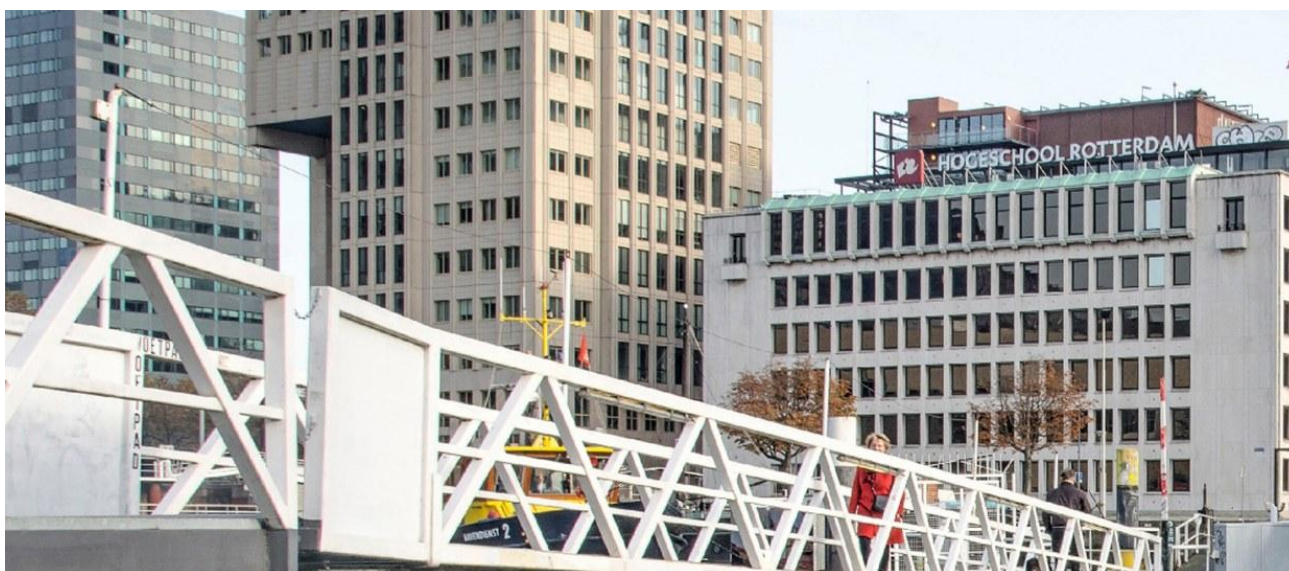


BIJLAGE 15

Service Level Agreement (SLA / DAP)

Brokerdienstverlening tbv Externe Inhuur + VMS

Europese openbare aanbesteding
Referentienummer: **2026-011-OeO**



**HOGESCHOOL
ROTTERDAM**

Toekomstmakers

Documentgegevens

Instituut / Dienst (opdrachtgever)	OeO — Stichting Hogeschool Rotterdam
Opleiding / Afdeling	HRM — Inkoop & Contractmanagement
Inkoopadviseur	Marjolijn Horsselenberg
Contractmanager	Jasper Tukker — Contractmanagement
Verantwoordelijk directeur	Enny Kraaijveld
Contractnummer	[TBD]
Registratienr. DocBase / referentienummer	U0294-2026/ 03273214/MH/EK / 2026-011-OeO
Datum	25 juni 2026
Status	Definitief
Versie	1.0

Deze SLA maakt als bijlage onderdeel uit van de Raamovereenkomst Brokerdienstverlening externe Inhuur en is onlosmakelijk verbonden met het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen en het Procesdocument.

Inhoudsopgave

1. Reikwijdte en betrokken partijen	
1.1 Reikwijdte	
1.2 Rollen en verantwoordelijken	
1.3 Begrippen en definities	
1.4 Algemene bepalingen dienstverlening	
2. Service levels en KPI's	
2.1 KPI's dienstverlening en proces	
2.2 KPI's rechtmatigheid, screening en compliance	
2.3 KPI's urenverwerking, facturatie en financiën	
2.4 KPI's VMS (beschikbaarheid en ondersteuning)	
3. Meting, rapportage en managementinformatie	
3.1 Meting van KPI's	
3.2 Rapportage	
4. Overleg, servicedesk en accountmanagement	
4.1 Overlegstructuur	
4.2 Servicedesk	
4.3 Accountmanagement	
5. Communicatie- en escalatiematrix	
6. Prioriteitstelling, reactie- en oplostijden	
6.1 Prioriteitenmatrix	
6.2 Reactie- en oplostijden	
6.3 Probleembeheer	
6.4 Beheer en onderhoud	
7. Prestatiemanagement, bonus-malus en sancties	
8. Continuïteit, exit en gegevensbeheer	
8.1 Continuïteit	
8.2 Exit en re-transitie	
8.3 Dossier- en gegevensbeheer	
8.4 Controle- en auditrecht	
9. Privacy, security en duurzaamheid	
9.1 Privacy en informatiebeveiliging	
9.2 Wet- en regelgeving (adaptief)	
9.3 Duurzaamheid	
10. Beheer, wijziging en vaststelling van deze SLA	

1. Reikwijdte en betrokken partijen

1.1 Reikwijdte

Deze SLA is van toepassing op de volledige Brokerdienstverlening externe Inhuur (vanaf schaal 10, met de in het Beschrijvend Document genoemde uitzonderingen), inclusief het ter beschikking gestelde Vendor Management Systeem (VMS). De dienstverlening omvat in elk geval:

- werving en intermediaire dienstverlening via een netwerk van Leveranciers;
- contractering van Leveranciers en het opstellen van Inzetcontracten;
- screening, compliancetoetsing (o.a. Wet DBA, Waadi, VOG, identiteit) en dossiervorming;
- urenverwerking, facturatie en financiële afhandeling als centraal facturatie- en betaalpunt (één crediteur);
- levering, inrichting en beheer van het VMS, inclusief SSO-koppeling;
- accountmanagement, managementrapportages, implementatie-, migratie-, exit- en re-transitiedienstverlening.

1.2 Rollen en verantwoordelijken

Rol	Partij	Verantwoordelijkheid binnen de SLA
Contracteigenaar / Contractmanager	Hogeschool Rotterdam	Eindverantwoordelijk voor de Raamovereenkomst, voorzitter strategisch overleg, bewaking van de SLA-naleving.
Inhuurdesk	Hogeschool Rotterdam	Centraal intern aanspreekpunt, intake en kwaliteitscontrole van Aanvragen, operationele afstemming.
Aanvrager / inhurende manager / budgethouder	Hogeschool Rotterdam	Indienen Aanvraag, selectie Kandidaat, accordering uren, goedkeuring verlengingen.
Accountmanager	Opdrachtnemer (Broker)	Tactische relatie, sturing op service levels en verbeteringen.
Servicedeliverymanager / operationeel contactpersoon	Opdrachtnemer (Broker)	Dagelijkse uitvoering, statusoverzicht, incident- en escalatieafhandeling.

1.3 Begrippen en definities

Naast of in aanvulling op de Raamovereenkomst en het Beschrijvend Document wordt in deze SLA onder de met een hoofdletter geschreven begrippen het volgende verstaan. Bij strijdigheid met de Raamovereenkomst prevaleert, voor zover het het onderwerp van deze SLA betreft, de definitie uit deze SLA.

Begrip	Betekenis
Beschikbaarheidsvenster	Periode waarbinnen de Dienstverlening beschikbaar dient te zijn.
Best Effort	Inspanningsverplichting.
Dienstverlening	Het geheel aan geleverde diensten, zoals applicatie, consultatie en intermediaire dienstverlening.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures.
Doorlooptijd	De tijd tussen het melden/starten en het afhandelen van een Melding, gerekend op basis van de in het ticket vermelde tijden.
Escalatie	Het doorschuiven van een Melding naar een hoger hiërarchisch niveau.
Impact	De mate waarin een Incident, Probleem of Wijziging de productie of het proces verstoort of verandert.

Begrip	Betekenis
Incident	Onvolkomenheid en/of storing van de Dienstverlening (zie ook Verstoring).
Melding	Verzamelnaam waaronder Incidenten, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standaardverzoeken, klachten en (informatie)verzoeken worden geregistreerd.
Opdrachtgever	Stichting Hogeschool Rotterdam, zoals gedefinieerd in de Raamovereenkomst.
Opdrachtnemer	De Broker, zoals gedefinieerd in de Raamovereenkomst.
Oplostijd	De periode waarbinnen Opdrachtnemer naar aanleiding van een Melding tot oplossing of Wijziging komt binnen het gedefinieerde Service window.
Prioriteit	Resultante van toegekende Urgentie en Impact, gebruikt om de volgorde van afwikkeling te bepalen.
Probleem	Meerdere Incidenten met dezelfde achtergrond, ondergebracht in één Probleem.
Probleembeheer	Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheer van de levenscyclus van alle Problemen binnen de Dienstverlening.
Reactietijd	De maximumtijd tussen het tijdstip van de Melding en de inhoudelijke reactie daarop; vangt aan onmiddellijk na de Melding.
Rollback-plan	Plan om bij een Wijziging onvoorziene gevolgen op te vangen en terug te keren naar de status van vóór de Wijziging.
Root Cause Analysis (RCA)	Systematische aanpak om de oorzaak van een Incident of Probleem te identificeren.
RPO (Recovery Point Objective)	Maximum tijdsinterval tussen herstel en de meest recente toestand waarin het systeem hersteld kan worden.
RTO (Recovery Time Objective)	Maximaal toelaatbare tijdsduur dat de Dienstverlening uitvalt na een storing.
Servicedesk	Telefonische en/of elektronische gebruiksondersteuning aan de gebruikers van de Dienstverlening.
Service improvement	Het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van de Dienstverlening.
Service Window	Het tijdvak waarbinnen de dienst wordt aangeboden.
Spoedwijziging	Een Wijziging die fouten herstelt met een sterk negatieve Impact op de business.
Standaardverzoek	Gedefinieerd Wijzigingsverzoek dat bij Partijen dezelfde betekenis heeft (Prioriteit 4).
Stop de klok	Het stilzetten van de klok voor Oplostijden zolang Opdrachtnemer wacht op goedkeuring van een (tijdelijke) oplossing of Workaround.
Urgentie	De mate waarin en de snelheid waarmee een Incident, Probleem of verandering opgelost dient te worden.
Verstoring	Zie Incident.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur, uitgezonderd Nederlandse feestdagen.
Workaround	Tijdelijke oplossing gericht op het verminderen of elimineren van de Impact van een Incident of Probleem.
Wijziging	Toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de Dienstverlening.
Wijzigingsverzoek	Door Opdrachtgever verzochte Wijziging tot aanpassing van de Dienstverlening.

1.4 Algemene bepalingen dienstverlening

In aanvulling op de service levels in hoofdstuk 2 gelden de volgende algemene bepalingen over het te leveren niveau van Diensten:

- **Taalbeheersing:** het verantwoordelijk management en het met de uitvoering belaste eigen personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- **Voortgang en kwaliteit:** Opdrachtnemer garandeert de voortgang en kwaliteit van de inhuurprocessen en het VMS en neemt direct alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming van vertraging of kwaliteitsvermindering.
- **Gevraagd en ongevraagd adviseren:** Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd, signaleert tijdig knelpunten en kansen en draagt als specialist aantoonbaar zorg voor het beheersen, reduceren en waar mogelijk wegnemen van risico's rond externe inhuur.
- **Juridische kennis:** Opdrachtnemer beschikt over de benodigde kennis om juridische, arbeidsrechtelijke, ZZP-, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren of te reduceren.
- **Wet- en regelgeving:** Opdrachtnemer garandeert dat alle noodzakelijke en voorgeschreven activiteiten vanuit wet- en regelgeving tijdig, juist en volledig worden uitgevoerd.
- **Integraal onderdeel:** deze SLA vormt een integraal onderdeel van de Raamovereenkomst en is onverkort van toepassing op Opdrachtnemer en op iedere derde (waaronder de VMS-leverancier) die de opdracht namens Opdrachtnemer uitvoert.
- **Minimumniveau:** in deze SLA is het minimumniveau van de dienstverlening beschreven. Een hoger standaardniveau van Opdrachtnemer is toegestaan, mits dit geen meerkosten voor Opdrachtgever met zich meebrengt.
- **Voorrang van definities:** de definities en verplichtingen uit de Raamovereenkomst zijn onverkort van toepassing. Waar definities in deze SLA strijdig zijn met de Raamovereenkomst, is voor het onderwerp van deze SLA de definitie uit deze SLA leidend.
- **Verspreiding:** Partijen dragen zorg voor verspreiding van deze SLA binnen de eigen organisatie.

2. Service levels en KPI's

De onderstaande KPI's en service levels zijn van toepassing op de dienstverlening. De normwaarden zijn als concept opgenomen en worden in onderlinge dialoog tijdens de implementatie definitief vastgesteld en gekalibreerd op basis van een nulmeting. De meting vindt waar mogelijk geautomatiseerd en objectief plaats via het VMS; Opdrachtnemer toont de meetmethodiek aantoonbaar aan.

2.1 KPI's dienstverlening en proces

KPI	Onderwerp	Omschrijving / norm uit proces	Concept-normwaarde	Meetfrequentie
P-01	Operationele bereikbaarheid en reactiesnelheid	Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur. De reactiesnelheid bedraagt telefonisch maximaal 1 werkdag en per e-mail maximaal 1 werkdag.	100% bereikbaar 08.00–17.00; reactie telefonisch ≤ 1 werkdag, per e-mail ≤ 1 werkdag	Per maand
P-02	Aanbieden Kandidaten (vullingsgraad)	Na ontvangst van een Aanvraag in het VMS biedt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen minimaal 2 Kandidaten aan die voor 90% tot 100% voldoen aan het profiel.	≥ 90% van de Aanvragen voorzien van ≥ 2 geschikte Kandidaten binnen 5 werkdagen	Per maand
P-03	Statustransparantie en proactieve signalering	Opdrachtnemer toont op werkdagen terstond de actuele status van openstaande Aanvragen in het VMS en signaleert tijdig aan alle betrokkenen.	100% actuele status zichtbaar in VMS	Doorlopend
P-04	Tijdigheid spoedaanvragen	Bij spoed wordt de responstijd verkort tot maximaal 8 werkuren voor het indienen van Kandidaten na ontvangst van de Aanvraag.	≥ 90% binnen 8 werkuren	Per kwartaal
P-05	Herkansing van Aanvragen	Het aantal opnieuw uit te zetten Aanvragen blijft beperkt; alle dossiers voldoen vóór aanvang aan wet- en regelgeving.	Opnieuw uitgezette Aanvragen ≤ 1% van het totaal; 100% complete dossiers bij aanvang	Per maand
P-06	Beschikbaarheid Kandidaten en tijdige start	Aangeboden Kandidaten zijn minimaal 5 werkdagen beschikbaar voor een selectiegesprek; geselecteerde Kandidaten starten op de afgesproken startdatum.	100% beschikbaar voor gesprek; 100% tijdige start	Per maand
P-07	Algehele tevredenheid (NPS)	Opdrachtnemer meet de tevredenheid via de Net Promotor Score onder Toeleveranciers en Aanvragers; de eerste enquête vindt 6 maanden na ingangsdatum plaats.	Positieve NPS (> 0); enquête elke 12 maanden	Per jaar
P-08	Tijdigheid en juistheid rapportages	Opdrachtnemer levert de maandrapportage vóór de 10e van de maand juist en volledig aan.	100% op tijd, juist en volledig	Per maand

2.2 KPI's rechtmatigheid, screening en compliance

KPI	Onderwerp	Omschrijving / norm	Concept-normwaarde	Meetfrequentie
C-01	Rechtmatige inhuur (Wet DBA / arbeidsrelatietoets)	OndernemersCheck en arbeidsrelatietoets vóór aanvang en	100% van de ZZP-inzetten getoetst vóór aanvang	Per maand

KPI	Onderwerp	Omschrijving / norm	Concept-normwaarde	Meetfrequentie
		periodiek tijdens de opdracht; volledige registratie en archivering.		
C-02	VOG en geheimhouding	Geldige VOG (≤ 1 jaar bij nieuwe Inzetcontracten, in geen geval ouder dan 3 jaar) en getekende geheimhoudingsverklaring aanwezig.	100% aanwezig vóór aanvang	Per maand
C-03	Inzicht in toetsen op verzoek	Op verzoek van Opdrachtgever volledig inzicht in (delen van) overeenkomsten en toetsresultaten.	Binnen 1 werkdag	Per geval
C-04	Toelichting methodiek toetsen	Op verzoek delen van de toegepaste toetsmethodiek inclusief toelichting.	Binnen 5 werkdagen	Per geval
C-05	Transparantie inhuurketen	Rapportage over alle schakels (entiteiten) in de keten — inclusief financiële afspraken — per Inzetcontract op verzoek.	Binnen 1 kalendermaand	Per geval

2.3 KPI's urenverwerking, facturatie en financiën

KPI	Onderwerp	Omschrijving / norm	Concept-normwaarde	Meetfrequentie
F-01	Tijdige betaling professionals/Leveranciers	Betaling aan Toeleveranciers binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst van betaling door Opdrachtgever ('paid when paid').	100% binnen 5 werkdagen	Per maand
F-02	Correctheid facturen	Facturen bevatten uitsluitend geaccordeerde uren en de juiste referenties (inkoopordernummer, kostenplaats); geen onterechte verzamelacturen.	$\geq 98\%$ first-time-right	Per maand
F-03	Aansluiting inzet, facturatie en betaling	Volledige en juiste aansluiting tussen inzetbevestiging, inkooporder, geaccordeerde uren en facturatie.	100% aansluitbaar	Per maand
F-04	Signalering overschrijding gecontracteerde uren	Proactieve, tijdige melding bij de Inhuurdesk wanneer gefactureerde uren de gecontracteerde uren (dreigen te) overschrijden.	100% vooraf gemeld	Per maand
F-05	Signalering naderend einde Inzetcontract	Tijdige signalering door Opdrachtnemer aan Inhurend leidinggevende en Inhuurdesk bij naderende afloop van een Inzetcontract: ten minste 30 kalenderdagen én 7 kalenderdagen vóór de overeengekomen einddatum.	100% — signalering T-30 én T-7	Per maand

2.4 KPI's VMS (beschikbaarheid en ondersteuning)

Voor het VMS gelden de onderstaande technische service levels, afgeleid van de eisen van Hogeschool Rotterdam. Het VMS is op werkdagen bereikbaar tussen 08.00 en 23.00 uur; daarbuiten geldt Best Effort.

KPI	Onderwerp	Omschrijving	Concept-normwaarde	Meetfrequentie
V-01	Beschikbaarheid VMS	Beschikbaarheid van het VMS gemeten over een periode van een maand tijdens het beschikbaarheidsvenster. Opdrachtnemer levert maandelijks een	$\geq 99,8\%$ per maand	Per maand

KPI	Onderwerp	Omschrijving	Concept-normwaarde	Meetfrequentie
		rapportage aan en beschrijft daarbij de wijze waarop de meting wordt verricht (meetformule).		
V-02	Performance (schermovergang)	Schermovergang tussen 0,25 en 2 seconden; bij complexe informatievragen ≤ 12 seconden. Opdrachtnemer rapporteert de performance maandelijks; bij ondermaatse meting volgt onderzoek (root cause analysis) en herstel.	$\geq 95\%$ binnen normtijden	Per maand
V-03	Herstel na uitval (RTO/RPO)	Bij uitval is de hersteltijd (RTO) van ingevoerde of uitgevoerde data ≤ 2 uur; uitval is bij overmacht tot maximaal 48 uur toelaatbaar. Voor gegevensverlies geldt RPO als uitgangspunt 0%; de definitieve RPO-norm wordt in de implementatiedialoog vastgesteld.	RTO ≤ 2 uur; uitval ≤ 48 uur; RPO uitgangspunt 0%	Per geval
V-04	Eigenaarschap ketenproblemen	Opdrachtnemer neemt eigenaarschap bij ketenproblemen, communiceert tijdig met gebruikers en toont samenwerking aantoonbaar aan in de rapportage. Verstoringsmeldingen vanuit ingehuurde professionals worden door de helpdesk van Opdrachtnemer afgehandeld.	100% eigenaarschap; gebruikerscommunicatie aantoonbaar	Per geval

Aanvullende VMS-bepalingen. Naast de bovenstaande KPI's gelden voor het VMS de volgende bepalingen:

- Opdrachtnemer richt de dienstverlening zo in dat Opdrachtgever de beschikbaarheid, capaciteit en performance van alle vitale hardware- en softwarecomponenten 24 uur per dag, 7 dagen per week kan bewaken.
- Vanuit IT Service Continuity Management (ITSCM) waarborgt Opdrachtnemer voldoende maatregelen om binnen een redelijke termijn te herstellen van rampen of ernstige verstoringen; dit toont Opdrachtnemer op verzoek aantoonbaar aan.
- Veiligstelling van data vindt plaats via een back-upprocedure met frequente, korte tijdsintervallen, zodat data bij uitval kan worden teruggeplaatst in het VMS.
- Opdrachtnemer signaleert capaciteitsgebrek tijdig en geeft dit actief en met passend advies aan bij Opdrachtgever. Capaciteit mag binnen de kaders van de Raamovereenkomst onbeperkt worden toegevoegd; additionele kosten daarvan worden niet vergoed.
- Opdrachtnemer beheert de documentatie van het VMS en houdt deze actueel, ten minste voor CRUD en werkinstructies voor alle processen van aanvraag tot en met betaling. Van optionele integraties beheert Opdrachtnemer het functioneel ontwerp (FO) en technisch ontwerp (TO).

Toelichting: een uitgebreide set niet-standaard KPI's kan de prijs beïnvloeden; Partijen streven daarom naar een proportionele, stuurbare set. Aanvullende of gewijzigde KPI's worden uitsluitend in onderlinge dialoog vastgesteld en in deze SLA verwerkt.

3. Meting, rapportage en managementinformatie

3.1 Meting van KPI's

De KPI's worden waar mogelijk geautomatiseerd en objectief gemeten via het VMS. Opdrachtnemer demonstreert aantoonbaar de wijze waarop de meting wordt geïmplementeerd en uitgevoerd. De KPI-prestaties zijn voor Opdrachtgever bij voorkeur nagenoeg realtime inzichtelijk, bijvoorbeeld via een dashboard.

3.2 Rapportage

Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever periodiek een rapportage met de prestaties op de KPI's. Een voorbeeld van de periodieke KPI-rapportage wordt door Opdrachtnemer aangeleverd.

Rapportage	Inhoud (minimaal)	Frequentie
KPI-/SLA-rapportage	Prestaties per KPI t.o.v. de norm, trends, afwijkingen en verbeteracties.	Maandelijks / per kwartaal of vaker op verzoek
Operationele managementinformatie	Aanvragen, inzet, gerealiseerde en goedgekeurde uren, facturatie, openstaande verplichtingen, betaalstatussen.	Maandelijks / doorlopend via VMS
Spend- en financiële rapportage	Spend per kostenplaats en afdeling, opslagen, ketenoverzicht en de aansluiting tussen inzet, facturatie en betaling.	Per kwartaal
Compliance-/risicorapportage	Status toetsen (DBA, VOG, identiteit), geconstateerde afwijkingen en maatregelen, geïdentificeerde risico's.	Per kwartaal (minimaal)
Duurzaamheidsrapportage	Voortgang duurzaamheidsdoelstellingen en input voor CSRD-rapportage (o.a. SROI).	Jaarlijks

Opdrachtnemer levert de rapportages uiterlijk twee weken vóór het betreffende strategische, tactische of operationele overleg aan. Onverminderd het voorgaande verstrekt Opdrachtnemer vóór elke 10e van de maand een gedetailleerde rapportage over de voorgaande maand aan de in het DAP vastgelegde personen, op zodanige wijze dat Opdrachtgever de overeengekomen KPI's eenvoudig kan controleren.

Rapportages worden digitaal en via e-mail ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer mag daarbij verwijzen naar rapportages en dashboards in het VMS, mits de afgesproken informatie daar overzichtelijk, compleet en actueel wordt getoond. Oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die Opdrachtgever wenst, worden in onderling overleg afgestemd.

4. Overleg, servicedesk en accountmanagement

4.1 Overlegstructuur

Partijen voeren een open dialoog over ontwikkelingen, prestaties en verbeteringen via de onderstaande overlegstructuur. De frequenties kunnen in onderling overleg worden aangepast en zijn proportioneel aan de waarde en het risico van de dienstverlening.

Niveau	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Strategisch	1× per jaar	Contracteigenaren van beide Partijen	Langetermijnroadmap (1 tot 2 jaar), strategische ontwikkelingen, status en verlenging van de Raamovereenkomst.
Tactisch	4× per jaar	Contractmanager Opdrachtgever en Accountmanager Opdrachtnemer	Kwaliteit van de dienstverlening, serviceverbeteringen, risico's en risicomanagement (horizon ca. 6 maanden).
Operationeel	4× per jaar (of vaker)	Inhuurdesk Opdrachtgever en Servicedeliverymanager Opdrachtnemer	Analyse en verbetering van het proces, incidenten, niet binnen SLA opgeloste zaken, geplande wijzigingen.

Indien onenigheid bestaat over de te hanteren prioriteit kan prioriteitsoverleg (feitelijke escalatie) plaatsvinden. Bij een melding van prioriteit 1 wordt direct geëscaleerd. Opdrachtnemer rapporteert ten minste ieder kwartaal schriftelijk op operationeel niveau over de uitvoering van de SLA en draagt zorg voor de communicatie met Toeleveranciers op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

4.2 Servicedesk

Opdrachtnemer richt één centraal aanspreekpunt (servicedesk) in voor de afhandeling van Meldingen, conform de in hoofdstuk 6 overeengekomen reactie- en oplostijden.

- De servicedesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 08.00 en 17.00 uur; buiten deze tijden geldt Best Effort.
- Daarnaast biedt Opdrachtnemer een klantportaal waarin Opdrachtgever 24/7 een Melding kan vastleggen.
- Gebruikers die een Melding hebben gedaan, worden in eerste instantie altijd per e-mail benaderd en gedurende de openingstijden maximaal eenmaal telefonisch. Lukt telefonisch contact niet, dan wordt waar mogelijk een voicemail achtergelaten en verder per e-mail of via een statusupdate in het klantportaal gecommuniceerd.
- Over de functieniveaus die toegang hebben tot de servicedesk en over de bijbehorende namen, functies, telefoonnummers en e-mailadressen worden nadere afspraken vastgelegd in het DAP; wijzigingen geeft Opdrachtgever schriftelijk door.

4.3 Accountmanagement

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

- Opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon meldt Opdrachtnemer tijdig en uiterlijk één (1) maand van tevoren.
- Bij tijdelijke afwezigheid (bijvoorbeeld vakantie of ziekte) wijst Opdrachtnemer te allen tijde een vervanger aan die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken.
- Verloopt de samenwerking naar het oordeel van Opdrachtgever niet goed, dan deelt Opdrachtgever dit mede en wijst Opdrachtnemer in overleg een nieuwe contactpersoon aan.

5. Communicatie- en escalatiematrix

Verstoringen, geschillen of structureel onderpresteren worden langs de onderstaande escalatielijnen opgepakt. Escalatie naar een hoger niveau vindt plaats indien op het lagere niveau niet binnen de afgesproken termijn tot een oplossing wordt gekomen. Het hanteren van een escalatiematrix is verplicht en draagt mede bij aan een goede auditbaarheid van het proces.

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Reactietermijn (concept)
Niveau 1 Operationeel	Medewerker Inhuurdesk	Servicedeliverymanager / operationeel contactpersoon	Binnen 1 werkdag
Niveau 2 Tactisch	Contractmanager	Accountmanager	Binnen 3 werkdagen
Niveau 3 Strategisch	Contracteigenaar / verantwoordelijk directeur	Directie / contracteigenaar	Binnen 10 werkdagen

Opdrachtnemer neemt bij beschikbaarheids- of prestatieproblemen eigenaarschap over de gehele keten van Opdrachtgever tot Opdrachtnemer en is verantwoordelijk voor het onderzoek naar de oorzaak en het oplossen van het probleem.

6. Prioriteitstelling, reactie- en oplostijden

Voor verstoringen en meldingen rondom het VMS en de dienstverlening gelden vaste prioriteiten, reactietijden en oplostijden. De prioriteit van een melding wordt bepaald op grond van Impact en Urgentie en in samenspraak tussen de contactpersonen van Partijen vastgesteld. Bij verschil van inzicht over de prioriteit geldt de hoogste categorie.

6.1 Prioriteitenmatrix

Urgentie \ Impact	Individu	Opleiding	Instituut	Organisatie
Hoog	P3	P2	P1	P1
Midden	P3	P3	P2	P1
Laag	P4	P3	P3	P3

- **Prioriteit 1 (P1):** de dienstverlening is in het geheel niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de impact is hoog. Opdrachtgever vereist een Root Cause Analysis (RCA).
- **Prioriteit 2 (P2):** de dienstverlening is in verminderde mate toegankelijk of vertoont ernstig verlies aan functionaliteit.
- **Prioriteit 3 (P3):** de dienstverlening is beperkt toegankelijk of vertoont verlies aan functionaliteit voor een beperkte groep gebruikers.
- **Prioriteit 4 (P4):** de dienstverlening is voor een enkele gebruiker beperkt verstoord.

6.2 Reactie- en oplostijden

Op iedere melding volgt binnen 15 minuten een ontvangstbevestiging. Daarna gelden de onderstaande reactie- en oplostijden, waarbij de Stop de klok-regeling van toepassing is. Bij prioriteit 1 worden de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten werkdagen uitgevoerd.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
P1	Binnen 0,5 uur	Binnen 2 uur
P2	Binnen 1 uur	Binnen 8 uur
P3	Binnen 4 uur	Binnen 40 uur
P4	Binnen 2 werkdagen	Opnemen in releaseplanning

Indien geen permanente oplossing direct mogelijk is, biedt Opdrachtnemer een Workaround met een estimated time to fix. In overleg met Opdrachtgever kan de prioriteit van een melding worden bijgesteld (downgraden) zodra een geaccepteerde Workaround beschikbaar is.

- Een Workaround wordt niet eerder aangebracht dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer toont daarbij aan dat de onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen en wat de gevolgen en eventueel verminderde beschikbaarheid zijn.
- (Tijdelijke) oplossingen, Workarounds en het downgraden van prioriteit 1- en 2-meldingen worden besproken met de Servicemanager of diens vervanger; overige Workarounds met een functioneel beheerder van Opdrachtgever. Uitvoering vindt uitsluitend plaats met toestemming van deze rollen en als gegarandeerd is dat geen degradatie van de service optreedt.
- Voor Wijzigingen levert Opdrachtnemer een Rollback-plan ter goedkeuring aan Opdrachtgever; Opdrachtgever onthoudt deze goedkeuring niet op onredelijke gronden. Een ticket wordt pas gesloten nadat de Gebruiker heeft bevestigd dat de Melding naar behoren is opgelost.

6.3 Probleembeheer

Repeterende incidenten worden door Opdrachtnemer als Probleem aangemerkt en opgelost. De urgentie van een Probleem wordt door Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld. Problemen worden verholpen binnen de onderstaande termijnen.

Urgentie	Oplostermijn
Urgentie 1	Binnen 1 kalenderweek na ontvangst van de melding
Urgentie 2	Binnen 1 maand na ontvangst van de melding
Urgentie 3	Implementeren wanneer gereed of bij het eerstvolgende geplande onderhoud

6.4 Beheer en onderhoud

Opdrachtnemer voert gedurende de looptijd preventief, perfectief en adaptief onderhoud uit aan de dienstverlening en het VMS. Regulier onderhoud wordt minimaal 7 werkdagen van tevoren aangekondigd.

Type onderhoud	Inhoud
Preventief	Onderzoek van de dienstverlening op mogelijke onvolkomenheden en het tijdig wegnemen daarvan.
Perfectief	Onderzoek naar kwalitatieve verbetering van de dienstverlening, waaronder het opsporen van oorzaken van structurele problemen.
Adaptief	Doorvoeren van wijzigingen om te blijven voldoen aan gewijzigde requirements en aan cao- en wetswijzigingen.
Standaard- en wijzigingsverzoeken	Standaardverzoeken (prioriteit 4) worden kosteloos uitgevoerd; wijzigingsverzoeken worden schriftelijk ingediend en altijd in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd.

7. Prestatiemanagement, bonus-malus en sancties

Onderstaande regeling is opgenomen als **concept** en wordt in onderlinge dialoog definitief gemaakt (KPI-selectie, bedragen, drempels). Doel van de regeling is Opdrachtnemer te stimuleren tot presteren zoals overeengekomen, niet het opleggen van straf als zodanig.

1. Indien een aangewezen KPI (bijvoorbeeld <P-02 vullingsgraad>, <F-01 tijdige betaling> of <V-01 beschikbaarheid>) **twee keer binnen een rollend jaar** niet wordt behaald, wordt een bedrag van <€ XXX> in mindering gebracht op de eerstvolgende factuur voor <elke keer / elke dag> dat de KPI niet is behaald.
2. Opdrachtnemer legt in dat geval een verbeterplan voor om te voorkomen dat de KPI opnieuw onder het afgesproken niveau zakt. In 100% van de gevallen levert Opdrachtnemer **binnen vijf (5) werkdagen** een analyse, een concreet verbetervoorstel en een planning op aan Opdrachtgever, voert de maatregelen voor eigen rekening door (na afstemming met Opdrachtgever) en rapporteert over de effectiviteit ervan.
3. Indien dezelfde KPI een **derde keer** onder het afgesproken niveau zakt, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst eenzijdig te beëindigen, conform artikel 13 van de Raamovereenkomst.
4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor aanvullende schadevergoeding te vorderen die de eventuele korting/boete overstijgt.

Toelichting: een eventuele bonusregeling (bijvoorbeeld bij structureel bovengemiddelde prestaties op kern-KPI's) kan in dialoog worden toegevoegd, mits proportioneel en budgettair neutraal binnen de Opslag.

8. Continuïteit, exit en gegevensbeheer

8.1 Continuïteit

Opdrachtnemer treft een toereikende voorziening om de continuïteit van de dienstverlening voor Opdrachtgever te waarborgen, ook bij (dreigende) discontinuïteit van Opdrachtnemer, en is hierover transparant. Bij te verwachten discontinuïteit (bijvoorbeeld surseance van betaling) verstrekt Opdrachtnemer binnen twee weken een gedetailleerd rapport waarmee de kosten van continuering van de dienstverlening en het VMS kunnen worden vastgesteld.

8.2 Exit en re-transitie

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer zorg voor een ordentelijke exit- en re-transitiedienstverlening en de overdracht van alle relevante documenten en gegevens aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde. Deze overdracht is inbegrepen in de Opslag en wordt niet separaat vergoed.

8.3 Dossier- en gegevensbeheer

Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige, correcte en volledige dossiervorming conform de vigerende wet- en regelgeving (o.a. AVG en bewaartermijnen). Gegevens en documenten zijn voor Opdrachtgever beschikbaar gedurende de contractperiode én 7 jaar daarna. Op verzoek stelt Opdrachtnemer dossiers binnen 5 werkdagen ter beschikking, binnen de kaders van de AVG.

8.4 Controle- en auditrecht

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of de gefactureerde bedragen van Opdrachtnemer en ingeschakelde derden (steekproefsgewijs) te (laten) controleren en om hierbij onafhankelijk extern advies in te winnen. Daarbij gelden de volgende waarborgen:

- Opdrachtnemer wordt altijd in de gelegenheid gesteld de controle bij te wonen.
- Van de controle en de resultaten wordt een rapportage opgesteld; een concept- én een definitief rapport worden aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.
- Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid op het conceptrapport te reageren; deze reactie maakt deel uit van het definitieve rapport.
- De auditor is gebonden aan vertrouwelijkheid en handelt conform de beveiligingsstandaarden die passen bij het type (persoons)gegevens en deze Raamovereenkomst. De kosten van de auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.

9. Privacy, security en duurzaamheid

9.1 Privacy en informatiebeveiliging

Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens conform de AVG en de afspraken in de bijlage Privacy & Security. Medewerkers en ingeschakelde derden zijn gebonden aan een geheimhoudingsovereenkomst (NDA). Toegang tot het VMS verloopt via SSO. Beveiligingsincidenten en niet binnen SLA opgeloste incidenten worden in het operationele overleg besproken.

Onverminderd het voorgaande informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk – schriftelijk én telefonisch, onder vermelding van de omstandigheden – bij een (vermoedelijke of daadwerkelijke):

- degradatie van de kwaliteit van de Diensten, waaronder onbeschikbaarheid;
- schending van de geheimhoudingsplicht;
- verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonsgegevens;
- schending van de beveiligingsmaatregelen, of indien Opdrachtnemer verwacht dat een van deze situaties zal optreden.

Daarnaast informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk zodra hij weet of behoort te weten dat de nakoming van de Dienstverlening niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt.

9.2 Wet- en regelgeving (adaptief)

De dienstverlening en het VMS voldoen gedurende de looptijd aan de relevante geldende wet- en regelgeving. Wijzigt de wet- en regelgeving (bijvoorbeeld rond ZZP-inzet), dan zoeken Partijen gezamenlijk naar werkbare oplossingen; benodigde aanpassingen worden tijdig en zonder additionele kosten beschikbaar gemaakt voor zover het een aanpassing van de bestaande dienstverlening betreft.

9.3 Duurzaamheid

Opdrachtnemer heeft (bij voorkeur bovenwettelijke) duurzaamheidsdoelstellingen voor de eigen bedrijfsvoering en keten en rapporteert hierover jaarlijks. Daarnaast levert Opdrachtnemer jaarlijks input voor de CSRD-rapportage van Opdrachtgever, waaronder informatie over de inzet van Social Return on Investment (SROI).

10. Beheer, wijziging en vaststelling van deze SLA

1. Deze SLA wordt voor het eerst geëvalueerd uiterlijk bij het eerste tactische overleg na livegang en vervolgens minimaal jaarlijks tijdens het strategische overleg.
2. Wijzigingen van deze SLA zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen door beide Partijen. Dit geldt ook voor het definitief vaststellen van de tussen punthaken < > opgenomen normwaarden en bedragen.
3. De definitieve service levels worden vastgesteld na een nulmeting in de implementatiefase en passen binnen de kaders van de Raamovereenkomst, het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen.
4. Bij tegenstrijdigheid tussen deze SLA en de Raamovereenkomst prevaleert de rangorde van artikel 3 van de Raamovereenkomst.

Vaststelling (concept)

Aldus als concept opgesteld ten behoeve van de aanbesteding. Definitieve ondertekening vindt plaats als onderdeel van de Raamovereenkomst.

Stichting Hogeschool Rotterdam

[Opdrachtnemer]

.....
Naam: [naam]
Functie: [functie]
Datum:

.....
Naam: [naam]
Functie: [functie]
Datum: