

Service Level Agreement

DMS Systeem – <Naam leverancier>

Onderdeel van contractdossier TiU/LIS00925

Status: Concept
Datum: XX/XX/2026
Versie: 0.1

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1.	Doel van deze SLA	3
1.2.	Looptijd	3
2.	Scope van de dienstverlening	3
2.1.	Beschrijving van de dienstverlening	3
2.2.	Definities	3
3.	Prestaties van de applicatie/dienst	5
3.1.	Beschikbaarheid	5
3.2.	Compatibiliteit	6
3.3.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Prestatie	6
4.	Flexibiliteit van de applicatie/dienst	6
4.1.	Schaalbaarheid	6
4.2.	Releases en patches	7
4.3.	Testmogelijkheden	7
4.4.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Flexibiliteit	7
5.	(Leveranciers)Support van de DMS	7
5.1.	Incidentbeheer en Helpdesk	7
5.2.	Reactie- en oplostijden	8
5.3.	Wijzigingsvoorstellen ten aanzien van het DMS	8
5.4.	Back-up, restore en RTO/RPO	9
5.5.	Calamiteitenbeheer	9
5.6.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Leverancierssupport	9
6.	Leveranciersprestatie	10
6.1.	Rapportages	10
6.2.	Data Retentie	10
6.3.	Communicatie/escalatie	11
6.4.	Klachtafhandeling	11
6.5.	Roadmap	11
6.6.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Leveranciersprestatie	11
7.	Overige afspraken	12
7.1.	KPI-prestatie en boetebepaling	12
7.2.	Communicatie en overleg	13

1. Inleiding

1.1. Doel van deze SLA

Deze SLA beschrijft het overeengekomen niveau van dienstverlening dat van toepassing is op de door Opdrachtnemer te leveren diensten in het kader van een DMS-systeem ten behoeve van Tilburg University (hierna: "Opdrachtgever").

Deze SLA heeft betrekking op de producten/diensten zoals contractueel vastgelegd in contract TiU/LIS00925. Het overeengekomen niveau van dienstverlening en alle aspecten die daar onderdeel van zijn, kunnen uitsluitend na wederzijdse schriftelijke toestemming worden gewijzigd.

Ter ondersteuning van de uitvoering van deze SLA kan in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Document Afspraken en Procedures (DAP) worden vastgesteld. De afspraken in de SLA prevaleren boven de afspraken die zijn vastgelegd in een DAP.

1.2. Looptijd

De looptijd van dit SLA is gelijk aan de looptijd van de overeenkomst, inclusief de overeengekomen contractverlengingen en/of eventuele Nadere Overeenkomsten.

2. Scope van de dienstverlening

2.1. Beschrijving van de dienstverlening

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een overeenkomst afgesloten voor een DMS-systeem. De diensten in deze SLA sluiten daarop aan. In scope van de dienstverlening zijn services m.b.t. het genoemde in de scope (beschrijvend document) en het Programma van Eisen.

2.2. Definities

Begrip / definitie	Omschrijving
Acceptatie omgeving	De combinatie van Technisch en Functioneel deel van het systeem waarop acceptatietesten uitgevoerd worden.
Back-up	Een back-up of reservekopie is een kopie van de gegevens van Opdrachtgever die in de DMS-systeem zijn opgenomen, met het doel om de gegevens in het DMS-systeem te kunnen herstellen indien deze beschadigd raken of anderszins verloren raken.
Calamiteit	Van een Calamiteit is sprake als door invloeden van buitenaf (bijvoorbeeld brand, aardbeving, overstroming etc.) de continuïteit van de Dienstverlening van Opdrachtgever aan haar klanten in gevaar komt of daadwerkelijk verstoord of onderbroken is.
Change	Elke aanpassing, toevoeging of verwijdering op de beheerde IT-diensten.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures. Hierin wordt beschreven hoe de in de SLA beschreven diensten worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.
Downtime	De werkelijke niet-beschikbaarheid van een applicatie of systeem of (een deel van) de functionaliteit voor uitvoering van operatie, uitgedrukt

	i.r.t. bepaalde gebruikersgroepen en bepaalde gebeurtenis- en/of tijdsvensters.
Escalatie	Functionele escalatie het overdragen van een incident, probleem of wijziging naar een technisch team met meer expertise om bij de escalatie te assisteren. Hiërarchische escalatie het informeren of betrekken van een hoger managementniveau om te assisteren bij een escalatie.
Fout	Mankement in de software/hardware als gevolg waarvan het systeem niet geschikt is voor het overeengekomen gebruik.
Impact	Mate waarin een Incident invloed heeft op de Services.
Incident	Het niet of niet volledig voldoen van het systeem /de dienst aan de overeengekomen specificaties.
KPI	Kritieke Prestatie Indicatoren aan de hand waarvan Opdrachtgever vaststelt of de overeengekomen doelstellingen en serviceniveaus tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, zijn behaald.
Noodnummer	Het telefoonnummer dat door Opdrachtnemer beschikbaar is gesteld aan Opdrachtgever voor het melden van Incidenten gedurende de afgesproken Service Windows.
Onderhoud	Door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden gericht op waarborgen werking en/of verbeteren van het systeem/de SaaS-dienst.
Onderhouds window	Overeengekomen tijdvak waarin Onderhoud aan de Productieomgeving mag worden uitgevoerd.
Oplostijd	De tijd (inclusief Reactietijd) waarbinnen een melding door Opdrachtnemer is afgehandeld, al dan niet tijdelijk d.m.v. een Workaround.
Overige tijd	Naam van het Service Window buiten Werktijd.
Prioriteit	Geeft de ernst van het incident aan. De volgende Prioriteiten worden onderkend: 1 (Kritiek), 2 (Hoog), 3 (Midden) en 4 (Laag)
Problem	Een Problem omschrijft een ongewenste situatie die de nog onbekende oorzaak van één of meer bestaande of potentiële storingen aanduidt.
Productie omgeving	De combinatie van Technisch en Functioneel deel van het systeem waarop de productiesituatie draait.
Patch	De tussentijdse aanpassing van bestaande software om de (veiligheids-) fouten of bugs in die software op te lossen.
Release	Een Release bevat nieuwe functionaliteit en/of oplossingen voor fouten of bugs.
Reactietijd	De tijd tussen het indienen van een melding door Opdrachtgever en de aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer verband houdende met de afhandeling daarvan.
Recovery Point Objective (RPO)	In geval van een calamiteit, de maximaal toelaatbare hoeveelheid dataverlies.
Recovery Time Objective (RTO)	In geval van een calamiteit, de maximale tijd waarin een applicatie / dienst weer beschikbaar moet zijn na de storing, al dan niet exclusief gepland onderhoud
Responstijd	Tijd vanaf de melding tot de eerste respons daarop, op basis waarvan duidelijk is dat de melding is ontvangen en in behandeling genomen.
SLR	Service Level Rapportage.
Service Levels	Parameters uit deze SLA die het gewenste niveau van de kwaliteit van de Dienstverlening definiëren.

Service Window	Het tijdvak waarbinnen een bepaalde Dienstverlening wordt aangeboden.
Support verzoek	Een verzoek van een gebruiker aan leverancier. Kan worden geclassificeerd als Incident (storing of fout), vraag of wijzigingsverzoek.
Uitval	Een situatie waarin de functionaliteit van het systeem niet of gedeeltelijk niet gebruikt kan worden: door het systeem geen verzoeken van gebruikers kunnen worden ontvangen of verwerkt, gemeten op het punt waar het netwerk, dat onder directe verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer valt, begint c.q. ophoudt.
Verwerkers overeenkomst	de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (Verwerker), waarin wordt vastgelegd hoe de Verwerker met persoonsgegevens moet omgaan.
Workaround	Tijdelijke, niet structurele oplossing van een Incident, waardoor Opdrachtgever zonder significant tijdsverlies weer gebruik kan maken van het systeem
Werkdagen	Kalenderdagen, behoudens weekenden, officiële feestdagen en collectieve sluitingsdagen van de Opdrachtgever.
Werktijd	Naam van het Service Window op werkdagen van 08.30 t/m 17:00 uur.

3. Prestaties van de applicatie/dienst

De Opdrachtnemer spant zich er maximaal voor in dat het DMS-systeem naar behoren en zonder verstoring beschikbaar is en functioneert, en de reactiesnelheid voldoende is om continu met de applicatie te kunnen werken. Het opvragen van pagina's en items in een omgeving via een internetverbinding geschiedt met een voldoende snelheid en voldoende beschikbare bandbreedte, conform de vastgestelde normen in dit hoofdstuk.

3.1. Beschikbaarheid

Service window van niet-verstoorde volledig functionele beschikbaarheid van het DMS-systeem (uptime): de applicatie dient 365 dagen per jaar en 24 uur per dag beschikbaar zijn, uitgezonderd downtime vanwege gepland onderhoud en vanwege voor de technische werking en security noodzakelijk ongepland onderhoud.

Opdrachtnemer garandeert een minimumaantal gelijktijdige actieve gebruikers van het aantal zoals opgenomen in het programma van eisen, waarbij het DMS-systeem zonder haperingen, uitval of vertragingen functioneert.

De interactieve respons van de applicatie bedraagt niet meer dan 2 seconden.

Gepland onderhoud dient plaats te vinden binnen het tijdvenster tussen 00.00-07.00 CET. Eventuele downtime samenhangend met gepland onderhoud is gemaximeerd op 3 klokuren binnen het onderhoudstijdvenster.

Gepland Onderhoud zal minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het Onderhoud worden aangekondigd aan Opdrachtgever. Gepland onderhoud vindt niet vaker dan eenmaal per week plaats.

Ongepland onderhoud wordt beperkt tot strikt benodigd onderhoud om de veiligheid en technische werking van het DMS-systeem te kunnen garanderen. Ongepland onderhoud wordt terstond aan Opdrachtgever gemeld en toegelicht, en indien mogelijk uitgevoerd binnen de gedefinieerde onderhoudsvensters (00.00-07.00 CET).

Het DMS-systeem is locatieonafhankelijk benaderbaar (wereldwijde benaderbaarheid).

3.2. Compatibiliteit

Het DMS-systeem is volledig compatibel met de meeste regulier beschikbare internetbrowsers, waaronder in elk geval (maar niet uitsluitend) de Microsoft browsers, Firefox, Apple browsers, Chrome en Brave.

Het DMS-systeem is compatibel met de meeste regulier beschikbare devices en hun besturingssystemen, waaronder desktop PC's, laptops, Tablets en Smartphones. Beschikbare devices van de meest voorkomende merken waaronder in elk geval (maar niet uitsluitend) Dell, HP, Microsoft, Apple, Lenovo, Toshiba, Samsung, Asus, Acer worden ondersteund (tot 6 jaar oud).

3.3. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Prestatie

De beschikbaarheid/uptime van het DMS systeem is een van de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) en wordt gemeten volgens onderstaande tabel.

KPI	Norm / Service Level	KPI Prestatie
Uptime	99,5% van de service window	100%
Systeemrespons (laadtijd van pagina)	< 3 seconden	95%
Gepland onderhoud (binnen tijdsvenster 00:00-7:00 CET)	Notificatie 10 werkdagen voor het geplande onderhoud	95%
Gepland onderhoud (binnen tijdsvenster 00:00-7:00 CET)	Downtime max. 3 klokuren	95%

4. Flexibiliteit van de applicatie/dienst

Opdrachtgever wil indien nodig in de gelegenheid zijn om meer gebruikers of assets toe te kunnen voegen (afhankelijk van het licentiemodel van Opdrachtnemer), een en ander conform hetgeen via het Prijzenblad is overeengekomen t.a.v. het licentiemodel dat Opdrachtnemer hanteert.

4.1. Schaalbaarheid

Opdrachtgever kan op verzoek meer gebruikers, opslagcapaciteit of gelijktijdige gebruikers, zoals op prijzenblad is vermeld (verwachte groei).

Opschaling vindt plaats binnen 5 werkdagen na een verzoek van Opdrachtgever daartoe.

Afschaling kan op verzoek van Opdrachtgever plaatsvinden, met een maximum van éénmaal per kwartaal.

Operationele service- en procedurewijzigingen kunnen jaarlijks voorgesteld worden door Opdrachtnemer en na goedkeuring van de Opdrachtgever vastgelegd worden in de DAP.

4.2. Releases en patches

De releasemomenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de acceptatieomgeving waarbij release notes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd.

Uitzonderingen hierop zijn patches die productie versturende incidenten of veiligheidsrisico's oplossen. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.

Indien updates en upgrades niet tot downtime leiden, kunnen deze in productie worden uitgerold en zijn er daarvoor geen service windows nodig (rolling updates).

4.3. Testmogelijkheden

Opdrachtgever heeft de beschikking over een acceptatie- en productieomgeving en tooling om te kunnen testen. De gebruikerscapaciteit van deze omgeving mag beperkt zijn tot 40 gebruikers en 10 gelijktijdige gebruikers.

4.4. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Flexibiliteit

KPI	Norm / Service Level	KPI Prestatie
Response tijd voor het op/afschalen in licenties	Binnen 5 dagen na verzoek	100%
Uptime Acceptatieomgeving	99,5% van de service window / op maandbasis	100%
Aankondiging release	Minimaal 2 weken van tevoren	95%

5. (Leveranciers)Support van de DMS

5.1. Incidentbeheer en Helpdesk

De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor supportvragen zoals maar niet beperkt tot technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.

De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk dient bemenst te zijn, geen chatbot.

De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.

De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en incidenten m.b.t. het DMS. De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld.

Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

Prioriteit	Omschrijving
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)
4	Gebruikers/ beheedersvraag of een wijzigingsverzoek.

De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. het DMS. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is, dit wordt dagelijks bijgewerkt. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. De procesbeschrijving wordt opgenomen in de DAP.

5.2. Reactie- en oplostijden

Prioriteit	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing binnen 3 werkdagen
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Oplossing binnen 3 werkdagen

In geval van storingen of incidenten zorgt Opdrachtnemer voor bij de Prioriteit conforme wijze en frequentie van communicatie naar Opdrachtgever, waarbij in elk geval de aard van het issue, een verwachting t.a.v. de oplostijd, voortgang en overige relevante zaken worden gemeld.

5.3. Wijzigingsvoorstellen ten aanzien van het DMS

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. het DMS. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. Deze wordt verder vastgelegd in het DAP.

5.4. Back-up, restore en RTO/RPO

De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van het DMS waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.

De RTO (recovery Time Objective) van de IT-Oplossing is maximum 4 uur.

De RPO (Recovery Point Objective) van de (Gegevens in de) IT-Oplossing is maximaal 24 uur

Opdrachtnemer maakt minimaal iedere 24 uur back-ups van alle Gegevens in de IT-Oplossing. Dit back-upproces mag de prestaties van de IT-Oplossing niet beïnvloeden. Opdrachtnemer zal back-ups opslaan op een geografisch andere locatie dan waar de primaire Gegevens van de IT-Oplossing is opgeslagen. Aanvullende back-ups kunnen gemaakt worden op basis van classificatie.

Naast alle data van Opdrachtgever in het DMS worden ook de instellingen van de applicatie geback-upt.

Opdrachtgever mag Opdrachtnemer te allen tijde verzoeken om Gegevens uit de back-up beschikbaar te stellen. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer tevens verzoeken een volledige back-up terug te zetten (restore). Dit verzoek wordt in maximaal 48 uur opgevolgd door Opdrachtnemer. Er zullen hierover nadere afspraken gemaakt worden in het DAP.

Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een volledige back-up en restore test uit. Daarnaast voert Opdrachtnemer jaarlijks een hersteltest uit. Opdrachtgever wordt gerapporteerd over de uitkomst van deze testen en details worden later vastgelegd in het DAP.

5.5. Calamiteitenbeheer

Opdrachtnemer heeft een Calamiteitenbeheerplan gedocumenteerd en getest.

Een calamiteit is altijd een prio 1 incident. Opdrachtnemer wordt direct op de hoogte gebracht. Daarbij wordt gemeld wat de aard van de calamiteit is, het gevolg voor de dienstverlening en de verwachte oplostijd.

Op verzoek levert Opdrachtnemer documentatie aan Opdrachtgever en/of geeft instructie over stappen die Opdrachtgever dient te nemen in het geval een ramp of rollback scenario zich voordoet.

5.6. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Leverancierssupport

KPI	Norm / Service Level	KPI Prestatie
Incidentbeheer		
Reactie- en oplostijd P1	Reactie: 0-0,5 uur Oplossing: 8 uur	98%
Reactie- en oplostijd P2	Reactie: 1 uur Oplossing: 48 uur	95%
Reactie- en oplostijd P3	Reactie: 24 uur Oplossing: 3 werkdagen	95%

Reactie- en oplostijd P4	Reactie: 24 uur Oplossing: 3 werkdagen	95%
<i>Back-up, restore en RTO/RPO</i>		
Back-up frequentie	Er wordt iedere 24 uur een back-up gemaakt	100%
Restore verzoeken	Verzoek tot gegevens ophalen uit een back-up worden binnen 48 uur opgevolgd	95%
RTO	Maximaal 4 uur	98%
RPO	Maximaal 24 uur	98%
Back-up/restore test	Minimaal jaarlijks	100%

6. Leveranciersprestatie

6.1. Rapportages

Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal binnen tien werkdagen vooraf aan een tactisch/strategisch overleg. De rapportage wordt gedeeld in een Excel en/of pdf-format.

Het format van de rapportage is telkens gelijk.

Gerapporteerd wordt in elk geval, maar niet uitsluitend, over:

- Beschikbaarheid applicatie (uptime);
- Systeemrespons (laadtijden van de pagina);
- Incidenten/storingen en de afhandeling daarvan, inclusief reactie- en oplostijden;
- Klachten en de afhandeling daarvan;
- Update, Onderhoud, Patch, Release informatie;
- Prestaties op de KPI's;
- Resultaten van Backup- en restore tests;
- Gebruikersstatistieken;
- Omzetgegevens.

6.2. Data Retentie

Opdrachtnemer zal alle gegevens van Opdrachtgever binnen 30 dagen na afloop van het contract teruggeven, of eerder per overeenkomst tussen de partijen. Na teruggave van de gegevens en na akkoord van de Opdrachtgever zullen alle eerdergenoemde gegevens op de systemen van Opdrachtnemer verwijderd worden.

De teruggave van gegevens zal geschieden op een manier en in een formaat zoals gespecificeerd door de Opdrachtgever.

6.3. Communicatie/escalatie

Oprachtnemer heeft een communicatie- en escalatieprotocol. Het volgende escalatieschema wordt gehanteerd.

RoI Tilburg University	RoI [DMS leverancier]
Directie [...]	Directie [...]
Manager [...]	Manager Operation Services [...]
Contract Manager [...]	Service Manager [...]
Afdelingshoofd [...]	Incident Manager [...]
Functioneel Beheerder [...]	ServiceDesk [...]

Oprachtnemer en Opdrachtgever overleggen minimaal eenmaal per jaar op strategisch en viermaal per jaar op tactisch niveau over de uitvoering van het contract. In het DAP kunnen hierover nadere operationele afspraken worden vastgelegd.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleggen zo vaak als dat nodig wordt geacht op operationeel niveau.

6.4. Klachtafhandeling

Klachten kunnen vanuit Opdrachtgever bij Opdrachtnemer worden ingediend. Bij Opdrachtgever zijn Contracteigenaar, Contractmanagers en Functioneel beheerder gemachtigd om Klachten in te dienen.

Opdrachtgever verwacht na indiening van een klacht binnen 4 uur een respons van Opdrachtnemer, binnen 2 werkdagen een reactie met een verwachting t.a.v. het vervolg, en een volledige afhandeling/oplossing binnen 5 werkdagen.

6.5. Roadmap

Opdrachtnemer beschikt over een Meerjarenroadmap voor de (door-)ontwikkeling van het DMS. Elke actualisatie van de Roadmap wordt aan Opdrachtgever toegestuurd. De roadmap wordt geagendeerd voor het Strategisch en Tactisch overleg.

6.6. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Leveranciersprestatie

KPI	Norm / Service Level	KPI Prestatie
Rapportages op tijd geleverd	Binnen tien werkdagen vooraf aan een tactisch/strategisch overleg	95%
Klachtafhandeling	Responstijd: 4 uur Reactietijd: 2 werkdagen Oplossing: 5 werkdagen	95%
Roadmap	Jaarlijks deelt opdrachtnemer een meerjaren roadmap voor de ontwikkeling van de applicatie.	90%

7. Overige afspraken

7.1. KPI-prestatie en boetebepaling

Opdrachtgever onderscheidt KPI-prestaties onder kritieke, essentiële en overige KPI's. Zie hieronder een overzicht van alle KPI's.

KPI	Norm / Service Level	KPI Prestatie	Classificatie
Uptime	99,5% van de service window	100%	Kritiek
Systeemrespons (laadtijd van pagina)	< 3 seconden	95%	Essentieel
Gepland onderhoud (binnen tijdsvenster 00:00-7:00 CET)	Notificatie 10 werkdagen voor het geplande onderhoud	95%	Overig
Responsetijd voor het op/afschalen in licenties	Binnen 5 dagen na verzoek	100%	Overig
Uptime Acceptatieomgeving	99,5% van de service window / op maandbasis	100%	Essentieel
Aankondiging release	Minimaal 2 weken van tevoren	95%	Overig
Reactie- en oplostijd P1	Reactie: 0-0,5 uur Oplossing: 8 uur	98%	Kritiek
Reactie- en oplostijd P2	Reactie: 1 uur Oplossing: 48 uur	95%	Kritiek
Reactie- en oplostijd P3	Reactie: 24 uur Oplossing: 3 werkdagen	95%	Essentieel
Reactie- en oplostijd P4	Reactie: 24 uur Oplossing: 3 werkdagen	95%	Essentieel
Back-up frequentie	Er wordt iedere 24 uur een back-up gemaakt	100%	Kritiek
Restore verzoeken	Verzoek tot gegevens ophalen uit een back-up worden binnen 48 uur opgevolgd	95%	Kritiek
RTO	Maximaal 4 uur	98%	Kritiek
RPO	Maximaal 24 uur	98%	Kritiek
Back-up/restore test	Minimaal jaarlijks	100%	Essentieel
Rapportages op tijd geleverd	Binnen tien werkdagen vooraf aan een tactisch/strategisch overleg	95%	Overig
Klachtafhandeling	Responstijd: 4 uur Reactietijd: 2 werkdagen Oplossing: 5 werkdagen	95%	Essentieel
Roadmap	Jaarlijks deelt opdrachtnemer een meerjarenroadmap voor de ontwikkeling van de applicatie.	90%	Overig

De KPI-prestaties zullen elk kwartaal worden beoordeeld aan de hand van de rapportages zoals gedefinieerd in paragraaf 6.1.

Wanneer er uit de kwartaalrapportage blijkt dat één of meerdere KPI's gedurende twee opeenvolgende kwartalen niet zijn behaald, is Opdrachtnemer verplicht een verbeterplan opstellen om te voorkomen dat de betreffende KPI weer op het vereiste niveau zit.

Opdrachtnemer levert het verbeterplan binnen tien werkdagen na het constateren van de overschrijding aan en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Oorzaken van de onderprestatie
- SMART geformuleerde acties om de prestaties te verbeteren
- Planning en betrokken personen vanuit Opdrachtnemer
- Periodieke voortgangsrapportages of updates vanuit Opdrachtnemer.

Indien met het verbeterplan het beoogde resultaat niet behaald is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen. Boetes worden vastgesteld op de prestaties per kwartaal.

- Onder prestatie op kritieke KPI: 2% op de totale jaarvergoeding per KPI
- Onder prestatie op essentiële KPI: 1% op de totale jaarvergoeding per KPI

Voor onder prestaties op de overige KPI's heeft Opdrachtnemer een verbeterplicht.

De boete is per kwartaal gemaximaliseerd op 5% van de jaarvergoeding.

Wanneer er sprake is van een boete wordt het bedrag in mindering gebracht op de eerstvolgende factuur voor elke keer dat de KPI niet is behaald. Als de KPI een derde keer onder het afgesproken niveau zakt heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

7.2. Communicatie en overleg

Op basis van het programma van eisen vinden volgende overleggen plaats:

- a) Op jaarlijkse basis wordt een strategisch overleg gehouden om de langetermijn roadmap (1-2 jaar vooruit), de beveiligingsroadmap, strategische ontwikkelingen, status en verlenging van de Overeenkomst te bespreken.
- b) Er wordt 4 keer per jaar een tactisch overleg gehouden om de kwaliteit van de geleverde services, mogelijke serviceverbeteringen, ontwikkelingen op het gebied van beveiliging (incl. certificeringen), geïdentificeerde risico's en risicomanagement te bespreken. Tijdshorizon ca. 6 maanden.
- c) Minimaal een keer per maand vindt een operationeel overleg plaats en worden Bespreken van analyse van en verbeteringen in het incident- en wijzigingsproces, beveiligingsincidenten, incidenten die niet binnen SLA zijn opgelost, geplande projecten of wijzigingen.

De frequentie van deze bijeenkomsten kan in onderling overleg tussen Partijen worden aangepast.

8. Ondertekening

Opdrachtgever

Naam:
Functie:.....

Plaats:
Datum:

Handtekening:

.....

Opdrachtnemer

Naam:
Functie:

Plaats:
Datum:

Handtekening:

.....

CONCEPT