



Service Level Agreement (SLA)

(Openbare Europese) Aanbesteding/contractnummer:

IUC25-602 Vakliteratuur en abonnementen

Perceel **x**

Datum:

22 juni 2026

Versie:

Draft 1.0

Colofon

Titel Service Level Agreement (SLA)

Auteur(s) MinFin: Marco Lambooij
Leverancier:

Bijlagen

1. Contacten
2. Metadata
3. Scoreformulier KPI's

Inlichtingen

<naam>

<telefoonnummer>

<email>

Inhoud

1	Versie beheer en distributie—7
2	Inleiding—8
2.1	Introductie—8
2.1.1	Organisatie Opdrachtnemer—8
2.1.2	Organisatie Opdrachtgever—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—9
2.6	Definities—9
3	Dienstverlening—12
3.1	Omschrijving dienstverlening—12
3.2	Content—12
3.2.1	Up tot date houden (onderhouden) bestaande Content en mutaties—12
3.2.2	Vindbaarheid—12
3.2.3	Informeren medewerkers—12
3.3	Portaal; ontsluiting van de (online) content—13
3.3.1	Randvoorwaarden—13
3.3.2	Toegang—13
3.3.3	Hosting—13
3.3.4	Continuïteit/minimaal dataverlies—14
3.3.5	Backup/ Restore—14
3.3.6	Security—14
3.3.7	Informatiebeveiliging/datalekken—14
3.3.8	Onderhoud/security patch/release—15
4	Servicedesk—16
4.1	Algemeen—16
4.2	Bereikbaarheid—16
4.3	Indienen van een Melding: contactpersoon en vorm—16
4.4	Beoordelen van een Melding (prioriteit, doorlooptijd en communicatie)—17
4.4.1	Incidenten—17
4.4.2	Beveiligingsincidenten—17

4.4.3	Gebruikersvraag—17
4.4.4	Incidenten classificatie—17
4.4.5	Oplostijden, afsluiting en communicatie—18
4.5	Registratie van Meldingen (Incidenten rapportage)—18
4.6	Communicatie bij een melding—19
5	Rapportage en KPI's—20
5.1	Rapportage—20
5.2	KPI's—20
5.2.1	Scoremethodiek—20
5.2.2	KPI's Procedureel—20
5.3	KPI's Techniek—21
5.3.1	KPI's Dienstverlening—22
5.3.2	KPI's Servicedesk—23
6	Overlegstructuur en communicatie—25
6.1	Strategisch/tactisch overleg annex Leveranciersoverleg—25
6.2	Strategisch contractmanagement overleg—26
6.3	Operationeel overleg—26
6.4	Klachtafhandeling en escalatieprocedure gedurende looptijd—26
6.4.1	Wijze van klachtafhandeling—26
7	Exit procedure—28
7.1	Offline stellen van het portaal/stoppen integratie in interne systemen.—28
8	Bijlagen—29
8.1	Bijlage 1 - Contacten—29
8.1.1	Opdrachtgever—29
8.1.2	Opdrachtnemer—29
8.2	Bijlage 2 - Metadata—31
8.3	Bijlage 3 - Scoreformulier KPI's—32

1 Versie beheer en distributie

Versielijst

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen

Distributielijst

Versie	Datum	Aan	Status

2 Inleiding

2.1 Introductie

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening van:

Leverancier (hierna te noemen "Opdrachtnemer") aan:

De Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de Categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling -V&PO- (hierna te noemen "Opdrachtgever"), gezamenlijk te noemen "(de/beide) Partijen".

De SLA behoort bij de (Raam)overeenkomst genaamd **Levering van** Vakliteratuur en Abonnementen met kenmerk IUC25-602 en met contractnummer ~~xxxx~~ hierna te noemen "Overeenkomst", die Partijen hebben afgesloten met betrekking tot het Leveren van Online Producten en Diensten zoals nader benoemd in hoofdstuk 3.

2.1.1 Organisatie Opdrachtnemer

Uitleg organisatie inrichting

2.1.2 Organisatie Opdrachtgever

Categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO) handelt voor en namens de in de overeenkomst genoemde deelnemende Overheid instanties (Ministeries, departementen, Zelfstandige Beroeps Organisaties, etc.).

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Overeenkomst en daaruit voortgekomen SLA uitgevoerd door de contractmanager van Categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO).

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt. De contractmanager 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.

2.2 Doel van de SLA

De SLA is een beschrijving van het overeengekomen dienstenniveau 's door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever, de nader gemaakte afspraken daarover en de te volgen procedures en daarmee te komen tot:

- Borging van de best mogelijke invulling en continuïteit van de afgesproken diensten;
- Vergroten van de efficiëntie;
- Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering.

Hiermee dient de SLA de belangen van beide partijen.

2.3 Looptijd van het SLA

De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de Raamovereenkomst.

2.4 Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van dit document is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Partijen.

De goedkeuring van dit document en (latere) wijzigingen daarop, wordt tijdens het (periodieke) contractmanagement overleg aan partijen voorgelegd. Indien beiden akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in het "Contractmanagement - Leverancier" vergaderverslag onder de

vermelding van de nieuwe versie en datum van het document. De aanpassing van de SLA wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Beide partijen keuren daarna de nieuwe SLA goed en tekenen deze.

Bijlage 1 kan met wederzijdse toestemming geüpdatet worden zonder dat hiervoor de SLA in versie opgehoogd hoeft te worden.

2.5 Reikwijdte

- Deze SLA beperkt zich tot leveren van Vakliteratuur en Abonnementen.
- 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 ARBIT 2022/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 het portaal en de online content aanwezig zijn.
Calamiteit	Een ramp of een niet verwachte gebeurtenis die invloed heeft op de beschikbaarheid van het portaal en/of content.
Content	De inhoud die via een portaal wordt ontsloten. Denk hierbij aan blogs, video's, artikelen, documenten, boeken, tijdschriften, podcasts, webinars, e-learning etc.
Onderhoud Content	De Content wordt regelmatig geactualiseerd zodat het blijft aansluiten bij de laatste ontwikkelingen.
Data	Verzameling van gegevens of informatie opgeslagen in een database van de opdrachtnemer. Denk daarbij aan persoonsgegevens en gebruiksinformatie.
DAP	Dossiers Afspraken en Procedures. Naast de reguliere SLA kan er met een organisatie (bijv. Politie) aparte afspraken gemaakt worden tussen de organisatie en de leverancier.
Uptime / Downtime	De periode waarin het Portaal en de Content wel of niet beschikbaar is.
Gebruikersvraag	Een verzoek om uitleg over de werking of bediening van het portaal dan wel een verzoek over de wijze van het gebruik van de onlinediensten.
Incident	<p><u>Voor het Portaal</u></p> <p>De constatering dat het Portaal niet functioneert conform de overeengekomen functionaliteiten van de laatst uitgeleverde versie of update als maatstaf wordt genomen.</p> <p><u>T.a.v. de Content</u></p> <p><i>De constatering dat:</i></p>

Begrip / afkorting	Omschrijving
	<ol style="list-style-type: none"> 1. De online diensten/content/trainingen niet beschikbaar zijn; 2. De levering van de content/trainingsdetails niet volledig is; 3. De (updates van) content/trainingen niet en/of te laat wordt geleverd; <p><i>Terwijl:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Terwijl de infrastructuur van de Opdrachtgever goed functioneert; 5. De infrastructuur derden goed functioneert.
Infrastructuur	Het geheel van ICT-oplossingen en -voorzieningen onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer tot aan de connectie met het Internet.
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
Kantoortijden	Van 08:30 uur tot 17:30 uur CET op Werkdagen.
KPI	Kritieke Prestatie Indicator (de Engelse term is key performance indicator). Met kritieke prestatie-indicatoren worden prestaties gemeten. Ze maken de voortgang meetbaar en concreet.
Kwetsbaarheid	Een kwetsbaarheid zijn afwijkingen die een risico vormen voor de beveiliging van een portaal. Voorbeelden hiervan zijn kwetsbaarheden die het mogelijk maken om een login-formulier te omzeilen of op een onbedoelde manier toegang te krijgen tot een database met persoonsgegevens.
Latency	De vertraging in de gegevensoverdracht.
Leverancier gesprek	Periodiek overleg tussen Partijen teneinde overeenstemming te bereiken over de geleverde diensten in relatie tot de afgesproken KPI's. Daarbij over en weer acties af te stemmen en te bewaken aan de hand van de contractuele afspraken, de vorige rapportages en de toekomstige verwachtingen.
Medewerker	Een door de Opdrachtgever aangestelde persoon die toegang dient te hebben tot de content/Portaal van de Opdrachtnemer. Ook wel (eind) gebruiker 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.
Penetratietest	Een penetratietest, ook wel pentest genoemd, is een geautoriseerde poging om een beveiligingssysteem te omzeilen of te doorbreken, om zo inzicht te krijgen in de effectiviteit van dat systeem en om verbeterpunten te definiëren.
Performance	De snelheid van respons binnen het portaal van de Opdrachtnemer, zowel bij individueel gebruik als tijdens en in relatie tot gelijktijdig (afgestemd) volumineus gebruik.
Portaal (standaard programmatuur)	De online (digitale) omgeving waar de overeengekomen content beschikbaar wordt gesteld.
Contactpersoon	De persoon die optreedt als vertegenwoordiger van de Opdrachtgever (deelnemende organisaties) voor het contact met de Servicedesk van de Opdrachtnemer en als zodanig is aangemeld bij de Servicedesk.
Oplostijd Incident	De maximale tijd waarbinnen het Incident moet zijn opgelost.
Oplostijd Melding	De maximale tijd waarbinnen de Gebruikersvraag moet zijn beantwoord.

Begrip / afkorting	Omschrijving
Servicedesk	De helpdesk van de Opdrachtnemer waar operationele (Gebruikersvragen) vragen kunnen worden gesteld en Incidenten kunnen worden gemeld.
Ticketnummer	Volgnummer van het Incident met daarin verwerkt de datum van aanmelding
Uitval	Incident of calamiteit die ervoor zorgt dat de content/ het portaal (gedeeltelijk) niet beschikbaar is.
Uptime	De periode waarin het portaal en de content beschikbaar is.
Werkdagen	<p>Maandag t/m vrijdag met uitzondering van:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. in Nederland algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet; 2. de door de directie van Opdrachtnemer vastgestelde collectieve vrije dagen <p><u>Collectieve vrije dagen</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen tien (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.</p>

3 Dienstverlening

3.1 Omschrijving dienstverlening

De dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever omvat 24/7 beschikbaar stellen van de gecontracteerde dienstverlening via een portal of geïntegreerd in overheidsplatformen. Onderstaand wordt de dienstverlening nader gespecificeerd.

De beschrijving van de dienstverlening:

De aard van de Opdracht is een dienstverlenende Opdracht, waarbij opdrachtnemer(s) twee verschillende aanpalende diensten uitvoeren voor zowel fysieke als digitale levering van; 1) Boeken, seriewerken en abonnementen (perceel 1) en 2) Dag-, week- en opiniebladen (perceel 2). De nadere opdrachten onder bovengenoemde Raamovereenkomsten kunnen op basis van zowel resultaat- als op inspanningsverplichting worden afgenomen.

Het doel van de Opdracht voor deze aanbesteding is om (pro-)actief relevante vakkennis en informatie bij de juiste persoon op het juiste moment aan te bieden tegen zo min mogelijk kosten en met het grootst mogelijke gebruiksgemak.

Afgenomen content:

(titels, hoeveelheid titels, welk vakgebied etc)

3.2 Content

3.2.1 *Up tot date houden (onderhouden) bestaande Content en mutaties*

Het updaten van Content is noodzakelijk om de actualiteit ervan te bewerkstelligen. De Content kan regelmatig worden geactualiseerd. De Content wordt aangevuld met nieuwe titels en logische opvolgers van de bestaande titels. Nieuwe service op de bestaande Content (en de updates) worden om niet aangeboden. Het actualiseren van Content of het toevoegen van nieuwe titels op het portaal heeft geen verstoring karakter voor de gebruiker.

Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een (hoofdstukken) overzicht van belangrijkste wijzigingen van de beschikbare Content portfolio's (bijv. gespecificeerd naar doelgroep c.q. vakgebied en evt. gelinkt naar de in bijlage 2 beschreven metadata).

Mutaties (titels die wegvallen ivm verkoop of anderszins niet meer tot het portfolio behoren) worden ook gemeld indien het van belang is. Als er een mutatie is dient de waarde van het contract ook opnieuw beoordeeld te worden. Deze verantwoordelijkheid om dit mede te delen ligt bij de leverancier en samen wordt beoordeeld of de waarde nog in stand gehouden wordt danwel een aanpassing behoeft. Een mutatielogboek is hiervoor een geschikt document.

3.2.2 *Vindbaarheid*

Opdrachtnemer biedt de Content aan via één van de Overheidsportalen Leesrijk en via **de eigen site: <http://www.....>**

Om een goede vindbaarheid van de Content te realiseren, levert Opdrachtnemer tenminste de verplichte metadata aan. In bijlage 2 staat de metadata van de overheidsportalen genoemd.

3.2.3 *Informereren medewerkers*

Om content 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. Natuurlijk alles in overleg met de categorie.

3.3 Portaal; ontsluiting van de (online) content

3.3.1 Randvoorwaarden

- De Content is toegankelijk via een door de Opdrachtnemer ondersteund Portaal of via een overheidsportaal zoals Leersrijk, Leer-Rijk of een Learning Management Systeem (LMS) en gedurende de hele contractperiode voor Opdrachtgever benaderbaar via gangbare browsers. Onder gangbare browsers verstaan wij die browsers die gemeld worden, in de top 5, op <http://www.netmarketshare.com>.
- Het door Opdrachtnemer aan te bieden Portaal en Content moet mobiele toegang ondersteunen (door het responsive zijn) en te gebruiken zijn op alle gebruikelijke devices met IOS, Android of Windows besturingssysteem.
- Het Portaal en de Content van de Opdrachtnemer dienen een 'zero-client footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig is op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de omschreven dienstverlening te kunnen benaderen.
- Alle componenten van het Portaal en Content bieden een uniforme gebruikersinterface.
- De Opdrachtnemer zorgt voor up to date technische documentatie en gebruikershandleidingen van het Portaal en integrators.
- Opdrachtnemer zorgt voor een goede vindbaarheid door de Content te voorzien van titel, algemene beschrijving en beschikbare meta tags.
- Opdrachtnemer zorgt voor een dermate goede beschikbaarheid en bandbreedte dat de latency niet hoger wordt dan 150 milliseconden en minimaal **<aantal in overleg nog te bepalen>** Medewerkers van de Opdrachtgever gelijktijdig toegang hebben tot de content en het portaal zonder dat de Latency daar onder lijdt.
- De Content en het portaal voldoen aan de huidige Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 en eventuele opvolgende standaarden gedurende de looptijd van de Overeenkomst (zie ook <https://www.digitoegankelijk.nl/uitleg-van-eisen>).

3.3.2 Toegang

De Content wordt door Leverancier beschikbaar gesteld **via een Portaal** en Leesrijk (of andere gelijksoortige platformen).

Toegang dient mogelijk te zijn via Autorisatie op basis van IP-adres, domeinnaam of via Single Sign On. Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor autorisatie op basis van gebruikersnaam en wachtwoord.

De procedure voor het inloggen wordt bij voorkeur als factsheet in bijlage in de SLA opgenomen. Alle personen die werkzaam zijn voor de bij opdrachtgever aangesloten en deelnemende organisaties (zie bereiklijst overeenkomst) hebben toegang tot dit Portaal.

Aanvragen van toegang kan middels selfservice, waarbij de medewerker een zakelijk e-mailadres op moet geven. Controle vindt plaats op basis van gevalideerde Opdrachtgever e-maildomeinen. Deelnemer/medewerker stemt dit zelf af met de leverancier en loopt NIET via de categorie. Leverancier kan dit -bij twijfel- wel bij de Contractmanager van V&PO toetsen.

Wijziging	Duur	Details
Aanpassen IP-adressen / domeinnamen	24 uur	Binnen 24 uur na het verzoek voor de aanpassing van de IP reeks (reeksen) dan wel de domeinnaam is deze getest en operationeel. Het verzoek voor aanpassing kan alleen gedaan worden door de Contractmanager van de Categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling of de plaatsvervangende Contractmanager (zie bijlage 1 Overzicht contactpersonen)

3.3.3 Hosting

Opdrachtnemer levert digitale content via het platform van Opdrachtnemer. De Data en het Portaal bevinden zich in een datacentrum binnen de Europese Unie (EU)/Europese Economische Ruimte (EER), dit geldt voor alle Data en alle aanwezige logica. Het Portaal en Data zijn redundant uitgevoerd. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer maatregelen heeft genomen om uitval te voorkomen of te beperken. Denk daarbij aan noodstroomvoorziening, 2^{de} server of een tweede

datacentrum. De Opdrachtgever levert zowel een gebruikersacceptatie omgeving als een productie omgeving.

3.3.4 *Continuïteit/minimaal dataverlies*

Opdrachtnemer neemt maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening bij Calamiteiten te waarborgen. De dienstverlening (portaal/content) is na een calamiteit binnen 72 uur weer volledig functioneel beschikbaar. Daarbij is een dataverlies van maximaal 24 uur acceptabel.

3.3.5 *Backup/ Restore*

Alle Data worden bewaard en niet uit de applicatie verwijderd gedurende de contractduur, tenzij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dit vereist. Opdrachtnemer heeft een vastgestelde backup procedure en dat is om te zorgen dat er minimaal dataverlies is in geval van een Calamiteit of een Incident. De back-up wordt dagelijks opgeslagen op een aparte locatie. Daarnaast wordt er een week-, maand- en jaarback-up opgeslagen zodat het mogelijk is om Data van langere tijd geleden terug te halen. Opdrachtnemer voert minimaal 1x per jaar een back-up restore-test uit om de kwaliteit van de back-up te valideren.

3.3.6 *Security*

Het Portaal en de Content van de Opdrachtnemer zijn veilig voor gebruik en worden voortdurend getest op veiligheid. Opdrachtnemer laat regelmatig een Penetratietest uitvoeren om kwetsbaarheden/veiligheidsrisico's vroegtijdig te identificeren en te verhelpen. Opdrachtgever ontvangt een rapport van de Penetratietest met daarin opgenomen de bevindingen (voorzien van kwalificatie) en de genomen/geplande maatregelen.

Kwetsbaarheden worden actief gemonitord door de opdrachtnemer. Indien er een kwetsbaarheid wordt geconstateerd (bijv. door melding van het National Cyber Security Center (NCSC)) worden er mitigerende genomen en de opdrachtgever en contactpersonen van de deelnemende organisaties hier tijdig over geïnformeerd.

De Opdrachtgever kan verzoeken om een penetratietest. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Indien er een Penetratietest beveiligingsdienst wordt uitgevoerd, gelden de volgende regels voor de aangetroffen Kwetsbaarheden gedurende een Penetratietest en een kwetsbaarheidenscan:

- Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd doormiddel van het Common Vulnerability Scoring System (momenteel CVSS 3.1).
- Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct te worden weggenomen door de Opdrachtnemer.
- Voor hoge risicobevindingen (High risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer.
- Voor Kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als Gemiddeld en Laag worden termijnen van respectievelijk drie en zes maanden gehanteerd (Comply).
- Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid geclassificeerd als Gemiddeld of Laag, niet te verhelpen dient de Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (Explain) aan de Opdrachtgever en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de oplotermijnen en deze scoringssystematiek.

3.3.7 *Informatiebeveiliging/datalekken*

Opdrachtnemer dient inzicht te geven in het informatiebeveiligingsmanagementsysteem en toe te lichten hoe de overheidsmaatregelen uit de BIO2 worden toegepast op het formuleren van passende beheersmaatregelen. Daarnaast dient Opdrachtnemer de opzet, bestaan en werking van maatregelen aan te tonen.

<https://www.bio-overheid.nl>

Opdrachtnemer hanteert de wettelijke regels voor melding van datalekken en is verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG.

3.3.8 Onderhoud/security patch/release

Onder "technisch beheer" en "onderhoud" vallen alle activiteiten van Opdrachtnemer gericht op het verbeteren en herstellen, waaronder het uitvoeren van service- en onderhoudswerkzaamheden.

In de regel zal het onderhoud buiten kantoor tijden plaatsvinden. Wanneer zich echter een incident met een hoge prioriteit voordoet, kan onderhoud ook tijdens kantoor tijden uitgevoerd worden.

Gepland onderhoud

Onder gepland onderhoud wordt verstaan het verbeteren van de mogelijkheden om de applicatie te onderhouden en/of te exploiteren. Binnen gepland onderhoud valt het uitvoeren van werkzaamheden aan de applicatie om de continuïteit, veiligheid en bruikbaarheid van de dienstverlening te garanderen.

Geplande onderhoudswerkzaamheden worden minimaal 10 (tien) werkdagen van tevoren gemeld bij de contactpersonen van Deelnemende Organisaties.

Incidenteel onderhoud

In uitzonderlijke gevallen kan Opdrachtnemer besluiten (spoed)onderhoud uit te voeren (i.v.m. security- of beschikbaarheid issues). Onderhoud wordt alleen als spoedonderhoud gezien als zich onvoorziene omstandigheden voordoen die de continuïteit en/of de beveiliging van de dienst of andere diensten van Opdrachtnemer in gevaar brengen. Hierdoor kan het Portaal en de Content tijdelijk niet beschikbaar zijn. Opdrachtnemer zal deze werkzaamheden altijd zo spoedig als mogelijk melden bij de Opdrachtgever.

Releases

De Opdrachtgever heeft een ontwikkelkalender waarin hardware-en/of systeemwijziging en wijzigingen van de functionaliteiten (op basis van gebruikerswensen) zijn opgenomen. Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever (in het periodieke overleg) over de doorontwikkeling van het Portaal.

De Opdrachtnemer rolt (uitgebreid geteste, waaronder borgingen compatibiliteit met door opdrachtgever gebruikte Operating Systemen en Web-Browsers) nieuwe releases van het Portaal uit buiten kantoor tijden. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en de contactpersonen van de deelnemende organisaties uiterlijk 30 dagen voor de nieuwe release over de wijzigingen in de nieuwe versie van het Portaal. De gebruikers ondervinden geen hinder van het uitrollen van een nieuwe release.

4 Servicedesk

4.1 Algemeen

Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de continuïteit van de dienstverlening een Servicedesk beschikbaar die zorgt voor afhandeling van incidenten en gebruikersvragen. Incidenten kunnen per telefoon, de applicatie en per mail worden gemeld.

De contactpersonen van de deelnemende organisatie kunnen een Melding indienen bij de Servicedesk van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer communiceert over de Melding met de contactpersoon die de melding bij Opdrachtnemer heeft aangemeld.

4.2 Bereikbaarheid

Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar voor het indienen van Meldingen tijdens kantoortijden. Daarnaast kunnen Meldingen ook per email worden ingediend.

Meldingen die na kantoortijd binnenkomen worden de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

Contactgegevens Servicedesk	
Telefoon	<nummer>
E-mail	< emailadres >

4.3 Indienen van een Melding: contactpersoon en vorm

Meldingen bij de Servicedesk worden gedaan door Opdrachtgever onder vermelding van gegevens van de contactpersoon van Opdrachtgever met wie door de Servicedesk over de Melding gecommuniceerd kan worden:

- a) Naam
- b) Telefoonnummer
- c) e-mailadres

Een Melding dient zo compleet mogelijk door Opdrachtgever te worden aangeleverd. De volgende informatie wordt hierbij aangeleverd:

- d) Omschrijving van het incident inclusief eventuele foutmeldingen;
- e) Tijdstip van het incident;
- f) Naam van de module of de titel waar het incident optreedt;
- g) Beschrijving van de stappen die de medewerker heeft doorlopen voordat het incident werd geconstateerd;
- h) Aanvullende informatie zoals een schermprint van het opgetreden incident en een beschrijving van de stappen die zijn gezet voordat het incident optreedt.

Van Meldingen die telefonisch door Opdrachtgever worden gedaan kan de Servicedeskmedewerker – afhankelijk van het belang of complexiteit van de Melding - vragen om deze alsnog in schriftelijk vorm aan te leveren.

Indien de Melding niet volledig is en/of essentiële bijlagen ontbreken, zal de Servicedeskmedewerker contact met de contactpersoon van de Opdrachtgever opnemen. Vertraging in de oplostijd als gevolg hiervan is niet toerekenbaar aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aanlevering van de Melding bij de Servicedesk.

4.4 Beoordelen van een Melding (prioriteit, doorlooptijd en communicatie)

Aangebrachte Meldingen vallen uiteen in Incidenten en Gebruikersvragen.

4.4.1 Incidenten

Alle gevallen waarin de dienstverlening door de Leverancier in meer of mindere mate negatief geraakt is.

4.4.2 Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten zijn incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de data in informatie verwerkende systemen hebben.

Onder Beveiligingsincidenten worden o.a. de onderstaande incidenten bedoeld:

- a) (Poging tot) Cyberinbraak;
- b) Responsible Disclosure/ Coördinated Vulnerability Disclosure (CVD);
- c) Common Vulnerability & Exposures (CVE) & Security Notes en NCSC kennisgevingen;
- d) Bevindingen Pentest.

4.4.3 Gebruikersvraag

Opdrachtnemer dient een Gebruikersvraag (bijv. een verzoek om uitleg over de werking of bediening van de het portaal) binnen 1 werkdag van een adequaat inhoudelijk antwoord te voorzien. Lukt het niet om dit inhoudelijke antwoord te geven dan wordt binnen 1 werkdag een inschatting van de nog benodigde tijd gegeven.

4.4.4 Incidenten classificatie

Aangebrachte Incidenten zullen door de Servicedeskmedewerker worden beoordeeld en ingedeeld op prioriteit.

Incidenten die het effect hebben dat grotendeels alle klanten van Opdrachtnemer en hun medewerkers geraakt worden (>90%), betreffende:	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Beschikbaarheid van de Portal	X		
Performance van de Portal		X	
Functionaliteit van de Portal (zoeken & vinden, deep-linking, opslaan, opslaan/printen, browsen, persoonlijke profielen)		X	

Overige Incidenten, betreffende:	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Beschikbaarheid content/training		X	
Compleetheid content/trainingsinformatie			X
Actualiteit van de content			X
Overige functionaliteit (uitsluitend de klant specifiek betreffend)		X	
User rights		X	
Gebruikers vragen Functioneel			X
Gebruikers vragen overig			Overig

4.4.5 Oplostijden, afsluiting en communicatie

De Servicedesk dient de in de onderstaande tabel genoemde oplostijden te realiseren. Die tijden gelden vanaf het moment dat de Melding bij de Servicedesk binnenkomt. Op gerealiseerde oplostijden wordt niet direct terug gerapporteerd. Rapportage op Incidenten vindt uitsluitend plaats via de periodieke managementrapportage onder Beschikbaarheid en de rapportage op Incidenten.

Oplostijden worden gerekend tijdens de kantoortijden van de Servicedesk. Zo zal dus de oplostijdtijd voor een Incident (prio 1) die op een werkdag om na 17:30 uur bij de Servicedesk binnenkomt de volgende werkdag om 12:00 uur aflopen. Beveiligingsincidenten dienen ook na kantoortijd te worden afgehandeld.

Prioriteit	Impact	Urgentie	Oplostijd
Prio 1	Hoog	Hoog	Max 4 uur
Prio 2	Hoog-Medium	Medium	Max 8 uur
Prio 3	Laag	Laag	Max 16 uur Gebruikersvragen: 1-2 werkdag(en)
Overige	Geen	Laag	N.v.t.

Diagnose stellen en reactie

De Servicedeskmedewerker onderzoekt de Melding of laat deze onderzoeken. Hierna wordt contact opgenomen met Opdrachtgever om de status van dat moment te bespreken en Opdrachtgever, indien aan de orde, te informeren met betrekking tot een te verwachten oplossingstermijn.

Oplossing implementeren

Als de mogelijke oplossing een quick fix is en deze kan snel kan worden doorgevoerd zonder veel impact dan wordt deze met de aanmelder besproken en de oplossing doorgevoerd. Opdrachtnemer controleert bij de aanmelder of de oplossing voldoet.

Als de oplossing meer impact heeft dan wordt er een wijziging aangemaakt en wordt de oplossing in een nieuwe versie (release)opgenomen.

Afsluiten van de Melding

Na afhandeling van de Melding zal Servicedeskmedewerker de geregistreerde Melding de status "gesloten" meegeven en Opdrachtgever hierover berichten.

Indien Opdrachtgever het niet eens is met deze status, wordt door Opdrachtgever contact met de Servicedeskmedewerker opgenomen om de status van de Melding te bespreken.

Overige communicatie met betrekking tot Meldingen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen er gezamenlijk voor dat communicatie zo optimaal mogelijk zal plaatsvinden.

Adviezen die Opdrachtnemer afgeeft in relatie tot de Meldingen zullen zoveel mogelijk door Opdrachtgever worden opgevolgd. Partijen zullen er in alle gevallen naar streven een naar omstandigheden zo bevredigend mogelijke oplossing te realiseren.

4.5 Registratie van Meldingen (Incidenten rapportage)

Opdrachtnemer houdt een registratie bij van alle Incidenten en vragen. In deze registratie wordt tenminste onderstaande opgenomen:

- Omschrijving van het incident;
- Tijdstip van het incident;
- Naam van het product, databank of de titel 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.

Vragen die direct door de Servicedesk kunnen worden beantwoord kunnen ook in de registratie worden opgenomen wanneer deze nut hebben om een kennisbank op te bouwen en/of relevante statistische informatie te verzamelen.

4.6 Communicatie bij een melding

De Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat bij Opdrachtnemer het juiste e-mail adres(sen) en telefoonnummers van de vaste contactpersonen van de deelnemende organisaties bekend zijn (zie bijlage 1, hoofdstuk 8).

Indien een incident (prio 1) optreedt waardoor het portaal in het geheel niet meer beschikbaar is voor Opdrachtgever en dit Incident langer dan één uur bedraagt zal de Servicedesk – in aanvulling op de in deze SLA beschreven activiteiten - de contactpersonen op de hoogte stellen (telefonisch en per mail) van het Incident.

5 Rapportage en KPI's

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

Eén (1) keer per jaar vindt er een leverancier (evaluatie)gesprek plaats waarin de dienstverlening van de afgelopen periode wordt besproken.

5.1 Rapportage

Opdrachtnemer voorziet de opdrachtgever in de (wederzijdse) behoefte om met behulp van rapportages inzicht te krijgen in de dienstverlening en het gebruik van content.

Opdrachtnemer verstuurt aan de contractmanager van de categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO) per kwartaal een managementrapport (geclassificeerd als confidencieel) met daarin in ieder geval de totale uitnutting van het contract.

Deze managementrapportage wordt door de Opdrachtgever (Categoriemanagement V&PO), gedeeld met de Deelnemende organisaties.

Deze managementrapportage wordt door de Opdrachtnemer, Functie, gedeeld met Afdelingen/personen binnen de eigen organisatie.

De inhoud van het rapport bevat, naast de KPI's welke in de volgende paragraaf worden besproken, kwantitatieve en kwalitatieve gegevens en actiepunten over de dienstverlening retrospectief en vooruitkijkend. Het rapport format wordt bij aanvang van het contract in onderling overleg vastgesteld.

5.2 KPI's

5.2.1 Scoremethodiek

De opdrachtgever hanteert een 10-puntsschaal waarbij 1 (= zeer slecht) en 10 (= uitmuntend) is.

5.2.2 KPI's Procedureel

KPI Titel	Omschrijving	Score
Tijdigheid rapport	Opdrachtnemer levert elk kwartaal digitaal een managementrapportage aan.	Binnen 10 dagen na afloop kwartaal = norm = 10pt. Per 1 dag meer is -1 pt.
Volledigheid rapport	Afgesproken mate van volledigheid	Goed = 100% compleet =10pt. Iedere 10% minder is -1pt
Prestatieverklaring input	Tijdige (binnen dezelfde week als factuurdatum) en volledige aanlevering door Opdrachtgever van noodzakelijke gegevens en bewijsstukken opdat Opdrachtgever de prestatieverklaring kan opstellen en aftekenen. Te leveren a) Uptime/downtime rapportage over de période van de een kwartaal.	Binnen zelfde week als factuurdatum = norm = 10pt. Per 1 dag meer is -1 pt.
Tijdigheid Factuur	Factuur aangeleverd aan Opdrachtgever continu en zo snel mogelijk.	Binnen 10 dagen na afloop periode = norm = 10pt. Per 1 dag meer is -1 pt.

KPI Titel	Omschrijving	Score
Tijdigheid betaling factuur	Betaling door Opdrachtgever van de Factuur binnen de afgesproken betalingstermijn.	Binnen afgesproken betalingstermijn = norm = 10pt. Per 1 dag later is -1 pt.

5.3 KPI's Techniek

Opdrachtnemer meet de Beschikbaarheid en Performance met een aan het portaal gekoppelde monitoringstool die periodiek handelingen van een medewerker simuleert, monitort en rapporteert.

Titel	Omschrijving	Score
Beschikbaarheid Portaal/Portalen	<p>99% beschikbaarheid 7 dagen per week 24 uur beschikbaar m.u.v. de afgesproken onderhoudsmomenten. De onderhoudsmomenten kunnen in de periode van vrijdag 20.00 uur tot zondag 24.00 uur plaatsvinden.</p> <p><u>Beschikbaarheid</u> wordt over een kalendermaand gemeten en gerapporteerd in de kwartaalrapportage:</p> <p>a) Beschikbaarheid percentage in % b) Uptime in uren c) Downtime (ongepland) in uren d) Downtime (gepland) in uren</p> <p><u>Bruto Serviceperiode</u> = Aantal Kalenderdagen x 24 uur <u>Netto Serviceperiode</u> = Bruto Serviceperiode minus onderstaande uitzonderingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> In geval een incident is ontstaan als gevolg van handelen door de Opdrachtgever; In het geval het portaal of delen daarbinnen niet beschikbaar zijn op verzoek van de Opdrachtgever dan wel vanwege werkzaamheden die op verzoek van de Opdrachtgever door of namens Opdrachtnemer worden verricht. Gepland preventief onderhoud door leverancier. <p><u>Ongeplande Downtime</u> = Server niet beschikbaar met uitzondering van bovengenoemde uitzonderingen.</p>	<p>De <u>Beschikbaarheid</u> (%) =</p> <p><u>Netto Serviceperiode</u> minus <u>Ongeplande Downtime</u> gedeeld door de <u>Netto Serviceperiode</u> en vermenigvuldigd met <u>100</u></p> <p>100-99% = 10 pt Ieder 0,5 procentpunt lager is -1pt.</p>
Beschikbaarheid Portaal/Portalen - Gepland onderhoud	<p>"Downtime" door gepland (preventief) onderhoud bedraagt niet meer dan 5% van de Bruto Serviceperiode.</p> <p>Upgrades worden niet geteld als preventief onderhoud.</p>	<p>00-05% = 10 pt Ieder 0,5 procentpunt hoger is -1pt.</p>
Beschikbaarheid Portaal/Portalen - Upgrades	<p>"Downtime" door geplande upgrades nemen niet meer dan 10% van de Bruto Serviceperiode.</p>	<p>00-10% = 10 pt Ieder 0,5 procentpunt hoger is -1pt.</p>
Performance van het portaal - interface	<p>90% van de gebruikershandelingen (zoals zoeken, navigeren, openen etc.) hebben een Performance van 5 seconden of minder.</p> <p>Wordt iedere 15 minuten gemeten door bijvoorbeeld een zoekactie te starten op de representatieve titels.</p>	<p>100-90% = 10 pt Ieder 0,5 procentpunt lager is -1pt.</p>
Beschikbaarheid Content Via zoeken/vinden en openen van content	<p>99% van de zoekacties/het openen van content geeft binnen 30 seconden een inhoudelijke reactie.</p> <p>Wordt iedere 15 minuten gemeten door een zoekactie op te starten of het openen van een titel. Indien deze zoekactie/openen van de content binnen 30 seconden een inhoudelijke reactie teruggeeft (dus géén technische foutmelding) wordt de tijd tot aan de volgende meting als beschikbaar genoteerd. Een technische foutmelding resulteert in een herhaling van de meting totdat er een positieve respons komt. <u>De tijd tussen de foutmelding en positieve respons wordt gezien als de uitval.</u></p>	<p>Binnen 24 uur mag er maximaal 14,4 minuten uitval zijn.</p> <p>0-14,4 min./24u = 10pt. Iedere minuut meer = -1pt.</p>

5.3.1 KPI's Dienstverlening

Titel	Omschrijving	Score
Juistheid en volledigheid van Content informatie	Volledig vullen van de vereiste tekstvelden en aanleveren van de metadata in de overheidsportalen en eigen portaal van de opdrachtnemer, zie bijlage 2. In te vullen door Opdrachtnemer voor zover mogelijk.	Goed = 100% compleet =10pt. Iedere 10% minder is -1pt
Gebruik (portaal)	Geaggregeerde, en cumulatief voortschrijdende verbruiksgegevens. Gebruiksgegevens ziet toe op geaggregeerd gebruik alsook op individueel gebruik. Op verzoek van contractmanager V&PO kunnen additionele meer kwalitatieve rapportages worden opgesteld. Rapportage van: a) Aantal gebruikers (gespecificeerd naar deelnemer/organisatieniveau en niet deelnemer) b) Aantal log-ins (gespecificeerd naar deelnemer) c) Aantal downloads (gespecificeerd naar deelnemer) d) Wanneer (piekmomenten) e) Aantal Medewerkers wat zich aangemeld heeft voor de nieuwsbrief f) Afnames producten per deelnemende organisatie-eenheid g) Device gebruik (PC, iPad, telefoon, etc.) h) Browser gebruik	Goed = 100% compleet =10pt. Iedere 10% minder is -1pt
Content Overzicht	Overzicht op portfolio/hoofdstukniveau van de beschikbare content gespecificeerd naar doelgroep c.q. vakgebied.	Goed = 100% compleet =10pt. Iedere 10% minder is -1pt
Mutatieverlag	Via een mutatiefile bijhouden en inzicht verstrekken aan de Categorie inzake de wijzigingen van content/titels opdat de waarde van het totale pakket in lijn is met de startwaarde bij aangaan van het contract.	G100% compleet =10pt. Iedere 10% minder is -1pt
Gebruik Content	Aantal gebruikers per hoofdgroep content (vooral de excessen dus welke content heeft de meeste vraag en welke content heeft geen tot weinig vraag). <i>Liefst dynamisch aan te passen op een instelbaar tijdsvenster.</i>	Goed = 100% compleet =10pt. Iedere 10% minder is -1pt
Gebruik gezochte Content	Ratio tussen content welke gevonden wordt en daadwerkelijk wordt gebruikt (dus als een gebruiker bepaalde content vindt hoe vaak opent de gebruiker ook daadwerkelijk de content.) Voorkeur voor de excessen; welke content wordt het meest gevonden en gelezen en welke content wordt wel veel gevonden maar niet gelezen en welke wordt helemaal niet gezocht. <i>Dit zegt iets over de kwaliteit van de content of de relevantie van de gevonden content in vergelijking met de zoekvraag.</i>	Goed = 100% compleet =10pt. Iedere 10% minder is -1pt
Gebruikstijd Content	Gebruikerstijd van de content in ratio met de grootte van het document. <i>Als content even snel door-gescrold wordt is deze minder relevant dan als deze uitgebreid wordt doorgelezen.</i>	Goed = 100% compleet =10pt. Iedere 10% minder is -1pt
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	Goed = Duidelijk continue (Pro-) Actief in houding en gedrag met realistische

Titel	Omschrijving	Score
	problemen/verbeteringen wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld door actief realistische verbetervoorstellen aan te dragen). Een voorstel dient invulling te geven aan de behoeften en doelstellingen van Opdrachtgever;	<p>verbetervoorstellen. = 10pt.</p> <p>Redelijk = Periodiek (Pro-) Actief in houding en gedrag met matige verbetervoorstellen. = 7pt.</p> <p>Slecht = geen actieve houding en/of verbetervoorstellen = 0pt.</p>
Effectiviteit actiepunten	<p>Voortkomende uit de periodieke Leveranciersgesprekken:</p> <p>De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de Opdrachtnemer.</p>	

5.3.2 KPI's Servicedesk

Titel	Omschrijving	Score
Conformiteit	<p>De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de Servicedesk voldoet aan de normen die zijn gesteld in hoofdstuk 4 Servicedesk.</p> <p>De meldingen worden afgehandeld volgens de normen onder 4.4 Beoordelen van een Melding (prioriteit, doorlooptijd en communicatie).</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor goed geborgde operationele processen voor de afhandeling van Incidenten.</p>	
Openstaande Incidenten	<p>Opdrachtnemer draagt zorg dat maandelijks aan het einde van de laatste dag van de maand voor Opdrachtgever niet meer dan het aantal in onderstaande tabel genoemde Incidenten openstaan.</p> <p>Hierbij worden meerdere Meldingen voor eenzelfde Incident als één Melding beschouwd en gemeten.</p> <p>Max. # openstaande Incidenten prio 1 = 1 per maand Max. # openstaande Incidenten prio 2 = 3 per maand Max. # openstaande Incidenten prio 3 = 5 per maand</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg dat het aantal incidenten op jaarbasis voor Opdrachtgever niet meer dan het aantal in onderstaande tabel bedragen.</p> <p>Max. # Incidenten prio 1 = X Max. # Incidenten prio 2 = Y</p> <p>Incidenten die de Beschikbaarheid betreffen worden niet in aanmerking genomen voor de vaststelling van het maximaal aantal openstaande Incidenten per maand. Daarop is de normering en rapportage voor "Beschikbaarheid" van toepassing.</p>	
Communicatie richting deelnemende organisaties m.b.t. incidenten	<p>De deelnemende organisaties worden tijdig geïnformeerd indien het portaal en content door een incident in zijn geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is. Tijdig is binnen 30 min. bij prio 1 en binnen 60 min. Bij prio 2.</p>	<p>Incident is tijdig gecommuniceerd binnen 30min. (prio1) / 60min. (prio2) = 10pt.</p> <p>Iedere 5 minuten later is -1pt.</p>

Titel	Omschrijving	Score
Communicatie richting deelnemende organisaties m.b.t. onderhoud	De deelnemende organisaties worden tijdig geïnformeerd over gepland onderhoud (met al dan niet eventuele downtime). Tijdig is een week voorafgaand aan de downtime.	Onderhoud is gecommuniceerd >7 dagen vooraf = 10pt. Iedere dag korter is -1pt.

6 Overlegstructuur en communicatie

Het contract- en opdrachtnemersmanagement richt zich (in relatie tot dit hoofdstuk) op de communicatie over respectievelijk het ontsluiten van alle benodigde informatie over de Overeenkomst en de daarin afgesproken Dienstverlening voor de Deelnemende organisaties.

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.

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 klantenraad 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 management rapportages.

Onderstaande matrix geeft weer wie met wie en wanneer communiceert. Waarover gecommuniceerd wordt is uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Soort gesprek	Wie praat met wie	
	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Strategisch/tactisch	Contractmanager V&PO Adviseur: Leden Klantenraad	N.v.t. – op afroep
Contractmanagement	Strategisch Contractmanager /contractbeheerder	Accountteam Opdrachtnemer
Operationeel overleg deelnemende organisaties	Lokale contractmanager en contactpersoon deelnemende organisatie	(in te vullen door opdrachtnemer)

6.1 Strategisch/tactisch overleg annex Leverancieroverleg

Dit is een overleg welke geïnitieerd wordt door de Opdrachtgever.

- Na een periode van drie (3) maanden vanaf de start van de Raamovereenkomst;
- Naar behoefte, minimaal één (1) keer per jaar.

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 alle KPI's, de management rapportages en mogelijke verbeteringen en optimalisaties.

Het motto is: **Hoe kunnen we samen beter worden.**

Strat.Tac.	De Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Deelnemers	Strategisch Contractmanager	Op afroep
Frequentie	Naar behoefte op verzoek van de opdrachtgever	
Onderwerpen en beslispunten	<ul style="list-style-type: none"> • Toekomstige ontwikkelingen • Gebruiks informatie 	

6.2 Strategisch contractmanagement overleg

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 en waar mogelijk verbeteringen en optimalisaties te realiseren zijn.

Het motto is: **Hoe kunnen we samen beter worden.**

	De Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Deelnemers	Strategisch Contractmanager; (voorzitter)	
Frequentie	In overleg min. 1 keer per jaar	
Onderwerpen en beslispunten	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportage over KPI's • Eventuele wijzigingen SLA • Indexering tarieven (jaarlijks) • Functionele vragen (escalatiegevallen uit operationeel overleg) • Planning • Klanttevredenheid • Escalaties 	

6.3 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.

	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	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikersvragen/issues • Toegang tot content • Gebruiksinformatie content • Onderwijskundige zaken • Functionele vragen • Nieuwe content • Tevredenheid medewerkers 	

6.4 Klachtafhandeling en escalatieprocedure gedurende looptijd

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.

6.4.1 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:

- a) De stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en

b) 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	<p>Opdrachtnemer en de deelnemende organisatie gaan met elkaar in overleg om de klacht op te lossen.</p> <p>Indien het een Rijksbrede klacht betreft wordt stap 1 overgeslagen. Opdrachtnemer en/of de deelnemende 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.</p>
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 - Adviseur contractmanagement V&PO	<p>De Adviseur contractmanagement V&PO escaleert bij het management van de opdrachtnemer en/of de deelnemende organisatie.</p> <p>De Adviseur Contractmanagement 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.</p> <p>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 Categoriemanager danwel directie van het CDI Office MinFin.</p>
Niveau 4 – directie CDI-office Ministerie van Financiën	De categoriemanager gaat met de eigenaar van het contract in gesprek over het onderwerp van de escalatie en zal met de contract manager een plan van aanpak maken om het onderwerp van de escalatie op te lossen.

7 Exit procedure

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan tijdig 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 content en het portaal, dataoverdracht, communicatie richting de medewerkers en vernietiging van de Opdrachtgever specifieke data.

7.1 **Offline stellen van het portaal/stoppen integratie in interne systemen.**

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de omgeving op de afgesproken datum offline wordt gezet voor gebruik door Opdrachtgever.

8 Bijlagen

8.1 Bijlage 1 - Contacten

8.1.1 Opdrachtgever

Opdrachtgever Strategisch			
Naam	Functie	Tel.	Mail
	Strategisch Coördinator Categoriemanagement (SCC)		
	Strategisch Contractmanager		

Opdrachtgever Tactisch			
Naam	Functie	Tel.	Mail
	Contractmanager		

Opdrachtgever Operationeel			
Naam	Functie	Tel.	Mail
	Contractbeheer		

Opdrachtgever Overig			
Naam	Functie	Tel.	Mail
	Expert Usergroep		

8.1.2 Opdrachtnemer

Opdrachtnemer Strategisch			
Naam	Functie	Tel.	Mail

Opdrachtnemer Tactisch			
Naam	Functie	Tel.	Mail

Opdrachtnemer Operationeel*			
Naam	Functie	Tel.	Mail

* De contactpersoon dient op werkdagen van 08.00-18.00 bereikbaar te zijn voor deelnemende organisaties.

Opdrachtnemer Overig			
Naam	Functie	Tel.	Mail

8.2 Bijlage 2 - Metadata

8.3 Bijlage 3 - Scoreformulier KPI's