HOGESCHOOL ROTTERDAM

Informatievoorziening en Digitale Transformatie

HERZIEN BIJLAGE 9

CONCEPT
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
MOBILITY AS A SERVICE

BEHORENDE BIJ OVEREENKOMST
REFERENTIENUMMER 2025/020/OEO

tussen

Hogeschool Rotterdam
(hierna Opdrachtgever)

en

Opdrachtnemer

Instituut/Dienst	Informatievoorziening en digitale transformatie
Naam auteur(s)	D. Gouweleeuw / J. Tukker
Functie auteur(s)	Servicemanager IT / Contractmanager
Verantwoordelijk directeur	Dienst IDT / Dienst VeF
Datum	8 oktober 2025
Status	concept

VERSIEBEHEER

Versie	Bespreken/vaststellen	Wanneer	Gereed	Hoofdstuk/pagina
0.1	Concept SLA aanbesteding			

Status concept

Inhoud

1. ALGEMEEN 5

1.1. Definities 5
1.2. Algemene informatie 7
1.3. Wijziging SLA 7
1.4. Doel Service Level Agreement 8

2. SERVICENIVEAUS 9

2.1. Algemeen 9
2.2. KPI's en SLA Diensten 10
2.3. KPI's en SLA ten behoeve van de Mobiliteitsoplossing (MaaS) 10
2.4. Documentatie 12

3. PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN 13

3.1. Prioriteitsstelling 13
3.2. Reactietijden 14
3.3. Oplostijden 14
3.4. Probleembeheer 15

4. BEHEER EN VERZOEKEN 16

4.1. Preventief onderhoud 16
4.2. Perfectief onderhoud 16
4.3. Adaptief onderhoud 16
4.4. Standaardverzoeken/Wijzigingsverzoeken 16

5. SERVICEDESK, RAPPORTAGE EN OVERLEG 18

5.1. Servicedesk Opdrachtnemer 18
5.2. Toegang tot Servicedesk 18
5.3. Rapportage 18
5.4. Accountmanagement 19
5.5. Overlegstructuren 19

BIJLAGE A STANDAARD WIJZIGINGEN 20

BIJLAGE B RAPPORTAGE EISEN 21

BIJLAGE C OVERZICHT KPI'S 22

CONCEPT

©2025 Hogeschool Rotterdam, niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd in enige vorm of op enige wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hogeschool Rotterdam.

1. ALGEMEEN

1.1. Definities

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

Beschikbaarheidsvenster	Periode waarbinnen de Dienstverlening beschikbaar dient te zijn.
Best Effort	Inspanningsverplichting.
Dienstverlening	Het geheel aan geleverde diensten, zoals applicatie, consultatie etc.
DAP	Dossier Afspraken Procedure.
Doorlooptijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment van melden/starten van een Melding en het moment van afhandelen van deze Melding. Bij het bepalen van het aantal uren wordt gerekend op basis van de vermelde tijden in het ticket.
Escalatie	Het doorschuiven van een Melding naar een hoger hiërarchisch niveau.
Impact	De mate waarin een handeling (e.g. Incident, Probleem of Wijziging) de productie of het proces verstoort of verandert.
Incident	Onvolkomenheid en/of storing van de Dienstverlening.
Melding	Verzamelnaam waaronder Incidenten, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standaardverzoeken, klachten, (informatie)verzoeken, ticket etc. worden geregistreerd.
Mobiliteitsoplossing	De aangeboden oplossing waarin Mobility as a Service (MaaS) tot uiting komt.
Opdrachtgever	Zoals gedefinieerd in de Overeenkomst, zijnde Stichting Hogeschool Rotterdam.
Opdrachtnemer	Zoals gedefinieerd in de Overeenkomst, zijnde Unit4 Business Software Netherlands B.V.
Oplostijd	De periode waarbinnen Opdrachtnemer naar aanleiding van een Melding maatregelen dan wel veranderingen ter Wijziging, ter oplossing en/of voorkoming van het uitvoeren van Wijzigingen dan wel oplossingen uitvoert in de daarvoor gedefinieerde Service window.
Overeenkomst	Bovenliggende contract waar deze SLA integraal onderdeel van uitmaakt.

CONCEPT

Partijen	Indien we het hebben over Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
Prioriteit	Resultante van toegekende Urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen.
Probleem	Meerdere Incidenten met dezelfde achtergrond worden ondergebracht in een Probleem.
Probleembeheer	Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheer van de levenscyclus van alle problemen die zich voordoen of kunnen voordoen binnen de Dienstverlening.
Reactietijd	De maximumtijd die verstrijkt tussen het tijdstip van de Melding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer via het hiervoor bestemde telefoonnummer en/of e-mailadres. De Reactietijd vangt aan onmiddellijk na de Melding.
Rollback-plan	Het plan dat wordt ingediend bij een Wijziging om eventueel onvoorziene gevolgen te ontvangen en terug te keren naar een status van voor de Wijziging inclusief de route om daar te komen.
Root Cause Analysis (RCA)	Systematische aanpak om de oorzaak van een Incident of Probleem te identificeren.
Recovery Point Objective (RPO)	RPO is het maximum tijdsinterval tussen herstel datum/tijd en de tijd corresponderend met de meest recente toestand waarin het systeem weer kan worden hersteld in de werkend situatie.
Recovery Time Objective (RTO)	RTO (Recovery Time Objective) is de maximaal toelaatbare tijdsduur dat de Dienstverlening uitvalt na een storing.
Servicedesk	(Telefonische en/of elektronische) gebruiksondersteuning aan de gebruikers van de Dienstverlening, beperkt tot de medewerkers van Opdrachtgever of voor Opdrachtgever werkende derde.
Service improvement	Het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van de Dienstverlening.
Service Window	Het tijdvak waarbinnen de dienst wordt aangeboden.
Spoedwijziging	Een Wijziging, welke fouten in de Dienstverlening repareren, die in hoge mate een negatieve Impact op de business hebben.
Standaardverzoek	Gedefinieerd Wijzigingsverzoek welke bij Partijen dezelfde definitie heeft.
Stop de klok	Wanneer de Opdrachtnemer de Opdrachtgever verzoekt tot goedkeuring van een (tijdelijke) oplossing of een Workaround wordt de klok voor Oplostijden gestopt.

Urgentie	De mate waarin en de snelheid waarmee een Incident, Probleem en/of verandering opgelost dient te worden.
Verstoring	Zie incident.
Vraag	Verzoek om informatie.
Werkdag	Werkdagen zijn van 08:00 tot 18:00 maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd Nederlandse feestdagen.
Workaround	Tijdelijke oplossing gericht op het verminderen of elimineren van de Impact van een Incident of Probleem.
Wijziging	En toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de Dienstverlening.
Wijzigingsverzoek	Door Opdrachtgever verzochte Wijzigingen tot aanpassing van de Dienstverlening.

1.2. Algemene informatie

1.2a Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Partijen inzake de Dienstverlening van de Mobiliteitsoplossing (MaaS) en een en ander zoals nader omschreven in de Overeenkomst en de bijbehorende Bijlagen.

1.2b In deze SLA is het minimumniveau beschreven zoals wij de Dienstverlening van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever definiëren. Er is geen bezwaar indien de standaard dienstverlening van de Opdrachtnemer hoger is dan gevraagd, mits dit geen meer kosten met zich meeneemt.

1.2c De SLA is van toepassing op de Opdrachtnemer of derde welke de opdracht uitvoert namens de Opdrachtnemer en is daarbij onverkort van kracht.

1.2d De definities uit de Overeenkomst en de overeengekomen verplichtingen (inclusief de bepaling omtrent de resultaatverplichtingen) zijn onverkort van toepassing op deze SLA.

1.2e Wanneer definities in deze SLA strijdig zijn met die van de Overeenkomst dan is, waar dit betrekking heeft op het onderwerp van de SLA, de definitie van de SLA leidend.

1.2f Partijen zorgen voor verspreiding SLA binnen de eigen organisatie.

1.3. Wijziging SLA

1.3a Wijziging van deze SLA is uitsluitend mogelijk naar aanleiding van het indienen van een schriftelijk verzoek tot Wijziging van de SLA en na schriftelijk akkoord door Partijen.

1.3b De wijziging wordt aangemeld bij Opdrachtnemer dan wel de Opdrachtgever en wordt door hem in behandeling genomen. Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer neemt contact op met de aanvrager van de Wijziging voor het maken van

CONCEPT

vervolgafspraken en coördineert, in overleg met de aanvrager, de implementatie van de Wijziging binnen de organisatie van Partijen.

1.3c De eindverantwoordelijkheid voor de ingediende wijzigingen, wanneer deze financiële consequenties hebben, alsmede de acceptatie daarvan berust evenwel bij de ondertekenaars van de Overeenkomst.

1.4. Doel Service Level Agreement

1.4a Het doel van deze SLA is om de serviceprocessen zoals gedefinieerd te voorzien van de juiste KPI's en om hieraan invulling te geven.

- Het vastleggen van de overeengekomen Serviceniveaus t.a.v. de Dienstverlening;
- Het vastleggen van de prioritering in het geval van Incidenten, Problemen en Wijzigingen;
- Het vastleggen van de bereikbaarheid van de Servicedesk van de Opdrachtnemer;
- Het vastleggen op welke wijze gerapporteerd wordt over de Dienstverlening door Opdrachtnemer.

2. SERVICENIVEAUS

2.1. Algemeen

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

2.1a Opdrachtnemer levert Diensten conform de gestelde normen (KPI's). De SLA is van toepassing op de volledige Dienstverlening. Onderdeel van de DAP is tevens een communicatie- en escalatiematrix waarin contactpersonen worden benoemd op Strategisch, Tactisch en Operationeel niveau.

2.1b Opdrachtnemer garandeert de voortgang en kwaliteit van de processen en systemen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt direct alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming van vertraging in de processen dan wel vermindering van kwaliteit van Diensten.

2.1c Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de Dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de Dienstverlening te verbeteren dan wel efficiënter in te richten.

2.1d In elk geval informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk bij een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e):

1. Degradatie van de kwaliteit van de diensten (waaronder 'onbeschikbaarheid')
2. Verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens;
3. Dan wel of schending van de beveiligingsmaatregelen of indien Opdrachtnemer de verwachting heeft dat één van deze zaken gaat optreden.

2.1e Wanneer Opdrachtgever ontevreden is over de Diensten of afgesproken KPI's niet worden behaald, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op. In 100% van de gevallen wordt binnen vijf (5) Werkdagen door Opdrachtnemer een analyse, verbetervoorstel en concrete planning opgeleverd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever geconstateerde klachten en tekortkomingen deugdelijk te analyseren, maatregelen voor verbetering voor te stellen, deze voor eigen rekening door te voeren (na afstemming met Opdrachtgever) en over de effectiviteit van deze maatregelen te rapporteren aan Opdrachtgever.

2.1f Indien er niet voldoende voldaan wordt aan één of meerdere van de KPI's (Voor de vastgestelde KPI's), gelden de volgende bepalingen:

- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de norm te voldoen.
- Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling van een onvoldoende score, wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld.
- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in.

CONCEPT

- Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is.
- Opdrachtgever kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Opdrachtnemer in verzuim is.

2.1g Opdrachtnemer garandeert dat alle noodzakelijke en voorgeschreven activiteiten ten behoeve van de Dienstverlening vanuit de wet- en regelgeving tijdig, juist en volledig uitgevoerd worden.

2.1h Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's. Gedurende de contractperiode zal Opdrachtgever per kwartaal de resultaten vastleggen die Opdrachtnemer heeft behaald op de KPI's over het afgelopen kwartaal conform bijlage D.

2.2. KPI's en SLA Diensten

Opdrachtnemer garandeert het volgende niveau van Diensten.

2.2a KPI's ten behoeve operationele bereikbaarheid en reactiesnelheid:
a) Opdrachtnemer is voor 95% tenminste van 08.00 tot 17.00 telefonisch en per mail bereikbaar op werkdagen van Opdrachtgever voor vragen van (back-office) Gebruikers. Over bereikbaarheid bij Prioriteit 1 meldingen dienen separaat afspraken gemaakt te worden, die vastgelegd zullen worden in het DAP.
b) Opdrachtnemer heeft in 100% van de gevallen per email een reactiesnelheid binnen 1 werkdag op werkdagen van Opdrachtgever.
c) Opdrachtnemer heeft in 100% van de gevallen telefonisch een reactiesnelheid binnen 1 werkuur op werkdagen van Opdrachtgever.
Het geniet de voorkeur gebruik te maken van een servicemanagementtool voor het digitaal melden van incidenten en verzoeken.

2.2b De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van de doorlooptijd van de uitgifte van een nieuwe kaart vanaf het moment dat de werknemer deze heeft aangevraagd van maximaal 10 werkdagen. De kaart wordt per post naar het door de werknemer opgegeven (huis)adres verzonden.

2.2c Overige KPI's worden ingevuld op basis van voorstel inschrijving en vastgelegd na gunning.

2.3. KPI's en SLA ten behoeve van de Mobiliteitsoplossing (MaaS)

Opdrachtnemer garandeert het volgende niveau van Diensten:

2.3a De Dienstverlening wordt als stabiel beschouwd voor de Gebruikers indien er geen verstoringen of verminderde gebruiksmogelijkheden optreden tijdens het normale gebruik van de Dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert na acceptatie van de Dienstverlening een stabiele operationele Dienstverlening.

2.3b De mobiliteitsoplossing (portaal en app) is op werkdagen van Opdrachtgever tussen 06:00 uur en 23:00 uur bereikbaar. Buiten deze tijden Best Effort.

2.3c De Dienstverlening is in ieder geval gedurende het Beschikbaarheidsvenster: te weten van 05:00 tot 23:00 gedurende 7 * 18, gemeten op maandbasis, beschikbaar voor Opdrachtgever en Gebruikers. Gedurende het beschikbaarheidsvenster wordt geen onderhoud (art. 5) uitgevoerd.

2.3d Het systeem is 99.0% van de dienstverlening gemeten over een periode van een maand beschikbaar.

2.3e Schermovergang van het systeem: tussen 0.25 en 2 seconden of beter. Schermovergang met complexe informatievraag: tussen 2 en 12 seconden of beter. Dit dient in 95.0% van alle gevallen gehaald te worden bij een steekproef van 50 transacties.

2.3f Regulier onderhoud wordt minimaal 7 werkdagen van tevoren aangekondigd.

2.3g Bij uitval van het systeem en over het verlies van data: in geval van overmacht is uitval van het systeem/ Dienstverlening van Opdrachtnemer tot maximaal 24 uur toelaatbaar. Voor Data die voor de uitval van Dienstverlening zijn/is ingevoerd c.q. zijn/is uitgevoerd geldt het volgende: maximale hersteltijd (RTO, Recovery Time Objective) is 2 uur. Verlies van data (RPO, Recovery Point Objective) is 10 minuten acceptabel.

2.3h Opdrachtnemer garandeert dat de Dienstverlening zodanig is ingericht dat in het geval de Dienstverlening uitvalt of niet meer beschikbaar is, het productieverlies volgens tot de afgesproken hersteltijden beperkt wordt en in geen geval de gestelde norm zal overschrijden.

2.3i In geval van een uitval van de Dienstverlening (het systeem) zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat deze hersteld wordt in de toestand waarin deze verkeerde voordat de uitval plaatsvond. Veiligstelling van Data vindt plaats door middel van een back-up procedure met frequente en korte tijdsintervallen zodanig dat de Data bij uitval terug kan worden geplaatst in het systeem.

2.3j Opdrachtnemer zal de Dienstverlening zodanig inrichten dat het voor Opdrachtgever, die de bewaking uitvoert, mogelijk is om de beschikbaarheid, capaciteit en performance van alle vitale hardware- en softwarecomponenten die noodzakelijk zijn voor (het normale gebruik van) de Dienstverlening 24 uur/7 dagen te kunnen bewaken.

2.3k Opdrachtnemer informeert proactief de Opdrachtgever in geval van ernstige verstoringen en/of degradatie van de beschikbaarheid, capaciteit of performance van de afgesproken Dienstverlening met in achtneming van de vermelde Prioriteitsstelling en Responsetijden.

2.3l De monitoring van de beschikbaarheid van de Dienstverlening is conform de overeengekomen Specificaties zoals beschreven.

2.3m De bewaking van de Dienstverlening is zodanig ingericht dat de realisatie van de normen voor Beschikbaarheid, Reactietijden, Oplostijden en capaciteit gewaarborgd zijn.

2.3n Vanuit IT Service Continuity Management (ITSCM) waarborgt de Opdrachtnemer dat zij voldoende maatregelen heeft getroffen om zich binnen een redelijke termijn,

CONCEPT

te kunnen herstellen van rampen of ernstige verstoringen van de dienstverlening. Dit kan de opdrachtnemer aantoonbaar (op verzoek) overleggen.

2.3o Opdrachtnemer dient capaciteitsgebrek (bijv met effect op performance) tijdig te signaleren en dit actief aan te geven aan de Opdrachtgever met een passend advies.

2.3p Uitbreiding van capaciteit. De Opdrachtnemer mag onbeperkt capaciteit toevoegen binnen de kaders van de Overeenkomst. Additionele kosten hiervan worden niet vergoed door Opdrachtgever.

2.3q Ten aanzien van de API-gegevensuitwisseling tussen de mobiliteitsoplossing en het HRM systeem (HR2day) van opdrachtgever geldt dat uiterlijk vóór elke 10e van de maand de gegevens (inhoudingen en vergoedingen) van de voorgaande verwerkingsmaand beschikbaar zijn.

2.4. Documentatie

2.4a Opdrachtnemer garandeert dat de Documentatie zal voldoen aan de vereisten als gesteld in het na afsluiting van het contract op te stellen DAP, zie concept DAP.

2.4b Opdrachtnemer en werkgever dragen zorg voor onderhoud van documentatie en stemmen verantwoordelijkheid hierover af met vastlegging in het DAP.

3. PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN

3.1. Prioriteitsstelling

3.1a Prioriteitsstelling als bedoeld in dit artikel vindt plaats op grond van Impact en Urgentie.

Urgentie	Impact: Laag	Impact:	Impact: Hoog
Hoog	P3	P2	P1
	P3	P2	P2
Laag	P4	P3	P2

3.1b De Prioriteit van een Incident wordt vastgesteld op basis van de bovenstaande Prioriteitenmatrix, in samenspraak tussen de contactpers(o)on(en) van Partijen.

3.1c In verband met prioritering van Incidenten worden verstoringen in de Dienstverlening in de navolgende categorieën onderverdeeld voor wat betreft:
Prioriteit 1 (P1): de Dienstverlening is in het geheel niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de Impact op Opdrachtgever en/of de Gebruikers is hoog. In het geval van Prioriteit 1 vereist de Opdrachtgever een Root Cause Analysis (RCA) (Impact hoog & Urgentie hoog);
Prioriteit 2 (P2): de Dienstverlening is in verminderde mate toegankelijk en/of de Dienstverlening vertoont ernstig verlies aan functionaliteit, onderdelen van de Dienstverlening kunnen - naar de mening van Opdrachtgever – niet meer worden gebruikt zoals is aangegeven in de bovenstaande Prioriteitenmatrix (Impact hoog & Urgentie middel);
Prioriteit 3 (P3): de Dienstverlening is beperkt toegankelijk en/of vertoont verlies aan functionaliteit – naar mening van de Opdrachtgever – voor een beperkte groep gebruikers zoals is aangegeven in de bovenstaande Prioriteitenmatrix (Impact middel & Urgentie laag);
Prioriteit 4 (P4): De Dienstverlening is voor een enkele individu beperkt verstoord (Impact laag & Urgentie laag).

CONCEPT

3.2. Reactietijden

3.2a De onder Reactietijden en Oplostijden genoemde Prioriteitsniveaus met betrekking tot de Dienstverlening zijn verder uitgewerkt in artikel 3.3 van deze SLA.

3.2b Reactietijden zijn op een zodanige wijze ingericht en uitgewerkt dat er op gemelde Incidenten gereageerd zal worden op een wijze die passend is voor de Urgentie en Impact van het Incident. Opdrachtnemer draagt zorg voor één centraal aanspreekpunt voor Meldingen en de afhandeling zal verder plaatsvinden conform het bepaalde in artikel 5.1 van deze SLA.

3.2c Indien zich een verstoring in de Dienstverlening voordoet zal Opdrachtnemer binnen de hierna genoemde periode aanvangen met een inhoudelijke reactie op een Melding (waarbij een ontvangstbevestiging van de Melding binnen 15 minuten zal plaatsvinden). Stop de klok (artikel 3.3i) is van toepassing:
Prioriteit 1 (P1): binnen één (1) uur na constatering of ontvangst van de Melding;
Prioriteit 2 (P2): binnen één (1) uur na constatering of ontvangst van de Melding;
Prioriteit 3 (P3): binnen vier (4) uur na constatering of ontvangst van de Melding;
Prioriteit 4 (P4): binnen twee (2) Werkdagen na constatering of ontvangst van de Melding.

3.3. Oplostijden

3.3a Incidenten, worden door Opdrachtnemer opgelost conform de in artikel 3.3c genoemde Oplostijden of er wordt door Opdrachtnemer een Workaround geboden conform het bepaalde in artikel 3.3d en 3.3e.

3.3b Definitie: zie artikel 1 SLA.

3.3c Opdrachtnemer zal verstoringen in de Dienstverlening verhelpen binnen het hierna genoemde tijdschema:
Prioriteit 1 (P1): binnen zes (6) uur na ontvangst van de Melding (met inachtneming van artikel 3.3i);
Prioriteit 2 (P2): binnen twaalf (12) uur na ontvangst van de Melding;
Prioriteit 3 (P3): binnen vierentwintig (24) uur na ontvangst van de Melding;
Prioriteit 4 (P4): Opnemen in release planning.

3.3d Opdrachtnemer zal onverminderd het bepaalde in dit artikel voorzien in tijdelijke oplossingen/Workarounds, indien de Dienstverlening - om welke reden ook – niet direct kan worden voorzien van een permanente oplossing. Opdrachtnemer zal een estimated time to fix afgeven bij de eerste update m.b.t. het Incident. In geval van Incidenten met Prioriteit 1 zullen de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten Werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.

3.3e Tot een tijdelijke oplossing/Workaround als bedoeld in artikel 3.3d behoort tevens het verstrekken van (tijdelijke) Probleemoplossingen in de vorm van een Workaround om de betreffende onvolkomenheid te omzeilen. Workarounds of Probleem vermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden

aangebracht dan na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het indienen van een daartoe strekkend verzoek zal Opdrachtnemer aantonen dat de onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen, alsmede welke de gevolgen van de Workaround of restrictie zijn alsmede de (eventueel) verminderde beschikbaarheid van de Dienstverlening.

3.3f Opdrachtnemer verifieert bij Gebruiker of het Incident, de Vraag, Standaardverzoek, Wijzigingsverzoek of klacht naar behoren is opgelost. Alleen wanneer dit volgens de Gebruiker het geval is kan het ticket afgesloten worden. Geautomatiseerd afsluiten van de ticket na x dagen wordt met een melding kenbaar gemaakt.

3.3g Wanneer er een Workaround of tijdelijke oplossing geboden wordt en deze geaccepteerd wordt door Opdrachtgever is het mogelijk om in samenspraak met Opdrachtgever de Prioriteit bij te stellen naar een minder urgent niveau (downgraden).

3.3h (Tijdelijke) oplossingen, Workarounds en downgraden van Prioriteit 1 en 2 Meldingen worden besproken met de Servicemanager of zijn/haar vervanger van de Opdrachtgever. (Tijdelijke) oplossingen en Workarounds worden besproken met een contactpersoon van de back office van de Opdrachtgever. De (tijdelijke) oplossing, Workaround en downgrade mogen alleen worden uitgevoerd met toestemming van de hierboven beschreven rollen en als er gegarandeerd wordt dat er geen degradatie van de service plaats vindt.

3.3i Stop de klok. Wanneer de Opdrachtnemer de juiste contactpersoon, zoals bedoeld in 3.3h, informeert over voortgang van een Prioriteit 1, 2, 3 of 4.

3.3j Opdrachtnemer zorgt voor een Rollback-plan en biedt deze ter goedkeuring aan Opdrachtgever aan. Opdrachtgever zal in redelijkheid de goedkeuring niet onthouden (zie Artikel 1 SLA).

3.4. Probleembeheer

3.4a Definitie Probleem: Zie artikel 1 SLA.

3.4b Problemen worden door Opdrachtnemer opgelost conform de Oplostijden voor Probleembeheer zijn zoals beschreven in artikel 3.4c. Urgentie van een Probleem wordt vastgesteld door Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer.

3.4c Opdrachtnemer zal een Probleem verhelpen binnen het hierna genoemde tijdschema:
Urgentie 1: binnen een (1) week (kalenderweek) na ontvangst van de Melding;
Urgentie 2: binnen een (1) maand na ontvangst van de Melding;
Urgentie 3: Implementeren wanneer gereed en/of bij het eerstvolgende geplande onderhoud.

3.4d Vanuit Service improvement kan een Probleem met Urgentie 3 worden geïdentificeerd die bijdraagt aan verbetering van de Dienstverlening. Opdrachtnemer maakt dit kenbaar aan Opdrachtgever via release notes en, waar noodzakelijk, met functionele handleiding(en).

3.4e Repeterende incidenten worden door de Opdrachtnemer als Probleem aangemerkt en opgelost waarbij Urgentie 3 wordt toegepast.

CONCEPT

4. BEHEER EN VERZOEKEN

4.1. Preventief onderhoud

4.1a In verband met preventief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Dienstverlening op mogelijke onvolkomenheden te onderzoeken. Indien onvolkomenheden worden geconstateerd, gelden de verplichtingen zoals die op grond van deze SLA gelden voor Beheer en onderhoud.

4.2. Perfectief onderhoud

4.2a Met betrekking tot perfectief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich tot het in voldoende mate onderzoeken van de mogelijkheden om de Dienstverlening kwalitatief te verbeteren zodra daartoe enige aanleiding is. Denk hierbij aan het opsporen van oorzaken van structurele problemen en/ of ongewenst gebruik. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo vroeg mogelijk informeren over het onderzoek alsmede over de resultaten, conclusies en vervolgstappen.

4.3. Adaptief onderhoud

4.3a Wanneer er Wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de Dienstverlening om te blijven voldoen aan veranderingen in de verwerking van gegevens of nieuwe/gewijzigde requirements, dan is er sprake van adaptief onderhoud. Deze Wijzigingen kunnen veroorzaakt worden door bijvoorbeeld cao- en wetswijzigingen. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat deze Wijzigingen op het juiste moment voldoen aan wet- en regelgeving.

4.4. Standaardverzoeken/Wijzigingsverzoeken

4.4a Standaardverzoeken betreffen de door Opdrachtgever verzochte Wijzigingen tot aanpassing van de Dienstverlening gericht op de technische en functionele instandhouding van de Dienstverlening en waarvan te voorzien valt dat Wijzigingen bij normaal gebruik van de Dienstverlening noodzakelijk zijn. Standaardverzoeken betreffen relatief eenvoudige en gestandaardiseerde Wijzigingen die vallen onder Prioriteit 4. Standaardverzoeken zullen kosteloos door Opdrachtnemer worden uitgevoerd als onderdeel van de Dienstverlening. Opdrachtgever typeert in ieder geval de Wijzigingen opgenomen in bijlage A als standaard.

4.4b Wijzigingsverzoeken betreffen verzochte Wijzigingen tot functionele en/of technische aanpassing van de Dienstverlening. Verzoeken tot dergelijke Wijzigingen kunnen worden ingediend door daartoe door Opdrachtgever geautoriseerde medewerkers, waarvan een lijst aan Opdrachtnemer ter beschikking zal worden gesteld (zie de na afsluiting van het contract op te stellen DAP). Uitvoering en implementatie van de Wijzigingen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever.

4.4c Verzoeken tot Wijzigingen als bedoeld in artikel 4.4b zullen door of namens Opdrachtgever schriftelijk worden ingediend in een in onderling overleg nader vast te stellen document voor Wijzigingsverzoeken.

4.4d Spoedwijzigingen welke noodzakelijk zijn voor het oplossen van Prioriteit 1 Incidenten, worden toegelicht als onderdeel van de RCA (zie Root Cause Analysis artikel 1.1). Hierbij wordt duidelijk wat de Wijziging oplost en of dit een permanente oplossing is of niet.

CONCEPT

5. SERVICEDESK, RAPPORTAGE EN OVERLEG

5.1. Servicedesk Opdrachtnemer

5.1a De Servicedesk van Opdrachtnemer is op Werkdagen per telefoon bereikbaar tussen 08:00 uur en 18:00 uur op maandag tot en met vrijdag en buiten deze tijden op basis van Best Effort. Daarnaast biedt de Opdrachtnemer een klantportaal aan waar 24/7 een Melding kan worden vastgelegd door Opdrachtgever. Omwille van de kwaliteit verdient het aanbeveling om Meldingen in 1e instantie via het portal in te geven. Dit heeft als voordeel dat de vraagstelling direct voor de Servicedesk van opdrachtnemer beschikbaar is.
Meldingen zullen worden behandeld conform de in de SLA overeengekomen Reactie- en Oplostijden.

5.1b Gebruikers die een Melding hebben gedaan bij Opdrachtnemer zullen in eerste instantie altijd per e-mail gecontacteerd worden en maximaal één (1) maal gedurende de in lid 1 genoemde uren telefonisch worden gecontacteerd ten aanzien van de oplossing van de Melding. In het geval dat er geen contact mogelijk is, dan wordt er indien mogelijk een voicemail achtergelaten en verder per e-mail gecommuniceerd danwel een status update via het klantportaal.

5.2. Toegang tot Servicedesk

5.2a Er zullen nadere afspraken gemaakt worden over de functieniveaus die toegang hebben tot de Servicedesk, welke worden vastgelegd.

5.2b Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een lijst ter beschikking, opgenomen in het na afsluiting van het contract op te stellen DAP, met daarop de namen, functies, telefoonnummers, e-mailadressen en kennisgebied van de contactpersonen. Eventuele wijzigingen op de lijst worden door Opdrachtgever schriftelijk doorgegeven aan de Servicedesk van Opdrachtnemer.

5.3. Rapportage

5.3a Om Opdrachtgever de mogelijkheid te geven te verifiëren in hoeverre Opdrachtnemer in staat is om de overeengekomen Serviceniveaus te waarborgen bestaat er een aantal controlemogelijkheden zoals onder andere hierna vermeld. De Opdrachtnemer verstrekt vóór elke 10e van de maand een gedetailleerde rapportage over de voorgaande maand aan de personen zoals vastgelegd in de concept DAP. De rapportage wordt verstrekt op een dusdanige wijze dat de Opdrachtgever de overeengekomen KPI's eenvoudig kan controleren.

Oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die door Opdrachtgever worden gewenst, worden in onderling overleg afgestemd. Rapportages zullen in

PDF-format worden aangeleverd en worden via de e-mail (zie de na afsluiting van het contract op te stellen DAP voor het mailadres) ter beschikking gesteld danwel in het klantportaal.

5.4. Accountmanagement

5.4a Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden, prestaties en werking van de Overeenkomst.

5.4b Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Indien de samenwerking (naar het oordeel van Opdrachtgever) niet goed verloopt, zal Opdrachtgever dit mededelen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wijst dan in overleg, een nieuw contactpersoon aan.

5.4c De accountmanager (en de vaste vervanger) heeft kennis van de inhoud van de Overeenkomst, is op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur bereikbaar, acteert probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen 1 werkdag contact op met Hogeschool Rotterdam.

5.5. Overlegstructuren

5.5a Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over de Dienstverlening doelmatig en doeltreffend verloopt, dient overleg op strategisch/ tactisch en operationeel niveau plaats te vinden. Deze overleggen zijn gericht op de verbetering van de samenwerking en de kwaliteit van de Dienstverlening. De doelstelling, frequentie en niveau van overleg zijn nader gespecificeerd in het DAP.

5.5b Indien onenigheid bestaat over de te hanteren Prioriteit kan Prioriteitsoverleg (feitelijke Escalatie) gehouden worden. Vanuit Opdrachtnemer zal hiervoor een Servicemanager het aanspreekpunt zijn. Bij een Melding van Prioriteit 1 wordt direct geëscaleerd. Vanuit Opdrachtgever zal een nader aan te wijzen contactpersoon van de Opdrachtgever zich met de Escalatie bezighouden.

5.5c Opdrachtnemer zal ieder kwartaal (bij aanvang maandelijks) op operationeel niveau rapporteren over de uitvoering van de SLA. In dit overleg wordt op basis van de SLA-rapportage de Dienstverlening besproken. De deelnemers kunnen, afhankelijk van de te bespreken onderwerpen, per overleg variëren.

CONCEPT

BIJLAGE A STANDAARD WIJZIGINGEN

Standaard wijzigingen zijn volledig omschreven en goedgekeurde Wijzigingen die elke keer wel moeten worden geregistreerd, maar niet meer elke keer hoeft te worden beoordeeld door changemanagement. Dit zijn Wijzigingen die routinematig kunnen worden uitgevoerd en bij de Servicedesk kunnen worden aangevraagd en als onderdeel van de standaard Dienstverlening worden verwerkt. Opdrachtgever typeert in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende Wijzigingen als standaard. Tijdens een gezamenlijk overleg zullen Partijen verdere standaard Wijzigingen definiëren:

1. Wijzigingen in rechten en rollen na aanpassingen;

2. Verzoek om back up terug te zetten;

3. Wanneer een nieuwe functionaliteit opgeleverd is, dienen eventuele aanpassingen in de data die nodig zijn voor het correct functioneren, ook uitgevoerd te worden;

4. Optimaliseren van databases.

BIJLAGE B RAPPORTAGE EISEN

In ieder geval het volgende moet inzichtelijk zijn:

- Reactiviteit van de gebruikersinterface zoals is aangegeven in 2.3e;
- Beschikbaarheid zoals is aangeven in artikel 2.3b en 2.3d;
- Overzicht van het aantal openstaande meldingen in artikel 5.1.
- Aantal calls over de periode verdeeld in Prioriteit en modules zoals in artikels 3.1, 3.2, 3.3 en 3.4 met de Reactie- en Oplostijden
- CO2-rapportage op basis van geregistreerd reisgedrag ivm wettelijke verplichting
- Controle rapportages waarmee inzicht wordt verkregen in reisgedrag van werknemers en eventuele 'excepties' gesignaleerd worden.
- Een rapportage die de audittrail op werknemerniveau weergeeft op wijzigingen die worden aangebracht (aanvraag kaart - deactiveren kaart- toevoegen speciale rechten op kaarten etc.)
- Rapportages met betrekking tot data control op basis van rollen en rechten.

CONCEPT

BIJLAGE C OVERZICHT KPI'S

Artikel	KPI	Target
2.3b	Gegarandeerd Beschikbaarheidsvenster	Op werkdagen tussen 05:00 uur en 23:00 uur op maandag tot en met vrijdag. Buiten deze tijden Best Effort.
2.3d	Beschikbaarheid	99.0% van de dienstverlening gemeten over een periode van een maand.
2.3e	Responselatentietijden	Standaardschermovergang: Tussen 0.25 en 2 seconden of beter. Schermovergang met complexe informatievraag: Tussen 2 en 12 seconden of beter. Dient in 95.0% van alle gevallen gehaald te worden bij een steekproef van 50 transacties.
2.3f	Regulier onderhoud	Op werkdagen tussen 23:00 uur en 05:00 uur of buiten werkdagen.
2.3f	Aankondiging regulier onderhoud	Aankondiging van onderhoud zal minimaal 7 werkdagen van tevoren aangekondigd worden.
2.3g	RTO	Maximale hersteltijd 2 uur.
2.3g	RPO	10 minuten
2.3j	Bewaking	Bewaking van de Dienstverlening 24 uur/7 dagen.
3.2c	Reactietijden	Prioriteit 1: Binnen 1 uur; Prioriteit 2: Binnen 1 uur; Prioriteit 3: Binnen 4 uur; Prioriteit 4: Binnen 2 werkdagen.
3.3c	Oplostijden	Prioriteit 1: Binnen 6 uur; Prioriteit 2: Binnen 12 uur; Prioriteit 3: Binnen 24 uur; Prioriteit 4: Planning.
3.4c	Probleembeheer	Prioriteit 1: Binnen 1 kalenderweek; Prioriteit 2: Binnen 1 maand; Prioriteit 3: Implementeren wanneer gereed en/of bij het eerstvolgende geplande onderhoud.
5.1a	Servicedesk	Op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur (maandag tot en met vrijdag). Over bereikbaarheid bij Prioriteit 1 meldingen dienen separaat afspraken gemaakt te worden, die vastgelegd zullen worden in DAP.

5.3a	Rapportage	Uiterlijk voor elke 10e van de maand over het voorgaande maand.
2.2b	Beschikbaar stellen mobiliteitskaart	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van de doorlooptijd van de uitgifte van een nieuwe kaart vanaf het moment dat de werknemer deze heeft aangevraagd van maximaal 5 werkdagen. De kaart wordt per post naar het door de werknemer opgegeven (huis)adres verzonden.
2.3q	Aanleveren informatie vergoedingen/inhoudingen	Voor de 10e van elke maand volgend na de laatste verwerkingsmaand.

CONCEPT

Bijlage D KPI Dashboard voortgang

Onderwerp	Kritische Prestatie Indicator	Meet Methode	Frequentie meting	Minimale norm	Outputmodel	Eigenaar	Realisatie			
Het onderwerp waar het om gaat.	*Waar gaan we op meten?*	*Hoe wordt de contractuele afspraak gemeten?*	*Hoe vaak wordt gemeten?*	*Minimale output niveau. Wat moet opdrachtnemer minimaal scoren?*	*Welke vorm van rapportage?*	*Wie is verantwoordelijk voor meetgegevens?*	***Q 1***	***Q 2***	***Q 3***	***Q 4***
Nauwkeurigheid transactieverwerking	Maximaal 0,5% van de transacties bevat fouten per maand.	Controle van transacties.	Maandelijks.	0.50%	Kwartaalrapportage	Opdrachtnemer				
Afhandeling storingen in OV-kaartfunctionaliteit	95% van de storingen wordt binnen 4 uur opgelost, 100% binnen 24 uur.	Incidentrapportage	Continu	95% binnen 4 uur, 100% binnen 24 uur	Kwartaalrapportage	Opdrachtnemer				
Reactietijd op vragen en klachten	90% van de vragen en klachten wordt binnen 2 werkdagen afgehandeld, 100% binnen 5 werkdagen.	Klanttevredenheids onderzoek.	Continu	90% binnen 2 werkdagen, 100% binnen 5 werkdagen	Kwartaalrapportage	Opdrachtnemer				
Rapportage	100% van de gebruiksrapportages wordt binnen 5 werkdagen na afloop van elk kwartaal geleverd.	Rapportage	Kwartaal	100%	Kwartaalrapportage	Opdrachtnemer				

CONCEPT

Gebruiksgemak van de kaart	Minimaal 90% van de medewerkers beoordeelt het gebruiksgemak met een 8/10 of hoger	Jaarlijkse gebruikersenquête	Jaarlijks	90%	Kwartaalrapportage	Opdrachtnemer				
Uptime van het mobiliteitsplatform	Het online portaal en de mobiele app hebben een uptime van minimaal 99,0% per maand	Systeemmonitoring	Maandelijks	99.80%	Kwartaalrapportage	Opdrachtnemer				
Beheerkosten	De totale beheerkosten blijven binnen 5% van het overeengekomen budget per kwartaal	Financiële rapportage	Kwartaal	5%	Kwartaalrapportage	Opdrachtnemer				
Rapportage over OV-gebruik en duurzaamheid	De leverancier rapporteert elk kwartaal gedetailleerd over het aantal reizen, de afgelegde kilometers, en de geschatte CO_2-besparing door OV-gebruik.	Rapportage	Kwartaal	100%	Kwartaalrapportage	Opdrachtnemer				
Ondersteuning van duurzaamheidsinitiatieven	De leverancier ondersteunt jaarlijks minimaal één duurzaamheidsinitiatief van de opdrachtgever	Projectrapportage	Jaarlijks	1 initiatief per jaar	Kwartaalrapportage	Opdrachtnemer				
1 KPI op basis van wens 1										

1 KPI op basis van wens 2										
1 KPI op basis van wens 3										
1 KPI op basis van wens 4										
1 KPI op basis van Wens 5										

CONCEPT