

Bijlage 11- Concept¹ Service Level Agreement (SLA): *Cloudplatform-dienstverlening*

KB, nationale bibliotheek

juli, 2026

X

Opdrachtgever [NAAM]
[FUNCTIE]

X

Opdrachtnemer [NAAM]
[FUNCTIE]

KB } nationale
bibliotheek

¹ Dit document wordt door Opdrachtgever verstrekt als concept-SLA en referentiekader bij de aanbestedingsstukken. Het doel is inschrijvers inzicht te geven in de door Opdrachtgever gewenste serviceniveaus, serviceprocessen, rapportageverplichtingen, escalatieafspraken, governance, kwaliteitskaders en minimale randvoorwaarden voor de dienstverlening. Inschrijver hoeft de structuur van deze concept-SLA niet één-op-één over te nemen. Inschrijver dient in de inschrijving wel expliciet aan te geven hoe zijn SLA-voorstel aansluit op dit referentiekader en waar hij afwijkt of een alternatief voorstelt. Afwijkingen of alternatieven worden expliciet, gemotiveerd en toetsbaar opgenomen in de inschrijving en compliancematrix, inclusief de impact voor Opdrachtgever. Afwijkingen of alternatieven die niet expliciet in de inschrijving of compliancematrix zijn opgenomen, worden geacht niet te bestaan. Afwijkingen of alternatieven mogen niet afdoen aan de minimale randvoorwaarden zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De Overeenkomst, het Programma van Eisen, de Nota's van Inlichtingen en de aanbestedingsdocumenten zijn leidend. De definitieve SLA wordt uiterlijk bij ondertekening van de Overeenkomst vastgesteld.

Versie: v0.1

Status: Definitief concept t.b.v. aanbesteding

Eigenaar: Servicemanagement KB

Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Algemeen	4
1.1	Doel	4
1.2	Begrippen	4
1.3	Looptijd	4
1.4	Beschrijving van de dienstverlening	4
1.5	Uitgangspunten en aard van de verplichtingen	5
1.6	Juridisch en normatief kader	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.7	Gerelateerde documenten en rangorde	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.8	Documentbeheer en evaluatie	7
2	Servicevensters, support en onderhoud	8
2.1	Dienstverlening tijdens kantooruren	8
2.2	Dienstverlening buiten kantooruren	8
2.3	Eén operationeel model	9
2.4	Servicedesk en aanspreekpunten	9
2.5	Onderhoud en servicevensters	10
2.6	Patching, kwetsbaarheden en security	10
2.7	Backup, restore en continuïteit	11
3	Service levels	11
3.1	Prioritering	11
3.2	Impact- en urgentiematrix	12
3.3	Responstijden, hersteldoelstellingen, communicatie en escalatie	12
3.4	Service level targets en KPI's	13
3.5	Service level management	14
4	Service management practices	14
4.1	Vastlegging van de scope van de dienstverlening	14
4.2	Incidentmanagement	15
4.3	Major incident management	15

4.4	Problemmanagement	15
4.5	Service request management	15
4.6	Change en release management	16
4.7	Monitoring en eventmanagement	16
4.8	Kennismanagement en documentatie	16
4.9	Security en compliance	17
4.10	Escalatie	17
5	Rapportage en continue verbetering	18
5.1	Rapportage	18
5.2	Overlegstructuur	19
5.3	Service Improvement Plan	19
6	Exit	20
6.1	Uitgangspunten	20
6.2	Exit-plan	20
6.3	Acceptatiecriteria exit	21
7	Bijlagen	22
7.1	Vastlegging van de scope van de dienstverlening	22
7.2	Prioriteitenmatrix	22
7.3	RACI	23
7.4	Mandaatmatrix buiten kantooruren	23
7.5	Tarieven aanvullende dienstverlening	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Versie	Datum	Auteur	Status	Wijzigingen
0.1	02-07-2026	Opdrachtgever	Concept	Eerste versie bij aanbestedingsstukken
0.2	[invullen]	Opdrachtgever	Concept	Verwerking Nota van Inlichtingen
1.0	[invullen]	Opdrachtgever / Opdrachtnemer	Definitief	Vastgesteld bij contractondertekening

1 Algemeen

1.1 Doel

Deze Service Level Agreement beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de dienstverlening rond het Azure-cloudplatform.

Deze SLA legt de serviceniveaus, serviceprocessen, rapportageverplichtingen, escalatieafspraken, governance, continuïteitsafspraken, informatiebeveiligingsverplichtingen en verbeterverplichtingen vast.

Naast deze SLA geldt een Dossier Afspraken en Procedures. De DAP werkt de operationele processen, procedures, rollen, contactlijnen, mandaten, tooling, overlegstructuur en communicatieafspraken nader uit. De DAP kan deze SLA, de Overeenkomst of het Programma van Eisen niet wijzigen, beperken of buiten werking stellen.

In de aanbestedingsfase fungeert deze SLA als referentiekader voor de door Opdrachtgever gewenste serviceniveaus, serviceprocessen en stuurafspraken. De definitieve SLA wordt vastgesteld conform de Overeenkomst, het Programma van Eisen en de in de inschrijving expliciet gemaakte afwijkingen of alternatieven die door Opdrachtgever zijn geaccepteerd.

1.2 Begrippen

Op deze SLA zijn de begrippen en definities van toepassing zoals opgenomen in Bijlage 10 Begrippenlijst SLA, DAP en Exit-plan Cloudplatformdienstverlening. Voor zover in dit Exit-plan aanvullende begrippen zijn opgenomen, gelden deze uitsluitend voor de uitleg en uitvoering van dit Exit-plan. Documentspecifieke aanvullingen mogen de Begrippenlijst SLA, DAP en Exit-plan niet wijzigen, maar kunnen begrippen nader operationaliseren voor exit, overdracht en beëindiging.

1.3 Looptijd

De ingangsdatum van deze SLA is gelijk aan de ingangsdatum van de Overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst wordt verlengd, wordt deze SLA eveneens verlengd, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

1.4 Beschrijving van de dienstverlening

De dienstverlening heeft betrekking op ondersteuning, beheer, continuïteit, doorontwikkeling, informatiebeveiliging, compliance, kennisoverdracht en overdraagbaarheid van het Azure-cloudplatform van Opdrachtgever. De dienstverlening omvat minimaal drie componenten: inzet van medewerkers van Opdrachtnemer in het geïntegreerde cloudplatformteam tijdens kantooruren, specialistische expertise op afroep, en buiten-kantoor tijden ondersteuning.

De dienstverlening wordt uitgevoerd binnen een geïntegreerd cloudplatformteam waarin medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenwerken. Opdrachtgever behoudt interne regie op visie, prioritering, architectuurkaders, governance, risicoacceptatie, servicekwaliteit, informatiebeveiliging, compliance en stakeholdercommunicatie.

Opdrachtnemer levert expertise, capaciteit, uitvoering, advies, continuïteit en achtervang, maar neemt de interne regiefunctie van Opdrachtgever niet over.

1.5 Uitgangspunten en aard van de verplichtingen

Voor deze SLA gelden de volgende uitgangspunten. De uitgangspunten 1 tot en met 13 gelden als minimale randvoorwaarden voor de dienstverlening. Afwijkingen of alternatieven van inschrijver mogen niet afdoen aan deze minimale randvoorwaarden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk accepteert.

1.5.1 Uitgangspunten

1. Opdrachtgever behoudt regie op het Azure-cloudplatform, waaronder prioritering, risicoacceptatie, servicekwaliteit, stakeholdercommunicatie en acceptatie van opleveringen.
2. Opdrachtnemer werkt als integraal onderdeel van het cloudplatformteam en richt de dienstverlening niet in als ondoorzichtige black-box beheerconstructie.
3. Opdrachtnemer werkt in de door Opdrachtgever aangewezen of goedgekeurde tooling, tenzij Opdrachtgever schriftelijk anders akkoord gaat.
4. Werkzaamheden, wijzigingen, incidenten, besluiten, afwijkingen, herstelacties en overdrachtsinformatie worden herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar vastgelegd.
5. De dienstverlening wordt uitgevoerd volgens een DevOps-operating model, waarin beheer, doorontwikkeling en verbetering geïntegreerd plaatsvinden binnen één cloudplatformteam.
6. Werkzaamheden worden primair gestuurd via een gezamenlijke backlog onder verantwoordelijkheid van de Product Owner van Opdrachtgever. Deze backlog bevat incidentgerelateerde verbeteringen, service requests, technische schuld, securitymaatregelen en doorontwikkelinitiatieven.
7. Prioritering vindt plaats op basis van waarde, risico, urgentie en afhankelijkheden, waarbij Opdrachtgever de eindverantwoordelijkheid behoudt voor de prioritering.
8. Operationele sturing vindt plaats via agile ceremonies, waaronder stand-ups, refinement, sprintplanning, reviews en retrospectives. De SLA en rapportage ondersteunen deze werkwijze en vervangen deze niet.
9. Wijzigingen worden waar mogelijk uitgevoerd volgens Infrastructure as Code-principes.
10. Kennisoverdracht en documentatie zijn structurele onderdelen van de dienstverlening.
11. Buiten-kantoortijden ondersteuning vindt plaats binnen hetzelfde operationele model als de dienstverlening tijdens kantooruren, binnen dezelfde registratie-, rapportage-, overdrachts- en escalatiekaders en binnen een door Opdrachtgever goedgekeurde mandaatmatrix.
12. De dienstverlening blijft gedurende de looptijd overdraagbaar aan Opdrachtgever of aan een opvolgende leverancier.

13. Alleen Opdrachtgever kan risico's accepteren die betrekking hebben op informatiebeveiliging, privacy, compliance, continuïteit, architectuurafwijkingen, portabiliteit, publieke dienstverlening, servicekwaliteit of overdraagbaarheid.

1.5.2 Aard van de verplichtingen

1. De verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van deze SLA zijn resultaatsverplichtingen, tenzij in deze SLA, de DAP of de Overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald dat sprake is van een inspanningsverplichting. Voor resultaatsverplichtingen garandeert Opdrachtnemer het overeengekomen resultaat.
2. Een resultaatsverplichting wordt niet als geschonden aangemerkt voor zover Opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat niet-nakoming uitsluitend en rechtstreeks het gevolg is van een omstandigheid die aan Opdrachtgever is toe te rekenen, waaronder het niet tijdig nemen van een vereist besluit, het niet verlenen van noodzakelijke toegang of autorisatie, het niet beschikbaar stellen van overeengekomen informatie, het niet uitvoeren van een overeengekomen afhankelijkheid of het niet tijdig accepteren of afkeuren van een oplevering.
3. De dienstverlening kent twee te onderscheiden componenten: inzet van een teamlid van Opdrachtnemer binnen het geïntegreerde cloudplatformteam tijdens kantooruren, en beheer en ondersteuning buiten kantooruren. Deze componenten maken deel uit van één operationeel model, maar kennen niet in alle gevallen dezelfde aard van verplichtingen.
4. Voor de inzet van het teamlid binnen het geïntegreerde cloudplatformteam geldt dat Opdrachtnemer resultaatsverantwoordelijk is voor het leveren, beschikbaar houden en tijdig vervangen van een teamlid dat voldoet aan het overeengekomen profiel, kennisniveau, certificeringsniveau, beschikbaarheidsvenster en overige inzetafspraken.
5. De inhoudelijke bijdrage van dit teamlid aan backlog-items, sprintdoelen, service requests, verbetermaatregelen of doorontwikkelwerkzaamheden kwalificeert als inspanningsverplichting, tenzij een specifieke deliverable uitdrukkelijk als resultaatsverplichting aan Opdrachtnemer is opgedragen. Opdrachtnemer staat ervoor in dat het teamlid deskundig, zorgvuldig, voortvarend en conform de binnen het team geldende werkwijze bijdraagt aan de toegewezen werkzaamheden.
6. Prioritering van de backlog, sprintplanning, acceptatie van werkzaamheden, architectuurkeuzes, risicoacceptatie en inhoudelijke aansturing van het geïntegreerde cloudplatformteam berusten bij Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
7. Voor beheer en ondersteuning buiten kantooruren gelden resultaatsverplichtingen voor zover deze zien op concreet vastgelegde prestatienormen, waaronder beschikbaarheidsnormen, responstijden, hersteldoelstellingen, opvolging van meldingen, escalaties, uitvoering van vooraf goedgekeurde beheerhandelingen, patchimplementatietermijnen, rapportageverplichtingen en overdracht aan het geïntegreerde cloudplatformteam.
8. Als resultaatsverplichting gelden in ieder geval: het leveren van de overeengekomen capaciteit, het voldoen aan overeengekomen beschikbaarheids- en aanwezigheidsafspraken, responstijden, hersteldoelstellingen, patchimplementatietermijnen, rapportageverplichtingen, tijdige vervanging bij uitval, exitondersteuning, overdracht van de Exit-inventaris en oplevering van de in het Exit-plan benoemde overdrachtsobjecten.
9. Bij structurele tekortkoming in de nakoming van resultaatsverplichtingen of bij structureel onvoldoende invulling van inspanningsverplichtingen heeft Opdrachtgever het recht een Service Improvement Plan met bindende herstelmaatregelen en termijnen te eisen. Indien

herstel uitblijft, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden conform de bepalingen van de Overeenkomst.

10. Eisen die voortkomen uit informatiebeveiliging, privacy, kwaliteit, compliance, audit of wet- en regelgeving worden, voor zover relevant voor de dienstverlening, tactisch en operationeel vertaald naar de SLA, DAP, rapportageafspraken, mandaatmatrix en/of het Exit-plan.

1.6 Documentbeheer en evaluatie

Opdrachtnemer ondersteunt het actueel houden van deze SLA. Wijzigingen vinden plaats onder regie en na goedkeuring van Opdrachtgever.

Wijzigingen in deze SLA worden besproken in het tactisch overleg, schriftelijk vastgelegd en formeel goedgekeurd door beide partijen. Wijzigingen zijn pas geldig na schriftelijke goedkeuring door daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

De SLA wordt minimaal jaarlijks formeel geëvalueerd. Daarnaast wordt de SLA besproken tijdens periodieke service reviews, voor zover prestaties, afwijkingen, incidenten, risico's of verbetermaatregelen daartoe aanleiding geven.

2 Servicevensters, support en onderhoud

2.1 Dienstverlening tijdens kantooruren

Onder kantooruren wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur Nederlandse tijd.

Tijdens kantooruren levert Opdrachtnemer dienstverlening als onderdeel van het geïntegreerde cloudplatformteam. Deze dienstverlening omvat minimaal:

1. beheer en doorontwikkeling van het Azure-cloudplatform;
2. ondersteuning bij landing zones, governance, policies en security baselines;
3. uitvoering van wijzigingen volgens Infrastructure as Code-principes;
4. deelname aan pull request reviews;
5. incidentafhandeling;
6. problemmanagement;
7. service requests;
8. monitoring- en loggingverbeteringen;
9. documentatie en runbooks;
10. kennisoverdracht aan medewerkers van Opdrachtgever;
11. deelname aan operationele overleggen, retrospectives en service reviews;
12. bijdrage aan de verbeterbacklog;
13. ondersteuning bij compliance, audit en rapportage.

2.2 Dienstverlening buiten kantooruren

Voor deze SLA gelden de volgende servicevensters:

1. kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur Nederlandse tijd;
2. buiten kantooruren op werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 06:00 tot 09:00 uur en van 17:00 tot 23:00 uur Nederlandse tijd;
3. buiten kantooruren in weekenden en op feestdagen: zaterdag, zondag en feestdagen van 06:00 tot 23:00 uur Nederlandse tijd.

De term 17x7 verwijst naar een samengestelde dagelijkse dekking van 17 uur per kalenderdag, van 06:00 tot 23:00 uur, 7 dagen per week. Deze dekking bestaat uit inzet binnen het geïntegreerde cloudplatformteam tijdens kantooruren enerzijds en beheer- en supportdienstverlening buiten kantooruren anderzijds.

De twee componenten vormen samen één operationeel model. De responstijden, hersteldoelstellingen, escalatieafspraken, bereikbaarheidsafspraken en operationele werkwijze worden vastgelegd in deze SLA en nader uitgewerkt in de DAP.

Buiten kantooruren is de dienstverlening primair gericht op continuïteit en beheersing van verstoringen. Deze dienstverlening omvat minimaal:

1. beoordeling van relevante alerts of meldingen;
2. incidentrespons conform prioriteitenmatrix;
3. containment van verstoringen of beveiligingsrisico's;
4. uitvoering van vooraf goedgekeurde herstelacties;
5. escalatie naar Opdrachtgever indien mandaat of risico dat vereist;
6. vastlegging van alle acties in de overeengekomen tooling;
7. overdracht aan het geïntegreerde cloudplatformteam bij aanvang van de eerstvolgende kantooruren;
8. ondersteuning bij major incidents conform het major incidentproces.

Buiten kantooruren worden geen reguliere doorontwikkelactiviteiten, niet-spoedeisende changes, architectuurwijzigingen, structurele optimalisaties of beleidswijzigingen uitgevoerd, tenzij deze vooraf door Opdrachtgever zijn goedgekeurd of noodzakelijk zijn als onderdeel van een emergency change.

Buiten-kantoortijden ondersteuning is geen zelfstandige beheerlaag, geen parallelle besluitvormingsstructuur en geen vervanging van het geïntegreerde cloudplatformteam.

2.3 Eén operationeel model

Voor dienstverlening tijdens kantooruren en buiten-kantoortijden ondersteuning geldt één operationeel model.

Buiten-kantoortijden ondersteuning wordt uitgevoerd binnen hetzelfde operationele model als de dienstverlening tijdens kantooruren. Dit geldt als minimale randvoorwaarde, tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk anders akkoord gaat.

Opdrachtnemer werkt buiten kantooruren met:

1. dezelfde overeengekomen tooling;
2. dezelfde logging- en registratieverplichtingen;
3. dezelfde informatiebeveiligings- en compliancekaders;
4. dezelfde prioriteitenmatrix;
5. dezelfde escalatieafspraken;
6. dezelfde documentatie- en overdrachtsverplichtingen;
7. dezelfde mandaatmatrix zoals uitgewerkt in de DAP.

2.4 Servicedesk en aanspreekpunten

Opdrachtnemer zorgt voor bereikbaarheid tijdens kantooruren via de door Opdrachtgever aangewezen of goedgekeurde communicatie- en registratiemiddelen, zoals nader uitgewerkt in de DAP.

Voor P1-incidenten, securityincidenten en andere overeengekomen situaties zorgt Opdrachtnemer voor bereikbaarheid buiten kantooruren conform de servicevensters uit paragraaf 2.2, deze SLA en de DAP.

De bereikbaarheid van Opdrachtnemer sluit aan op de servicevensters uit paragraaf 2.2. De DAP bevat de actuele contactgegevens, escalatielijnen, bereikbaarheidsafspraken, vervangingsregelingen en, voor zover relevant, security-escalatieafspraken.

2.5 Onderhoud en servicevensters

Gepland onderhoud wordt minimaal tien werkdagen vooraf aangekondigd, tenzij sprake is van spoedonderhoud vanwege een urgent beveiligingsrisico of incident.

Onderhoud dat impact heeft op beschikbaarheid, functionaliteit, performance of security vindt uitsluitend plaats na voorafgaande afstemming en expliciete goedkeuring door Opdrachtgever.

Updates, wijzigingen en onderhoud worden in beginsel zonder verstoring van de dienstverlening uitgevoerd, tenzij Opdrachtnemer gemotiveerd aantoont dat dit niet mogelijk is.

Spoedonderhoud in verband met urgente beveiligingsrisico's mag uitsluitend direct worden uitgevoerd indien uitstel aantoonbaar leidt tot directe en ernstige schade of een beveiligingsincident, én mits Opdrachtnemer voorafgaand aan de uitvoering, of indien dat technisch niet mogelijk is, uiterlijk gelijktijdig, de door Opdrachtgever aangewezen security-escalatie informeert. Opdrachtnemer legt de uitgevoerde acties volledig vast en draagt deze uiterlijk bij aanvang van de eerstvolgende kantooruren over aan het geïntegreerde cloudplatformteam. Indien het spoedonderhoud impact heeft of kan hebben op beschikbaarheid, service levels, gebruikerscommunicatie, major incident management of overeengekomen mandaten, informeert Opdrachtnemer tevens de Servicemanager van Opdrachtgever.

2.6 Patching, kwetsbaarheden en security

Opdrachtnemer voert patchmanagement en opvolging van kwetsbaarheden uit conform de door Opdrachtgever vastgestelde en voor de dienstverlening relevante security-, privacy-, compliance- en risicokaders.

Type kwetsbaarheid	Indicatieve classificatie	Implementatietermijn
Kritiek	CVSS $\geq$ 9.0 of vergelijkbaar kritisch risico	Mitigerende maatregel: binnen 48 uur; definitieve patch: binnen 5 werkdagen na beschikbaarstelling door platformleverancier
Hoog	CVSS 7.0–8.9 of vergelijkbaar hoog risico	Binnen 2 weken
Overig	CVSS $<$ 7.0 of vergelijkbaar lager risico	Eerstvolgend passend onderhoudsvenster

De definitieve classificaties, termijnen, meldplichten en rapportageafspraken worden vastgesteld op basis van het Programma van Eisen, de securitykaders van Opdrachtgever en de aard van de geraakte componenten.

De DAP borgt dat patching, kwetsbaarheden, securityincidenten, logging, monitoring en rapportage tactisch en operationeel worden verwerkt in serviceafspraken, registratie, escalatie, rapportage en opvolging.

2.7 Backup, restore en continuïteit

Voor zover backup- en restoreverplichtingen onderdeel zijn van de scope, worden deze nader vastgelegd in de SLA en DAP.

De DAP beschrijft minimaal:

1. backupfrequentie;
2. restoreprocedure;
3. verantwoordelijkheden;
4. testfrequentie;
5. rapportage;
6. afhankelijkheden;
7. RTO en RPO per relevante dienst of component.

Backup- en restoreprocessen worden minimaal jaarlijks getest, tenzij in het Programma van Eisen een hogere frequentie is bepaald. Opdrachtnemer signaleert proactief fouten of afwijkingen in de werking van back-ups aan Opdrachtgever.

Indien ketenleveranciers relevant zijn voor de continuïteit of calamiteitenafhandeling van de dienstverlening, houdt Opdrachtnemer een actueel overzicht bij van deze afhankelijkheden en verwerkt dit in de DAP en Exit-inventaris.

Opdrachtnemer beschikt over een calamiteiten- en continuïteitsplan dat de dienstverlening dekt.

Gezien de aard van de dienstverlening richt dit plan zich primair op bezettingscontinuïteit: hoe borgt Opdrachtnemer continuïteit van kennis, bezetting en achtervang bij ziekte, vertrek of andere personeels calamiteiten. Opdrachtnemer stelt dit plan op verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever en actualiseert het bij relevante wijzigingen.

3 Service levels

3.1 Prioritering

Incidenten worden geprioriteerd op basis van impact en urgentie. De prioriteit bepaalt de responstijd, communicatiefrequentie, escalatie en hersteldoelstelling.

Prioriteit	Definitie
P1	Kritieke verstoring met grote impact op dienstverlening, security, meerdere teams of kritieke platformcomponenten
P2	Ernstige verstoring met hoge impact, waarbij een workaround beschikbaar kan zijn of de impact beperkter is
P3	Beperkte verstoring of verminderde werking zonder kritieke impact
P4	Niet-urgente vraag of wijzigingsverzoek zonder verstoring — wordt als backlogitem opgenomen en opgepakt
P5	Verbeterwens, adviesvraag of verkenning — bespreekbaar in service review of retrospective

3.2 Impact- en urgentiematrix

Urgentie / Impact	Laag	Middel	Hoog
Laag	P5	P4	P3
Middel	P4	P3	P2
Hoog	P3	P2	P1

De DAP werkt de toepassing van de impact- en urgentiematrix nader uit.

3.3 Responstijden, hersteldoelstellingen, communicatie en escalatie

Prioriteit	Responstijd	Hersteldoelstelling	Communicatie	Escalatie ²
P1	[15 minuten]	[8 uur]	Elk uur of conform major incidentproces	Direct bij risico/mandaatoverschrijding en uiterlijk na 4 uur
P2	[1 uur]	[16 uur]	Elke [4] uur	Na 8 uur
P3	[4 uur]	[5 werkdagen]	Dagelijks of bij statuswijziging	Na 3 werkdagen
P4	[1 werkdag]	[in overleg]	Bij statuswijziging	Indien afgesproken termijn wordt overschreden
P5	[in overleg]	[in overleg]	In overleg	In overleg

De responstijden, hersteldoelstellingen, communicatiefrequenties en escalatiemomenten gelden binnen het voor de betreffende prioriteit en dienstverlening overeengekomen servicevenster, zoals beschreven in paragraaf 2.2 en nader uitgewerkt in de DAP.

De in deze paragraaf opgenomen responstijden, hersteldoelstellingen, communicatiefrequenties en escalatiemomenten gelden in de aanbestedingsfase als referentiekader. De definitieve waarden worden vastgesteld in de definitieve SLA, met inachtneming van het Programma van Eisen en de door Opdrachtgever geaccepteerde inschrijving.

² Escalatietermijnen: 50% van de hersteldoelstelling per prioriteit.

3.4 Service level targets en KPI's

De in deze paragraaf opgenomen KPI's en stuurindicatoren gelden in de aanbestedingsfase als referentiekader. De definitieve KPI's, definities, meetmethoden, normen, rapportagefrequentie en rapportageafspraken worden vastgesteld in de definitieve SLA en DAP, met inachtneming van het Programma van Eisen en de door Opdrachtgever geaccepteerde inschrijving.

De service level targets in deze SLA hebben uitsluitend betrekking op de dienstverlening van Opdrachtnemer. Storingen die aantoonbaar en uitsluitend het gevolg zijn van een door Microsoft gepubliceerde platformstoring in de onderliggende Azure-infrastructuur tellen niet als SLA-breach, mits Opdrachtnemer aantoont dat de storing niet veroorzaakt is door zijn configuratie, wijziging, beheerhandeling of nalaten. In dat geval bevat de rapportage altijd het Azure-referentienummer, tijdslijn en impact. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over Microsoft-advisories, platformwijzigingen en deprecaties die relevant zijn voor de dienstverlening.

De dienstverlening wordt gemeten op basis van een combinatie van betrouwbaarheid, leveringscapaciteit, operationele flow, kwaliteit van inzet, security, compliance, kostenbeheersing en overdraagbaarheid. De KPI's en stuurindicatoren worden onderscheiden naar de aard van de dienstverlening en het doel van de meting. Niet iedere KPI of stuurindicator kwalificeert zelfstandig als resultaatsverplichting. Of sprake is van een resultaatsverplichting of inspanningsverplichting volgt uit deze SLA, de DAP, de Overeenkomst en de concreet vastgelegde prestatienorm.

Voor beheer en ondersteuning buiten kantooruren worden in ieder geval KPI's en service level targets vastgesteld voor:

1. beschikbaarheid en bereikbaarheid;
2. responstijden;
3. hersteldoelstellingen, waaronder waar passend Mean Time To Recovery;
4. incidentafhandeling;
5. major incident communicatie;
6. aantal, impact en opvolging van major incidents;
7. monitoring- en alertopvolging;
8. opvolging van security findings;
9. patchcompliance;
10. emergency changes;
11. change failure rate, voor zover toe te rekenen aan door Opdrachtnemer uitgevoerde wijzigingen;
12. overdracht aan het geïntegreerde cloudplatformteam.

Voor de inzet van het teamlid binnen het geïntegreerde cloudplatformteam worden in ieder geval stuurindicatoren vastgesteld voor:

1. overeengekomen inzet in uren of dagen per week;
2. aanwezigheid bij overeengekomen teamafspraken en agile ceremonies;
3. tijdige melding van afwezigheid of uitval;
4. tijdige vervanging bij langdurige uitval of beëindiging van inzet;
5. overdracht bij wisseling van persoon;
6. passend profiel, kennisniveau, certificeringen en ervaring;
7. gebruik van overeengekomen tooling en naleving van de interne werkwijze;

8. naleving van geheimhouding, autorisaties, gedragscode, awareness- en securityregels;
9. evaluatiemomenten, aanspreekpunt bij issues en escalatieroute;
10. bijdrage aan overeengekomen werkzaamheden, documentatie, kennisoverdracht en overdraagbaarheid.

Voor de dienstverlening als geheel kunnen teambrede DevOps-flow-indicatoren en overige stuurindicatoren worden gerapporteerd, waaronder:

1. lead time for changes;
2. deployment frequency;
3. backlog aging;
4. throughput;
5. doorlooptijd van backlog-items;
6. klant- en developer experience;
7. cloudkosten, capaciteitsverbruik en afwijkingen ten opzichte van budget;
8. rapportagekwaliteit;
9. documentatie- en runbookstatus;
10. status en actualiteit van het Exit-plan;
11. status van Service Improvement Plans.

Teambrede DevOps-flow-indicatoren kwalificeren niet als individuele resultaatsverplichting van Opdrachtnemer of het door Opdrachtnemer geleverde teamlid, voor zover zij mede afhankelijk zijn van prioritering door Opdrachtgever, werkzaamheden van andere teamleden, architectuurkeuzes, acceptatie, teamcapaciteit of overige afhankelijkheden binnen het geïntegreerde cloudplatformteam.

3.5 Service level management

De SLA-prestaties worden continu gevolgd. Opdrachtnemer levert hiervoor de benodigde data en rapportages en bespreekt afwijkingen in de service review.

Afwijkingen worden geanalyseerd, besproken in de service review en opgevolgd via een Service Improvement Plan.

Structurele afwijkingen, terugkerende incidenten en openstaande risico's worden geëscaleerd conform de DAP.

4 Service management practices

4.1 Vastlegging van de scope van de dienstverlening

De scope van de dienstverlening wordt per onderdeel vastgelegd. Per onderdeel wordt minimaal opgenomen:

1. beschrijving;
2. scope;

3. gebruikers of afnemers;
4. afhankelijkheden;
5. servicevenster;
6. service levels;
7. verantwoordelijkheden;
8. rapportage-indicatoren;
9. relevante security- en compliance-eisen.

Opdrachtnemer werkt mee aan het opstellen en actueel houden van de vastlegging van de scope van de dienstverlening. Nieuwe of gewijzigde onderdelen van de dienstverlening worden pas in de reguliere dienstverlening opgenomen nadat scope, servicevenster, ondersteuning, escalatie, documentatie, rapportage, verantwoordelijkheden en overdraagbaarheid zijn vastgelegd.

4.2 Incidentmanagement

Incidentmanagement wordt uitgevoerd conform deze SLA en nader geoperationaliseerd in de DAP.

Ieder incident wordt geregistreerd, geclassificeerd, toegewezen, opgevolgd, gecommuniceerd en afgesloten in de overeengekomen tooling.

4.3 Major incident management

Bij P1-incidenten en andere door Opdrachtgever aangewezen kritieke verstoringen geldt het major incidentproces.

Opdrachtgever behoudt regie op stakeholdercommunicatie, conform de nader in de DAP uitgewerkte afspraken.

Bij P1- en P2-incidenten waarbij een handeling van Opdrachtnemer heeft bijgedragen aan het ontstaan of de verergering van het incident, waaronder speedchanges uitgevoerd buiten kantoor tijden, levert Opdrachtnemer een technische analyse op binnen **5 werkdagen** na afsluiting van het incident.

4.4 Problemmanagement

Opdrachtnemer draagt bij aan analyse en structurele oplossing van onderliggende oorzaken, terugkerende incidenten, technische schuld en bekende fouten.

Problemen en verbetermaatregelen worden opgenomen in de gezamenlijke verbeterbacklog.

4.5 Service request management

Service requests worden geregistreerd in de overeengekomen tooling en opgenomen als backlog-items in de gezamenlijke backlog van het cloudplatformteam.

De Product Owner van Opdrachtgever prioriteert deze backlog-items op basis van waarde, urgentie, risico en beschikbare capaciteit.

Voor service requests gelden geen vaste oplos- of doorlooptijden, tenzij expliciet anders overeengekomen. Levering vindt plaats binnen de reguliere sprint- en releasecyclus.

Indien een service request leidt tot een verstoring van de dienstverlening, wordt deze behandeld als incident conform de prioriteitenmatrix.

4.6 Change en release management

Wijzigingen aan het cloudplatform worden uitgevoerd volgens een DevOps-gebaseerd changeproces, waarin Infrastructure as Code, versiebeheer, pull requests en geautomatiseerde CI/CD pipelines centraal staan.

Een wijziging wordt als geautoriseerd beschouwd wanneer:

- deze is opgenomen in een backlog-item of change request;
- deze via een pull request is beoordeeld en goedgekeurd (peer review);
- deze succesvol is gevalideerd via geautomatiseerde pipeline-controles.

De combinatie van pull request review en pipeline-validatie geldt als formeel controlemechanisme voor wijzigingen.

Traditionele voorafgaande change-goedkeuring (bijvoorbeeld via CAB) is uitsluitend vereist voor:

- wijzigingen met hoog risico voor beschikbaarheid of security;
- wijzigingen met significante architectuurimpact;
- wijzigingen waarbij expliciet goedkeuring door Opdrachtgever is vereist.

Wijzigingen worden zoveel mogelijk gebundeld en uitgevoerd binnen reguliere sprint- of releasecycli.

4.7 Monitoring en eventmanagement

Monitoring geeft inzicht in beschikbaarheid, performance, capaciteit, security, policy compliance, kosten en platformgezondheid.

Alerts zijn gekoppeld aan opvolgingsafspraken, prioriteiten, runbooks en escalatiepaden.

4.8 Kennismanagement en documentatie

Documentatie, runbooks, werkinstructies, decision logs, technische afhankelijkheden en overdrachtsinformatie worden door het cloudplatformteam actueel gehouden. Opdrachtnemer is aanspreekbaar op de volledigheid en actualiteit van de door hem ingebrachte technische documentatie.

Documentatie wordt beheerd in de door Opdrachtgever aangewezen omgeving en is voor alle teamleden toegankelijk.

4.9 Security en compliance

Opdrachtnemer werkt conform de door Opdrachtgever vastgestelde en voor de dienstverlening relevante kaders op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, kwaliteit, compliance, audit en wet- en regelgeving.

De inhoudelijke eisen worden vastgesteld door de daarvoor verantwoordelijke disciplines binnen Opdrachtgever. De SLA borgt dat de relevante gevolgen daarvan, voor zover van toepassing op de dienstverlening, worden vertaald naar serviceafspraken, rapportage, escalatie, verantwoordelijkheden en verbetermaatregelen.

Opdrachtnemer overlegt jaarlijks bewijs van actuele en geldige beveiligings- en cloudcertificeringen, conform de afspraken in de DAP. Op verzoek van Opdrachtgever wordt het meest recente certificaat of auditrapport binnen 10 werkdagen aangeleverd.

Opdrachtgever heeft het recht om, al dan niet door tussenkomst van een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke derde, de naleving van deze SLA, de DAP, het Exit-plan en de Overeenkomst te controleren door middel van een audit. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking en verstrekt de daarvoor benodigde informatie, toegang en documentatie.

Audits worden minimaal 10 werkdagen van tevoren aangekondigd, tenzij sprake is van een urgente beveiligingssituatie, een incident, een vermoeden van niet-naleving of een wettelijke verplichting die een kortere termijn noodzakelijk maakt.

Voor zover een audit betrekking heeft op de reguliere controle van naleving van de Overeenkomst, draagt iedere partij haar eigen kosten. Indien uit de audit blijkt dat Opdrachtnemer wezenlijk tekortschiet in de naleving van de Overeenkomst, SLA, DAP, het Exit-plan of toepasselijke beveiligings-, privacy- of complianceverplichtingen, komen de redelijke kosten van de audit en de noodzakelijke herstelmaatregelen voor rekening van Opdrachtnemer, voor zover deze kosten aan de tekortkoming zijn toe te rekenen.

Voor securityincidenten wordt aangesloten op de door Opdrachtgever vastgestelde security-incidentprocedure en escalatieroute. Indien CSIRT-betrokkenheid vereist is, vindt escalatie plaats conform de CSIRT-afspraken van Opdrachtgever. De CSIRT-bereikbaarheid vormt geen zelfstandig servicevenster voor de cloudplatformdienstverlening, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

4.10 Escalatie

Escalatie vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

De rollen, termijnen, contactpersonen, escalatiecriteria en kanalen worden vastgelegd in de DAP.

5 Rapportage en continue verbetering

5.1 Rapportage

Opdrachtnemer levert maandelijks een servicerapportage aan. De rapportage is gericht op inzicht in betrouwbaarheid, leveringscapaciteit, operationele flow, kwaliteit van inzet, buiten-kantoor tijden ondersteuning, security, compliance, kostenbeheersing en overdraagbaarheid.

De rapportage ondersteunt besluitvorming en continue verbetering, sluit aan op de gezamenlijke backlog en sprintresultaten van het geïntegreerde cloudplatformteam en vormt geen afzonderlijk uitvoeringsproces naast de backlog.

De servicerapportage bevat minimaal:

SLA, betrouwbaarheid en incidenten

1. SLA-prestaties, waaronder prestaties voor P1- en P2-incidenten;
2. incidenten per prioriteit;
3. Mean Time To Recovery en trends in incidentherstel;
4. major incidents en, voor zover van toepassing, status technische analyse bij door Opdrachtnemer veroorzaakte of verergerde incidenten;
5. problems, structurele oorzaken en belangrijkste verbetermaatregelen;
6. change failure rate;
7. emergency changes;
8. inzet, opvolging en overdracht buiten kantooruren;

Leveringscapaciteit en operationele flow

9. status en ontwikkeling van de gezamenlijke backlog, waaronder volume, aging en throughput;
10. deployment frequency;
11. lead time for changes en doorlooptijd van wijzigingen;
12. status van service requests en relevante backlog-items;
13. capaciteit, bezetting, aanwezigheid en continuïteit van inzet;

Security, compliance, kosten en overdraagbaarheid

14. security findings en opvolging daarvan;
15. patchstatus;
16. compliance- en policy-afwijkingen;
17. monitoring- en alerttrends;
18. documentatie- en runbookstatus;
19. kennisoverdrachtsactiviteiten;
20. status Service Improvement Plan;
21. status Exit-plan en overdraagbaarheid;
22. kostenrapportage en -evaluatie, inclusief cloudgebruiksinzichten per omgeving en per workload.

5.2 Overlegstructuur

De primaire operationele sturing van de dienstverlening vindt plaats via agile ceremonies binnen het geïntegreerde cloudplatformteam, waaronder stand-ups, refinement, sprintplanning, reviews en retrospectives. De hieronder beschreven overlegstructuur is daarop aanvullend en is gericht op governance, rapportage, escalatie en continue verbetering. Deze overlegstructuur vervangt de dagelijkse operationele sturing via backlog en sprintcyclus niet.

Overleg	Frequentie	Doel
Service review	[maandelijks]	SLA, rapportages, trends, verbeteringen
Tactisch overleg	[per kwartaal]	Governance, risico's, samenwerking, roadmap
Strategisch overleg	[jaarlijks]	Evaluatie, contract, verlenging, strategische ontwikkelingen
Exit-readiness review	[minimaal jaarlijks]	Actualiteit Exit-plan en overdraagbaarheid

5.3 Service Improvement Plan

Continue verbetering maakt onderdeel uit van zowel de samenwerking binnen het geïntegreerde cloudplatformteam als van de sturing op de dienstverlening van Opdrachtnemer.

Inhoudelijke verbetermaatregelen voor het cloudplatform, waaronder structurele oplossingen voor incidenten, technische schuld, securitybevindingen, beheerbaarheidsverbeteringen en optimalisaties, worden als backlog-items geregistreerd en geprioriteerd door de Product Owner van Opdrachtgever.

Verbetermaatregelen die zien op de kwaliteit, tijdigheid, continuïteit of naleving van de dienstverlening van Opdrachtnemer worden vastgelegd en opgevolgd via het Service Improvement Plan. Dit betreft onder meer structurele afwijkingen op service levels, onvoldoende opvolging buiten kantooruren, onvoldoende rapportagekwaliteit, onvoldoende overdracht, onvoldoende documentatie, herhaalde afwezigheid, onvoldoende deelname aan overeengekomen teamafspraken of niet-tijdige vervanging bij uitval.

Het Service Improvement Plan vormt geen afzonderlijk uitvoeringsproces voor inhoudelijke platformwerkzaamheden die via de backlog van het cloudplatformteam behoren te lopen. Voor zover een verbetermaatregel zowel de dienstverlening van Opdrachtnemer als inhoudelijke werkzaamheden binnen het cloudplatformteam raakt, wordt de relatie met het betreffende backlog-item, incident, problem, audit, security finding of service review vastgelegd.

Het Service Improvement Plan bevat minimaal:

1. maatregel;
2. aanleiding;
3. type verbetermaatregel, waaronder dienstverlening, proces, platform, security, documentatie of overdracht;
4. eigenaar;

5. prioriteit;
6. planning;
7. status;
8. verwachte opbrengst;
9. relatie met incident, problem, audit, security finding, service review of backlog-item.

6 Exit

6.1 Uitgangspunten

Opdrachtnemer verleent volledige, tijdige en actieve medewerking aan exit, overdracht en transitie naar Opdrachtgever of een opvolgende leverancier.

De dienstverlening blijft gedurende de exitperiode beschikbaar conform de overeengekomen service levels, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Exitondersteuning, overdracht, kennisdeling en documentatie maken integraal onderdeel uit van de dienstverlening.

Overdraagbaarheid, exitondersteuning, documentatie, kennisoverdracht en medewerking aan overdracht gelden als minimale randvoorwaarden voor de dienstverlening. Deze verplichtingen gelden gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst en niet uitsluitend op het moment dat exit wordt geactiveerd.

Exitbaarheid en overdraagbaarheid zijn structurele onderdelen van de dienstverlening. Opdrachtnemer borgt gedurende de looptijd dat de dienstverlening overdraagbaar blijft aan Opdrachtgever of een opvolgende leverancier.

De wijze waarop overdrachtsinformatie en overdrachtsobjecten worden vastgelegd, beheerd, gecontroleerd en geactualiseerd, wordt operationeel uitgewerkt in de DAP. De minimale overdrachtsobjecten en acceptatiecriteria bij daadwerkelijke exit worden uitgewerkt in het Exit-plan.

6.2 Exit-plan

Het door Opdrachtgever verstrekte Exit-plan template geldt in de aanbestedingsfase als referentiekader en minimale structuur voor exit, overdraagbaarheid en beëindiging.

Opdrachtnemer levert binnen 30 kalenderdagen na start van de Overeenkomst een eerste ingevuld Exit-plan op. Dit Exit-plan sluit aan op het referentiekader, tenzij Opdrachtnemer in de inschrijving expliciet, gemotiveerd en toetsbaar heeft aangegeven waar hij afwijkt of een alternatief voorstelt en Opdrachtgever dit heeft geaccepteerd.

Het Exit-plan wordt minimaal jaarlijks, bij materiële wijzigingen en op verzoek van Opdrachtgever geactualiseerd.

6.3 Acceptatiecriteria exit

De exit is pas afgerond nadat Opdrachtgever schriftelijk heeft vastgesteld dat aan de acceptatiecriteria uit het Exit-plan is voldaan.

De acceptatiecriteria worden nader uitgewerkt in het Exit-plan. De SLA borgt dat Opdrachtnemer gedurende de exit verantwoordelijk blijft voor de overeengekomen servicelevels totdat Opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd dat de verantwoordelijkheid is overgedragen.

7 Bijlagen

7.1 Vastlegging van de scope van de dienstverlening

Onderstaande tabel geeft per hoofdcomponent van de dienstverlening het referentiekader voor scope, servicevenster, KPI's/stuurindicatoren en afhankelijkheden. Inschrijver dient in de inschrijving aan te geven hoe hij deze dienstverlening invult en welke aannames, afhankelijkheden of randvoorwaarden daarbij gelden. Afwijkingen of alternatieven zijn uitsluitend toegestaan voor zover deze expliciet, gemotiveerd en toetsbaar worden beschreven en door Opdrachtgever worden geaccepteerd.

De tabel laat onverlet dat de dienstverlening wordt uitgevoerd binnen één operationeel model, zoals beschreven in deze SLA en nader uitgewerkt in de DAP. De onderscheiden componenten kunnen een verschillende aard van verplichtingen kennen, zoals beschreven in paragraaf 1.5.2.

Dienst	Beschrijving	Scope	Gebruikers	Servicevenster	KPI's / stuurindicatoren	Afhankelijkheden
Teamlid binnen geïntegreerd cloudplatformteam	Structurele inzet van een teamlid van Opdrachtnemer binnen het geïntegreerde cloudplatformteam van Opdrachtgever	Beheer, doorontwikkeling, changes, service requests, documentatie en kennisoverdracht binnen de gezamenlijke backlog	Cloudplatformteam van Opdrachtgever	Kantooruren	Aanwezigheid, beschikbaarheid, vervanging, profiel/kennisniveau, deelname aan agile ceremonies, bijdrage aan documentatie en kennisoverdracht	Prioritering door Product Owner, teamcapaciteit, architectuurkaders, acceptatie door Opdrachtgever
Beheer en ondersteuning buiten kantooruren	Achtervang, monitoring- en meldingopvolging, incidentrespons, containment, escalatie en overdracht	Continuïteit en beheersing van verstoringen; geen reguliere doorontwikkeling, niet-spoedeisende changes, architectuurwijzigingen of structurele optimalisaties	Cloudplatformteam, Servicemanager, Security Officer en waar relevant eindgebruikers	Buiten kantooruren conform paragraaf 2.2	Bereikbaarheid, responstijd, hersteldoelstelling, alertopvolging, escalatie, patchen securityopvolging, overdracht aan dagteam	Mandaatmatrix, runbooks, monitoring, toegang/autorisaties, escalatiebereikbaarheid Opdrachtgever
Aanvullende specialistische inzet	Specialistische expertise op afroep na voorafgaande schriftelijke goedkeuring	Per goedgekeurde aanvraag	Opdrachtgever / cloudplatformteam	Op afroep	Geen structurele SLA-KPI, tenzij per aanvraag expliciet overeengekomen	Tarievenbijlage, goedkeuringsprocedure, beschikbaarheid expertise

7.2 Prioriteitenmatrix

Wordt opgenomen conform hoofdstuk 3 en nader uitgewerkt in de DAP.

7.3 RACI

De RACI wordt tijdens de implementatieperiode definitief vastgesteld in de DAP. Een globale rolverdeling op hoofdniveau is onvoldoende. De RACI moet per relevant proces of activiteit voldoende concreet zijn om uitvoering, besluitvorming, escalatie en overdracht te ondersteunen.

7.4 Mandaatmatrix buiten kantooruren

De mandaatmatrix wordt als concept opgenomen en tijdens de implementatieperiode definitief vastgesteld in de DAP. De mandaatmatrix bevat minimaal:

1. welke acties Opdrachtnemer zelfstandig mag uitvoeren;
2. welke acties voorafgaande goedkeuring vereisen;
3. welke acties nooit zelfstandig worden uitgevoerd;
4. wanneer escalatie verplicht is;
5. welke acties achteraf moeten worden gemeld;
6. welke informatie uiterlijk bij de eerstvolgende kantooruren wordt overgedragen;
7. welke kosten- en impactgrenzen gelden voor zelfstandig handelen door Opdrachtnemer buiten kantooruren, waaronder indien van toepassing een maximumbedrag per actie en een cumulatief maximum per maand, en welke kosten of verplichtingen voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever vereisen.

Kosten of verplichtingen die buiten het overeengekomen mandaat en zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever worden gemaakt, komen voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij sprake is van een aantoonbare noodsituatie waarin uitstel zou leiden tot directe en ernstige schade en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk is geïnformeerd. Gemaakte kosten en benutting van het mandaat worden periodiek geëvalueerd in de service review.

