Service Level Agreement (SLA)

Openbare Europese aanbesteding

Functiegerichte trainingen

Aanbestedings/contractnummer:
IUC22-615

Datum: <datum>

Versie: Concept

Colofon

Titel	Service Level Agreement (SLA)
Auteur(s)	<naam>
Bijlagen	<aantal>
Inlichtingen	<naam> <telefoonnummer> <email>

Inhoud

1 Versie beheer en distributie—7

2 Inleiding—8
2.1 Introductie—8
2.2 Doel van de SLA—8
2.3 Looptijd van het SLA—8
2.4 Goedkeuring en beheer SLA—8
2.5 Reikwijdte—8
2.6 Definities—8

3 Dienstverlening—10
3.1 Omschrijving dienstverlening—10
3.2 Content—**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3.2.1 Up tot date houden (onderhouden) bestaande titels/trainingen/content—10
3.2.2 Vindbaarheid—10
3.2.3 Informeren medewerkers—10
3.3 Portaal (ontsluiting van de (online) content)—**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3.3.1 Randvoorwaarden—**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3.3.2 Toegang—**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

4 KPI's—11
4.1 Rapportage—11
4.2 Dienstverlening—12

5 Overlegstructuur en communicatie—15
5.1 Strategisch/tactisch overleg—16
5.2 Strategisch contractmanagement overleg—16
5.3 Operationeel overleg—16
5.4 Klachtafhandeling en escalatieprocedure—17

6 Exitprocedure—19
6.1 Overdracht van data (indien van toepassing)—19
6.2 Offline halen van content—19
6.3 Vernietiging van data—19

1 Versie beheer en distributie

Versielijst

Versie		Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen

Distributielijst

Versie	Datum	Aan

2 Inleiding

2.1 Introductie

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening van <naam leverancier> (hierna te noemen Opdrachtnemer) aan de Staat der Nederlanden (hierna te noemen Opdrachtgever). De SLA behoort bij de (Raam)overeenkomst genaamd <naam (raam) overeenkomst> met contractnummer <nummer> hierna te noemen "Overeenkomst", die de Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben afgesloten met betrekking tot het <korte omschrijving dienst, content,product>

2.2 Doel van de SLA

De SLA is een beschrijving van het overeengekomen dienstenniveau inzake <naam product, content, training, dienst > door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever. In de SLA staan de nader gemaakte afspraken over het dienstenniveau en de te volgen procedures beschreven.

2.3 Looptijd van het SLA

De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de (Raam) Overeenkomst.

2.4 Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van dit document is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De goedkeuring van dit document en wijzigingen daarop, wordt tijdens het contractmanagement overleg aan beide partijen voorgelegd. Indien beide partijen akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in het vergaderverslag onder de vermelding van versie en datum van het document. De aanpassing van de SLA wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Beide partijen keuren de aangepaste SLA goed en tekenen deze.

2.5 Reikwijdte

- Deze SLA beperkt zich tot leveren van < naam dienst, content, opleiding, dienst>.
- Technisch Infrastructuur (van departementen) van de Opdrachtgever en het diagnosticeren en/of verhelpen van netwerk- en/of computerstoringen binnen deze Infrastructuur vallen buiten de reikwijdte van deze SLA. Partijen verplichten zich echter om zich in te spannen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Indien er escalaties zijn, worden die conform de klachten- en escalatieprocedure beschreven in paragraaf 6.4 afgehandeld.
- De aansluiting van de Opdrachtnemer op een overheidsportaal zoals Leesrijk, Leer-Rijk, Learning Management System (LMS) (en logische opvolgers daarvan) en het portaal (integrators) van de Opdrachtnemer vallen onder deze SLA. De overheidsportalen zelf zijn uitgesloten van deze SLA.

2.6 Definities

In de onderstaande verklarende woordenlijst wordt een uitleg gegeven van de belangrijkste begrippen die van toepassing zijn binnen de context van alle documenten behorende tot deze SLA. De definities zoals opgenomen in de ARVODI 2018 zijn van toepassing op deze SLA.

Begrip /afkorting	**Omschrijving**
Autorisatie identificatie methode	Het IP adres, het domein, of identity provider (Single Sign On) waarmee opdrachtgever toegang krijgt tot het portaal van de Opdrachtnemer. Al dan niet bij een eerste aanmelding Medewerker gecombineerd met password en login
Beschikbaarheid	De mate waarin de trainingen aanwezig zijn in Leer-Rijk of in de portalen van de deelnemende organisaties.

Content	De inhoud die via een portaal van de opdrachtnemer wordt ontsloten. Denk hierbij aan blogs, video's, artikelen, documenten, boeken, tijdschriften, podcasts, webinars, e-learning etc.
Onderhoud metadata trainingen	De metadata van de trainingen wordt regelmatig geactualiseerd zodat het blijft aansluiten bij de laatste ontwikkelingen.
Incident	Trainingen De constatering dat: 1. De trainingen niet beschikbaar zijn; 2. De infrastructuur van de Opdrachtgever goed functioneert; 3. De levering van de trainingsdetails niet volledig is; 4. De (updates van) trainingen niet en/of te laat wordt geleverd; 5. De infrastructuur derden goed functioneert.
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
Kantoortijden	Van 08:30 tot 17:30 CET op Werkdagen.
Medewerker	Een door de Opdrachtgever aangestelde persoon die toegang dient te hebben tot de trainingen/Portaal van de Opdrachtnemer. Ook wel (eind) gebruiker/lerende genoemd.
Melding	De door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gemeld Incident, Gebruikersvraag of wens.
Opdrachtgever	De contracteigenaar en de in het bereik aangegeven deelnemende organisaties
Opdrachtnemer	De contractuitvoerder die de gevraagde product-dienst combinatie beschikbaar stelt aan Opdrachtgever.
Portaal (standaard programmatuur)	De online omgeving waar de overeengekomen trainingen beschikbaar wordt gesteld. Leer-Rijk vs eigen portalen van de deelnemende organisaties.
Contactpersoon	De persoon die optreedt als vertegenwoordiger van de Opdrachtgever (deelnemende organisaties) voor het contact de Opdrachtnemer.
Werkdagen	Maandag t/m vrijdag met uitzondering van: 1. in Nederland algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet; 2. de door de directie van Opdrachtnemer vastgestelde collectieve vrije dagen <u>Collectieve vrije dagen</u> Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 10 Werkdagen na bekendwording op de hoogte van collectieve vrije dagen. Indien er sprake is van een discrepantie met de Werkdagen van Opdrachtgever wordt gezamenlijk naar een oplossing gezocht.

3 Dienstverlening

3.1 Omschrijving dienstverlening

De dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever omvat <omschrijving prestatie/opdracht> via een portal. Onderstaand wordt de dienstverlening nader gespecificeerd.

3.2 Trainingen

3.2.1 Up tot date houden (onderhouden) bestaande titels/trainingen.

Het updaten van trainingen is noodzakelijk om de actualiteit ervan te bewerkstelligen. De metadata wordt regelmatig geactualiseerd. De trainingen worden aangevuld met nieuwe titels (indien goedgekeurd door de opdrachtgever) en logische opvolgers van de bestaande titels. Het actualiseren van de metadata of het toevoegen van nieuwe titels op het portaal heeft geen verstorend karakter voor de medewerker.

3.2.2 Vindbaarheid

Opdrachtnemer biedt zijn trainingen aan via één van de Overheidsportalen (Leer-Rijk of de portalen van de deelnemende organisaties) gedurende de gehele contractperiode. Om een goede vindbaarheid van de trainingen te realiseren, levert Opdrachtnemer tenminste de verplichte metadata aan.

3.2.3 Informeren medewerkers

Om bepaalde trainingen onder de aandacht van de Medewerkers te brengen, levert Opdrachtnemer nieuwsberichten bij de contractmanager en de contactpersonen van de deelnemende organisaties aan. De contractmanager distribueert dit via de nieuwsbrieven van categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling, het Rijksportaal en de tactische klantenraden richting de Medewerkers. Daarnaast is er ook ruimte om nieuwe titels en diensten onder de aandacht te brengen.

4 KPI's

Voor de af te nemen diensten gelden door de Opdrachtgever gestelde Service Levels qua rapportage, dienstverlening en performance. Deze service levels staan benoemd in dit hoofdstuk.

4.1 Rapportage

Opdrachtnemer biedt de opdrachtgever de mogelijkheid om met behulp van rapportages inzicht te krijgen in de afname van de trainingen.
Opdrachtnemer verstuurt per kwartaal geaggregeerde, en cumulatief voortschrijdende (verbruiks)informatie aan de contractmanager van de categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO). Gebruiksinformatie ziet toe op geaggregeerd gebruik alsook op individueel gebruik. Op verzoek van contractmanager V&PO kunnen additionele meer kwalitatieve rapportages worden opgesteld.

Kritische Prestatie Indicator	Informatievoorziening -> KPI 1 Aanleveren kwartaalrapportage
	Opdrachtnemer levert elk kwartaal aan de Strategisch Contractmanager van Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling (V&PO) digitaal een managementrapportage aan waarin minimaal de onderstaande gegevens opgenomen staan. Deze managementrapportage wordt door Categoriemanagement (V&PO) gedeeld met de Deelnemende organisaties. **Opleidingen** • Jaar en maand van uitvoering; • Aantal trainingen inclusief groepsgrootte; • Aantal Deelnemers per training per Deelnemende organisatie per training; • Aantal Deelnemers per training per Deelnemende organisatie per incompany training; • Aantal aanmeldingen, aantal annuleringen en aantal no-shows per Deelnemende organisatie; • Annuleringen door Opdrachtnemer in verband met grootte groep; • Prijs per training en totaal omzet per maand/kwartaal per Deelnemende organisatie; • Afwijkingen in de geleverde dienstverlening ten opzichte van het trainingsprogramma; • Aantal, soort en status klachten(afhandeling). • Uitkomsten van de evaluatie(s) door de Deelnemers conform afgesproken evaluatieformulier. Opdrachtnemer houdt een registratie bij van alle Incidenten. In deze registratie wordt tenminste onderstaande opgenomen: • Omschrijving van het incident • Tijdstip van het incident • Naam van training waar het incident optreedt • Beschrijving van de stappen die de Opdrachtgever heeft doorlopen voordat het incident werd geconstateerd • De categorie waar volgens de Opdrachtgever de Melding moet worden ingedeeld • Datum en tijdstip waarop issue opgelost is of de vraag beantwoord
Norm (waarde):	Norm: • Realisatie: = 100% (5 punten)

Kritische Prestatie Indicator	Informatievoorziening -> KPI 1 Aanleveren kwartaalrapportage
	• Te verbeteren: Niet tijdig aanleveren en/of een onvolledigheid van de rapportage over KPI's per kwartaal= (0 punten) • Afbreukrisico: > 1 x niet tijdig aanleveren en/of een onvolledigheid van de rapportage over KPI's per maand = (-1 punt)
Meetmethodiek	De opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal gevraagde informatie digitaal aan.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert aan de Strategisch Contractmanager van Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling (V&PO) digitaal een evaluatie en kwartaal rapportage aan. Deze kwartaalrapportage wordt door Categoriemanagement (V&PO) gedeeld met de Deelnemende organisaties
KPI-score bepaling	1 x per kwartaal

Naast de kwartaal rapportage levert de Opdrachtnemer jaarlijks een Social Return rapportage aan. Uit de rapportage is in ieder geval het volgende af te leiden:
- Op welke wijze invulling is gegeven aan de Social Return
- Referenties die aantonen dat invulling is gegeven aan de Social Return
- De waarde: Is er 5% van de loonsom ingezet aan Social Return initiatieven

4.2 Dienstverlening

Kritische Prestatie Indicator	**Dienstverlening -> KPI 2**
	Juistheid en volledigheid van trainingsinformatie - Volledig vullen van de vereiste tekstvelden en aanleveren van de metadata in de overheidsportalen en eigen portaal van de opdrachtnemer **Communicatie richting deelnemende organisaties** - De deelnemende organisaties worden tijdig (1 maand voorafgaand geïnformeerd over mutaties - De deelnemende organisaties worden tijdig geïnformeerd indien het portaal en content door een incident in zijn geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is. - **De prestatie van Opdrachtnemer wat betreft het evalueren en verbeteren van de dienstverlening:** - De mate waarin Opdrachtnemer een actieve en effectieve houding inneemt in het evalueren van de eigen dienstverlening; - De mate en frequentie waarin door Opdrachtnemer op een proactieve wijze over mogelijke problemen/verbeteringen wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld door actief verbetervoorstellen aan te dragen); - De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de Opdrachtnemer. **Verbeteren kwaliteit** Opdrachtnemer spant zich in om tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn dienstverlening te verbeteren.

Kritische Prestatie Indicator	Dienstverlening -> KPI 2

Service Level	Norm	Use case
Voorstel tot verbetering van de dienstverlening.	Minimaal 2 per kalenderjaar	Opdrachtnemer levert een voorstel op voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever. Het voorstel dient invulling te geven aan de behoeften en doelstellingen van Opdrachtgever. Tijdens de operationele gesprekken wordt de waarde van de kwaliteitsverbetering bepaald door de deelnemende organisaties aan de hand van het BOR formulier.

Tijdens de operationele gesprekken wordt de waarde van de kwaliteitsverbetering bepaald.

Uitvoering van de incompany trainingen
- Docent vinkt de presentielijst op elke lesdag af
- Docent is op een cursusdag op tijd aanwezig

Evaluaties van trainingen (open aanbod)
- Het gemiddelde van alle evaluaties van een training moet minimaal een 7.5 zijn.
- Leverancier spant zich in om minimaal 75% van de evaluaties ingevuld te krijgen.
- Alle evaluaties worden, zonder gegevens die te herleiden zijn naar personen, binnen 5 werkdagen na training gedeeld met de contactpersoon van deelnemende organisatie.

De prestatie van Opdrachtnemer wat betreft het evalueren en verbeteren van de dienstverlening:

- De mate waarin Opdrachtnemer een actieve en effectieve houding inneemt in het evalueren van de eigen dienstverlening;
- De mate en frequentie waarin door Opdrachtnemer op een proactieve wijze over mogelijke problemen/verbeteringen wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld door actief verbetervoorstellen aan te dragen);
- De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de Opdrachtnemer.

De dienstverlening van Opdrachtnemer wat betreft het proces rondom examens en certificaten examens (indien van toepassen)
- Deelt het examenreglement voorafgaand aan de training met deelnemers
- Handelt volgens het opgestelde examenreglement
- De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de Opdrachtnemer.

Kritische Prestatie Indicator	**Dienstverlening -> KPI 2**
Norm (waarde):	***Score:*** **10** - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie) **8** - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie) **6** - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maker **4** - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en te **1** – Zeer slecht, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties termijnen en betrekken categorie L&O)
Meetmethodiek	De opdrachtgever hanteert een 10-puntsschaal waarbij 1 (= zeer slecht) en 10 (= uitmuntend) is
Verantwoordelijkheid	Tijdens de kwartaal gesprekken wordt de benodigde informatie over en weer uitgewisseld.
KPI-score bepaling	1 keer per jaar vind er een evaluatiegesprek plaats waarin de dienstverlening van het afgelopen jaar wordt besproken.

5 Overlegstructuur en communicatie

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Overeenkomst uitgevoerd door de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager van Categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO). Het contract- en opdrachtnemersmanagement richt zich op de communicatie over respectievelijk het ontsluiten van alle benodigde informatie over de Overeenkomst en de Deelnemende organisaties.

De contractmanager V&PO is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Overeenkomst. De contractmanager V&PO heeft een ondersteunende rol naar de Deelnemende organisaties waarbij de focus ligt op de gemeenschappelijke vraagstukken op strategisch/tactisch niveau. De (contactpersonen van de) Deelnemende organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de kwaliteit en kwantiteit van de overeenkomst binnen de eigen organisatie en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager V&PO naar Opdrachtnemer.

Om ervoor te zorgen dat de communicatie over en samenwerking ten aanzien van de geleverde dienstverlening goed verloopt, is structureel overleg tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever ingericht op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
Onderstaande matrix geeft weer wie met wie en wanneer communiceert. Waarover gecommuniceerd wordt is uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Figuur 1 - Overlegstructuur

Soort gesprek	Wie praat met wie	
	De Opdrachtgever	De opdrachtnemer
Strategisch/tactisch	**Categoriemanager:** Tim Haitsma **Adviseur:** Leden Klantenraad **Strategisch contractmanager:** < naam>	Nvt – op afroep
Contractmanagement	**Accountteam:** **Strategisch Contractmanager** < naam>	**Accountteam Opdrachtnemer**
Operationeel overleg deelnemende organisaties	**Lokale contractmanager en contactpersoon deelnemende organisatie**	

Voor ieder overleg is een tabel toegevoegd met daarin de volgende rubrieken:

- Deelnemers;
- Onderwerpen en beslispunten;
- Frequentie waarop het beslispunt in het overleg aan de orde moet komen.

De opsommingen in de hierboven benoemde rubrieken zijn niet-limitatief opgesteld en dienen verder afgestemd te worden.

5.1 Strategisch/tactisch overleg

De categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO) heeft een eigen vastgestelde governance.
Er is een Strategische klantenraad V&PO die namens de Rijksoverheid fungeert als opdrachtgever van de categorie V&PO.

Naast de strategische klantraad V&PO zijn er twee tactische klantenraden. De tactische klantenraden zijn adviserend en medeverantwoordelijk voor de implementatie en communicatie van de Overeenkomst. Daarnaast zijn zij primair belanghebbende bij de kwartaal- en jaarrapportages.

Tabel 3.1: Overlegstructuur – Tactisch overleg (tactische klantenraad)

	De Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Deelnemers	• Categoriemanager: Tim Haitsma (voorzitter) • Strategisch Contractmanager: < naam> • Klantenraad (nader te bepalen)	Op afroep
Frequentie	Naar behoefte op verzoek van de opdrachtgever	
Onderwerpen en beslispunten	• Toekomstige ontwikkelingen • Wijzigingen in de overeenkomst • Gebruiksinformatie	

5.2 Strategisch contractmanagement overleg

Dit is een overleg welke geïnitieerd wordt door de Opdrachtgever.

- Naar behoefte

Het doel van dit overleg is zeker stellen dat de dienstverlening zo goed als mogelijk aansluiten op de beoogde doelstelling, voorwaarden, eisen en wensen van de Opdrachtgever.
Besproken worden mogelijke verbeteringen en optimalisaties.
Het motto moet zijn: **Hoe kunnen we samen beter worden.**

Tabel 3.2: Overlegstructuur – strategisch contractmanagement overleg

	De Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Deelnemers	• Strategisch Contractmanager; (voorzitter) • Accountteam (nader in te vullen)	
Frequentie	In overleg min. 1 keer per jaar	
Onderwerpen en beslispunten	• Rapportage over KPI's • Eventuele wijzigingen SLA • Indexering tarieven (jaarlijks) • Functionele vragen (escalatiegevallen uit operationeel overleg) • Planning • Klanttevredenheid • Escalaties	

5.3 Operationeel overleg

In het operationeel overleg worden de zaken uit de dagelijkse gang van zaken besproken. Zaken die in het operationeel overleg onopgelost blijven, kunnen naar het contractmanagement overleg geëscaleerd worden.

Tabel 3.2: Overlegstructuur – operationeel overleg

	De Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Deelnemers	• Lokale Contractmanager of inhoudelijk vertegenwoordiger deelnemende organisatie • Accountteam (nader in te vullen)	
Frequentie	• Minimaal 1 keer per jaar. Door deelnemende organisatie zelf naar behoefte in te vullen	
Onderwerpen en beslispunten	Dagelijkse gang van zaken zoals: • Gebruikersvragen/issues • Toegang tot de trainingen • Gebruiksinformatie • Onderwijskundige zaken • Nieuwe trainingen • Evaluaties • Beoordeling kwaliteit aan de hand van het BOR-formulier in het geval van trainingen en opleidingen • Beoordeling kwaliteit van de content aan de hand van BOR-formulier content	

5.4 Klachtafhandeling en escalatieprocedure

In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen de betreffende Deelnemende organisatie en de Opdrachtnemer (al dan niet met interventie van de contractmanager V&PO) als blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet aan de eisen van de Overeenkomst voldoet. De desbetreffende Deelnemende organisatie treedt in overleg met Opdrachtnemer om de oorzaken van de klacht op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer opnieuw voordoen.

Wijze van klachtafhandeling
Opdrachtnemer stelt hiervoor een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. Binnen zeven (7) Werkdagen na melding van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan de betreffende Deelnemende organisatie en in cc naar de contractmanager V&PO, waarin tenminste het volgende staat vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst herhaald. De klacht is pas opgelost wanneer de Deelnemende organisatie de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

Escalatie niveau	
Niveau 1 – deelnemende organisatie	Opdrachtnemer en de deelnemende organisatie gaan met elkaar in overleg om de klacht op te lossen. Indien het een Rijksbrede klacht betreft wordt stap 1 overgeslagen. Opdrachtnemer en/of de deelnemende

Escalatie niveau	
	organisatie zal onmiddellijk aan de contractmanager V&PO rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.
Niveau 2 – Contractmanager V&PO	De contractmanager V&PO gaat in overleg met de opdrachtnemer of deelnemende organisatie. Indien de klacht niet wordt opgelost volgt escalatie bij de categoriemanager V&PO.
Niveau 3 - categoriemanager V&PO	De categoriemanager V&PO escaleert bij het management van de opdrachtnemer en/of de deelnemende organisatie. De categoriemanager zal de klacht over de opdrachtnemer, deelnemende organisatie of over de contractmanager V&PO in behandeling nemen en de betrokken partijen informeren over de status van de klacht. Indien de klacht niet wordt opgelost of een van de partijen ontevreden is over de werkwijze van de categorie V&PO kan er worden geëscaleerd richting de directie van het CDI Office MinFin.
Niveau 4 – directie CDI office Ministerie van Financiën	

6 Exitprocedure

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan in overleg om de afwikkeling van het contact zo soepel mogelijk te laten verlopen voor alle betrokkenen. Er worden schriftelijke afspraken gemaakt over offline zetten van de trainingen en de communicatie richting de medewerkers en vernietiging van de data.

6.1 Overdracht van data (indien van toepassing)

Op verzoek van de Opdrachtgever wordt er een datadump van de database van de < naam portaal> aangeleverd aan de Opdrachtgever en de Deelnemende organisaties**.**
Daarnaast worden relevante logfiles (bijvoorbeeld acces log files) beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever.

6.2 Offline halen van trainingen

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de omgeving op de afgesproken datum offline wordt gezet.

6.3 Vernietiging van data

Uiterlijk 1 maand na het beëindigen van de overeenkomst wordt de data vernietigd inclusief de backup’s. De opdrachtgever ontvangt uiterlijk 14 dagen na het vernietigen van de data een schriftelijke bevestiging dat de data is verwijderd.