

Bijlage E

Concept Service Level Agreement (SLA) & Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

inzake de EU-aanbesteding van

Integratieplatform

ten behoeve van

Stichting Regionaal Opleiding Centrum
Aventus

A large, light gray watermark of the Aventus logo is visible in the background, featuring a stylized 'A' and the word 'Aventus' in a bold, sans-serif font.

Aventus

De school waar jij 't maakt

Versie: Concept
Datum: 13 april 2023

© 2023 International Tender Services (ITS) B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van International Tender Services (ITS) B.V.

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Begrippen.....	3
Artikel 2.	Overeenkomst en SLA.....	4
Artikel 3.	Dienstverlening	4
Artikel 4.	Scope Koppelingen en Integraties	4
Artikel 5.	Service en Maintenance Windows	4
Artikel 6.	Beschikbaarheid en bijbehorende KPI.....	5
Artikel 7.	Meldingen – Servicedesk – serviceportaal	6
Artikel 8.	Prioritering Incident & Change	6
Artikel 9.	Reactie- en Hersteltijden Incident & Bijbehorende KPI.....	7
Artikel 10.	Incidentenmanagement	8
Artikel 11.	Changemanagement.....	9
Artikel 12.	Releasemanagement.....	11
Artikel 13.	Problem management	12
Artikel 14.	Continuïteitsmanagement.....	12
Artikel 15.	Capaciteit- en performancemanagement	12
Artikel 16.	Securitymanagement – informatiebeveiliging	13
Artikel 17.	Back-up & recovery	14
Artikel 18.	Rapportage	14
Artikel 19.	Communicatie en evaluatie.....	15
Artikel 20.	Contactgegevens Opdrachtgever	15
Artikel 21.	Contactgegevens Opdrachtnemer	16
Artikel 22.	Escalatie	16
Artikel 23.	Boete niet realiseren Service levels	17
Artikel 24.	Wijzigingsprocedure SLA	17
Artikel 25.	Overige bepalingen.....	17

ONDERGETEKENDEN:

A. **[naam]**, te dezen handelend in zijn/haar hoedanigheid van lid van College van Bestuur van de stichting **STICHTING REGIONAAL OPLEIDING CENTRUM AVENTUS** h.o.d.n. Aventus, gevestigd te Apeldoorn, Laan van de Mensenrechten 500, 7331 VZ Apeldoorn, ingeschreven in het handelsregister van de Kamers van Koophandel onder nummer 08081144, Aventus rechtsgeldig vertegenwoordigend, hierna ook te noemen: "**Aventus**" of "**Opdrachtgever**"

en;

B. **<naam persoon>**, te dezen handelend in zijn hoedanigheid van, **<functie>** van de **<ONDERNEMING>**, statutair gevestigd te **<plaats>**, kantoorhoudende te **<adresgegevens>**, correspondentieadres: Postbus **<gegevens>**, ingeschreven in het handelsregister van de Kamers van Koophandel onder nummer **<nummer>**, de **<onderneming>** rechtsgeldig vertegenwoordigende **<onderneming>**, hierna te noemen: "**Opdrachtnemer**";

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen "**Partijen**", respectievelijk "**Partij**",

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

- tussen Partijen een Overeenkomst is gesloten op basis van de Europese Aanbestedingsprocedure Integratieplatform met nummer **[nummer]**;
- Partijen nadere afspraken hebben gemaakt over de wijze van uitvoering en het vereiste niveau van de Dienstverlening door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;
- Partijen deze afspraken wensen vast te leggen in onderhavige Service Level Agreement (SLA) & Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

VERKLAREN HET VOLGENDE OVEREEN TE KOMEN:**Artikel 1. Begrippen**

In deze SLA & DAP (hierna verder aangeduid als de SLA) is een aantal begrippen gedefinieerd welke met een hoofdletter worden geschreven. De gebruikte definities hebben voor zover deze niet in dit Artikel zijn opgenomen de betekenis als bepaald in het Beschrijvend document en de Overeenkomst. De gebruikte definities hebben zowel in meer- als enkelvoud dezelfde betekenis, tenzij uit de context anderszins moet worden afgeleid.

- 1.1 Aanmelder: De medewerker van Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer die een Melding doet.
- 1.2 Beschikbaarheid: De mate waarin het integratieplatform daadwerkelijk beschikbaar is voor de Opdrachtgever en gebruikt kan worden.
- 1.3 Callintake: Het oppakken van een Melding door Personeel van Opdrachtnemer.
- 1.4 Maintenance Window: Een afgesproken tijdvak waarin het integratieplatform niet beschikbaar hoeft te zijn en gereserveerd is voor gepland onderhoud.
- 1.5 Prioriteit: Beschrijving van de ernst van een situatie.
- 1.6 Service Window: De periode waarin het integratieplatform beschikbaar is.

Artikel 2. Overeenkomst en SLA

- 2.1 De bepalingen uit de Overeenkomst zijn van toepassing op deze SLA.
- 2.2 Deze SLA eindigt automatisch, zonder dat hiertoe een nadere opzegging vereist is, op het moment dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt.

Artikel 3. Dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer verricht managed services op de volledige scope van het te leveren integratieplatform na afronding van de implementatie en op de Koppelingen en/of Integraties die door Opdrachtnemer worden Ontwikkeld alsmede op Koppelingen en/of Integraties die niet onder de scope van deze Aanbestedingsprocedure vallen en door anderen dan Opdrachtnemer worden Ontwikkeld, bestaande uit, onder meer, doch niet uitsluitend:
 - het Incidentenmanagement;
 - het Changemanagement;
 - het Release management;
 - het Problem management;
 - het continuïteitsmanagement;
 - het capaciteit- en performancemanagement;
 - het Securitymanagement;
 - de back-up en recovery.
- 3.2 Opdrachtnemer verricht de managed services conform hetgeen daarover is opgenomen in de Overeenkomst en met inachtneming van de Service levels zoals in deze SLA opgenomen.

Artikel 4. Scope Koppelingen en Integraties

- 4.1 De Koppelingen en Integraties behorende tot deze SLA staan in Bijlage A (Landschap Aventus) en Bijlage B (Servicebus Aventus (FMW) van het Beschrijvend document.
- 4.2 Indien de scope van de Koppelingen en Integraties wijzigt doordat Opdrachtnemer Koppelingen en/of Integraties Ontwikkeld dan wel er Koppelingen en/of Integraties die door derden worden Ontwikkeld, wordt in gezamenlijk overleg de demarcatie van de managed services bepaald en Schriftelijk vastgelegd, waarbij de uitwerking van Opdrachtnemer van het subgunningscriterium SG2.2. Plan van Aanpak managed servicesfase als uitgangspunt heeft te gelden, waarna conform Artikel 24 de SLA wordt gewijzigd.

Artikel 5. Service en Maintenance Windows

- 5.1 Het Service Window van zeven (7) Dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag, wordt alleen onderbroken voor de uitvoering van gepland regulier onderhoud. Ongeplande onderbrekingen worden aangemerkt als Gebrek.
- 5.2 Gepland onderhoud (hierna ook te noemen: regulier onderhoud) vindt plaats in de Maintenance Windows. Opdrachtnemer kondigt het tijdstip en de voorziene duur van het gepland onderhoud minimaal drie (3) Dagen van te voren aan. Dit is niet van toepassing indien het onderhoud om beveiligingsredenen zonder uitstel per direct uitgevoerd moet worden. De Functionaliteit is mogelijk niet beschikbaar binnen een Maintenance Window.
- 5.3 Voor het Maintenance Window gelden de volgende tijden:

Maintenance Windows
Op Woensdagen na 18.00 uur tot donderdagochtend 7.00 uur.
Op andere Werkdagen na 22.00 uur tot de volgende werkdag 7.00 uur en in het weekend (van vrijdag 18.00 uur tot maandag 7.00 uur)

- 5.4 Voor onderhoud binnen het Maintenance Window gelden de volgende maximale onderhoudstijden:

Soort onderhoud	Maximale duur	Toepassing
minor Releases, klein	Twee (2) uur per week	Uitvoeren Patches
Incidenteel onderhoud	Afhankelijk van de werkzaamheden. Wordt altijd in overleg gepland en minimaal twee (2) weken van te voren aangekondigd	Onderhoud aan het integratieplatform en/of vervanging van Koppelingen en/of Integraties of onderdelen daarvan

Artikel 6. Beschikbaarheid en bijbehorende KPI

- 6.1 Opdrachtnemer garandeert tijdens het Service Window door middel van het uitvoeren van technisch- en functioneel beheer een beschikbaarheid van het integratieplatform van:

Service level	Norm	KPI
Beschikbaarheid	24x7	99,9%

- 6.2 De prestatie van de Beschikbaarheid wordt gemeten over een periode van één (1) maand op basis van 24x7, waarbij gepland onderhoud binnen het Maintenance Window niet wordt meegerekend als onbeschikbare tijd.
- 6.3 Monitoring van de Beschikbaarheid vindt 24/7 plaats. Downtime wordt geregistreerd en periodiek gerapporteerd conform Artikel 18.
- 6.4 Het prestatieniveau wordt op de volgende wijze berekend:

$$\frac{\text{beschikbare uren per maand} - \text{onbeschikbare uren per per maand}}{\text{uren per maand} - \text{uren gepland onderhoud}} \times 100\%$$

- 6.5 Opdrachtnemer stelt maandelijks, uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van de maand, een rapportage over de Beschikbaarheid via het serviceportaal beschikbaar over de voorafgaande maand.
- 6.6 De volgende minimumvereisten worden gesteld aan de inhoud van de rapportage als bedoeld Artikel 6.5:
- de omvang van Beschikbaarheid ten opzichte van de Service level als bedoeld in Artikel 6.1;
 - verantwoording over het al dan niet behaald hebben van de Service levels;
 - indien van toepassing:
 - de omvang van niet-Beschikbaarheid;
 - de oorzaak van niet-Beschikbaarheid;
 - de genomen en/of de te nemen maatregelen om niet-Beschikbaarheid wegens deze oorzaak in de toekomst te voorkomen.
- 6.7 Indien de oorzaak van de niet-Beschikbaarheid zoals bedoeld in Artikel 6.6 gelegen is in een Incident en daarvoor een incidentenrapport is opgemaakt conform de Artikelen 10.6 en 10.7, kan ten aanzien van het daarin opgenomen Incident volstaan worden met het toevoegen van dit incidentrapport aan de in Artikel 6.5 bedoelde rapportage.

Artikel 7. Meldingen – Servicedesk – serviceportaal

- 7.1 Binnen het Service Window vindt Callintake, -afhandeling en -coördinatie plaats.
- 7.2 De Servicedesk van Opdrachtgever vormt het centrale aanspreekpunt voor gebruikers van Opdrachtgever voor het ontvangen, aannemen en registreren van Meldingen. Opdrachtgever kent de volgende type Meldingen:
- Incident (fout);
 - vraag (Request for Information);
 - wijzigingsverzoek (Request for Change);
 - release vraag (Service Request).
- 7.3 De Servicedesk van Opdrachtnemer vormt het centrale aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor het ontvangen, aannemen en registreren van Meldingen van Opdrachtgever.
- 7.4 Opdrachtnemer voorziet in een online registratiesysteem (serviceportaal) waarmee door personeel van Opdrachtgever 24/7 Meldingen gedaan kunnen worden en waarin de voortgang van de Melding gevolgd kan worden. De contactpersonen van Opdrachtgever als bedoeld in Artikel 20.1 hebben te alle tijden directe inzage in dit serviceportaal, waarbij hij alle lopende en afgesloten Meldingen kan inzien en indien nodig kan aanvullen en/of muteren.
- 7.5 Iedere Melding wordt geregistreerd in het serviceportaal als bedoeld in Artikel 7.4.
- 7.6 De voortgang van de behandeling van een Melding wordt geregistreerd in het serviceportaal als bedoeld in Artikel 7.4 van Opdrachtnemer.
- 7.7 Het serviceportaal is dusdanig ingericht dat berichtgeving over de Meldingen en bijbehorende statuswijzigingen direct per e-mail aan de contactpersonen van Opdrachtgever als bedoeld in Artikel 20.1 worden doorgegeven.
- 7.8 Bij de Callintake wordt de naam van degene die de Callintake oppakt geregistreerd bij de Melding en wordt deze voorzien van een uniek nummer (het callnummer).
- 7.9 De Servicedesk van Opdrachtnemer kent de volgende Service levels:

Service level	Norm	KPI
Bereikbaarheid telefonisch	Op Werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur	99%
Tijd waarbinnen de aanmelder een terugkoppeling over de ontvangst en verdere afhandeling krijgt na Melding via het serviceportaal	Binnen zestig (60) minuten na Melding	99%

Artikel 8. Prioritering Incident & Change

- 8.1 Prioritering van een Incident en een Change gebeurt op basis van de volgende twee (2) aspecten:

- 1) Impact: De soort uitval gelieerd aan de ITSM opzet van Opdrachtgever alsmede op hoeveel en op welke Integraties of Koppelingen het Incident betrekking heeft:

Impact	Omschrijving
I – Hoog	De gehele omgeving.
I – Midden	Meerdere dan wel kritische Integraties of Koppelingen.

I – Normaal	Een Integratie of Koppeling werkt niet.
I – Laag	Een verstoring die geen directe gevolgen heeft.

2) Urgentie: In welke mate belemmert het Incident de Functionaliteit.

Urgentie	Omschrijving
U-Kritiek	Er vindt geen uitwisseling meer plaats waardoor men niet meer kan werken en alle studenten ondervinden een storing.
U-Belangrijk	Men mist data, gegevens kloppen niet of informatie is niet beschikbaar doordat er geen uitwisseling is op een deel van het integratieplatform.
U-Gewenst	Men kan werken, maar ondervindt een (klein) ongemak.

8.2 De Prioriteit wordt op basis van de volgende matrix bepaald:

	I-Hoog	I-Midden	I-Normaal	I-Laal
U-Kritiek	P1	P1	P2	
U-Belangrijk	P1	P2	P3	
U-Gewenst	P2	P3	P3	P4

8.3 In afwijking van het bepaalde in dit Artikel, geldt dat:

- de prioriteit van Incidenten inhoudende de uitval van het onderwijs altijd P1 is;
- de Prioriteit van informatiebeveiligingsincidenten altijd P1 is;
- de Prioriteit van Requests for Information altijd P3 is.

8.4 De Prioriteit van een Incident kan in gezamenlijk overleg worden aangepast. Opdrachtgever is hierin leidend.

Artikel 9. Reactie- en Hersteltijden Incident & Bijbehorende KPI

9.1 De bij de prioritering als bedoeld in Artikel 8.2 behorende Reactie- en Hersteltijden en KPI's ten aanzien van een Incident zijn:

Indicator	Reactietijd (telefonisch)	KPI	Hersteltijd	KPI
P1 – zeer hoog	Dertig (30) minuten	99%	Acht (8) uur	95%
P2 – hoog	Vier (4)uur	99%	Twee (2) Werkdagen	95%
P3 – normaal	Vier (4)uur	99%	Vijf (5) Werkdagen	95%
P4 – laag	Eén (1) Werkdag	99%	In overleg	n.v.t.

9.2 De Hersteltijden zoals opgenomen in Artikel 9.1 gelden niet voor de test- en acceptatieomgeving. Incidenten gemeld voor de test- en acceptatieomgeving worden altijd in gezamenlijk overleg bepaald.

9.3 Bij een Incident met prioritering P1 welke niet kan worden opgelost binnen de Hersteltijd zoals opgenomen in Artikel 9.1, voldoet Opdrachtnemer aan de bijbehorende KPI indien binnen de Hersteltijd een crisisteam is ingesteld. Het crisisteam bestaat uit de strategisch verantwoordelijke en de tactisch verantwoordelijke van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer aangevuld met specialisten.

9.4 Bij een Incident met prioritering P2 welke niet kan worden opgelost binnen de Hersteltijd zoals opgenomen in Artikel 9.1, voldoet Opdrachtnemer aan de bijbehorende KPI indien binnen de Hersteltijd een overleg heeft plaatsgevonden met de belanghebbenden.

Artikel 10. Incidentenmanagement

- 10.1 De Servicedesk van Opdrachtgever prioriteert de Melding inhoudende een Incident conform Artikel 8 en bepaalt vervolgens in hoeverre de Servicedesk van Opdrachtnemer betrokken dient te worden bij de afhandeling van het Incident.
- 10.2 De volgende minimumeisen worden gesteld aan de inhoud van de Melding van een Incident:
- naam Aanmelder;
 - omschrijving Incident;
 - indicatie m.b.t. Impact en Urgentie;
 - omgeving waar het Incident betrekking op heeft.
- 10.3 Na de Callintake wordt een oplossing gezocht voor de Storing. De door Opdrachtnemer aan te bieden oplossing kan bestaan uit een directe oplossing, een door Opdrachtgever geaccepteerde tijdelijke oplossing (workaround) of een door Opdrachtnemer op te voeren Request for Change voor het herstellen van een fout. Monitoring op een tijdige afwikkeling van de Storing wordt uitgevoerd door de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtnemer als bedoeld in Artikel 21.1.
- 10.4 De voortgang van de behandeling van het Incident wordt in het serviceportaal zoals bedoeld in Artikel 7.3 van Opdrachtnemer geregistreerd. Hierbij wordt vastgelegd welke acties zijn ondernomen, wat het resultaat hiervan was op de Storing en hoeveel tijd besteed is aan de uitgevoerde activiteiten.
- 10.5 Wanneer het Incident een Prioriteit heeft van P1 – zeer hoog of P2 – hoog wordt de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtgever als bedoeld in Artikel 20.1 ieder half uur op de hoogte gebracht van de voortgang. Hierbij wordt gecommuniceerd wat de status is, welke stappen ondernomen zijn en wat de verwachte eersteltijd is.
- 10.6 Bij Incidenten met een Prioriteit P1 inzake Beschikbaarheid of informatiebeveiligingsincidenten, stelt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen vijf (5) Werkdagen een incidentenrapport, een Root Cause Analysis (hierna: RCA) kan hier op verzoek van Opdrachtgever onderdeel van zijn.
- 10.7 De volgende minimumvereisten worden gesteld aan de inhoud van het incidentenrapport zoals bedoeld in Artikel 10.6:
- het incidentnummer;
 - een omschrijving van het Incident;
 - de betrokken diensten en systemen;
 - de ondernomen acties met tijdsplan en de namen van het voor de afhandeling van het Incident verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtnemer;
 - verantwoording over het al dan niet behaald hebben van de service levels;
 - indien van toepassing:
 - omvang van de niet-Beschikbaarheid;
 - de genomen en/of de te nemen maatregelen om het Incident in de toekomst te voorkomen.
- 10.8 Nadat het personeel van Opdrachtnemer de werking van het integratieplatform dan wel de Koppelingen en/of Integraties heeft hersteld, wordt dit gemeld aan de Aanmelder.
- 10.9 Het Incident wordt als afgehandeld beschouwd als de aangeboden oplossing binnen tien (10) Werkdagen Schriftelijk is geaccepteerd door de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtgever als bedoeld in Artikel 20.1. Blijft Schriftelijke acceptatie binnen voornoemde

termijn uit, dan wordt de oplossing na afloop van de termijn van tien (10) Werkdagen als geaccepteerd beschouwd, tenzij Opdrachtgever binnen deze termijn Schriftelijk heeft aangegeven niet te kunnen instemmen met aangeboden oplossing.

- 10.10 Indien het Incident niet direct definitief kan worden opgelost, maar de oplossing in eerste instantie via een workaround (tijdelijke oplossing) wordt geboden, dan wordt het Incident afgehandeld als een P3 voor de definitieve oplossing.
- 10.11 Indien het Incident is opgelost, maar naar aanleiding hiervan een afwijking ten opzichte van de overeengekomen specificaties wordt geconstateerd, dan is sprake van een major Incident en wordt voor deze afwijking een Change geregistreerd.
- 10.12 Indien het Incident in zijn geheel niet kan worden opgelost en aldus sprake is van een structureel of terugkerend Gebrek (ook wel een major Incident genoemd), wordt een verder onderzoek ingesteld binnen het Problem management. Het sluiten van dit Incident en het verder oppakken in een Problem wordt in overleg vastgesteld. Met een major Incident dan wel een Problem kan derhalve hetzelfde worden bedoeld.
- 10.13 Voor de beschikbaarheid van Personeel van Opdrachtnemer om Incidenten af te handelen binnen de Reactie- en Hersteltijden als bedoeld in Artikel 9 geldt het volgende Service level:

Service level	Norm	KPI
Beschikbaarheid Personeel van Opdrachtnemer Incidentenafhandeling	24x7	100%

Artikel 11. Changemanagement

- 11.1 De contactpersonen van Opdrachtgever als bedoeld in Artikel 20.1 zijn bevoegd een Request for Information in te dienen.
- 11.2 De contactpersonen van Opdrachtgever als bedoeld in Artikel 20.1 dan wel de contactpersonen van Opdrachtnemer als bedoeld in Artikel 21.1 zijn bevoegd een Request for Change in te dienen.
- 11.3 Changes kunnen betrekking hebben op (een) wijziging(en):
- a) ten behoeve van het aanpassen of uitbreiden van de Functionaliteit (Adaptief onderhoud);
 - b) ten behoeve van het oplossen van Storingen en/of kwetsbaarheden/lekken in de beveiliging (Correctief onderhoud);
 - c) ten behoeve van het voorkomen van Storingen en/of versterken van de beveiliging (Preventief onderhoud);
 - d) van een Integratie;
 - e) van het integratieplatform.
- De Changes als bedoeld onder a), b) en c) dienen als input voor het Releasemanagement zoals opgenomen in Artikel 12.
- 11.4 Na registratie van een Change in het serviceportaal zoals bedoeld in Artikel 7.5 maakt Opdrachtnemer een zorgvuldige en onderbouwde inschatting van de tijd die met de Change is gemoeid. Vervolgens vindt binnen vijf (5) Werkdagen een overleg plaats waarin afspraken worden gemaakt over eventuele acceptatie en over de termijn waarin de Change zal worden geïmplementeerd.
- 11.5 Changes waarmee naar inschatting van Opdrachtnemer minder dan tien (10) uren is gemoeid worden aangemerkt als een 'minor Change' en worden na acceptatie van de Change zonder

extra kosten uitgevoerd door Opdrachtnemer. Ten aanzien van Changes waarmee naar inschatting van Opdrachtnemer meer dan tien (10) uren is gemoeid, 'de major Change', wordt Opdrachtgever in het overleg zoals bedoeld in Artikel 11.4 geïnformeerd over de financiële en eventuele andere consequenties van de Change.

- 11.6 Werkzaamheden die leiden tot wijzigingen van het integratieplatform worden stapsgewijs (OTAP) waar mogelijk uitgevoerd. De volgende zaken worden vooraf ingevuld en met Opdrachtgever doorsproken:
- impactanalyse;
 - stappenplan;
 - uitvoering werkzaamheden;
 - opleveren Change(s);
 - bijwerken documentatie/release notes;
 - afsluiten activiteiten.
- 11.7 In afwijking van het bepaalde in Artikel 11.4 wordt een Change in het geval sprake is een Incident met P1 – zeer hoog, zoals bedoeld in Artikel 8.2, aangemerkt als een zgn. 'spoed-Change' en direct opgepakt/uitgevoerd door Opdrachtnemer. Afhandeling van deze Change vindt plaats in het kader van de Incidentenafhandeling zoals opgenomen in Artikel 10.
- 11.8 Nadat het personeel van Opdrachtnemer de Change heeft opgelost, wordt dit gemeld aan de Aanmelder.
- 11.9 De Change wordt als afgehandeld beschouwd als de aangeboden oplossing binnen tien (10) Werkdagen Schriftelijk is geaccepteerd door de contactpersonen van Opdrachtgever als bedoeld in Artikel 20.1. Blijft Schriftelijke acceptatie binnen voornoemde termijn uit, dan wordt de oplossing na afloop van de termijn van tien (10) Werkdagen als geaccepteerd beschouwd.
- 11.10 Indien de Change niet binnen de conform Artikel 11.4 afgesproken termijn wordt geïmplementeerd, dan is sprake van een Change welke conform Artikel 8 wordt geprioriteerd.
- 11.11 De bij de prioritering als bedoeld in Artikel 8.2 behorende Reactie- en Hersteltijden en KPI's ten aanzien van een Change als bedoeld in Artikel 11.10 zijn:

Indicator	Reactietijd (telefonisch)	KPI	Hersteltijd	KPI
P1 – zeer hoog	Dertig (30) minuten	99%	Acht (8) uur	95%
P2 – hoog	Vier (4)uur	99%	Twee (2) Werkdagen	95%
P3 – normaal	Vier (4)uur	99%	Vijf (5) Werkdagen	95%
P4 – laag	Eén (1) Werkdag	99%	In overleg	n.v.t.

- 11.12 De Changes worden projectmatig uitgevoerd en opgeleverd conform onderstaande Service levels en KPI's:

Service level	Omschrijving	KPI
Tijdigheid project	Het project wordt opgeleverd conform de overeengekomen planning.	95%
Kwaliteit project inhoudende een Release	De opgeleverde projecten werken technisch goed.	95%

- 11.13 Opdrachtnemer houdt de applicaties uit eigen beweging op de stand van de actuele wetgeving. Hiervoor behoeft Opdrachtnemer geen Request for Change in te dienen.

Artikel 12. Releasemanagement

12.1 Opdrachtnemer coördineert het proces dat tot nieuwe Releases kan leiden. Dit proces bestaat uit de navolgende onderdelen:

- a) samenstellen en ontwikkelen;
- b) testen van de wijziging op regressie en acceptatie;
- c) beschikbaarstelling.

12.2 Input voor het proces als bedoeld in Artikel 12.1 onder a) is het Changemanagement als bedoeld in Artikel 11.3 onder a), b) of c). In dit proces wordt derhalve onder meer bepaald welke soorten onderhoud (Adaptief, Correctief en/of Preventief onderhoud) in het uit te leveren Release wordt opgenomen.

12.3 Bij het samenstellen van de Releases is de prioritering conform Artikel 8.2 van de Changes van belang. Changes worden opgenomen in Releases conform onderstaande Hersteltijden en KPI's:

Indicator	Hersteltijd	KPI
P1 – zeer hoog	Zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen	95%
P2 – hoog	In overleg, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden	95%
P3 – normaal	In overleg, doch uiterlijk binnen een half jaar	95%
P4 – laag	In overleg	n.v.t.

12.4 Opdrachtnemer is verplicht een releasekalender bij te houden met daarin gespecificeerd welke soorten onderhoud en welke specifieke aanpassingen in welke Releases worden uitgeleverd.

12.5 Elke Release wordt door Opdrachtnemer getest in de acceptatie- en/of testomgeving conform een vooraf Schriftelijk overeengekomen acceptatie- en testplan. Opdrachtnemer Installeert en Implementeert de Release na Schriftelijke acceptatie van de Release door Opdrachtgever.

12.6 Bij het beschikbaar stellen van nieuwe Releases worden release notes opgeleverd die beschrijven welke aanpassingen in een specifieke Release zijn opgenomen. Deze release notes dienen via de samenwerkingssite te worden opgeleverd.

12.7 Opdrachtnemer dient proactief te ageren op nieuwe Releases ten behoeve van het integratieplatform. Nadat een nieuwe Release beschikbaar is, dient Opdrachtnemer de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtgever als bedoeld in Artikel 20.1 hierover binnen vijf (5) Werkdagen Schriftelijk te informeren waarbij inzichtelijk is gemaakt wat deze Release voor Opdrachtgever kan betekenen op in ieder geval de volgende vlakken:

- actuele security;
- benodigde Patches;
- nieuwe Features.

Opdrachtnemer verricht derhalve een constante toetsing van de onderliggende (technische) architectuur, de nieuwe Features en hoe deze te implementeren binnen de bestaande architectuur op basis van MORA.

12.8 Na implementatie van de actuele Release ten behoeve van het integratieplatform, dienen de nieuwe Features binnen één (1) maand getoetst te worden op de (technische) architectuur en dient Schriftelijk te worden vastgelegd op welke wijze deze Features bij de volgende Release worden geïmplementeerd en welke verbeteringen en mogelijkheden dit voor Opdrachtgever geeft.

12.9 Security Patches ten behoeve van het integratieplatform worden geïmplementeerd en opgeleverd conform onderstaande Service levels en KPI's:

Service level	Omschrijving	KPI
Tijdigheid security Patch	De security Patch wordt binnen vijf (5) Werkdagen na beschikbaar komen geïnstalleerd op het integratieplatform.	95%

Artikel 13. Problem management

- 13.1 Om Gebreken te voorkomen worden door Opdrachtnemer analyses gemaakt van Incidenten met een prioritering van P1 – zeer hoog of P2 – hoog om eventuele trends en patronen te kunnen ontdekken. Indien Opdrachtnemer structurele en/of terugkerende Gebreken vindt, wordt deze gekwalificeerd als Problem.
- 13.2 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onverwijld Schriftelijk op de hoogte van de Problem. Partijen treden binnen drie (3) Werkdagen in overleg over het oplossen van de Problem en wie daarvoor verantwoordelijk is.
- 13.3 Een Problem wordt projectmatig uitgevoerd en in overleg met Opdrachtgever opgeleverd aan het Changemanagementproces zoals bedoeld in Artikel 11 dan wel aan het Releasemanagementproces zoals bedoeld in Artikel 12 voor Implementatie conform onderstaande Service levels en KPI's:

Service level	Omschrijving	KPI
Tijdigheid project	Het project wordt opgeleverd aan het Changemanagementproces dan wel aan het Releasemanagementproces conform de overeengekomen planning.	95%
Kwaliteit Release	De opgeleverde projecten werken technisch goed.	95%

Artikel 14. Continuïteitsmanagement

- 14.1 Opdrachtnemer maakt mogelijke risico's voor de dienstverlening inzichtelijk en treft waar nodig maatregelen om te voorkomen dat de overeengekomen Service Levels in gevaar komen. In dit kader dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor:
- Periodieke analyses van de risico's ten aanzien van de continuïteit van het Systeem. In dit kader dienen in ieder geval de volgende risico's te worden geanalyseerd:
 - Brand op de fysieke locatie van de infrastructuur (housing & hosting);
 - Overstromingen / wateroverlast op de fysieke locatie van de infrastructuur (housing & hosting);
 - Calamiteiten in de technische omgeving van Opdrachtnemer en/of de fysieke locatie van de infrastructuur (housing & hosting);
 - Wegvallen van (diensten van) onderaannemers of toeleveranciers.
 - Communicatie inzake de aanpak en de uitkomsten van de uitgevoerde analyses aan de Opdrachtgever.
 - Redundante opslag van back-ups en bijbehorende back-up en recovery-procedure.
 - Uitwijkmogelijkheden in geval van Calamiteiten (housing & hosting).

Artikel 15. Capaciteit- en performancemanagement

- 15.1 Opdrachtnemer draagt onder meer zorg voor:
- De monitoring van het Systeem;
 - De juiste en voldoende middelen om de gevraagde beschikbaarheid en performance te kunnen leveren;

- Het testen van de performance als onderdeel van het ontwikkeltraject voor een nieuwe Release:
 - Constateert Opdrachtnemer geen significante afwijkingen dan worden geen aanpassingen doorgevoerd op de applicatieomgevingen van Opdrachtgever.
 - Constateert Opdrachtnemer wel significante verschillen, dan dient onverwijld nader onderzoek plaats te vinden met als gevolg een mogelijke uitbreiding van de resources van de applicatieomgevingen om de dienstverlening op het overeengekomen niveau te kunnen blijven leveren;
 - Het meten van de performance van het Systeem in de productieomgeving met behulp van geautomatiseerde tools.
- 15.2 Opdrachtnemer is bekend met de grenzen van het integratieplatform en weet derhalve wanneer het integratieplatform onvoorspelbaar wordt dan wel de performance significant terugloopt.
- 15.3 Opdrachtnemer is bekend met de verwerkingen binnen het integratieplatform die veel capaciteit vragen en waarvan het overige gebruik mogelijk hinder van kan ondervinden. Opdrachtnemer is verplicht een te allen tijde compleet en actueel overzicht van deze verwerkingen bij te houden en te adviseren over de wijze waarop de betreffende verwerkingen ingezet of ontweken kunnen worden.
- 15.4 Opdrachtnemer stelt maandelijks, uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van de maand, een rapportage over capaciteits- en performancerapportage via het serviceportaal als bedoeld in Artikel 7.4 beschikbaar over de voorafgaande maand.
- 15.5 De volgende minimumvereisten worden gesteld aan de inhoud van de rapportage als bedoeld Artikel 15.4:
- indien van toepassing een overzicht van de resultaten van het testen van de performance als onderdeel van het ontwikkeltraject voor een nieuwe Release alsmede – indien van toepassing en voor zover Opdrachtnemer significante verschillen heeft geconstateerd tijdens deze testen – de status van het nader onderzoek;
 - overzicht van de in de betreffende maand geconstateerde verwerkingen binnen het integratieplatform die veel capaciteit vragen en waarvan het overige gebruik mogelijk hinder van kan ondervinden inclusief het advies inclusief de advisering omtrent de wijze waarop de betreffende verwerkingen ingezet of ontweken kunnen worden;
 - overzicht van alle events in de betreffende maand inzake een mogelijke overschrijding van een ingestelde grenswaarde;
 - een korte omschrijving per event met de grenswaarde;
 - de betrokken diensten en systemen;
 - de ondernomen acties met tijdspad en de namen van het voor de afhandeling van de event verantwoordelijke Personeel van Opdrachtnemer;
 - indien van toepassing:
 - omvang van de niet-Beschikbaarheid;
 - de genomen en/of de te nemen maatregelen om het Incident in de toekomst te voorkomen.

Artikel 16. Securitymanagement – informatiebeveiliging

- 16.1 De netwerkinfrastructuur bevat privacygevoelige gegevens van medewerkers en studenten van Opdrachtgever, derhalve is een goede beveiliging essentieel. De beveiliging van deze data wordt geregeld door middel van de volgende zaken:

- Firewalls en virusscans: Door de inzet van firewalls en virusscans is de toegang tot de apparatuur beperkt en kan de apparatuur enkel op bepaalde manieren zijn informatie kwijt.
- Security Patches: Deze worden tijdig geïmplementeerd en opgeleverd.
- Fysieke toegang: De server staat in een beveiligde ruimte en is alleen toegankelijk voor onder begeleiding van daartoe bevoegd personeel van Opdrachtgever. De toegang wordt geregistreerd door het toegangscontrolesysteem van Opdrachtgever.
- Databasetoegang: De database is alleen te bereiken via een beveiligd netwerk;
- Verbinding: De verbinding tussen het workstation van medewerker van Aventus en het integratieplatform is beveiligd met een SSL-certificaat (PKI-overheid certificaat), dat door middel van encryptie van gegevens voorkomt dat informatie door derden is te onderscheppen.
- Koppelingen: Koppelingen tussen het integratieplatform en externe voorzieningen lopen via afgeschermd verbindingen, beveiligd met tweezijdig SSL (PKI-overheid certificaten).

Artikel 17. Back-up & recovery

- 17.1 Aventus heeft ten aanzien van de back-up als beleid dat de eisen worden overgenomen conform het ROSA-classificatiekader.
- 17.2 Voor de kernsystemen van Aventus geldt aanvullend in ieder geval dat:
- afspraken worden vastgelegd in een gewijzigde Service Level Agreement;
 - er door Opdrachtnemer tenminste éénmaal (1x) per dag een back-up gemaakt;
 - de Recovery Point Objective maximaal één (1) uur is;
 - Opdrachtnemer viermaal (4x) per jaar een restore test uitvoert.
- 17.3 Het back-upschema is zo opgezet dat deze aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voldoet. Dit betekent dat gegevens niet langer opgeslagen worden dan strikt noodzakelijk en dat deze na verwijdering in de applicatie nog maximaal dertig (30) Dagen beschikbaar zullen zijn in een back-up.
- 17.4 De back-ups worden bewaard op een fysiek andere locatie dan de bronlocatie. De back-up procedure wordt door middel van een bewakingssysteem dagelijks gecontroleerd.
- 17.5 Recovery-tests worden viermaal (4x) per jaar uitgevoerd.

Artikel 18. Rapportage

- 18.1 Opdrachtnemer rapporteert maandelijks (binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van de maand) aan Opdrachtgever over de Prestatie ten opzichte van de Service levels. De volgende minimumeisen worden gesteld aan de inhoud van deze rapportage:
- Beschikbaarheid:
 - Conform het bepaalde in Artikel 6.
 - Incidenten, Changes en/of Problems:
 - het aantal en soort Incidenten, Changes en/of Problems;
 - per Incident, Change en/of Problem:
 - de bijbehorende prioritering;
 - een korte omschrijving;
 - de duur van het Incident, Change en/of Problem;
 - de wijze van afhandelen;
 - de gerealiseerde oplossing
 - verantwoording over het al dan niet behaald hebben van de Service levels.
 - Performance: Conform het bepaalde in Artikel 15.

Artikel 19. Communicatie en evaluatie

19.1 Om de correcte uitvoering van de Overeenkomst te bewaken vindt op continue basis overleg plaats tussen de operationeel verantwoordelijken van Partijen.

19.2 Om de Service levels te monitoren vindt op initiatief van Opdrachtgever structureel overleg plaats tussen de tactisch en strategisch verantwoordelijken van Partijen:

Type overleg	Bevoegd Opdrachtgever	Bevoegd Opdrachtnemer	Frequentie
Strategisch overleg	De tactisch/strategisch verantwoordelijke als bedoeld in Artikel 20.1.	De tactisch/strategisch verantwoordelijke als bedoeld in Artikel 21.1.	tenminste eenmaal (1x) per kwartaal
Evaluatie overleg	De tactisch/strategisch verantwoordelijke als bedoeld in Artikel 20.1.	De tactisch/strategisch verantwoordelijke als bedoeld in Artikel 21.1.	tenminste eenmaal per jaar uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de dan geldende looptijd van de Overeenkomst

Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, vindt op verzoek van één (1) der Partijen meer frequent overleg plaats.

19.3 Tijdens de overleggen als bedoeld in Artikel 19.2 worden in ieder geval de volgende zaken besproken:

- rapportages;
- procedures;
- organisatorische kwesties;
- projecten;
- relevante nieuwe ontwikkelingen;
- problemen uit het Problem management en Incident management;
- Changes.

Artikel 20. Contactgegevens Opdrachtgever

20.1 In onderstaande tabel worden de contactgegevens van Opdrachtgever weergegeven:

Naam	Functie & operationeel of tactisch/strategisch verantwoordelijke	Telefoon/ e-mail
[naam]	Directeur Bedrijfsvoering – strategisch verantwoordelijk	 
[naam]	Hoofd automatisering – tactisch verantwoordelijke	 
[naam]	Integratie specialist – operationeel verantwoordelijk	 
[naam]	Architect – functioneel verantwoordelijke	 
[naam]	Contract-/servicebeheerder	 

[naam]	Wijzigingsbeheerder Change en Problem verantwoordelijke	☎ ✉
[naam]	Security specialist Security Technisch verantwoordelijk	☎ ✉

- 20.2 De contactgegevens van de Servicedesk van Opdrachtgever als bedoeld in Artikel 7.2 worden weergegeven in onderstaande tabel:

Naam	Telefoon/ e-mail
Servicedesk	Werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur ☎ 088-2836111 ✉ servicedesk@aventus.nl

Artikel 21. Contactgegevens Opdrachtnemer

- 21.1 In onderstaande tabel worden de contactgegevens van Opdrachtnemer weergegeven:

Naam	Functie & operationeel of tactisch/strategisch verantwoordelijke	Telefoon/ e-mail
[naam]	[functie + verantwoordelijke]	☎ ✉
[naam]	[functie + verantwoordelijke]	☎ ✉
[naam]	[functie + verantwoordelijke]	☎ ✉
[naam]	[functie + verantwoordelijke]	☎ ✉
[naam]	[functie + verantwoordelijke]	☎ ✉

- 21.2 De contactgegevens van de Servicedesk van Opdrachtnemer als bedoeld in Artikel 7.3 worden weergegeven in onderstaande tabel:

Naam	Telefoon/ e-mail
Servicedesk	Werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur ☎ ✉

Artikel 22. Escalatie

- 22.1 In geval van verschil van mening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer omtrent de oplossing van een Incident en/of de uitleg en toepassing van de SLA zal er in gezamenlijk overleg getracht worden een oplossing te vinden.
- 22.2 Indien het verschil van mening niet onderling kan worden opgelost, is sprake van een geschil. In dat geval wordt geëscaleerd overeenkomstig het volgende schema:

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
1	[naam en functie]	[naam en functie]
2	[naam en functie]	[naam en functie]
3	[naam en functie]	[naam en functie]

- 22.3 Indien het geschil ook niet op directieniveau kan worden opgelost, zijn Partijen gerechtigd een juridische procedure te starten.

Artikel 23. Boete niet realiseren Service levels

- 23.1 Indien de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer niet voldoet aan de Service levels als opgenomen in deze SLA, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd overeenkomstig onderstaande tabel:

Service level	Artikel	Boete
Beschikbaarheid	Artikel 6	5% van de Vergoeding over de betreffende periode
Servicedesk	Artikel 7	5% van de Vergoeding over de betreffende periode
Reactie- en Hersteltijden Incidenten	Artikel 9	5% van de Vergoeding over de betreffende periode
Beschikbaarheid personeel van Opdrachtnemer Incidentenafhandeling	Artikel 10.13	5% van de Vergoeding over de betreffende periode
Reactie- en Hersteltijden Changes	Artikel 11.11	5% van de Vergoeding over de betreffende periode
Uitvoering en oplevering Changes	Artikel 11.12	5% van de Vergoeding over de betreffende periode
Changes opnemen in Release	Artikel 12.9	5% van de Vergoeding over de betreffende periode
Problem	Artikel 13.3	5% van de Vergoeding over de betreffende periode

- 23.2 De boete wordt als korting verrekend met de Vergoeding die is verschuldigd over de betreffende periode waarin de Service levels niet worden behaald.
- 23.3 Het in dit Artikel bepaalde laat de overige rechten van de Opdrachtgever, waaronder die op schadevergoeding, onverlet.

Artikel 24. Wijzigingsprocedure SLA

- 24.1 De SLA wordt beheerd door de Opdrachtgever. Beide partijen kunnen gedurende de looptijd van de SLA te allen tijden voorstellen te doen voor het wijzigen van de SLA.
- 24.2 Wijzigingen worden na gezamenlijk overleg en wederzijdse goedkeuring met inachtneming van de financiële consequenties daarvan, opgenomen in deze SLA. Deze wijzigingen zijn van kracht na ondertekening door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 24.3 Ieder wijzigingsverzoek dat Opdrachtnemer indient, gaat vergezeld van een opgave van de bijbehorende financiële consequenties en gevolgen voor de dienst(en). Bij ieder wijzigingsverzoek dat Opdrachtgever indient, verstrekt Opdrachtnemer vervolgens aan Opdrachtgever uit eigen beweging deze informatie.

Artikel 25. Overige bepalingen

- 25.1 Opdrachtgever dient Opdrachtnemer tijdig op de hoogte te stellen van werkzaamheden of veranderingen in zijn organisatie of systemen, indien deze de Prestatie kunnen beïnvloeden.

25.2 De in deze SLA gedefinieerde Service levels zijn niet van toepassing indien de oorzaak hiervan gelegen is in:

- beperkte of niet-Beschikbaarheid van dataverbindingen voor zover deze niet door Opdrachtnemer te beïnvloeden zijn;
- gebrekkige of het uitblijven van leveringen door nutsbedrijven;
- gebrekkige of het uitblijven van levering van producten en/of diensten door derden, tenzij deze zijn ingeschakeld door Opdrachtnemer;
- ondeskundig gebruik van het integratieplatform;
- niet voorzienbare calamiteiten, waarbij er dient te worden overgeschakeld naar een uitwijkomgeving.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN IN TWEEVOUD OPGEMAAKT EN RECHTSGELDIG ONDERTEKEND:

Datum:

Namens Opdrachtgever

Datum:

Namens Opdrachtnemer
