



Service Level Agreement SRO - <Opdrachtnemer>

Datum	: [datum]
Auteur	:
Versie	: [versie]
Aanbesteding	:

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	2
1.1. Algemeen.....	2
1.2. Dienst.....	2
1.3. Geldigheidsduur	2
1.4. Voorbehoud	2
1.5. Ondertekening	2
2. Organisatie	3
2.1. Overlegorganisatie	3
2.2. Overlegfrequenties	3
2.3. Communicatie.....	4
3. Gedrag van het systeem	5
3.1. Beschikbaarheid van de functionaliteit.....	5
3.2. Performance van de functionaliteit	5
3.3. Onderhoud.....	5
3.3.1. Correctief onderhoud (incident management).....	6
3.3.2. Innovatief onderhoud (change management)	7
3.3.3. Preventief onderhoud	7
4. Service levels	8
4.1. Beschikbaarheid functionaliteit.....	8
4.1.1. Beschikbaarheidspercentage	8
4.2. Service-uren	8
4.3. Beschikbaarheid <Servicedesk>	8
5. Hosting	10
6. Rapportages	11
6.1. Inhoud en presentatie servicelevels rapportages	11
6.1.1. Frequentie van de rapportages	11
6.1.2. Meting	11
7. Escalatieprocedure	12
7.1. Escalatieprocedure.....	12
7.1.1. Tactische en/of strategische escalatieprocedure	12
7.1.2. Operationele escalatieprocedure	13

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de service die <Opdrachtnemer> levert ten aanzien van de aangeboden dienstverlening omschreven in de Overeenkomst tussen Opdrachtgever SRO en <Opdrachtnemer> betreffende de hosting en exploitatie van <titelbeschrijving perceel/percelen> en met welk serviceniveau de dienst wordt ingericht en vormgegeven. Het specificeert de verantwoordelijkheden van <Opdrachtnemer> en SRO.

1.2. Dienst

<Opdrachtnemer> levert aan SRO <Kort het onderwerp van de dienstverlening omschrijven>, die in brede zin voortvloeien uit de gesloten overeenkomst voortvloeiende uit de aanbesteding. Deze dienstverlening wordt in dit document verder “de Dienst” genoemd.

1.3. Geldigheidsduur

Deze SLA heeft een geldigheidsduur die overeenkomt met de duur van de Overeenkomst tussen SRO en <Opdrachtnemer> en gaat in op de datum van ondertekening van deze SLA. Deze SLA wordt jaarlijks geëvalueerd.

1.4. Voorbehoud

Deze SLA vervangt alle eerdere SLA's van de Dienst. Op dit document rusten intellectuele eigendomsrechten van <Opdrachtnemer>. Niets uit deze SLA mag zonder voorafgaande toestemming van <Opdrachtnemer> geheel of gedeeltelijk worden vermenigvuldigd, gebruikt of openbaar gemaakt, anders dan met de bedoeling deze Dienst te beoordelen of te gebruiken.

1.5. Ondertekening

Door ondertekening van dit Service Level Agreement verklaren SRO en <Opdrachtnemer> kennis te hebben genomen van en in te stemmen met dit document.

SRO:

<Opdrachtnemer>:

Datum:

Datum:

[naam]

[naam]

2. Organisatie

2.1. Overlegorganisatie

Afstemming tussen de contactpersonen van de partijen vindt plaats middels periodiek overleg. Bij urgente kwesties wordt tussentijds overleg gevoerd. Op operationeel niveau vindt er, naast periodiek overleg, ad hoc communicatie plaats tussen contactpersonen van SRO en de Servicedesk van <Opdrachtnemer>.

<Opdrachtnemer> en SRO zullen een contactpersoon en een vervangende contactpersoon aanwijzen die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze overeenkomst zullen onderhouden.

De contactpersonen vanuit SRO zijn:

Strategische vraagstukken:	[naam], business manager
Relatiemanagement:	[naam], service manager
Over de werking van het systeem:	[naam], functioneel/applicatiebeheerder

De contactpersonen vanuit <Opdrachtnemer> zijn:

Strategische vraagstukken:	[naam], <rol>
Relatiemanagement:	[naam], <rol>
Over de werking van het systeem:	[naam], <rol>

2.2. Overlegfrequenties

Ten behoeve van besturing en optimale afstemming van de dienstverlening op de behoefte, vindt periodiek overleg plaats. Zoals opgenomen in de hieronder getoonde tabel.

<Opdrachtnemer> organiseert en faciliteert periodieke overleggen en vervult de rollen van voorzitter en secretaris. Service reviews vormen een vast onderdeel van de periodieke overleggen, waarmee de tevredenheid continu wordt geverifieerd. Hiermee kan <Opdrachtnemer> optimaal meedenken met SRO en kan snel ingespeeld worden op veranderingen in de wensen.

Overleg	Frequentie
Strategisch overleg	Halfjaarlijks
Tactisch overleg	Elk kwartaal
Operationeel overleg	Wekelijks (op behoefte)

Tabel 4: Periodiek overleg

2.2.1.1. Strategisch niveau

Het strategisch besturingsniveau is toezichhouder op de bestaande dienstverlening, stelt de kaders vast waarbinnen het tactisch niveau kan en mag besturen en beoordeelt diens rapportages en voorstellen. Het strategisch besturingsniveau bewaakt de samenwerkingsrelatie tussen Partijen en afbreukrisico's voor de bedrijfsvoering. Het strategisch besturingsniveau is gemandateerd om formele besluiten te nemen betreffende de Dienst en contracten, waaronder de Service Level Agreements.

2.2.1.2. Tactisch niveau

Het tactisch besturingsniveau is verantwoordelijk voor planning en controle van de dienstverlening binnen de vastgestelde kaders. Het bewaakt hier vanuit release- en verbeterplannen, compliance ten opzichte van service levels, overige contractuele afspraken en de voortgang van het commerciële proces. Het tactisch besturingsniveau adviseert het strategisch niveau in te nemen besluiten en stelt contractuele aanpassingsvoorstellen voor ter besluitvorming. Het tactisch besturingsniveau is gemandateerd om:

- verbetervoorstellen inhoudelijk vast te stellen;
- besluiten te nemen binnen de vastgestelde financiële budgetten;
- regie te voeren betreffende knelpunten rondom klachten en escalaties;
- servicerapportages te beoordelen en te accorderen;
- Service Level Agreements evalueren;
- aanpassingen in het Dossier Afspraken en Procedures te accorderen binnen de kaders van de Service Level Agreements; en
- besluiten te nemen betreffende de beheerfasen (Early Life Support, Production en Retirement) waarin het informatiesysteem zich bevindt.

2.2.1.3. Operationeel niveau

Het operationele besturingsniveau is belast met de dagelijkse en ad hoc aanspraak op de Dienst en de effectieve en efficiënte afhandeling en de samenwerking in het kader van de uitvoering ervan, waarbij de overeengekomen servicelevels worden gerealiseerd. Het operationele besturingsniveau bewaakt hiermee de adequate en dagelijkse ondersteuning van het ondersteunde bedrijfsproces.

2.3. Communicatie

<Beschrijving van waar incidenten, change requests, serviceverzoeken, vragen en/of klachten bij opdrachtgever kunnen worden gemeld. Eventueel met een verwijzing naar hoofdstuk 4.>

3. Gedrag van het systeem

3.1. Beschikbaarheid van de functionaliteit

De beschikbaarheid van het systeem is tijdens service-uren <xx%>. Deze beschikbaarheid wordt berekend per maand en gerapporteerd. In geval van downtime wordt de reden hiervan toegelicht middels de rapportage aan SRO.

Releases (innovatief onderhoud) met nieuwe functionaliteit worden buiten service-uren via een vast schema geïnstalleerd en hebben geen impact op beschikbaarheid voor de gebruikers.

3.2. Performance van de functionaliteit

De performance van het systeem wordt uitgedrukt in de tevredenheid van gebruikers met de responsetijden van het systeem (zogenaamde apdex). Deze apdex-score wordt bepaald op basis van de reactietijden van het systeem bij dagelijks gebruik. Ook het aantal fouten dat optreedt bij gebruik van het systeem worden in deze score meegenomen.

<De apdex-score is 97% of hoger>

De instellingen voor het systeem zijn als volgt:

- Tevreden responsetijd: 0,5 seconden of minder;
- Getolereerde responsetijd: tussen 1,0 seconden en 2,0 seconden;
- Frustrerende responsetijden: langer dan 2,0 seconden.

De berekening is als volgt:

$$\text{Apdex} = \frac{\text{Tevreden responsetijd} + (\text{tolerante responsetijd}/2)}{\text{Totaal aantal requests (server afhandelingen)}}$$

3.3. Onderhoud

Om de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de Dienst te waarborgen, is het noodzakelijk dat <Opdrachtnemer> onderhoud pleegt op de Dienst. De volgende vormen van onderhoud worden hierbij onderscheiden:

Correctief onderhoud:

Afwijkingen ten aanzien van de gestelde eisen (functionaliteit, performance, stabiliteit) van het systeem herstellen.

Innovatief onderhoud:

Aanpassingen van het systeem naar aanleiding van gewijzigde eisen (omgevingsfactoren, wetgeving, functionaliteit, performance, stabiliteit).

Preventief onderhoud:

Onderhoud van het systeem ter voorkoming van afwijkingen ten aanzien van de gestelde eisen (functionaliteit, performance, stabiliteit).

De uitvoering van het onderhoud vindt plaats buiten de service-uren.

3.3.1. Correctief onderhoud (incident management)

<Beschrijving van hoe correctief onderhoud wordt ingericht>

3.3.1.1. Bepaling prioritering incidenten

Incidenten worden geprioriteerd op basis van de corresponderende impact en urgentie. Met de factor Impact wordt het aantal gebruikers (ten opzichte van alle gebruikers van de Dienst) uitgedrukt dat hinder ondervindt. Met de factor Urgentie wordt de mate waarin het bedrijfsproces wordt aangetast uitgedrukt, zie hieronder getoonde tabel 1.

Impact	Toelichting
Laag	Eén of enkele gebruikers (<10%) ondervinden hinder
Middel	5 gebruikers ondervinden hinder
Hoog	Grote gebruikersgroep (≥ 33%) ondervindt hinder, meer dan 5

Urgentie	Toelichting
Laag	Verstoring is minimaal en beperkt zich tot minder belangrijke onderdelen v/h bedrijfsproces
Middel	De verstoring tast belangrijke onderdelen v/h bedrijfsproces aan
Hoog	Verstoring tast één of meerdere cruciale onderdelen v/h bedrijfsproces aan

Tabel 1: classificatie urgentie

Op basis van de afgegeven impact en urgentie wordt de prioriteit van het incident bepaald overeenkomstig de prioriteitenmatrix in tabel 2. Indien de classificatie van de impact en/of urgentie niet is afgegeven, of nog niet kan worden bepaald, dan wordt initieel de classificatie ‘Middel’ gehanteerd.

		Impact		
		Laag	Middel	Hoog
Urgentie	Hoog	Middel	Hoog	Spoed
	Middel	Laag	Middel	Hoog
	Laag	Laag	Laag	Middel

Tabel 2: Prioriteitenmatrix

3.3.1.2. Responsetijd en oplostijd

<Beschrijving van te hanteren proces en normen voor response- en oplostijden>

Tot de oplostijd behoort de benodigde inspanningstijd van <Opdrachtnemer> om gedurende de service-uren een oplossing of workaround op te leveren voor een gereproduceerd incident. Indien tijdens de afhandeling van een incident gewacht moet worden op een reactie of activiteit van SRO of andere partij dan wordt die tijd niet meegerekend.

		Responsetijd	Oplostijd
Prioriteit	Laag	<uren>	<uren>
	Middel	<uren>	<uren>
	Hoog	<uren>	<uren>
	Spoed	<uren>	<uren>

Tabel 3: Response- en oplostijden in uren

3.3.2. Innovatief onderhoud (change management)

Een onderhoudsvorm waarin op geplande wijze wijzigingen worden doorgevoerd in het informatiesysteem om:

- aansluiting te behouden op basis van wijzigende omgevingsfactoren (adaptief beheer);
- aanvullende wensen te realiseren (additief beheer); of
- verbeteringen door te voeren (perfectief beheer).

<Beschrijving van hoe het innovatieve onderhoud ingericht wordt>

3.3.3. Preventief onderhoud

Preventief onderhoud richt zich op het voorkomen van verstoringen, waarmee de beheerinspanning niet geïnitieerd wordt door aangemelde incidenten, maar verder naar voren wordt getrokken. Hieronder worden geschaard:

- Uitvoeren van probleemdefinitie en diagnose;
- Vastleggen 'known errors' en bijbehorende wijzigingsverzoeken;
- Volgen en bewaken van bekende fouten en problemen;
- Proactieve probleemanalyse op basis van aangemelde incidenten;
- Incidentpreventie;
- Trendanalyses in incidenten.

<Beschrijving hoe preventief onderhoud ingericht wordt>

4. Service levels

4.1. Beschikbaarheid functionaliteit

Onder beschikbaarheid verstaat SRO de mate van toegankelijkheid voor gebruikers en systemen om gedurende de vastgestelde service-uren gebruik te kunnen maken van een informatiesysteem.

4.1.1. Beschikbaarheidspercentage

Beschikbaarheidspercentage = $\frac{\text{Openstellingstijd} - \text{Downtime}}{\text{Openstellingstijd}} \times 100\%$

<Het beschikbaarheidspercentage van <Opdrachtnemer> applicaties is vastgesteld op tenminste % op jaarbasis.>

4.1.1.1. Openstellingstijd

Onder de openstellingstijd wordt verstaan de periode waarbinnen het informatiesysteem gegarandeerd beschikbaar is voor gebruik. De openstellingstijd is vastgesteld op zondag t/m zaterdag van 0:00 t/m 24:00 uur Nederlandse tijd.

4.1.1.2. Downtime

Onder downtime wordt de tijd verstaan waarop binnen de openstellingstijd geen gebruik gemaakt kan worden van een informatiesysteem. Downtime wordt vastgesteld per jaar en wordt per kwartaalrapportage opgeleverd in een rapport.

Niet tot downtime wordt het gepland onderhoud gerekend dat <Opdrachtnemer> dient uit te voeren op basis van deze beheerdienst. Gepland onderhoud wordt uitgevoerd buiten de service-uren.

Indien het noodzakelijk is dat onderhoud (deels) uitgevoerd moet worden tijdens service-uren dan wordt dit vooraf afgestemd SRO en valt het onder Gepland Onderhoud. Loopt gepland onderhoud uit dan wordt de eventuele tijdsperiode die hiervan binnen de service-uren valt gerekend tot Downtime.

4.2. Service-uren

De periode waarin de Dienst bereikbaar is, is vastgesteld op

- maandag t/m vrijdag van <tijd> t/m <tijd>
- weekenden van <tijd> t/m <tijd>
- officiële feestdagen van <tijd> t/m <tijd>

<Opdrachtnemer> is standaard tenminste bereikbaar binnen de service-uren.

4.3. Beschikbaarheid <Servicedesk>

<Opdrachtnemer> hanteert een toegankelijk 1-loket-principe dat als <Servicedesk> wordt vormgegeven. De Servicedesk verleent ondersteuning aan de beheerdienst en garandeert tevens een toegankelijke en klantvriendelijke bereikbaarheid van <Opdrachtnemer>.

De Servicedesk is bereikbaar via:

- E-mail: <mailadres>

- Meldingen inkijk en voortgang: <URL>
- Telefoon: <telefoonnummer>
- <Anders>: <anders>

De periode waarin de <Servicedesk> bereikbaar is, is vastgesteld op

- maandag t/m vrijdag van <tijd> t/m <tijd>
- weekenden van <tijd> t/m <tijd>
- officiële feestdagen van <tijd> t/m <tijd>

De Servicedesk is voor SRO communicatie beschikbaar op:

- maandag t/m vrijdag van <tijd> t/m <tijd>
- weekenden van <tijd> t/m <tijd>
- officiële feestdagen van <tijd> t/m <tijd>

Alle tijden zijn in Nederlandse tijd. De Servicedesk ondersteunt de Nederlandse taal. Berichten die buiten de service-uren worden aangemeld, zullen tijdens de eerstvolgende service-uren worden behandeld.

5. Hosting

De applicatie en bijbehorende databases worden extern gehost. Alle business software betreffende de applicatie is in eigendom van <Opdrachtnemer>.

De hosting van <Opdrachtnemer> vindt plaats bij <Hostingpartner Opdrachtnemer>.

De data wordt opgeslagen <op Nederlands grondgebied>. De eisen aan de datacentra zijn dusdanig dat hiermee de servicelevels kunnen worden ingevuld.

<Opdrachtnemer> staat ervoor in dat aan de bovenstaande normen blijvend zal worden voldaan gedurende de looptijd van het contract.

6. Rapportages

6.1. Inhoud en presentatie servicelevels rapportages

(Pre)Release notes

Middels release notes wordt inzicht gegeven in het uitgevoerde innovatieve, correctieve en preventieve onderhoud door <Opdrachtnemer>. In dit document wordt uitgelegd wat veranderd is in het systeem, waar in het systeem dit veranderd is en hoe de gebruiker met de nieuwe functionaliteit dient om te gaan. Deze uitleg is zodanig onderbouwd en uitgewerkt dat SRO een acceptatietest kan uitvoeren aan de hand van dit document.

Service requests

Een rapport zal worden opgeleverd in Excel (.xlsx) met detailinformatie over welke incidenten, service requests en changes zijn opgevoerd. Onder andere prioritering (impact en urgentie) en status worden hierin gecommuniceerd.

6.1.1. Frequentie van de rapportages

Release notes

Release notes worden minimaal een maand voorafgaand aan de geplande livegang van de release kenbaar gemaakt of zoveel eerder als het voor SRO relevant is.

Service requests

Het service-requestoverzicht wordt <per kwartaal> gedeeld met SRO.

6.1.2. Meting

<Voor het continu meten van de performance van het systeem wordt gebruik gemaakt van dashboards. Deze dashboards worden gemonitord en zijn ook voor SRO stakeholders beschikbaar.>

7. Escalatieprocedure

7.1. Escalatieprocedure

Indien er een kwestie niet, of niet naar tevredenheid, afgehandeld kan worden dan kan een escalatie ingediend worden met als doel om deze impasse zo spoedig mogelijk te doorbreken. Mocht SRO onverhoopt dusdanig ontevreden zijn over de dienstverlening van <Opdrachtnemer> dat deze specifieke aandacht behoeft en voorzien dient te worden van passende maatregelen, dan kan de SRO een formele klacht indienen. In het gezamenlijk op te stellen Dossier Afspraken en Procedures [DAP] dat bij deze SLA wordt toegevoegd is de klachtenprocedure beschreven.

De escalatieprocedure treedt in werking wanneer een operationeel of technisch voorval niet adequaat lijkt te kunnen worden opgelost en moet worden opgelost door ingrijpen van contactpersonen uit de organisatie van SRO en vanuit <Opdrachtnemer>.

In dat geval is de escalatieprocedure als volgt en is bedoeld om uitzonderlijke situaties of disputen met betrekking tot de dienstverlening op een structurele manier te adresseren. Door middel van de escalatieprocedure wordt:

- een hoger hiërarchisch niveau geïnformeerd over dreigende en opgetreden ernstige situaties;
- een team van deskundigen geformeerd met als opdracht het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening, dan wel het aanbieden van een zodanige dienstverlening dat de organisatie van SRO zo goed mogelijk kan functioneren;
- gewaarborgd dat het oplossingstraject gestructureerd en effectief plaatsvindt, teneinde de dienstverlening zo snel mogelijk op een kwalitatief acceptabel niveau te herstellen;
- gewaarborgd dat een adequate communicatie over (het herstel en/of verbetering van) de dienstverlening plaatsvindt tussen SRO en <Opdrachtnemer>.

Er worden twee vormen van escalatie onderkend: tactisch/strategisch escalatie en operationele escalatie.

7.1.1. Tactische en/of strategische escalatieprocedure

Een tactische en/of strategische escalatieprocedure vindt plaats wanneer een van de volgende omstandigheden zich voordoet:

- Wanneer SRO klachten heeft over de verleende service, bijvoorbeeld het structureel niet halen van servicelevels of ontoereikende klanttevredenheid;
- Wanneer contractuele, financiële of anderszins gemaakte afspraken niet nagekomen worden;
- Situaties met een groot afbreukrisico voor de bedrijfsvoering van SRO;
- Situaties die de samenwerkingsrelatie tussen de SRO en <Opdrachtnemer> betreffen;
- Situaties die een negatieve invloed hebben op de dienstverlening voor een groot aantal gebruikers van de applicatie.

De tactische en/of strategische escalatie doorloopt de volgende stappen:

- De **Servicemanager** van SRO meldt de klachten over de verleende service, gemaakte afspraken of klanttevredenheid aan de Accountmanager van <Opdrachtnemer>;
- De Accountmanager van <Opdrachtnemer> evalueert de melding. Afhankelijk van

deze melding wordt de Service Team Manager van <Opdrachtnemer> ingeschakeld, tevens wordt de Servicemanager van SRO op de hoogte gehouden;

- Na beoordeling worden in gezamenlijk overleg de noodzakelijke acties uitgezet met prioriteit. De Accountmanager van <Opdrachtnemer> informeert de servicemanager van SRO;
- De actiehouder zorgt voor feedback over het proces en resultaten naar de betrokken partijen;
- Nadat de melding is opgelost dient akkoord over de oplossing verkregen te worden van aanmelder;
- Indien verdere escalatie nodig is, wordt vanuit SRO de systeemeigenaar ingeschakeld en vanuit <Opdrachtnemer> de Commercieel manager. Zij nemen de uiteindelijke beslissing.

7.1.2. Operationele escalatieprocedure

Operationele escalaties geschieden vanuit de operationele lijn en vinden plaats wanneer een van de volgende omstandigheden zich voordoet:

- Het niet halen van de oplostijden die gelden met betrekking tot incidentbeheer voor incidenten van de categorie Hoog of Spoed. Escalatie vindt plaats wanneer 100% van de oplostijd behorende bij de categorie is verstreken, of zoveel eerder als blijkt dat de overeengekomen oplostijd niet gehaald gaat worden.
- Wanneer het gaat om incidenten van de categorie Middel of Laag wordt door SRO en/of <Opdrachtnemer> schriftelijk (bv. per e-mail) de overschrijding van de afhandeltijd gemeld, waarna door <Opdrachtnemer> de benodigde acties worden ondernomen om het incident zo snel mogelijk af te sluiten. Wanneer dit volgens SRO niet tot een spoedige en/of gewenste oplossing leidt, wordt geëscaleerd conform de tactisch/strategische escalatieprocedure.

De operationele escalatie doorloopt de volgende stappen:

1. Melding en beoordeling

Melding van een operationele escalatie dient te geschieden vanuit de operationele lijn van beide organisaties richting de Functioneel beheerder van SRO en de Service Team Manager van <Opdrachtnemer> om vervolgens de aanmelder te informeren over de situatie. Zowel de Service Team Manager van <Opdrachtnemer> als de Functioneel Beheerder van SRO kan een operationele escalatie starten. De andere partij beoordeelt de klacht, desgewenst bijgestaan door anderen. In de beoordeling wordt betrokken:

- Detailinformatie over het opgetreden incident (regionaal, landelijk, aantal betrokken medewerkers, de aard van de storing etc.);
- Voorlopige resultaten van het onderzoek;
- Prognose over de verwachte afhandeltijd;
- Betrokken partijen;
- Impact op de gebruikersorganisatie;
- Relaties met systemen, processen.

2. Verdergaande escalatie

Zo nodig kunnen vanuit een oplosteam andere betrokkenen, zoals externe Opdrachtnemers/partijen alsnog aangehaakt worden. In het ultieme scenario waarbij meerdere partijen bij de escalatie zijn betrokken, ligt de coördinatie van

de acties bij SRO.

Indien de Service Team Manager en de Functioneel Beheerder er gezamenlijk niet uitkomen en/of naarmate een escalatie langer duurt, wordt geëscaleerd naar een hoger managementniveau, te weten **Service manager** (SRO) en de Accountmanager (<**Opdrachtnemer**>) of uiteindelijk naar het hoogste escalatieniveau: Systeemeigenaar (SRO) en de Commercieel manager (<**Opdrachtnemer**>) volgens hetzelfde agendaplan.

3. Evaluatie

De cyclus van bijeenkomen/rapporteren en uitvoeren van acties wordt zolang herhaald totdat de melding is opgelost. Er worden tussen partijen afspraken gemaakt voor een evaluatiebijeenkomst en het samenstellen van een evaluatierapport.

In de evaluatie van de melding, welke door SRO wordt gecoördineerd wordt het volgende meegenomen:

- Tijdstippen melding;
- Aard en omschrijving van de escalatie;
- Ondernomen acties / genomen beslissingen;
- Oplossingen;
- Tijdstip einde escalatie;
- Evaluatie;
- Mogelijke aanpassingen van procedures;
- Mogelijke aanpassingen van SLA;
- Acties opstarten om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen

8. Bonus- en malusregeling

8.1. Bonus/Malus

<Beschrijving van een voorstel voor een bonus- en/of malusregeling op basis van kpi's met betrekking tot beschikbaarheid, herstel- en responstijden>

8.2. Overige maatregelen

De malus als bedoeld in de voorgaande paragraaf laat onverlet dat SRO daarnaast gerechtigd is tot het nemen van andere (rechts)maatregelen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot een vordering tot schadevergoeding, een vordering tot nakoming van de SLA (en de Overeenkomst) of (gedeeltelijke) ontbinding van de SLA (en de Overeenkomst).