

Bijlage 11

CONCEPT SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) LEVERING VAN INHUURPROFESSIONALS INCLUSIEF BROKERDIENSTVERLENING EN INHUURSYSTEEM (VMS)

Behorende bij Raamovereenkomst

Levering van inhuurprofessionals inclusief
Brokerdienstverlening en inhuursysteem (VMS)

REFERENTIENUMMER 2022/009/OEO

tussen

Hogeschool Rotterdam
(hierna Opdrachtgever)

en

XXXXXXXXXXXX

(hierna Opdrachtnemer)

Inhoudsopgave

1	ALGEMEEN	2
1.1	Definities	2
1.2	Algemene informatie	4
1.3	Doel Service Level Agreement	4
2	SERVICE NIVEAU	5
2.1	Algemeen	5
2.2	KPI's en SLA Diensten	6
2.3	KPI's en SLA ten behoeve van het systeem (VMS/SaaS dienst)	7
3	PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN	9
3.1	Prioriteitsstelling	9
3.2	Reactietijden	10
3.3	Oplostijden	10
3.4	Probleembeheer	11
4	BEHEER EN VERZOEKEN	12
4.1	Preventief onderhoud	12
4.2	Perfectief onderhoud	12
4.3	Adaptief onderhoud	12
4.4	Standaardverzoeken/Wijzigingsverzoeken	12
5	SERVICEDESK, RAPPORTAGE, ACCOUNTMANAGEMENT EN OVERLEG	13
5.1	Servicedesk Opdrachtnemer	13
5.2	Toegang tot Servicedesk Opdrachtnemer	13
5.3	Rapportage	13
5.4	Accountmanagement	13
5.5	Overlegstructuren	13

1 ALGEMEEN

1.1 Definities

Naast of in aanvulling op de Raamovereenkomst wordt in deze Service Level Agreement (SLA) verstaan onder:

Beschikbaarheidsvenster	Periode waarbinnen de Dienstverlening beschikbaar dient te zijn.
Best Effort	Inspanningsverplichting.
Dienstverlening	Het geheel aan geleverde diensten, zoals applicatie, consultatie etc.
DAP	Dossier Afspraken Procedure.
Doorlooptijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment van melden/starten van een Melding en het moment van afhandelen van deze Melding. Bij het bepalen van het aantal uren wordt gerekend op basis van de vermelde tijden in het ticket.
Escalatie	Het doorschuiven van een Melding naar een hoger hiërarchisch niveau.
Impact	De mate waarin een handeling (e.g. Incident, Probleem of Wijziging) de productie of het proces verstoort of verandert.
Incident	Onvolkomenheid en/of storing van de Dienstverlening.
Melding	Verzamelnaam waaronder Incidenten, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standaardverzoeken, klachten, (informatie)verzoeken, ticket etc. worden geregistreerd.
Opdrachtgever	Zoals gedefinieerd in de Raamovereenkomst, zijnde Stichting Hogeschool Rotterdam.
Opdrachtnemer	Zoals gedefinieerd in de Raamovereenkomst, zijnde [.....]
Oplostijd	De periode waarbinnen Opdrachtnemer naar aanleiding van een Melding maatregelen dan wel veranderingen ter Wijziging, ter oplossing en/of voorkoming van het uitvoeren van Wijzigingen dan wel oplossingen uitvoert in de daarvoor gedefinieerde Service window.
Raamovereenkomst	Bovenliggende contract waar deze SLA integraal onderdeel van uitmaakt.
Partijen	Indien we het hebben over Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
Prioriteit	Resultante van toegekende Urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen.
Probleem	Meerdere Incidenten met dezelfde achtergrond worden ondergebracht in een Probleem.
Probleembeheer	Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheer van de levenscyclus van alle problemen die zich voordoen of kunnen voordoen binnen de Dienstverlening.

Reactietijd	De maximumtijd die verstrijkt tussen het tijdstip van de Melding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer via het hiervoor bestemde telefoonnummer en/of e-mailadres. De Reactietijd vangt aan onmiddellijk na de Melding.
Rollback-plan	Het plan dat wordt ingediend bij een Wijziging om eventueel onvoorziene gevolgen te ontvangen en terug te keren naar een status van voor de Wijziging inclusief de route om daar te komen.
Root Cause Analysis (RCA)	Systematische aanpak om de oorzaak van een Incident of Probleem te identificeren.
Recovery Point Objective (RPO)	RPO is het maximum tijdsinterval tussen herstel datum/tijd en de tijd corresponderend met de meest recente toestand waarin het systeem weer kan worden hersteld in de werkend situatie.
Recovery Time Objective (RTO)	RTO (Recovery Time Objective) is de maximaal toelaatbare tijdsduur dat de Dienstverlening uitvalt na een storing.
Servicedesk	(Telefonische en/of elektronische) gebruiksondersteuning aan de gebruikers van de Dienstverlening, beperkt tot de medewerkers van Opdrachtgever of voor Opdrachtgever werkende derde. Tevens het Eigen personeel van Opdrachtnemer, aangewezen door Opdrachtnemer voor Hogeschool Rotterdam.
Service improvement	Het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van de Dienstverlening.
Service Window	Het tijdvak waarbinnen de dienst wordt aangeboden.
Spoedwijziging	Een Wijziging, welke fouten in de Dienstverlening repareren, die in hoge mate een negatieve Impact op de business hebben.
Standaardverzoek	Gedefinieerd Wijzigingsverzoek welke bij Partijen dezelfde definitie heeft.
Stop de klok	Wanneer de Opdrachtnemer de Opdrachtgever verzoekt tot goedkeuring van een (tijdelijke) oplossing of een Workaround wordt de klok voor Oplostijden gestopt.
Urgentie	De mate waarin en de snelheid waarmee een Incident, Probleem en/of verandering opgelost dient te worden.
Verstoring	Zie incident.
Vraag	Verzoek om informatie.
Werkdag	Werkdagen zijn van 08:00 tot 18:00 maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd Nederlandse feestdagen.
Workaround	Tijdelijke oplossing gericht op het verminderen of elimineren van de Impact van een Incident of Probleem.
Wijziging	En toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de Dienstverlening.
Wijzigingsverzoek	Door Opdrachtgever verzochte Wijzigingen tot aanpassing van de Dienstverlening.

1.2 Algemene informatie

- 1.2.1. Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Raamovereenkomst tussen Partijen inzake de Dienstverlening en levering van inhuurprofessionals inclusief brokerdienstverlening en (implementatie en beheer van het) inhuursysteem (VMS), één en ander zoals nader omschreven in de aanbestedingsdocumenten.
- 1.2.2. In deze SLA is het minimumniveau beschreven zoals wij de Dienstverlening van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever definiëren. Er is geen bezwaar indien de standaard dienstverlening van de Opdrachtnemer hoger is dan gevraagd, mits dit geen meer kosten met zich meeneemt.
- 1.2.3. De SLA is van toepassing op de Opdrachtnemer of derde (incl. VMS-leverancier) welke de opdracht uitvoert namens de Opdrachtnemer en is daarbij onverkort van kracht.
- 1.2.4. De definities uit de Raamovereenkomst en de overeengekomen verplichtingen onverkort van toepassing op deze SLA.
- 1.2.5. Wanneer definities in deze SLA strijdig zijn met die van de Raamovereenkomst dan is, waar dit betrekking heeft op het onderwerp van de SLA, de definitie van de SLA leidend.
- 1.2.6. Partijen zorgen voor verspreiding SLA binnen de eigen organisatie.
- 1.2.7. Wijziging van deze SLA is uitsluitend mogelijk naar aanleiding van het indienen van een schriftelijk verzoek tot Wijziging van de SLA en na schriftelijk akkoord door Partijen.
- 1.2.8. De wijziging wordt aangemeld bij Opdrachtnemer dan wel de Opdrachtgever en wordt door hem in behandeling genomen. Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer neemt contact op met de aanvrager van de Wijziging voor het maken van vervolgspraken en coördineert, in overleg met de aanvrager, de implementatie van de Wijziging binnen de organisatie van Partijen.
- 1.2.9. De eindverantwoordelijkheid voor de ingediende wijzigingen, wanneer deze financiële consequenties hebben, alsmede de acceptatie daarvan berust evenwel bij de ondertekenaars van de Raamovereenkomst.

1.3 Doel Service Level Agreement

Het doel van deze SLA is om de serviceprocessen zoals gedefinieerd te voorzien van de juiste KPI's en om hieraan invulling te geven.

- Het vastleggen van de overeengekomen Serviceniveaus t.a.v. de Dienstverlening;
- Het vastleggen van de prioritering in het geval van Incidenten, Problemen en Wijzigingen;
- Het vastleggen van de bereikbaarheid van Opdrachtnemer;

2 SERVICE NIVEAU

2.1 Algemeen

In het algemeen spreken Partijen het volgende af over het te leveren niveau van Diensten:

- 2.1.1 Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Diensten belaste eigen personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- 2.1.2 Opdrachtnemer levert Diensten conform de gestelde normen (KPI's). De SLA is van toepassing op de volledige Dienstverlening. Onderdeel van de DAP is tevens een communicatie-, en escalatiematrix waarin Sleutelfiguren worden benoemd op Strategisch, Tactisch en Operationeel niveau.
- 2.1.3 Opdrachtnemer garandeert de voortgang en kwaliteit van de inhuurprocessen en systemen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt direct alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming van vertraging in het proces dan wel vermindering van kwaliteit van Diensten.
- 2.1.4 Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de Dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de Dienstverlening te verbeteren dan wel efficiënter in te richten. Opdrachtnemer draagt -als specialist Externe inhuur/VMS- aantoonbaar zorg voor het beheersen, reduceren en waar mogelijk wegnemen van alle risico's met betrekking tot Externe inhuur. Hiertoe dient Opdrachtnemer zich in te leven in de cultuur van/bij Opdrachtgever.
- 2.1.5 In elk geval informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk bij een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e):
 - 1. Degradatie van de kwaliteit van de diensten (waaronder 'onbeschikbaarheid')
 - 2. Schending van de geheimhoudingsplicht;
 - 3. Verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens;
 - 4. Dan wel of schending van de beveiligingsmaatregelen of indien Opdrachtnemer de verwachting heeft dat één van deze zaken gaat optreden.
- 2.1.6 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Dienstverlening niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
- 2.1.7 Opdrachtnemer attendeert en signaleert proactief alle betrokkenen op het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het aanbieden van Kandidaten, indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Inzetcontract, het aanleveren van documenten, facturen, et cetera. Dit is een integraal onderdeel van de Dienstverlening.
- 2.1.8 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van Opdrachtnemer en Derden (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. Opdrachtnemer wordt altijd in de gelegenheid gesteld om deze controle bij te wonen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen. Van de controle en de resultaten wordt een rapportage opgesteld. Een concept en definitief rapport wordt beschikbaar gesteld aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid een reactie te geven op het conceptrapport. Deze reactie is onderdeel van het definitieve rapport. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en deze Raamovereenkomst. De kosten van de auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 2.1.9 Wanneer Opdrachtgever ontevreden is over de Diensten of afgesproken KPI's niet worden behaald, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op. In 100% van de gevallen wordt er binnen vijf (5) Werkdagen door Opdrachtnemer een analyse, verbetervoorstel en concrete planning opgeleverd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever geconstateerde klachten en tekortkomingen deugdelijk te analyseren, maatregelen voor verbetering voor te stellen, deze voor eigen rekening door te voeren (na afstemming met Opdrachtgever) en over de effectiviteit van deze maatregelen te rapporteren aan Opdrachtgever. Wanneer verbeteringen na de afgesproken herstelperiode uitblijven en deze verwijtbaar zijn aan Opdrachtnemer, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst en onderliggende Inzetcontracten eenzijdig met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling dan

wel rechterlijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn enige schade dan wel kosten te vergoeden, geheel of gedeeltelijk te ontbinden en/of gerechtigd om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten wanneer Opdrachtnemer in de uitvoering van deze eis tekortschiet.

- 2.1.10 Opdrachtnemer (eigen personeel) beschikt over de benodigde kennis om juridische, arbeidsrechtelijke, ZZP, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren.
- 2.1.11 Opdrachtnemer garandeert dat alle noodzakelijke en voorgeschreven activiteiten ten behoeve van de Dienstverlening vanuit de wet- en regelgeving tijdig, juist en volledig uitgevoerd worden.
- 2.2 KPI's en SLA Diensten**
Opdrachtnemer garandeert het volgende niveau van Diensten:
- 2.2.1. KPI's ten behoeve operationele bereikbaarheid en reactiesnelheid:
- a) Opdrachtnemer is voor 100% tenminste van 08.00 tot 17.00 telefonisch en per mail bereikbaar op werkdagen van Opdrachtgever. Over bereikbaarheid bij Prioriteit 1 meldingen dienen separaat afspraken gemaakt te worden, die vastgelegd zullen worden in DAP.
 - b) Opdrachtnemer heeft in 100% van de gevallen per email een reactiesnelheid binnen 1 werkdag op werkdagen van Opdrachtgever.
 - c) Opdrachtnemer heeft in 100% van de gevallen telefonisch een reactiesnelheid binnen 1 werkdag op werkdagen van Opdrachtgever.
- 2.2.2. Opdrachtnemer levert in 100% van de gevallen de rapportages op tijd, juist en volledig.
- 2.2.3. KPI's ten behoeve van de algehele tevredenheid: de algehele tevredenheid wordt door Opdrachtnemer middels de erkende Net Promotor Score methodiek uitgevoerd. Opdrachtnemer zet enquêtes uit onder Toeleveranciers en Aanvragers en staven (inkoop/HR). De NPS-score wordt als volgt berekend $NPS = \text{aantal promotors (cijfer 9 of 10)} - \text{aantal criticasters (cijfer 1 t/m 6)}$. Opdrachtnemer streeft in 100% van de uitgezette enquêtes naar een positieve >0 Net Promotor Score. Opdrachtnemer voert iedere twaalf (12) maanden een NPS-enquête uit en deelt de resultaten met de daarvoor aangewezen contactpersoon. De eerste NPS-enquête wordt zes (6) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst uitgezet.
- 2.2.4. KPI's t.a.v. Aanvragen: tenzij Partijen anders overeenkomen, zal Opdrachtnemer na ontvangst van een Aanvraag in het VMS binnen uiterlijk 5 werkdagen minimaal 2 CV's van Kandidaten (Aanbiedingen) indienen die voor tenminste 90% tot 100% voldoen aan de gestelde kwalitatieve eisen- (profiel) in de Aanvraag (matchen op het profiel). Een Aanvraag wordt in het VMS door Opdrachtgever verzonden aan Opdrachtnemer (distributie). De distributiedatum/tijdstip van de Aanvraag in het VMS door Opdrachtgever geldt als datum van ontvangst van de Aanvraag door Opdrachtnemer. De Aanvrager (inhurend manager/inhuurdesk) en Opdrachtnemer kunnen per Aanvraag afwijkende afspraken maken ten aanzien van het aantal werkdagen en Aanbiedingen. Deze afwijkende afspraken worden per Aanvraag vastgelegd/gerapporteerd.
- 2.2.5. KPI's t.a.v. Aanvragen: Opdrachtnemer legt vast welke Aanvragen opnieuw in behandeling zijn genomen. Indien de voorgestelde Kandidaten niet worden geselecteerd door Opdrachtgever, zet Opdrachtgever een nieuwe Aanvraag uit (2de keer). Het totaal aantal opnieuw uitgezette Aanvragen is maximaal 1% van het totaal aantal initieel uitgezette Aanvragen.
- 2.2.6. KPI's t.a.v. spoedaanvragen: in geval van spoed (te beoordelen door Opdrachtgever), wordt de responsetijd verkort tot maximaal acht werkuren voor het indienen van Cv's (offertes) na ontvangst van een Aanvraag van Opdrachtgever door Opdrachtnemer. Het aantal spoedaanvragen wordt tot een minimum beperkt.
- 2.2.7. KPI's t.a.v. beschikbaarheid voor gesprekken: Opdrachtnemer garandeert dat alle (100%) aangeboden kandidaat of kandidaten minimaal vijf werkdagen, aansluitend aan de ontvangstdatum van de Aanbieding, beschikbaar zijn voor een selectiegesprek. Opdrachtnemer legt vast welke en hoeveel Kandidaten niet beschikbaar waren voor een selectiegesprek.
- 2.2.8. KPI's t.a.v. beschikbaarheid voor aanvang werkzaamheden: Opdrachtnemer zorgt ervoor dat 100% van de geselecteerde kandidaat of kandidaten hun werkzaamheden bij Opdrachtgever kunnen aanvangen op de startdatum zoals opgenomen in de Aanvraag of is overeengekomen door Partijen in het Inzetcontract. Opdrachtnemer legt vast welke en hoeveel Kandidaten niet beschikbaar zijn op de eerste werkdag.

- 2.2.9. KPI's ten behoeve van de algehele dossiers per Inzetcontract: alle dossiers van Inhuurprofessionals voldoen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever in 100% van de gevallen aan de vereisten vanuit wet- en regelgeving en de bepalingen in de Aanbestedingsdocumenten. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer dossiers binnen 5 werkdagen ter beschikking aan Opdrachtgever. Dit uiteraard binnen de kaders van de AVG.
- 2.2.10. KPI's ten behoeve van de inkoopgegevens t.a.v. de Contractdoeltarieven: Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het totale verschil in euro's aan het einde van elk kalenderjaar lager is dan 0%. Dit verschil in Euro's is het totale gefactureerde bedrag van de Inhuurtarieven vermenigvuldigd met de gefactureerde uren en de gefactureerde uren vermenigvuldigd met de maximale Contractdoeltarieven (van het desbetreffende jaar) per Inzetcontract. De initieel gemigreerde Inzetcontracten worden niet meegenomen in deze berekening.
- 2.2.11. KPI's ten behoeve van betalingen door Opdrachtnemer aan Toeleveranciers: Opdrachtnemer betaalt Toeleveranciers binnen 5 werkdagen na betaling door Opdrachtgever (zie tevens bepaling in DAP).

2.3 KPI's en SLA ten behoeve van het systeem (VMS/SaaS dienst)

Opdrachtnemer garandeert het volgende niveau van Diensten:

- 2.3.1. De Dienstverlening wordt als stabiel beschouwd voor de Gebruikers indien er geen verstoringen of verminderde gebruiksmogelijkheden optreden tijdens het normale gebruik van de Dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert na acceptatie van de Dienstverlening een stabiele operationele Dienstverlening.
- 2.3.2. Het VMS is op werkdagen van Opdrachtgever tussen 08:00 uur en 23:00 uur bereikbaar. Buiten deze tijden Best Effort.
- 2.3.3. Het VMS is 99.8% van de dienstverlening gemeten over een periode van een maand beschikbaar.
- 2.3.4. Schermovergang van het VMS: tussen 0.25 en 2 seconden of beter. Schermovergang met complexe informatievraag: tussen 2 en 12 seconden of beter. Dit dient in 95.0% van alle gevallen gehaald te worden bij een steekproef van 50 transacties.
- 2.3.5. Regulier onderhoud wordt minimaal 7 werkdagen van tevoren aangekondigd.
- 2.3.6. Bij uitval van systemen (VMS) en over het verlies van data: in geval van overmacht is uitval van het systeem/ Dienstverlening van Opdrachtnemer tot maximaal 48 uur toelaatbaar. Voor Data die voor de uitval van Dienstverlening zijn/is ingevoerd c.q. zijn/is uitgevoerd geldt het volgende: maximale hersteltijd (RTO, Recovery Time Objective) is 2 uur. Verlies van data is in geen enkele situatie acceptabel.
- 2.3.7. Opdrachtnemer garandeert dat de Dienstverlening zodanig is ingericht dat in het geval de Dienstverlening uitvalt of niet meer beschikbaar is, het productieverlies volgens tot de afgesproken hersteltijden beperkt wordt en in geen geval de gestelde norm zal overschrijden.
- 2.3.8. In geval van een uitval van de Dienstverlening (het VMS) zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat deze hersteld wordt in de toestand waarin deze verkeerde voordat de uitval plaatsvond. Veiligstelling van Data vindt plaats door middel van een back-up procedure met frequente en korte tijdsintervallen zodanig dat de Data bij uitval terug kan worden geplaatst in het VMS.
- 2.3.9. Opdrachtnemer zal de Dienstverlening zodanig inrichten dat het voor Opdrachtgever, die de bewaking uitvoert, mogelijk is om de beschikbaarheid, capaciteit en performance van alle vitale hardware- en softwarecomponenten die noodzakelijk zijn voor (het normale gebruik van) de Dienstverlening 24 uur/7 dagen te kunnen bewaken.
- 2.3.10. Opdrachtnemer informeert proactief de Opdrachtgever in geval van ernstige verstoringen en/of degradatie van de beschikbaarheid, capaciteit of performance van de afgesproken Dienstverlening met in achtneming van de vermelde Prioriteitsstelling en Responsetijden.
- 2.3.11. De monitoring van de beschikbaarheid van de Dienstverlening is conform de overeengekomen Specificaties zoals beschreven.
- 2.3.12. De bewaking van de Dienstverlening is zodanig ingericht dat de realisatie van de normen voor Beschikbaarheid, Reactietijden, Oplostijden en capaciteit gewaarborgd zijn.

- 2.3.13. Vanuit IT Service Continuity Management (ITSCM) waarborgt de Opdrachtnemer dat zij voldoende maatregelen heeft getroffen om zich binnen een redelijke termijn, te kunnen herstellen van rampen of ernstige verstoringen van de dienstverlening. Dit kan de opdrachtnemer aantoonbaar (op verzoek) overleggen.
- 2.3.14. Opdrachtnemer dient capaciteitsgebrek tijdig te signaleren en dit actief aan te geven aan de Opdrachtgever met een passend advies.
- 2.3.15. Uitbreiding van capaciteit. De Opdrachtnemer mag onbeperkt capaciteit toevoegen binnen de kaders van de Raamovereenkomst. Additionele kosten hiervan worden niet vergoed door Opdrachtgever.
- 2.3.16. Opdrachtnemer (of haar derde) beheert de Documentatie van het VMS. Opdrachtnemer zorgt voor actuele informatie, tenminste t.a.v. CRUD en werkinstructies voor alle processen van aanvraag tot en met betaling. Van optionele integraties beheert Opdrachtnemer het FO en TO.

3 PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN

3.1 Prioriteitsstelling

Prioriteitsstelling als bedoeld in dit artikel vindt plaats op grond van Impact en Urgentie.

		(Individu)	(Opleiding)	(Instituut)	(Organisatie)
Urgentie	Hoog	P3	P2*	P1	P1
		P3	P3	P2	P1
	Laag	P4	P3	P3	P3
		Laag	Hoog		
		Impact			

*Indien Partijen van mening verschillen over de Prioriteit en aard van de Storing geldt de hoogste categorie.

- 3.1.1. De Prioriteit van een Incident wordt vastgesteld op basis van de bovenstaande Prioriteitenmatrix, in samenspraak tussen de contactpers(o)on(en) van Partijen.
- 3.1.2. In verband met prioritering van Incidenten worden verstoringen in de Dienstverlening in de navolgende categorieën onderverdeeld voor wat betreft:
 - Prioriteit 1 (P1): de Dienstverlening is in het geheel niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de Impact op Opdrachtgever en/of de Gebruikers is hoog. In het geval van Prioriteit 1 vereist de Opdrachtgever een Root Cause Analysis (RCA) (Impact hoog & Urgentie hoog);
 - Prioriteit 2 (P2): de Dienstverlening is in verminderde mate toegankelijk en/of de Dienstverlening vertoont ernstig verlies aan functionaliteit, onderdelen van de Dienstverlening kunnen - naar de mening van Opdrachtgever – niet meer worden gebruikt zoals is aangegeven in de bovenstaande Prioriteitenmatrix (Impact hoog & Urgentie middel);
 - Prioriteit 3 (P3): de Dienstverlening is beperkt toegankelijk en/of vertoont verlies aan functionaliteit – naar mening van de Opdrachtgever – voor een beperkte groep gebruikers zoals is aangegeven in de bovenstaande Prioriteitenmatrix (Impact middel & Urgentie laag);
 - Prioriteit 4 (P4): De Dienstverlening is voor een enkele individu beperkt verstoord (Impact laag & Urgentie laag).

3.2 Reactietijden

- 3.2.1 De onder Reactietijden en Oplostijden genoemde Prioriteitsniveaus met betrekking tot de Dienstverlening zijn verder uitgewerkt in artikel 3.3 van deze SLA.
- 3.2.2 Reactietijden zijn op een zodanige wijze ingericht en uitgewerkt dat er op gemelde Incidenten gereageerd zal worden op een wijze die passend is voor de Urgentie en Impact van het Incident. Opdrachtnemer draagt zorg voor één centraal aanspreekpunt voor Meldingen en de afhandeling zal verder plaatsvinden conform het bepaalde in artikel 5.1 van deze SLA.
- 3.2.3 Indien zich een verstoring in de Dienstverlening voordoet zal Opdrachtnemer binnen de hierna genoemde periode aanvangen met een inhoudelijke reactie op een Melding (waarbij een ontvangstbevestiging van de Melding binnen 15 minuten zal plaatsvinden). Stop de klok (artikel 3.3.8) is van toepassing:
- Prioriteit 1 (P1): binnen een half (0,5) uur na constatering of ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 2 (P2): binnen één (1) uur na constatering of ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 3 (P3): binnen vier (4) uur na constatering of ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 4 (P4): binnen twee (2) Werkdagen na constatering of ontvangst van de Melding.

3.3 Oplostijden

- 3.3.1. Incidenten, worden door Opdrachtnemer opgelost conform de in artikel 3.3.3 genoemde Oplostijden of er wordt door Opdrachtnemer een Workaround geboden conform het bepaalde in artikel 3.3.4 en 3.3.5.
- 3.3.2. Opdrachtnemer zal verstoringen in de Dienstverlening verhelpen binnen hierna genoemde tijdschema:
- Prioriteit 1 (P1): binnen twee (2) uur na ontvangst van de Melding (met inachtneming van artikel 3.3i);
 - Prioriteit 2 (P2): binnen acht (8) uur na ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 3 (P3): binnen veertig (40) uur na ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 4 (P4): Opnemen in release planning.
- 3.3.3. Opdrachtnemer zal onverminderd het bepaalde in dit artikel voorzien in tijdelijke oplossingen/Workarounds, indien de Dienstverlening - om welke reden ook - niet direct kan worden voorzien van een permanente oplossing. Opdrachtnemer zal een estimated time to fix afgeven bij de eerste update m.b.t. het Incident. In geval van Incidenten met Prioriteit 1 zullen de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten Werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.
- 3.3.4. Tot een tijdelijke oplossing/Workaround als bedoeld in artikel 3.3.4 behoort tevens het verstrekken van (tijdelijke) Probleemoplossingen in de vorm van een Workaround om de betreffende onvolkomenheid te omzeilen. Workarounds of Probleem vermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden aangebracht dan na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het indienen van een daartoe strekkend verzoek zal Opdrachtnemer aantonen dat de onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen, alsmede welke de gevolgen van de Workaround of restrictie zijn alsmede de (eventueel) verminderde beschikbaarheid van de Dienstverlening.
- 3.3.5. Opdrachtnemer verifieert bij Gebruiker of het Incident, de Vraag, Standaardverzoek, Wijzigingsverzoek of klacht naar behoren is opgelost. Alleen wanneer dit volgens de Gebruiker het geval is kan het ticket afgesloten worden.
- 3.3.6. Wanneer er een Workaround of tijdelijke oplossing geboden wordt en deze geaccepteerd wordt door Opdrachtgever is het mogelijk om in samenspraak met Opdrachtgever de Prioriteit bij te stellen naar een minder urgent niveau (downgraden).
- 3.3.7. (Tijdelijke) oplossingen, Workarounds en downgraden van Prioriteit 1 en 2 Meldingen worden besproken met de Servicemanager of zijn/haar vervanger van de Opdrachtgever. (Tijdelijke) oplossingen en Workarounds worden besproken met een Functioneel beheerder van de Opdrachtgever. De (tijdelijke) oplossing, Workaround en downgrade mogen alleen worden uitgevoerd met toestemming van de hierboven beschreven rollen en als er gegarandeerd wordt dat er geen degradatie van de service plaats vindt.

- 3.3.8. Stop de klok. Wanneer de Opdrachtnemer de juiste contactpersoon, zoals bedoeld in 3.3.8, informeert over voortgang van een Prioriteit 1, 2, 3 of 4.
- 3.3.9. Opdrachtnemer zorgt voor een Rollback-plan en biedt deze ter goedkeuring aan Opdrachtgever aan. Opdrachtgever zal in redelijkheid de goedkeuring niet onthouden (zie Artikel 1 SLA).

3.4 Probleembeheer

- 3.3.1. Problemen worden door Opdrachtnemer opgelost conform de Oplostijden voor Probleembeheer zijn zoals beschreven in artikel 3.4.3. Urgentie van een Probleem wordt vastgesteld door Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer.
- 3.3.2. Opdrachtnemer zal een Probleem verhelpen binnen het hierna genoemde tijdschema:
- Urgentie 1: binnen een (1) week (kalenderweek) na ontvangst van de Melding;
 - Urgentie 2: binnen een (1) maand na ontvangst van de Melding;
 - Urgentie 3: Implementeren wanneer gereed en/of bij het eerstvolgende geplande onderhoud.
- 3.3.3. Vanuit Service improvement kan een Probleem met Urgentie 3 worden geïdentificeerd die bijdraagt aan verbetering van de Dienstverlening. Opdrachtnemer maakt dit kenbaar aan Opdrachtgever via release notes en, waar noodzakelijk, met functionele handleiding(en).
- 3.3.4. Repeterende incidenten worden door de Opdrachtnemer als Probleem aangemerkt en opgelost waarbij Urgentie 3 wordt toegepast.

4 BEHEER EN VERZOEKEN

4.1 Preventief onderhoud

- 4.1.1 In verband met preventief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de Dienstverlening op mogelijke onvolkomenheden te onderzoeken. Indien onvolkomenheden worden geconstateerd, gelden de verplichtingen zoals die op grond van deze SLA gelden voor Beheer en onderhoud.

4.2 Perfectief onderhoud

- 4.2.1 Met betrekking tot perfectief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich tot het in voldoende mate onderzoeken van de mogelijkheden om de Dienstverlening kwalitatief te verbeteren zodra daartoe enige aanleiding is. Denk hierbij aan het opsporen van oorzaken van structurele problemen en/ of ongewenst gebruik. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo vroeg mogelijk informeren over het onderzoek alsmede over de resultaten, conclusies en vervolgstappen.

4.3 Adaptief onderhoud

- 4.3.1 Wanneer er Wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de Dienstverlening 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 veroorzaakt worden door cao- en wetswijzigingen. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat deze Wijzigingen op het juiste moment voldoen aan wet- en regelgeving.

4.4 Standaardverzoeken/Wijzigingsverzoeken

- 4.4.1 Standaardverzoeken betreffen de door Opdrachtgever verzochte Wijzigingen tot aanpassing van de Dienstverlening gericht op de technische en functionele instandhouding van de Dienstverlening en waarvan te voorzien valt dat Wijzigingen bij normaal gebruik van de Dienstverlening noodzakelijk zijn. Standaardverzoeken betreffen relatief eenvoudige en gestandaardiseerde Wijzigingen die vallen onder Prioriteit 4. Standaardverzoeken zullen kosteloos door Opdrachtnemer worden uitgevoerd als onderdeel van de Dienstverlening.
- 4.4.2 Wijzigingsverzoeken betreffen verzochte Wijzigingen tot functionele en/of technische aanpassing van de Dienstverlening. Verzoeken tot dergelijke Wijzigingen kunnen worden ingediend door daartoe door Opdrachtgever geautoriseerde medewerkers, waarvan een lijst aan Opdrachtnemer ter beschikking zal worden gesteld (zie de na afsluiting van het contract op te stellen DAP). Uitvoering en implementatie van de Wijzigingen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever of de namens haar ingestelde gebruikersgroep.
- 4.4.3 Verzoeken tot Wijzigingen als bedoeld in artikel 4.4.2 zullen door of namens Opdrachtgever schriftelijk worden ingediend in een in onderling overleg nader vast te stellen document voor Wijzigingsverzoeken.
- 4.4.4 Spoedwijzigingen welke noodzakelijk zijn voor het oplossen van Prioriteit 1 Incidenten, worden toegelicht als onderdeel van de RCA. Hierbij wordt duidelijk wat de Wijziging oplost en of dit een permanente oplossing is of niet.

5 SERVICEDESK, RAPPORTAGE, ACCOUNTMANAGEMENT EN OVERLEG

5.1 Servicedesk Opdrachtnemer

5.1.1 De Servicedesk van Opdrachtnemer is op Werkdagen per telefoon bereikbaar tussen 08:00 uur en 17:00 uur en buiten deze tijden op basis van Best Effort. Daarnaast biedt de Opdrachtnemer een klantportaal aan waar 24/7 een Melding kan worden vastgelegd door Opdrachtgever. Meldingen zullen worden behandeld conform de in de SLA overeengekomen Reactie- en Oplostijden.

5.1.2 Gebruikers die een Melding hebben gedaan bij Opdrachtnemer zullen in eerste instantie altijd per e-mail gecontacteerd worden en maximaal één (1) maal gedurende de in lid 1 genoemde uren telefonisch worden gecontacteerd ten aanzien van de oplossing van de Melding. In het geval dat er geen contact mogelijk is, dan wordt er indien mogelijk een voicemail achtergelaten en verder per e-mail gecommuniceerd danwel een status update via het klantportaal.

5.2 Toegang tot Servicedesk Opdrachtnemer

5.2.1 Er zullen nadere afspraken gemaakt worden over de functieniveaus die toegang hebben tot de Servicedesk, welke worden vastgelegd.

5.2.2 Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een lijst ter beschikking, opgenomen in het na afsluiting van de Raamovereenkomst op te stellen DAP, met daarop de namen, functies, telefoonnummers, e-mailadressen, kennisgebied en eventueel vestiging van bovengenoemde medewerkers. Eventuele wijzigingen op de lijst worden door Opdrachtgever schriftelijk doorgegeven aan de Helpdesk van Opdrachtnemer.

5.3 Rapportage

5.3.1 Om Opdrachtgever de mogelijkheid te geven te verifiëren in hoeverre Opdrachtnemer in staat is om de overeengekomen Serviceniveaus te waarborgen bestaat er een aantal controlemogelijkheden zoals onder andere hierna vermeld. De Opdrachtnemer verstrekt vóór elke 10e van de maand (tenzij expliciet anders is bepaald in de aanbestedingsdocumenten) een gedetailleerde rapportage over de voorgaande maand aan de personen zoals vastgelegd in een nader op te stellen DAP. De rapportage wordt verstrekt op een dusdanige wijze dat de Opdrachtgever de overeengekomen KPI's eenvoudig kan controleren.

Oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die door Opdrachtgever worden gewenst worden in onderling overleg afgestemd. Rapportages zullen in digitaal worden aangeleverd en worden via de e-mail (zie de na afsluiting van het contract op te stellen DAP voor het mailadres) ter beschikking gesteld. In de e-mail mag Opdrachtnemer verwijzen naar rapportages en/of dashboards in het VMS mits de afgesproken informatie daar overzicht, compleet en actueel wordt getoond.

5.4 Accountmanagement

5.4.1 Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon aan welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden, prestaties en werking van de Raamovereenkomst.

5.4.2 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Indien de samenwerking (naar het oordeel van Opdrachtgever) niet goed verloopt, zal Opdrachtgever dit mededelen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wijst dan in overleg, een nieuw contactpersoon aan.

5.5 Overlegstructuren

5.5.1 Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over de Dienstverlening doelmatig en doeltreffend verloopt, dient overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau plaats te vinden. Deze overleggen zijn gericht op de verbetering van de samenwerking en de kwaliteit van de Dienstverlening. De doelstelling, frequentie en niveau van overleg dienen te voldoen aan de eisen gesteld in bijlage C van deze SLA en nader gespecificeerd in het DAP.

5.5.2 Indien onenigheid bestaat over de te hanteren Prioriteit kan Prioriteitsoverleg (feitelijke Escalatie) gehouden worden. Vanuit Opdrachtnemer zal hiervoor een Servicemanager het aanspreekpunt zijn. Bij een Melding van Prioriteit 1 wordt direct geëscaleerd. Vanuit Opdrachtgever zal een nader aan te wijzen contactpersoon van de Opdrachtgever zich met de Escalatie bezighouden.

- 5.5.3 Opdrachtnemer zal ieder kwartaal schriftelijk op operationeel niveau rapporteren over de uitvoering van de SLA. Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, zal een SLA-overleg plaatsvinden tussen een nader aan te wijzen contactpersoon van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer (Incidentmanager/ Service Manager). In dit overleg wordt op basis van de SLA-rapportage de Dienstverlening besproken. De deelnemers kunnen, afhankelijk van de te bespreken onderwerpen, per overleg variëren.
- 5.5.3 Opdrachtnemer zorgt voor de communicatie op strategisch, tactisch en operationeel niveau met Toeleveranciers.

Opdrachtnemer communiceert met leveranciers over Aanvragen, de Leveranciersovereenkomst die Opdrachtnemer met leveranciers heeft gesloten, met inbegrip van juridische, financiële en contractuele aangelegenheden. Het is echter toegestaan, noodzakelijk en wenselijk dat medewerkers van Opdrachtgever communiceren met Toeleveranciers en potentiële leveranciers. Opdrachtnemer faciliteert en traint medewerkers van Opdrachtgever t.a.v. de do's en don'ts. Indien gewenst organiseren Partijen bijvoorbeeld ook informatiesessies.