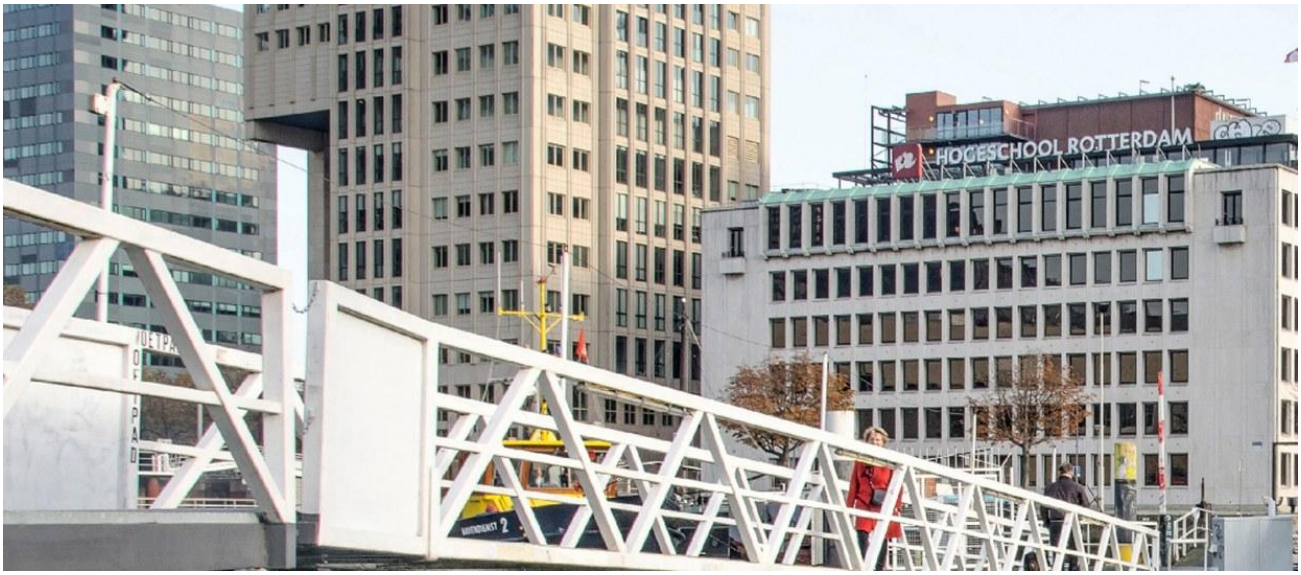
BIJLAGE 15

HERZIEN NVI 1 - Service Level Agreement (SLA)

Curriculummanagement, (inzet)planning en roosteren

Europese openbare aanbesteding

Referentienummer: 2026-014-IDT



HOGESCHOOL ROTTERDAM

Toekomstmakers

Europese openbare aanbesteding | Referentienummer 2026-014-IDT

Documentgegevens

Opdrachtgever	Stichting Hogeschool Rotterdam
Dienst / Instituut	Informatievoorziening en Digitale Transformatie (IDT)
Inkoopadviseur	M. Horsselenberg-Verleur
Servicemanager IT	D. Gouweleeuw
Verantwoordelijk directeur	A.P. van Kelckhoven (IDT)
Contractnummer	
Registratienr. DocBase / referentienummer	
Datum	~~15 oktober 2026~~ 11 november 2026
Status	Definitief
Versie	~~1.0~~1.1

Deze SLA is een concept-contractbijlage bij de aanbesteding en beschrijft het minimaal vereiste serviceniveau. De inschrijver accepteert deze SLA bij inschrijving. De definitieve SLA wordt bij contractering vastgesteld, zonder materiële afwijking van de aanbestedingsstukken.

1. Reikwijdte, samenhang en begrippen

1.1 Reikwijdte

Deze SLA is van toepassing op de levering, implementatie, beschikbaarstelling, ondersteuning, beveiliging, het beheer en de doorontwikkeling van het curriculummanagament, (inzet)planning- en roostersysteem, inclusief overeengekomen modules, mobiele toepassingen, gebruikersportalen, koppelingen, API's, rapportages, documentatie en aanvullende dienstverlening. Onderscheid wordt gemaakt tussen productie-, acceptatie-, en testomgevingen.

Component	Test	Acceptatie	Productie
Curriculumplanning	Ja	Ja	Ja
Inzetplanning	Ja	Ja	Ja
Roosterproductie	Ja	Ja	Ja
Studentenportaal	Ja	Ja	Ja
Docentenportaal	Ja	Ja	Ja
Mobiele app	Ja	Ja	Ja
API's	Ja	Ja	Ja
BI/rapportages	Ja	Ja	Ja

Wat er onder valt:

- SaaS-dienstverlening en hosting;
- applicatie-, technisch en functioneel gerelateerde ondersteuning;
- incident-, probleem-, wijzigings-, release- en capaciteitsmanagement;
- ondersteuning tijdens implementatie, migratie, testen, acceptatie en livegang;
- gegevensbeheer, back-up, herstel, continuïteit, exit en re-transitie;
- onderhoud van standaardkoppelingen en overeengekomen interfaces;
- rapportage over prestaties, beveiliging en dienstverlening.

1.2 Documenthiërarchie

Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. De rangorde tussen de overeenkomst, deze SLA, het Programma van Eisen, de overige aanbestedingsdocumenten en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is opgenomen in de overeenkomst.

Het DAP bevat uitsluitend een nadere operationele uitwerking van de in deze SLA vastgelegde afspraken en mag niet leiden tot een verlaging of materiële wijziging van overeengekomen servicenormen.

Essentiële servicenormen die invloed hebben op prijs, risico, kwaliteit, beschikbaarheid, performance, security,

aansprakelijkheid of rechtsgevolgen worden vóór inschrijving vastgesteld. Alleen operationele details mogen na gunning in het DAP worden uitgewerkt.

1.3 Kernbegrippen

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

Begrip	Definitie
Beschikbaarheidspercentage	Het percentage van het beschikbaarheidsvenster waarin de Dienstverlening functioneel beschikbaar is, exclusief uitsluitend vooraf overeengekomen uitzonderingen.
Beschikbaarheidsvenster	De periode waarbinnen (24 uur per dag, 7 dagen per week) de Dienstverlening aan de overeengekomen normen moet voldoen.
Dienstverlening	Het geheel aan geleverde diensten, zoals applicatie, consultatie, etc.
Incident	Een ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de Dienstverlening.
Probleem	De onderliggende oorzaak van een of meer incidenten.
Reactietijd	Tijd tussen registratie van de melding en de eerste inhoudelijke reactie door een bevoegde behandelaar.
Hersteltijd	Tijd tussen registratie en herstel van de dienst of een door opdrachtgever geaccepteerde workaround.
Oplostijd	Tijd tussen registratie en de structurele oplossing en geverifieerde afsluiting.
Recovery Time Objective (RTO)	Maximaal toegestane tijd tot herstel na een calamiteit.
Recovery Point Objective (RPO)	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.

Begrip	Definitie
SLA-Dashboard	Een Service Level Agreement-dashboard is een visueel overzicht of tool waarin de prestaties, beschikbaarheid en reactietijden van geleverde diensten in real-time of periodiek worden gemeten en weergegeven.
Breaking Change	Een wijziging die de bestaande compatibiliteit opzettelijk verbreekt.
Spoedwijziging	Een Wijziging, welke fouten in de Dienstverlening repareren, die in hoge mate een negatieve Impact op de business hebben.
Service venster	Het tijdvak waarbinnen de dienst wordt aangeboden.
Gepland onderhoud	Vooraf aangekondigd onderhoud binnen het overeengekomen onderhoudsvenster.
Workaround	Tijdelijke oplossing gericht op het verminderen of elimineren van de Impact van een Incident of Probleem.
Urgentie	De mate waarin en de snelheid waarmee een Incident, Probleem en/of verandering opgelost dient te worden.
Stop-de-klok	Opschorting van uitsluitend de oplostijd, na aantoonbaar verzoek om noodzakelijke informatie en na instemming van opdrachtgever.
Kritieke periode	Door opdrachtgever aangewezen periode waarin verhoogde beschikbaarheids-, support- en wijzigingsafspraken gelden.
Gebruiker	Een door Opdrachtgever geautoriseerde persoon die gebruik maakt van de Dienst (bijvoorbeeld een student, medewerker, functioneel beheerder).
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag (08:00 – 17:00 uur), met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen.
Release	Een door Opdrachtnemer als samenhangende versie van de Dienst beschikbaar gestelde wijziging, inclusief nieuwe functionaliteit, correcties en technische wijzigingen.
Root Cause Analysis (RCA)	Systematische aanpak om de oorzaak van een Incident of Probleem te identificeren

Begrip	Definitie
Servicedesk	(Telefonische en/of elektronische) gebruiksondersteuning aan de gebruikers van de Dienstverlening, beperkt tot de medewerkers van Opdrachtgever of voor Opdrachtgever werkende derde.
Kritieke koppeling	Een koppeling waarvan uitval leidt tot het niet of niet tijdig kunnen uitvoeren van een kritiek bedrijfs- of onderwijslogistiek proces.
Acceptatie	De formele bevestiging door Opdrachtgever dat een geleverde functionaliteit, release of wijziging voldoet aan de vooraf overeengekomen acceptatiecriteria.
Security-incident	Een gebeurtenis die de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie, systemen of dienstverlening kan aantasten.

2. Rollen en verantwoordelijkheden

Rol	Partij	Verantwoordelijkheden binnen de SLA
Contracteigenaar	Opdrachtgever	Eindverantwoordelijk voor contract, escalaties en strategische besluitvorming.
Contractmanager	Opdrachtgever	Bewaking prestaties, rapportages, wijzigingen en naleving.
Product owner	Opdrachtgever	Prioritering functionele behoeften en roadmap.
Functioneel beheer	Opdrachtgever	Eerste analyse, gebruikerscommunicatie, acceptatie en autorisatie van meldingen/wijzigingen.
Servicemanager	Opdrachtgever	Bewaken van de SLA. Monitort de kwaliteit van de dienstverlening. Actualiseert SLA-afspraken zodat deze blijven aansluiten op de behoeften van de organisatie. Contactpersoon bij escalaties voor opdrachtgever en opdrachtnemer.

Rol	Partij	Verantwoordelijkheden binnen de SLA
Manager IT Operations	Opdrachtgever	Contactpersoon bij escalaties voor opdrachtgever en opdrachtnemer
Accountmanager	Opdrachtnemer	Tactische relatie en contractuele opvolging.
Service delivery manager / Customer Success manager	Opdrachtnemer	Dagelijkse regie, rapportage, incidenten en verbeteracties.
Servicedesk	Opdrachtnemer	Registratie, classificatie, communicatie en afhandeling van meldingen.
Security officer	Opdrachtnemer	Coördinatie beveiligingsmaatregelen en incidentrespons.

3. Servicevensters en ondersteuning

Onderdeel	Minimumnorm
Productiedienst/systeem	24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, behoudens de in deze SLA toegestane uitzonderingen, zoals bijvoorbeeld onderhoud. Gemeten volgens KPI-01 Beschikbaarheid.
Servicedesk regulier	Werkdagen 08.00-17.00 uur (GMT+2), Nederlands- en Engelstalig.
P1-ondersteuning	Voor P1-incidenten en beveiligingsincidenten is Opdrachtnemer 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar en wordt de behandeling zonder onderbreking voortgezet totdat de dienstverlening is hersteld of een door Opdrachtgever geaccepteerde workaround beschikbaar is. P2-, P3- en P4-meldingen worden behandeld binnen het reguliere servicevenster.
Service management portaal	24x7 beschikbaar voor registratie en inzicht in status.
Kritieke perioden	Gedurende kritieke periodes worden geen release/changes uitgevoerd die de dienstverlening kunnen verstoren. Opdrachtgever

Onderdeel	Minimumnorm
	stelt jaarlijks een kalender vast en stemt deze af met de opdrachtnemer.
Gepland onderhoud	Gepland onderhoud vindt plaats tussen ~~23:00 – 06:00~~ 17.00 - 08.00 uur; minimaal 10 werkdagen vooraf aangekondigd.

4. KPI's en servicenormen

De onderstaande KPI's en servicelevels zijn van toepassing op de dienstverlening. Opdrachtnemer toont de meetmethodiek aantoonbaar aan.

4.1 Beschikbaarheid en performance

KPI	Definitie en norm	Meting
KPI-01 Beschikbaarheid	Minimaal 99,8% per kalendermaand binnen het beschikbaarheidsvenster. Formule: (totale meettijd - niet-beschikbare tijd) / totale meettijd x 100%.	Geautomatiseerd, per maand, per productieomgeving.
KPI-02 Schermrespons	Minimaal 95% van reguliere schermovergangen binnen 2 seconden, gemeten server-side op representatieve transacties.	Maandelijks; percentielen en piekperioden tonen.
KPI-03 Complexe opvraging	Minimaal 95% van vooraf benoemde complexe rapportages/opvragingen binnen < 30 seconden (zeer complex) en < 10 seconden (complex). ~~8 seconden.~~ Gemeten onder een referentiebelasting van 500 gelijktijdig ingelogde gebruikers en 25 transacties per seconde tijdens piekbelasting.	Testset en meetpunt vooraf vastleggen.
KPI-04 Koppelingen	Minimaal 99,8% succesvolle verwerking van berichten per kritieke koppeling, exclusief aantoonbare fouten buiten invloed opdrachtnemer.	Per koppeling en per maand.
KPI-05 Batchverwerking	Kritieke nacht- en planningsbatches zijn binnen overeengekomen tijdvensters voltooid.	Per batch; afwijkingen rapporteren.

KPI	Definitie en norm	Meting
KPI-06 Capaciteit piekbelasting	Dienst voldoet tijdens overeengekomen piekbelasting aan dezelfde performance-eisen zonder functieverlies.	Belastingtest vóór livegang en jaarlijks.

4.2 Continuïteit en gegevensherstel

KPI	Conceptnorm	Aantoonbaarheid
KPI-07 RTO	Maximaal ~~2 uur~~ 24 uur (maximaal 48 uur) hersteltijd.	
KPI-08 RPO	Maximaal ~~15 minuten~~ 2 uur gegevensverlies voor transactionele gegevens.	Back-up- en replicatierapportage.
KPI-09 Back-up	Versleutelde back-ups volgens vastgesteld schema, logisch/fysiek gescheiden en periodiek getest.	Kwartaalrapportage en jaarlijkse restoretest. Afwijkende afspraken over de wijze van rapporteren worden vastgelegd in het DAP.
KPI-10 Continuïteitstest	Minimaal jaarlijks aantoonbare test van disaster recovery en crisiscommunicatie.	Testrapport, bevindingen en verbeterplan.

4.3 Servicedesk, incidenten en verzoeken

Prioriteit	Criteria	Reactie	~~Herstel~~/ workaround	Structurele oplossing / ~~hersteltijd~~ / RCA
P1 Kritiek	Gehele dienst of kritiek proces niet beschikbaar; grote organisatiebrede impact; werkbare workaround aangeboden.	~~15 min~~, 30 minuten 24x7	2 uur	Definitieve oplossing binnen ~~4 uur~~ maximaal 4,5 uur (90% van de incidenten) 2e hersteltijd van 2 dagen (10% van de incidenten) en volgens goedgekeurd plan; RCA binnen 5 werkdagen.
P2 Hoog	Ernstig functieverlies voor meerdere organisatieonderdelen; beperkte workaround.	1 werkuur	8 werkuren	Oplossing binnen ~~2 werkdagen~~ 5 werkdagen (90% van de incidenten) en een 2e hersteltijd van 10 werkdagen (resterende 10% van de incidenten) of plan met datum.
P3 Midden	Beperkt functieverlies; alternatief beschikbaar; beperkte groep.	~~4 werkuren~~ 1 werkdag	5 werkdagen	Oplossing binnen ~~10 werkdagen~~ 60 dagen (90% van de incidenten) en een 2e oplostijd van 120 dagen (10% van de incidenten) of eerstvolgende release.
P4 Laag/verzoek	Vraag, cosmetische fout of standaardverzoek zonder verstoring.	1 werkdag	n.v.t.	In planning binnen 5 werkdagen; opnemen in releaseplanning en/of leverdatum communiceren. een hersteltijd/leverdatum van 120 dagen (90% van de incidenten/verzoeken) en een 2e hersteltijd van 180 dagen (10% van de incidenten/verzoeken)

De prioriteit wordt voorlopig vastgesteld door opdrachtgever op basis van impact en urgentie. Opdrachtnemer mag gemotiveerd een wijziging voorstellen. Bij verschil van inzicht blijft de hoogste prioriteit gelden totdat partijen anders overeenkomen. Stop-de-klok is alleen toegestaan indien de noodzakelijke actie aantoonbaar bij opdrachtgever ligt, opdrachtgever direct is geïnformeerd en de opschorting in het ticketsysteem is vastgelegd.

Een ticket wordt niet eenzijdig gesloten. Sluiting vindt plaats na bevestiging door de melder of na twee aantoonbare verzoeken om bevestiging en een wachttijd van vijf werkdagen, mits herstel objectief is aangetoond.

Rapportage reactie- en oplostijden:

Opdrachtnemer levert vóór elke 10e van de maand een gedetailleerde rapportage met inzicht in de reactie- en oplostijden 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 roosteren, plannen en curriculummanagementsysteem danwel service management portaal, mits de afgesproken informatie daar overzichtelijk, compleet en actueel wordt getoond. Oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die Opdrachtgever wenst, worden in onderling overleg afgestemd.

4.4 Releases, wijzigingen en onderhoud

Onderdeel	Minimumeis
Releasekalender/roadmap	Minimaal twaalf maanden vooruit inzichtelijk; elk kwartaal geactualiseerd.
Release-informatie	Leverancier verstrekt tijdig en volledig informatie over impact, opgeloste fouten, nieuwe functies, afhankelijkheden, testadvies, securityaspecten en rollbackmogelijkheden.
Acceptatie	Opdrachtgever krijgt minimaal **10 werkdagen** vóór productieplaatsing toegang tot een representatieve acceptatieomgeving en voldoende gelegenheid voor acceptatie- en regressietesten.
Breaking changes	Niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke instemming van opdrachtgever en een vooraf overeengekomen en getest migratiepad.
API/koppelingen	Versiebeheer, deprecationtermijn en backward compatibility worden vastgelegd. Een bestaande API- of koppelingsversie wordt na aankondiging van deprecation minimaal **12 maanden** ondersteund, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Spoedwijziging	Versneld proces met risicoanalyse, autorisatie, communicatie en evaluatie achteraf. Spoedwijzigingen worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één werkdag, aan opdrachtgever gemeld.
Change freeze	Geen reguliere wijzigingen in kritieke perioden, behalve na voorafgaande schriftelijke instemming van opdrachtgever.
Regressietesten	Leverancier is verantwoordelijk voor het uitvoeren van technische regressietesten als onderdeel van iedere leverancier-geïnitieerde release of wijziging. Opdrachtgever voert acceptatie- en voor hem relevante gebruikers-/ketentesten uit. Indien een leverancier-geïnitieerde wijziging regressie veroorzaakt, herstelt de leverancier dit kosteloos.
Kosten leverancier-geïnitieerde wijzigingen	Kosten die noodzakelijk zijn als gevolg van een door leverancier geïnitieerde wijziging, waaronder verplichte migraties, aanpassingen aan bestaande koppelingen of noodzakelijke herstelwerkzaamheden, zijn voor rekening van de leverancier, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.

5. Meting, rapportage en audit

Opdrachtnemer meet KPI's objectief en reproduceerbaar. Rapportages bevatten minimaal norm, realisatie, meetbron, formule, populatie, uitsluitingen, storingsduur, oorzaak, trend, openstaande acties, eigenaar en streefdatum. Opdrachtgever heeft toegang tot onderliggende meetgegevens en mag steekproeven uitvoeren.

Rapportage	Frequentie	Minimale inhoud
SLA-dashboard	Nagenoeg realtime	Beschikbaarheid, performance, incidenten, koppelingen en actuele afwijkingen. (Indien Opdrachtnemer niet beschikt over een SLA-dashboard dan wordt de rapportage op maandbasis beschikbaar gesteld.)
SLA-maandrapportage	Uiterlijk 10e werkdag nieuwe maand	Alle KPI's, trends, uitzonderingen, service credits en verbeteracties.
Securityrapportage	Per kwartaal en bij incident	Kwetsbaarheden, patches, incidenten, pentestbevindingen en opvolging.
Continuïteitsrapportage	Jaarlijks	Business Continuity Plan/Disaster Recovery-test, restoretest, RTO/RPO en verbetermaatregelen.
Roadmaprapportage	Per kwartaal	Releases, wijzigingen, lifecycle, technische schuld en relevante marktontwikkelingen.
Exit-readiness	Jaarlijks	Exportmogelijkheden, documentatie, afhankelijkheden en actuele exitplanning.

6. Overlegstructuur en escalatie

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 dienen te voldoen aan de eisen gesteld in deze SLA en nader gespecificeerd in het DAP.

Overlegniveau	Frequentie	Onderwerpen
Operationeel	Maandelijks	Incidenten, wijzigingen, releases, capaciteit, rapportages en acties.

Overlegniveau	Frequentie	Onderwerpen
Tactisch	Per kwartaal	SLA, roadmap, risico's, verbeterplan, security en relatie.
Strategisch	Jaarlijks	Contractdoelen, continuïteit, innovatie, marktontwikkeling en verlenging.
Crisis/P1	Direct	Herstel, communicatie, besluitvorming, escalatie en nazorg.

Escalatiematrix

Escalatieniveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Start escalatie
1 Operationeel	Functioneel beheer / Sevicemanager	Service delivery manager	Direct bij P1; anders bij dreigende normoverschrijding.
2 Tactisch	Manager IT Operations	Accountmanager	Indien niveau 1 niet tijdig oplost of structurele afwijking.
3 Strategisch	Contracteigenaar / directeur	Directie / contracteigenaar	Bij ernstige of herhaalde tekortkoming of continuïteitsrisico.

7. Security, privacy en compliance

- Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de afzonderlijke Privacy- en Securitybijlage, verwerkersafspraken en toepasselijke wet- en regelgeving.
- Beveiligingsincidenten worden direct via de afgesproken 24x7-route gemeld, met tijdlijn, impact, getroffen gegevens, beheersmaatregelen en vervolgupdates.
- Kritieke kwetsbaarheden worden binnen de overeengekomen termijn gemitigeerd of gepatcht; uitzonderingen vereisen schriftelijke risicoacceptatie.
- Toegang ondersteunt SSO en passende sterke authenticatie; autorisaties zijn rolgebaseerd en aantoonbaar controleerbaar.
- Logging, monitoring, bewaartermijnen, encryptie, pentesten, subverwerkers, datalocatie en secure development worden in de securitybijlage genormeerd.

8. Continuïteit, data en exit

Opdrachtnemer onderhoudt een actueel continuïteits- en exitplan. Bij beëindiging, overgang of discontinuïteit verleent opdrachtnemer alle redelijkerwijs benodigde medewerking aan overdracht naar opdrachtgever of een derde, zonder vendor lock-in.

Onderwerp	Minimumeis
Data-eigendom	Alle gegevens van opdrachtgever blijven eigendom van opdrachtgever; gebruik door opdrachtnemer uitsluitend voor contractuitvoering.
Export	Volledige, leesbare en gedocumenteerde export in open of algemeen gangbare formaten, inclusief metadata, historie en auditlogs voor zover overeengekomen.
Exitplan	Binnen drie maanden na livegang vastgesteld en jaarlijks geactualiseerd.
Exitondersteuning	Activiteiten, tarieven/plafond, doorlooptijden, overdrachtsproducten en verantwoordelijkheden vooraf vastgelegd.
Verwijdering	Na geverifieerde overdracht en einde bewaarplicht aantoonbare verwijdering, inclusief kopieën en back-ups volgens afgesproken proces.
Escrow/continuïteit	Alleen indien uit risicoanalyse blijkt dat dit noodzakelijk is; voorwaarden in afzonderlijke bijlage.

9. Prestatiemanagement en verbeterplan

Bij een afwijking meldt opdrachtnemer deze proactief, herstelt de dienstverlening en levert binnen vijf werkdagen een oorzaakanalyse en verbeterplan (Bijlage 12 verbeterplan), tenzij vanwege de ernst een kortere termijn is vereist. Het plan bevat oorzaak, impact, tijdelijke en structurele maatregelen, eigenaar, planning en verificatie.

Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan één of meer vastgestelde Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's), gelden de volgende bepalingen:

1. **Eerste verbeterplan**
   Binnen één (1) maand na vaststelling van een score beneden de norm dient de opdrachtnemer een verbeterplan in bij de opdrachtgever. Dit plan beschrijft welke maatregelen worden getroffen om alsnog aan de gestelde norm te voldoen.
2. **Ingebrekestelling bij aanhoudende tekortkoming**
   Indien drie (3) maanden na de eerste vaststelling nog steeds sprake is van een score beneden de norm, wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer in dat geval schriftelijk in gebreke.

3. **Tweede verbeterplan**
   Binnen één (1) maand na ingebrekestelling dient de opdrachtnemer een tweede verbeterplan in, waarin wordt uiteengezet hoe alsnog duurzaam aan de betreffende KPI-norm(en) zal worden voldaan.
4. **Verzuim en mogelijke ontbinding**
   Indien drie (3) maanden na ingebrekestelling nog steeds sprake is van een score beneden de norm, treedt verzuim in als bedoeld in artikel 6:81 BW. De opdrachtgever is dan bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht op schadevergoeding.

10. Governance, wijzigingen en vaststelling

De SLA wordt na livegang bij het eerste tactische overleg geëvalueerd en daarna minimaal jaarlijks. De SLA kan na input vanuit gehouden evaluaties, geleverde rapportages en veranderende wetgeving worden bijgesteld. De werkwijze wordt nader gespecificeerd in het overeen te komen DAP.

Wijzigingen zijn uitsluitend geldig na schriftelijke instemming van bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

Een nulmeting mag de gepubliceerde minimumnormen niet verlagen. Kalibratie betreft uitsluitend meetmethode, referentiewaarden en expliciet als concept aangemerkte velden.

Wijzigingen in volumes, kritieke perioden, koppelingen of wetgeving worden via het overeengekomen wijzigingsproces beoordeeld.

Het DAP wordt uiterlijk vóór livegang vastgesteld en minimaal jaarlijks geactualiseerd.

Vaststelling

Deze concept-SLA wordt als aanbestedingsbijlage verstrekt. De inschrijver verklaart met inschrijving de minimumnormen te accepteren en levert de gevraagde toelichtingen en bewijsstukken aan. Definitieve ondertekening vindt plaats als onderdeel van de overeenkomst.

Stichting Hogeschool Rotterdam	**Opdrachtnemer**
Naam: _____	Naam: _____
Functie: _____	Functie: _____
Datum/handtekening: _____	Datum/handtekening: _____

Bijlage A - In te vullen DAP-gegevens

Onderwerp	In te vullen vóór
Contact- en escalatiematrix inclusief 24x7 P1/security	Livegang
Omgevingen, modules, gebruikersgroepen en koppelingen	Contractering
Kritieke kalender en change freezes	Jaarlijks vóór start studiejaar
Meetpunten, meetformules en dashboards	Acceptatie
Release- en onderhoudskalender	Livegang
RTO/RPO per gegevens- en procescategorie	Contractering
Back-up-, restore- en continuïteitstest	Acceptatie
Exitproducten, exportformaten en overdrachtsprocedure	Binnen 3 maanden na livegang
Rapportagesjablonen en overlegkalender	Livegang
Overlegstructuur met deelnemers	Livegang