

# SLA Open Webconcept

## De BedrijfsvoeringsPartner

Door [REDACTED] Yard B.V.

© Copyright 2024, Yard

Alle informatie in dit document is en blijft eigendom van Yard. Dit document wordt verstrekt in strikt vertrouwen, en zal noch geheel, noch gedeeltelijk worden verveelvoudigd, ter inzage worden gegeven aan derden, of worden aangewend voor enig ander doel dan de beoordeling van dit document. Yard zal de in het kader van dit document ontvangen informatie op gelijke wijze strikt vertrouwelijk behandelen. Deze beperkingen hebben een commerciële achtergrond en zijn geenszins bedoeld om hoe dan ook het zakelijk overleg over dit document te

## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>Gegevens</b>	<b>3</b>
1. Inleiding	4
2. Diensten	4
3. Service window	4
4. Hosting van de website	5
5. Huidige website applicaties	7
6. Kosten dienstverlening	7
7. Herziening van de SLA	7
8. Onderhoud	8
9. Updates van het CMS	8
10. Extra plugins	9
11. Responsetijden	10
12. Bereikbaarheid	12
13. Compensatievergoeding	12
14. Informatiebeveiliging	13
15. Contactpersonen	13
16. Overlegstructuur	13
17. Ondertekening	15

## Gegevens

### Gegevens

Datum: 5 juli 2023  
Opdrachtgever: De BedrijfsvoeringsPartner  
Opdrachtnemer: Yard Digital Agency BV

### Contactinformatie

Contactpersoon:   
E-mailadres: @yard.nl  
Telefoonnummer: 030 234 10 20  
Bezoekadres: Beneluxlaan 6  
3527 HT Utrecht

## 1. Inleiding

Deze overeenkomst beschrijft de dienstverlening voor optimale beschikbaarheid en ondersteuning van de online tools & websites die De BedrijfsvoeringsPartner (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk) bij Yard in beheer heeft, zie hiervoor de alinea "huidige onderdelen".

## 2. Diensten

De dienstverlening van Yard omvat de volgende onderdelen:

- 
- Support (Telefonisch en via ons supportstelsysteem)
- Sparren met je projectmanager en andere experts van Yard
- Gratis toegang tot relevante kennissessies

De verantwoordelijkheden zijn in het bijgevoegde verwerkersovereenkomst document beschreven.

## 3. Service window

- 

- 




## 4. Hosting van de website



Op deze servers worden

alleen de websites van de gemeentes geplaatst. Het betreft een server voor:

1. de OpenPDC
2. de Database
3. de OpenPub
4. de Portal
5. PWA

De kosten van deze servers worden door de Gemeente  in rekening gebracht.





## Over True

True is onze partner op het gebied van hosting. True faciliteert een privaat, wereld dekkend netwerk met veelvuldige verbindingen naar hoogwaardige Internet Exchanges en Transit providers.

Daarnaast is True ISO 27001:2013, ISO 9001:2008 en NEN 7510 gecertificeerd. Voor meer informatie kunt u kijken op [www.true.nl](http://www.true.nl).

## Over Yard

Yard levert hoogwaardige digitale advies, ontwerp en ontwikkeldiensten aan overheden, verenigingen en zorg & welzijn. Yard is ISO 27001 en ISO 9001 gecertificeerd. Voor meer informatie kunt u kijken op [www.yard.nl/over-yard/](http://www.yard.nl/over-yard/).

## 5. Huidige website applicaties

### Websites

- Website Gemeente Barendrecht
- Website [redacted] T
- Website [redacted]
- Subsite PWA Gemeente Barendrecht

### Dataservices

- OpenPub (publicaties)
- OpenPDC (producten en diensten catalogus)

## 6. Kosten dienstverlening



Bij nieuwe onderdelen of uitbreiding van bestaande onderdelen bespreken opdrachtgever en Yard de aanpassing van de kosten.

De kosten bedragen maandelijks:

[redacted]	[redacted]	[redacted]	T
SLA PWA Gemeente Barendrecht	[redacted]	G	K
[redacted]	[redacted]	[redacted]	K

## 7. Herziening van de SLA

Minimaal drie maanden voor start van het nieuwe contractjaar bespreken we eventuele herziening van de SLA. Gedurende het jaar kan zowel de opdrachtgever als Yard om herziening van de SLA verzoeken. Alleen in onderlig overleg en na (schriftelijk) akkoord van beide partijen is het mogelijk om de SLA te herzien.



## 8. Onderhoud



K

### Het internet is continu aan verandering onderhevig

Het internet is continu aan verandering onderhevig omdat systeemsoftware en browsersoftware periodiek wordt bijgewerkt door externe partijen als Microsoft, Google, Apple (en de fabrikanten van de besturingssystemen zoals Android, iOS, etc). Ook komen er steeds nieuwe apparaten op de markt waarop de website moet werken.

## 9. Updates van het CMS



K



K

## 10. Extra plugins

K

## 11. Responsetijden

Yard biedt de opdrachtgever op werkdagen tijdens kantooruren ondersteuning bij het gebruik van de dienst(en).

[Redacted]

[Redacted] De opdrachtgever wordt bij spoed geadviseerd om binnen kantoor tijden (maandag tm vrijdag van 8.30 tm 17.30 uur) telefonisch met het reguliere nummer van Yard contact op te nemen en buiten kantoor tijden contact op te nemen met [Redacted]

[Redacted] of [Redacted] Indien de opdrachtgever een vermeend gebrek in een dienst meldt bij Yard, zal Yard de melding onderzoeken en classificeren volgens onderstaande tabel:

[Redacted Table]

Yard zal meldingen onderzoeken en, indien de melding een werkelijk gebrek betreft, zich inspannen om het gebrek te herstellen binnen de tijden van onderstaande tabel:

[Redacted Table]

*NB: Bovenstaande uren betreft kantooruren. De kantooruren van Yard zijn van 8.30 uur tot 17.30 uur. Meer informatie over de bereikbaarheid staat in hoofdstuk 3. Service Window.*

## Buiten kantoor tijden

In geval van een melding proberen we op best

effort adequaat te handelen. Denk hierbij aan het volledig offline zijn van de omgeving.

Het is mogelijk om een uitgebreidere SLA met Yard overeen te komen. De extra kosten van de aanvullende wensen wenst Yard graag in een persoonlijk gesprek af te stemmen om tot een passend voorstel te komen.

## Contactlijst

De BedrijfsvoeringsPartner en de organisaties die de BedrijfsvoeringsPartner ondersteund mogen een telefonische- of e-mailmelding plaatsen. Yard maakt hierin geen onderscheid. Let wel: bij calamiteiten kunnen wij het snelst bij telefonisch contact handelen.

Standaard worden hier de contactpersonen gedurende het

project voor aangemeld. Het is voor de opdrachtgever mogelijk om één of meerdere accounts bij Yard aan te vragen.

## Escalaties

Indien het proces volgens de opdrachtgever niet volledig naar wens verloopt zijn de volgende trapsgewijze escalaties mogelijk:

1. Contactpersoon van de opdrachtgever: [redacted]
2. de opdrachtgever kan haar vaste contactpersoon van Yard benaderen;
3. de opdrachtgever kan de [redacted] binnen Yard benaderen;
4. de opdrachtgever kan de [redacted] benaderen.

Enkele voorbeelden van escalaties zijn:

- een supportcase niet tijdig en of onvolledig naar wens wordt opgepakt;
- een supportcase is te hoog ingeschat;
- het contact met de project manager is niet optimaal;

- de website is vaak niet bereikbaar;
- het product zoals opgeleverd voldoet niet aan de verwachtingen.

## 12. Bereikbaarheid

Yard garandeert voor de website van de gemeente een bereikbaarheid van [redacted] op jaar basis. Dit geldt voor alle opgeleverde applicaties (OpenPDC, Portal, Subsite(s), OpenPub en PWA). [redacted]

[redacted] Indien een applicatie deze aantallen overschrijdt, treedt de compensatievergoeding (zie artikel 13) in werking en heeft de opdrachtgever recht op een vergoeding.

## 13. Compensatievergoeding

Indien de bereikbaarheid (zie artikel 12) overschreden wordt, heeft de opdrachtgever recht op de volgende compensatievergoeding:

- [redacted]
- [redacted]
- Er vindt geen compensatie plaats, indien er sprake is van een natuurramp en of terroristische aanslag of andere overmacht.
- De verrekening van de vergoeding vindt plaats op jaarbasis en wordt verrekend door middel van een creditnota.
- De totale compensatie in een jaar zal nooit meer bedragen dan [redacted]

## 14. Informatiebeveiliging

Indien er gebruik wordt gemaakt van een omgeving met DigiD aansluiten, ontvangt de opdrachtgever jaarlijks een update van Yard over de stand van zaken omtrent informatiebeveiliging (TPM). Deze update bestaat uit eventuele incidenten en ontwikkeling. Deze update lichten we mondeling toe.

Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt Yard toegangsbeheer logs van het CMS. Dit verzoek loopt via het supportstelsysteem van Yard.

Yard beschikt over een ISO 27001 certificering. Deze certificering wordt jaarlijks ge-audit. Yard levert op verzoek van de opdrachtgever de resultaten van de certificering/ audit. Dit verzoek loopt via het supportstelsysteem van Yard.

## 15. Contactpersonen

- Contactpersonen: [redacted] en [redacted]
- Contactpersoon Yard: [redacted]

## 16. Overlegstructuur

Iedere drie maanden vindt er een algemeen overleg plaats met alle Yard OWC-gemeenten. Hierin wordt relevant kennis en ontwikkeling gedeeld. Medewerkers die betrokken zijn bij de website zijn van harte uitgenodigd.

K

Nieuw te ontwikkelen projecten worden vooraf afgestemd met de Project Manager. De Operationeel Manager blijft nauw betrokken bij strategische projecten.

Tijdens fieldlabs werken de BedrijfsvoeringsPartner en Yard samen met andere OWC-gemeenten aan nieuwe ontwikkelingen. Hierin wordt duidelijk afgestemd wie wat doet en wat er uiteindelijk opgeleverd wordt.

## 17. Ondertekening

Hierbij verklaren partijen zich akkoord met deze SLA.

Met ondertekening wordt de verplichting tot levering en afname geformaliseerd.

Op deze SLA zijn de GIBIT 2020 voorwaarden van toepassing. Eventuele (Algemene) voorwaarden van de inschrijver worden uitdrukkelijk buiten toepassing verklaard. Deze vindt u als bijlage bij deze offerte. Yard B.V. conformeert zich aan de versterkte inkoopvoorwaarden van de BedrijfsvoeringsPartner.

### Namens Opdrachtgever

Naam :

Functie :

Datum : 22-02-2024

Plaats : Barendrecht

Handtekening



### Namens Yard Digital Agency B.V.

Naam :

Functie :

Datum : 5 juli 2023

Plaats : Utrecht

Handtekening





# Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

<b>Legenda verwijzing</b>	<b>Artikel verwijzing</b>	<b>Uitzonderingsgrond</b>
<b>Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden</b> <b>De openbaarmaking van deze informatie:</b>		
<b>A</b>	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
<b>B</b>	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
<b>C</b>	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
<b>D</b>	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
<b>E</b>	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
<b>Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden</b> <b>Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:</b>		
<b>F</b>	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
<b>G</b>	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
<b>H</b>	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
<b>I</b>	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
<b>J</b>	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
<b>K</b>	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
<b>L</b>	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
<b>M</b>	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
<b>N</b>	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
<b>O</b>	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
<b>P</b>	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
<b>Q</b>	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
<b>Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen</b> <b>De informatie uit documenten betreft:</b>		
<b>R</b>	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
<b>S</b>	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

# Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

<b>Legenda verwijzing</b>	<b>Artikel verwijzing</b>	<b>Uitzonderingsgrond</b>
<b>Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden</b> <b>De openbaarmaking van deze informatie:</b>		
<b>A</b>	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
<b>B</b>	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
<b>C</b>	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
<b>D</b>	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
<b>E</b>	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
<b>Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden</b> <b>Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:</b>		
<b>F</b>	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
<b>G</b>	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
<b>H</b>	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
<b>I</b>	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
<b>J</b>	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
<b>K</b>	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
<b>L</b>	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
<b>M</b>	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
<b>N</b>	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
<b>O</b>	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
<b>P</b>	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
<b>Q</b>	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
<b>Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen</b> <b>De informatie uit documenten betreft:</b>		
<b>R</b>	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
<b>S</b>	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen

# Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

<b>Legenda verwijzing</b>	<b>Artikel verwijzing</b>	<b>Uitzonderingsgrond</b>
<b>Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden</b> <b>De openbaarmaking van deze informatie:</b>		
<b>A</b>	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
<b>B</b>	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
<b>C</b>	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
<b>D</b>	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
<b>E</b>	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
<b>Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden</b> <b>Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:</b>		
<b>F</b>	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
<b>G</b>	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
<b>H</b>	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
<b>I</b>	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
<b>J</b>	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
<b>K</b>	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
<b>L</b>	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
<b>M</b>	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
<b>N</b>	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
<b>O</b>	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
<b>P</b>	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
<b>Q</b>	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
<b>Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen</b> <b>De informatie uit documenten betreft:</b>		
<b>R</b>	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
<b>S</b>	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen