

Service Level Agreement

Toetssysteem – <Naam leverancier>

Onderdeel van contractdossier TiU/AS06825

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	4
3.	Prestaties van de applicatie/dienst	5
3.1.	Beschikbaarheid	6
3.2.	Compatibiliteit	7
3.3.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Prestatie.....	7
4.	Flexibiliteit van de applicatie/dienst	8
4.1.	Schaalbaarheid.....	8
4.2.	Releases en patches	8
4.3.	Testmogelijkheden.....	8
4.4.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Flexibiliteit	9
5.	(Leveranciers)Support van het Toetssysteem	9
5.1.	Incidentbeheer en Helpdesk	9
5.2.	Reactie- en oplostijden	11
5.3.	Wijzigingsvoorstellen ten aanzien van het Toetssysteem	11
5.4.	Back-up, restore en RTO/RPO	12
5.5.	Calamiteitenbeheer	12
6.	Leveranciersprestatie	12
6.1.	Service Lever Rapportage (SLR)	12
6.2.	Data Retentie	13
6.3.	Communicatie/escalatie	13
6.4.	Klachtafhandeling	14
6.5.	Roadmap	14
6.6.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Leveranciersprestatie	14
7.	Overige afspraken	14
7.1.	Communicatie en overleg	14

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 Toetssysteem ten behoeve van Tilburg University (hierna: "Opdrachtgever").

Deze SLA heeft betrekking op de producten/diensten zoals contractueel vastgelegd in contract TiU/AS06825. 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 Toetssysteem. 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.

Opdrachtnemer verzorgt de volgende Dienstverlening:

- Applicatiebeheer
 - Installatie, onderhoud en beheer van de software;
 - Testen en doorvoeren van updates, upgrades en nieuwe versies;
 - Beschikbaar stellen en onderhouden van een representatieve Acceptatieomgeving;
- Technisch beheer (fysieke Hosting en Housing).
- Ondersteuning bij problemen en vragen in de vorm van technisch en functioneel support aan personeel van Opdrachtgever.
- Automatische back-up en restore van database.
- Verzorgen van correcte archivering gedurende de door Opdrachtgever aan te geven bewaartermijn en het anonimiseren van de persoonsgegevens na het verstrijken van deze termijn.
- Technische implementatie van de software, waarin is inbegrepen:
 - Aanvragen URL;
 - Creëren en inrichten productieserver;
 - Initieel technisch inrichten software;
 - Inregelen database back-up procedures;
 - Ingerichte gebruikersinterface met "look and feel" huisstijl van Opdrachtgever.
- Opleiding van ca. 2 functioneel beheerders en 12 key-users.

- Documentatie en handleidingen (digitaal en online) beschikbaar in Nederlands en Engels.

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 Toetssysteem zijn opgenomen, met het doel om de gegevens in het Toetssysteem 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 Toetssysteem 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 Toetssysteem (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 aantal gelijktijdige actieve gebruikers van 2500, waarbij het Toetssysteem zonder haperingen, uitval of vertragingen functioneert.

Binnen bovenstaand Beschikbaarheidswindow worden drie Service Windows onderscheiden waarvoor afzonderlijke Service Levels van toepassing zijn:

Service Window	Tijdvak	Omschrijving
Toetsmoment	Wisselend tijdvak op werkdagen tussen 08:00 - 23:00 uur.	Uitgangspunt is dat de digitale afname van summatieve toetsen bij de Opdrachtgever vlekkeloos dient te verlopen en dat gedurende deze tijden optimale technische en functionele ondersteuning door Opdrachtnemer wordt geboden. Begin en eindtijd en aantal verwachte deelnemers van de summatieve toets wordt door Opdrachtgever twee weken van te voren aan de Opdrachtnemer doorgegeven.
Werktijd	Werkdag: 08:00 - 20:00 uur.	Uitgangspunt is dat op deze tijden het Toetssysteem beschikbaar moet zijn om docenten in de gelegenheid te stellen toetsen te bouwen, te verwerken en te analyseren, formatieve toetsen af te nemen en online inzage te organiseren in afgelegde summatieve toetsen.
Overige tijd	Werkdag: 20:00 - 08:00 uur. Weekend en feestdagen: 00:00 - 24:00 uur.	Uitgangspunt is dat ook op deze tijden het Toetssysteem beschikbaar moet zijn om docenten in de gelegenheid te stellen om aan toetsen te werken en formatieve toetsen af te nemen. Zij kunnen er dan rekening mee houden dat de beschikbaarheid soms lager is dan gedurende Werktijd.

Downtime zoals bijvoorbeeld “gepland Onderhoud” kan door de Opdrachtnemer worden gepland in Overige tijd (voor zover op werkdagen tussen 20:00 en 23:00 uur geen sprake is van een Toetsmoment) en wordt minimaal één week van tevoren aangekondigd door een boodschap te sturen aan functioneel beheer van Opdrachtgever.

Gedurende geplande downtime gelden de Service Levels niet en vindt geen responstijdrapportage plaats.

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 Toetssysteem te kunnen garanderen. Ongepland onderhoud wordt terstond aan Opdrachtgever gemeld en toegelicht, en indien mogelijk uitgevoerd binnen de gedefinieerde onderhoudsvensters. Opdrachtnemer kan alleen ongepland onderhoud uitvoeren tijdens toetsmomenten na overleg en met goedkeuring van Opdrachtgever.

Het Toetssysteem is locatieonafhankelijk benaderbaar (wereldwijde benaderbaarheid).

3.2. Compatibiliteit

Het Toetssysteem 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 Toetssysteem 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

Er wordt gebruik gemaakt van twee Key Performance Indicatoren (KPI's) die door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek worden geëvalueerd. De actieve wijze van monitoring heeft als doel om de dienstverlening en samenwerking blijvend te optimaliseren en de gebruikers van een constant hoge kwaliteit van het Toetssysteem te voorzien.

Beide KPI's gelden enkel voor de productieomgeving.

1. De KPI Responstijd TOETSSYSTEEM heeft de volgende norm:

Maximaal: ten hoogste 2 seconden

Gemiddeld: ten hoogste 0,5 seconden

Daarnaast garandeert de Opdrachtnemer dat bij toetsafname voor minimaal 2500 concurrent users binnen vijf seconden na inloggen het startscherm en de 1ste toetsvraag getoond wordt.

2. De KPI Uitval TOETSSYSTEEM wordt bij de beoordeling door Opdrachtgever opgedeeld in drie Service Windows.

Uitval	Norm
Toetsmoment	Maximaal: één keer per kwartaal en Maximaal 5 minuten per incident

Werktijd	Maximaal: één keer per kwartaal en Maximaal 30 minuten per incident
Overige tijd	Maximaal: twee keer per maand en Maximaal 60 minuten per incident

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).

Indien Opdrachtgever constateert dat een nieuwe Release een ernstig probleem bevat, dan wel een ernstig probleem veroorzaakt binnen de toetsinfrastructuur van Opdrachtgever, waardoor digitale toetsing in zijn geheel niet of niet meer met de beoogde kwaliteit kan plaatsvinden, wordt direct contact opgenomen met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert voor een passende oplossing te zullen zorgdragen.

De totstandkoming en oplevering van Releases en Patches wordt verder beschreven in het DAP.

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 het Toetssysteem

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. Calls worden door Opdrachtgever aangemeld via de webinterface van de door Opdrachtnemer gebruikte service management tool.

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 het melden van incidenten met een (zeer) hoge prioriteit zoals Uitval, problemen in de dienstverlening a.g.v. kortstondige onderbrekingen en/of trage verbinding), verstoringen en beveiligingsincidenten is een Nederlands Noodnummer beschikbaar. De reactietijd op dit Noodnummer is tenminste een beantwoording door een skilled medewerker van opdrachtnemer van 95% binnen 15 seconden.

De details zoals telefoonnummer en wijze van aanmelding in de service management tool wordt beschreven in het DAP.

Reactietijd	Norm	Toelichting
Toetsmoment	95% binnen 15 seconden via Noodnummer	Gedurende Toetsmomenten mag er geen wachttijd zijn en is altijd een deskundige beschikbaar bij Opdrachtnemer om onmiddellijk te reageren in geval van problemen. Met "altijd" wordt hier bedoeld dat, als een deskundige niet onmiddellijk beschikbaar is, een andere deskundige wel onmiddellijk beschikbaar is. Ongeacht de oorzaak van het probleem zal deze deskundige onmiddellijk, zodra het daarvoor door

		Opdrachtnemer opgegeven telefoonnummer wordt gebeld, actief meewerken met personeel van de Opdrachtgever om de oorzaak van het probleem op te sporen en zo snel mogelijk op te lossen.
Werktijd	95% binnen 15 minuten na aanmelding Call via service management tool of Noodnummer	Op Werktijden is een deskundige beschikbaar bij Opdrachtnemer om te reageren in geval van problemen, met een maximale wachttijd voor de Opdrachtgever van 15 minuten, ook buiten kantoor tijden van de Opdrachtnemer. Ongeacht de oorzaak van het probleem zal deze deskundige, als het daarvoor door Opdrachtnemer opgegeven telefoonnummer wordt gebeld, actief meewerken met personeel van de Opdrachtgever om de oorzaak van het probleem op te sporen en zo snel mogelijk op te lossen.
Overige tijd		Op Overige tijden hoeft geen ondersteuning te worden verleend anders dan hetgeen vereist is in het kader van de afgesproken KPI's Responstijd en Uitval TOETSSYSTEEM.

De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en incidenten m.b.t. het Toetssysteem. 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 impact	Omschrijving urgentie
1	Zeer hoog: Uitval van beschikbaarheid.	Zeer hoog: De beschikbaarheid dient direct te worden hersteld in alle Service Windows.
2	Hoog: Onderdelen van de dienstverlening zijn niet of substantieel minder beschikbaar / verminderde prestatie.	Zeer hoog: tijdens Toetsmomenten dient de beschikbaarheid direct te worden hersteld. Hoog: tijdens Werktijd dient de verstoring zo snel mogelijk te worden opgelost. Normaal: tijdens Overige tijd kan de verstoring op een later moment worden hersteld.
3	Normaal: Problemen in de dienstverlening (bijvoorbeeld kortstondige onderbrekingen / trage verbinding) met beperkte gevolgen voor opdrachtgever.	Hoog: tijdens Toetsmomenten dient de verstoring zo snel mogelijk te worden opgelost. Normaal: tijdens Werktijd kan de verstoring op een later moment

worden hersteld		
Laag: tijdens Overige tijd kan de verstoring op een later moment worden hersteld.		
4	Laag: Informatieve vragen, opmerkingen.	Laag: in alle Service Windows

De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. het Toetssysteem. 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

De Opdrachtnemer garandeert de onderstaande maximale reactietijd van de helpdesk:

Prioriteit maximale Reactietijd	Toetsmoment	Werktijd	Overige tijd
1	5 minuten	15 minuten	30 minuten
2	10 minuten	30 minuten	2 uur
3	30 minuten	2 uur	4 uur
4	2 uur	8 uur	1 werkdag

De Opdrachtnemer garandeert de onderstaande maximale Oplostijd per prioriteit in 95% van de gevallen en 2 keer de maximale Oplostijd in 100% van de gevallen:

Prioriteit maximale Oplostijd	Toetsmoment	Werktijd	Overige tijd
1	30 minuten	60 minuten	2 uur
2	30 minuten	4 uur	24 uur
3	4 uur	1 werkdag	2 werkdagen
4	5 werkdagen	5 werkdagen	5 werkdagen

Voor prioriteit 1 verstoringen geldt dat tijdens de Service Windows wordt doorgewerkt of het probleem is opgelost. Hierbij wordt op onderstaande wijze gerapporteerd:

1. Bij prioriteit 1 verstoringen informeert Opdrachtnemer proactief de Opdrachtgever. Dit houdt minimaal in dat er elk uur een statusupdate gegeven wordt met toelichting;
2. Bij prioriteit 1 verstoringen wordt achteraf binnen 5 Werkdagen een analyse van de verstoring gemaakt en naar de Opdrachtgever gestuurd;
3. Voor de prioriteiten 2 tot en met 4 wordt dit op aanvraag van de Opdrachtgever gedaan.

5.3. Wijzigingsvoorstellen ten aanzien van het Toetssysteem

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. het Toetssysteem. 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 Toetssysteem 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 Toetssysteem worden ook de instellingen van de applicatie geback-up't.

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.

6. Leveranciersprestatie

6.1. Service Lever Rapportage (SLR)

In de Service Level Rapportage worden alle relevante zaken en gegevens betreffende het operationeel beheer van het Toetssysteem over de overeengekomen periodes vermeld. Doel

van deze rapportage is om inzage te geven in indicatoren betreffende de beschikbaarheid en incidenten aangaande het Toetssysteem.

De rapportage bevat tenminste de Responstijd, de responstijden zoals de Opdrachtnemer verwacht dat deze door de gebruikers van het Toetssysteem worden ervaren, een overzicht van de geregistreerde Calls en optioneel additionele meetpunten, die er toe kunnen dienen te identificeren waar problemen in de Responstijd ontstaan.

De rapportage geschiedt:

- per maand (met maandgegevens);
- per kwartaal (met de kwartaalgegevens);
- per dag;
- en tevens op ieder gewenst moment, op verzoek van Opdrachtgever of op initiatief van de Opdrachtnemer (met de gegevens van die dag tot het rapportagemoment).

De rapportage wordt binnen een nader overeen te komen, redelijke termijn digitaal opgeleverd door Opdrachtnemer.

De rapportage wordt uitgesplitst naar Toetsmoment, Werktijd en Overige tijd.

Gerapporteerd wordt, per Service Window:

- aantal gebruikers;
- maximaal gemeten Responstijd;
- gemiddeld gemeten Responstijd;
- de maximale reactietijd op de andere meetpunten;
- de gemiddelde reactietijd op de andere meetpunten;
- uitval gepland
- uitval ongepland
- onbeschikbaarheid op de andere meetpunten

De rapportage bevat een afzonderlijke pagina met daarin uitsluitend de metingen die afwijken van de afgesproken Service Levels.

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

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

Rol Tilburg University	Rol [Toetssysteem leverancier]
Directie [...]	Directie [...]
Manager [...]	Manager Operation Services [...]
Contract Manager [...]	Service Manager [...]

Afdelingshoofd [...]	Incident Manager [...]
Functioneel Beheerder [...]	ServiceDesk [...]

Opdrachtnemer 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 Toetssysteem. 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. Communicatie en overleg

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

- 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.
- 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.

CONCEPT

8. Ondertekening

Opdrachtgever

Naam:

Functie:.....

Plaats:

Datum:

Handtekening:

.....

Opdrachtnemer

Naam:

Functie:

Plaats:

Datum:

Handtekening:

.....

CONCEPT