) van opdrachtnemer van verzoek tot aan een reactie van het systeem.

- **Personeel**: de door partijen bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/ of hulppersonen.

- **Prestatienorm**: Opdrachtnemer garandeert per overeengekomen Applicatie/ Dienst(verlening) dat gedurende een kwartaal ten minste het genoemde percentage van de gevallen de betreffende KPIs behaald worden.

- **Preventief Onderhoud:** het treffen van maatregelen door Leverancier ter voorkoming van Gebreken en andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van Dienstverlening, al dan niet door het ter beschikking stellen van Updates.

- **Programmatuur**: het geheel van de door Leverancier te leveren Programmatuur (software). Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaard-, Derden- of Maatwerkprogrammatuur.

- **Reactietijd**: de tijd waarbinnen Leverancier op een Melding door Opdrachtgever van een Gebrek en andere verzoeken van Opdrachtgever om Dienstverlening adequaat moet reageren.

- **Release (upgrade)**: Een complete nieuwe versie van de software; een Release bevat alle Programmatuur van de Applicatie, zowel nieuwe functionaliteit als Programmatuurwijzigingen waarin softwarefouten zijn opgelost.

- **Servicelevels**: ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van Dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen en prestatienormen zoals Reactie- en Functieherstelltijden.

- **Standaardprogrammatuur**: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.

- **SaaS:** Applicatie(s) die is/zijn geïnstalleerd op de ICT-infrastructuur van Opdrachtnemer op een door Opdrachtnemer gekozen locatie door middel van remote toegang aan meerdere opdrachtgevers tegelijk.

- **Storing/Verstoring:** een direct aan de (SaaS) Applicatie toe te wijzen probleem dat het normale gebruik van de Applicatie belemmert, of het anderszins niet-conform specificaties als beschreven in de Overeenkomst functioneren van de (SaaS) Applicatie

- **Update(s)** (patch): een Patch/Update waarin problemen opgelost worden die niet kunnen wachten op een volgende Release/Upgrade.

- **Upgrade(s)** (release): Een complete nieuwe versie van de software; een Release bevat alle Programmatuur van de Applicatie, zowel nieuwe functionaliteit als Programmatuurwijzigingen waarin softwarefouten zijn opgelost.

- **Verwerkersovereenkomst**: de bij de Overeenkomst gevoegde Verwerkersovereenkomst, althans bij gebreke daarvan de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) tot standaard verklaarde Standaard Verwerkersovereenkomst, zoals beheerd door de Beheergroep VWO van de VNG.

- **Werkdag**: maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen.

Bijlage 2 – Aanvullende aandachtspunten GIBIT 2025

Deze bijlage is een invul- en controlelijst. De verplichtingen gelden voor zover zij passen bij de ingekochte ICT-prestatie en in de overeenkomst zijn vastgelegd. Bij tegenstrijdigheid beoordelen partijen de contractuele rangorde.

Algoritmen en AI (artikelen 13 en 14)

Leg vast of algoritmische toepassingen of AI-systemen onderdeel zijn van de dienst. Beschrijf dan het doel, de gebruikte gegevens, transparantie, toetsing, menselijke controle en de relevante verplichtingen.

Softwarecomponenten (artikel 25)

Leg vast of een Software Bill of Materials (SBOM), een overzicht van gebruikte softwarecomponenten, moet worden geleverd en hoe deze actueel blijft.

Gegevens en toegangsrechten (artikel 22)

Leg afspraken vast over toegang tot data, autorisaties, exportformaten, bewaartermijnen en verwijdering.

Informatiebeveiliging en incidenten (artikel 32)

Beschrijf de beveiligingseisen, meldroutes, contactpersonen en samenwerking bij ernstige incidenten, waaronder waar toepasselijk contact met het CSIRT.

Archivering (artikel 33)

Leg vast hoe gegevens worden bewaard, beschermd, geëxporteerd en overgedragen aan het archiefsysteem van de gemeente.

Cloud en dienstverlening op afstand (artikelen 34–39)

Leg afspraken vast over beschikbaarheid, onderhoud, continuïteit, gegevensopslag en periodieke onafhankelijke verklaringen.

Exit en overgang (artikel 29)

Werk een exit-plan uit met taken, planning, kosten, overdracht van data, beperkte voortzetting en eventueel verlengd gebruik.

Open source (artikelen 40–43)

Controleer bij maatwerkprogrammatuur of de afspraken over open source, rechten en een repository van toepassing zijn.
Controle vóór ondertekening: verifieer de definitieve artikelen, de toepasselijke GIBIT-documenten, de contractuele rangorde en alle dienstspecifieke invulvelden. Deze bijlage vervangt geen juridische beoordeling.