Software voor Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken

TILBURG UNIVERSITY

Onderdeel van contractdossier
TiU/AS0822

status: Concept
datum: 27 november 2026

Inhoud

1. Inleiding **4**
1.1. Doel van deze SLA 4
1.2. Looptijd 4
2. Scope van de dienstverlening **5**
2.1. Beschrijving van de dienstverlening 5
2.2. Definities 5
3. Prestaties van de applicatie/dienst **8**
3.1. Snelheid 8
3.2. Beschikbaarheid 8
3.3. Compatibiliteit 9
3.4. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Prestatie 9
4. Flexibiliteit van de applicatie/dienst **10**
4.1. Schaalbaarheid 10
4.2. Testmogelijkheden 10
4.3. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Flexibiliteit 10
5. (Leveranciers)Support **11**
5.1. Support typering 11
5.2. Support reactie- en oplostijden 11
5.3. RTO/RPO 12
5.4. Backup 12
5.5. Restore 12
5.6. Beheer 13
5.7. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Leverancierssupport 13
6. Leverancierprestatie **14**
6.1. Certificering 14
6.2. Rapportages 14
6.3. Data Retentie 14
6.4. Communicatie en overleg 15
6.5. Roadmap 15
6.6. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Leverancierprestatie 15
7. Overige afspraken **16**
7.1. Totaaloverzicht Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) 16
7.2. Malus 16
8. Ondertekening **17**

1. Inleiding

1.1. Doel van deze SLA

Deze SLA beschrijft het overeengekomen niveau van dienstverlening dat van toepassing is op de door Opdrachtnemer te leveren diensten in het kader van een Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken-systeem ten behoeve van Tilburg University (hierna: “Opdrachtgever”).

Deze SLA heeft betrekking op de producten/diensten zoals contractueel vastgelegd in contract TiU/AS08226. Het overeengekomen niveau van dienstverlening en alle aspecten die daar onderdeel van zijn, kunnen uitsluitend na wederzijdse schriftelijke toestemming worden gewijzigd.

Optioneel en ter ondersteuning van de uitvoering van deze SLA kan in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Document Afspraken en Procedures (DAP) worden vastgesteld. De afspraken in de SLA prevaleren boven de afspraken die zijn vastgelegd in een DAP.

1.2. Looptijd

De looptijd van dit SLA is gelijk aan de looptijd van de overeenkomst, inclusief de overeengekomen contractverlengingen en/of eventuele Nadere Overeenkomsten.

2. Scope van de dienstverlening

2.1. Beschrijving van de dienstverlening

In scope van de dienstverlening zijn services m.b.t. het genoemde in de scope (beschrijvend document) en het Programma van Eisen.

2.2. Definities

Begrip / definitie	Omschrijving
Acceptatie omgeving	De combinatie van Technisch en Functioneel deel van het systeem waarop acceptatietesten uitgevoerd worden.
Backup	Een back-up of reservekopie is een kopie van de gegevens van Opdrachtgever die in het Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken-systeem zijn opgenomen, met het doel om de gegevens in het Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken -systeem te kunnen herstellen indien deze beschadigd raken of anderszins verloren raken.
Calamiteit	Van een Calamiteit is sprake als door invloeden van buitenaf (bijvoorbeeld brand, aardbeving, overstroming etc.) de continuïteit van de Dienstverlening van Opdrachtgever aan haar klanten in gevaar komt of daadwerkelijk verstoord of onderbroken is.
Change	Elke aanpassing, toevoeging of verwijdering op de beheerde IT-diensten.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures. Een optioneel onderdeel van het contractdossier waarin wordt beschreven hoe de in de SLA beschreven diensten worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.
Downtime	De werkelijke niet-beschikbaarheid van een applicatie of systeem of (een deel van) de functionaliteit voor uitvoering van operatie, uitgedrukt i.r.t. bepaalde gebruikersgroepen en bepaalde gebeurtenis- en/of tijdsvensters.
Escalatie	**Functionele escalatie** het overdragen van een incident, probleem of wijziging naar een technisch team met meer expertise om bij de escalatie te assisteren. **Hiërarchische escalatie** het informeren of betrekken van een hoger managementniveau om te assisteren bij een escalatie.
Fout	Mankement in de software/hardware als gevolg waarvan het systeem niet geschikt is voor het overeengekomen gebruik.
Impact	Mate waarin een Incident invloed heeft op de Services.
Incident	Het niet of niet volledig voldoen van het systeem /de dienst aan de overeengekomen specificaties.

Begrip / definitie	Omschrijving
KPI	Kritieke Prestatie Indicatoren aan de hand waarvan Opdrachtgever vaststelt of de overeengekomen doelstellingen en serviceniveaus tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, zijn behaald.
Noodnummer	Het telefoonnummer dat door Opdrachtnemer beschikbaar is gesteld aan Opdrachtgever voor het melden van Incidenten gedurende de afgesproken Service Windows.
Onderhoud	Door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/ of verbeteren van de Prestatie.
Onderhouds window	Overeengekomen tijdvak waarin Onderhoud aan de Productieomgeving mag worden uitgevoerd.
Oplostijd	De tijd (inclusief Reactietijd) waarbinnen een melding door Opdrachtnemer is afgehandeld, al dan niet tijdelijk d.m.v. een Workaround.
Overige tijd	Naam van het Service Window buiten Werktijd.
Prioriteit	Geeft de ernst van het incident aan. De volgende Prioriteiten worden onderkend: 1 (Kritiek), 2 (Hoog), 3 (Midden) en 4 (Laag).
Problem	Een Problem omschrijft een ongewenste situatie die de nog onbekende oorzaak van één of meer bestaande of potentiële storingen aanduidt.
Productie omgeving	De combinatie van Technisch en Functioneel deel van het systeem waarop de productiesituatie draait.
Patch	Als tijdelijk bedoelde correctie van Standaardprogrammatuur c.q. de tussentijdse aanpassing van bestaande software om de (veiligheids-) fouten of bugs in die software op te lossen.
Release	Een Release bevat nieuwe functionaliteit en/of oplossingen voor fouten of bugs.
Reactietijd	De tijd tussen het indienen van een support verzoek door Opdrachtgever en de aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer verband houdende met de afhandeling daarvan.
Recovery Point Objective (RPO)	In geval van een calamiteit, de maximaal toelaatbare hoeveelheid dataverlies.
Recovery Time Objective (RTO)	In geval van een calamiteit, de maximale tijd waarin een applicatie / dienst weer beschikbaar moet zijn na de storing, al dan niet exclusief gepland onderhoud.

Begrip / definitie	Omschrijving
Responstijd	De tijd, uitgedrukt in seconden, tussen het moment waarop een gebruiker of systeem een verzoek indient en het moment waarop de applicatie reageert.
SLR	Service Level Rapportage.
Service Levels	Parameters uit deze SLA die het gewenste niveau van de kwaliteit van de Dienstverlening definiëren.
Service Window	Het tijdvak waarbinnen een bepaalde Dienstverlening wordt aangeboden.
Support verzoek	Een verzoek van een gebruiker aan leverancier. Kan worden geclassificeerd als Incident (storing of fout), vraag of wijzigingsverzoek.
Uitval	Een situatie waarin de functionaliteit van het systeem niet of gedeeltelijk niet gebruikt kan worden: door het systeem geen verzoeken van gebruikers kunnen worden ontvangen of verwerkt, gemeten op het punt waar het netwerk, dat onder directe verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer valt, begint c.q. ophoudt.
Workaround	Tijdelijke, niet structurele oplossing van een Incident, waardoor Opdrachtgever zonder significant tijdsverlies weer gebruik kan maken van het systeem.
Werkdagen	Kalenderdagen, behoudens weekenden, officiële feestdagen en collectieve sluitingsdagen van de Opdrachtgever.
Werktijd	Naam van het Service Window op werkdagen van 08.00 t/m 18:00 uur.

3. Prestaties van de applicatie/dienst

De Opdrachtnemer spant zich er maximaal voor in dat het Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken-systeem naar behoren en zonder verstoring beschikbaar is en functioneert, en de reactiesnelheid voldoende is om continu met de applicatie te kunnen werken. Het opvragen van pagina's en items in een omgeving via een internetverbinding geschiedt met een voldoende snelheid en voldoende beschikbare bandbreedte, conform de vastgestelde normen in dit hoofdstuk.

3.1. Snelheid

De responstijd van de webapplicatie bedraagt maximaal 200 milliseconden, gemeten als de tijd tussen ontvangst van een geldig verzoek door de webserver en verzending van de bijbehorende respons.

De responstijd van een webpagina bedraagt maximaal 200 milliseconden. Hieronder wordt verstaan: de tijd tussen het moment waarop een gebruiker een pagina opvraagt en het moment waarop de pagina volledig is geladen en visueel bruikbaar is in de browser.

Opdrachtnemer garandeert een minimumaantal gelijktijdige actieve gebruikers van 2500 waarbij het -systeem zonder haperingen, uitval of vertragingen functioneert.

Voor standaard API-verzoeken bedraagt de P95-responstijd maximaal 500 milliseconden en de P99-responstijd maximaal 2.000 milliseconden, gemeten per kalendermaand.

Opdrachtnemer garandeert per credential-set minimaal 300 API-verzoeken per minuut en 50.000 API-verzoeken per kalenderdag, zonder extra kosten, throttling of prestatievermindering.

3.2. Beschikbaarheid

Service window van niet-verstoorde volledig functionele beschikbaarheid van het Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken-systeem (uptime): de applicatie dient 365 dagen per jaar en 24 uur per dag beschikbaar zijn, uitgezonderd downtime vanwege gepland onderhoud en vanwege voor de technische werking en security noodzakelijk ongepland onderhoud.

Gepland onderhoud dient plaats te vinden binnen het tijdvenster tussen 00.00-07.00 CET. Eventuele downtime samenhangend met gepland onderhoud is gemaximeerd op 3 klokuren binnen het onderhoudstijdvenster. Gepland onderhoud vindt niet vaker dan eenmaal per week plaats. Overschrijding van de 3 klokuren gepland onderhoud per week wordt gezien als downtime en heeft invloed op de overeengekomen uptime. Opdrachtgever wordt uiterlijk 72 uur vooraf geïnformeerd indien er sprake is van verminderde/beperkte/geen beschikbaarheid gedurende gepland onderhoud.

Ongepland onderhoud wordt beperkt tot strikt benodigd onderhoud om de veiligheid en technische werking van het Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken-systeem te kunnen garanderen. Ongepland onderhoud wordt terstond aan Opdrachtgever gemeld en toegelicht, en indien mogelijk uitgevoerd binnen de gedefinieerde onderhoudsvensters (00.00-07.00 CET). Opdrachtgever dient hiervoor schriftelijk akkoord te geven.

Updates en upgrades kunnen in productie worden uitgerold en er zijn daarvoor geen service windows nodig (rolling updates), mits de update en/of upgrade niet tot downtime leidt.

In het geval van maatwerk of configuratie van (onderdelen van) de IT-Oplossing voor de Opdrachtgever, wordt

de continuïteit van dit maatwerk en/of configuratie gegarandeerd door Opdrachtnemer in releases, updates en upgrades.
De API is minimaal 99,5% per kalendermaand 24/7 beschikbaar, exclusief aangekondigd onderhoud. Beschikbaarheid betekent dat de API verzoeken succesvol ontvangt, authentiseert, verwerkt en conform documentatie beantwoordt.

Het percentage API-verzoeken dat resulteert in een HTTP 5xx-statuscode (serverfout bij de opdrachtnemer) mag niet hoger zijn dan 0,1% van het totale aantal API-verzoeken per kalendermaand.

Het Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken-systeem is locatieonafhankelijk benaderbaar (wereldwijde benaderbaarheid).

3.3. Compatibiliteit

Het Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken-systeem is volledig compatibel met de meeste regulier beschikbare internetbrowsers, waaronder in elk geval (maar niet uitsluitend) de Microsoft browsers, Firefox, Apple browsers, Chrome en Brave.

Het Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken-systeem is compatibel met de meeste regulier beschikbare devices en hun besturingssystemen, waaronder desktop PC's, laptops en Tablets. Beschikbare devices van de meest voorkomende merken waaronder in elk geval (maar niet uitsluitend) Dell, HP, Microsoft, Apple, Lenovo, Toshiba, Samsung, Asus, Acer worden ondersteund (tot 6 jaar oud).

De IT-Oplossing voldoet aan Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) niveau A en AA (als beschreven in EN 301 549).

De IT-Oplossing ondersteunt gedurende de looptijd van de Overeenkomst clients op alle door <Microsoft> ondersteunde operating systemen <die mainstream support hebben>.

De IT-Oplossing moet compatible zijn en werken op minimaal de één na laatste major-release (n-1) van de 5 meest gangbare internet browsers, als gepubliceerd op statcounter.com (browser marketshare worldwide, van de laatste 12 maanden) en op alle versies daarvan die nog steeds ondersteund worden en secure zijn conform de opgaaf van de leverancier van de browser gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

3.4. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Prestatie

De beschikbaarheid/uptime is een van de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) en wordt gemeten volgens onderstaande tabel.

KPI	Omschrijving	KPI Prestatie
Uptime	99,5% van de sevice window / op maandbasis	100% van de overeengekomen norm
Responsetijd	200 milliseconden	In 99,5% van de gevallen
Uptime API	99,5% van de service window / op maandbasis	100% van de overeengekomen norm
Responsetijd API	P95: 500 milliseconden P99: 2000 milliseconden	In 99,5% van de gevallen
Notificatie 3 dagen voor Gepland onder-houd		

4. Flexibiliteit van de applicatie/dienst

Opdrachtgever wil indien nodig in de gelegenheid zijn om meer gebruikers of assets toe te kunnen voegen (afhankelijk van het licentiemodel van Opdrachtnemer), een en ander conform hetgeen via het Prijzenblad is overeengekomen t.a.v. het licentiemodel dat Opdrachtnemer hanteert.

4.1. Testmogelijkheden

Opdrachtgever heeft de beschikking over een (of meer) (separate) omgeving(en) en tooling om te kunnen testen. De gebruikerscapaciteit van deze omgeving mag beperkt zijn tot 100 gelijktijdige gebruikers.

4.2. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Flexibiliteit

KPI	Norm / Service Level
Uptime Testomgeving	95% van de service window / op maandbasis.

5. (Leveranciers)Support

Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.

Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bevestigd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld volgens de opgenomen schema's in 5.1 en 5.2.

Vanuit Opdrachtgever zijn de volgende rollen bevoegd een melding te maken bij Opdrachtnemer:
- Functioneel beheerders
- Technische beheerders
- Contract managers

5.1. Support typering

Ten aanzien van de ondersteuning worden de volgende supporttypen (waaronder, maar niet beperkt tot) en prioriteitsbepalingen gehanteerd:

Prioriteit	Type support	Omschrijving
1	Storingen, incidenten, calamiteiten	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem) als gevolg van een incident bij opdrachtnemer of een calamiteit.
2	Storingen, incidenten, calamiteiten	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).
3	Storingen, bugs, klachten	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem) of een klacht naar aanleiding van structurele verstoringen.
4	Vraag, verzoek, change	Gebruikers/ beheerdersvraag.

5.2. Support reactie- en oplostijden

Opdrachtnemer is binnen kantoortijden van Opdrachtgever bereikbaar voor Support (09.00-17.00 CET) meldingen van Opdrachtgever via email […] en telefonisch […]. Buiten kantoortijden is een noodnummer bereikbaar ingeval van een Prio 1 incident. Voor meldingen buiten kantooruren onder prioriteit 2 tot en met 4 gelden de reguliere reactietijden vanaf de volgende werkdag.

Prioriteit	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur
2	1 uur (Op werkdagen tussen 9.00 en 18.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
3	24 uur (Op werkdagen tussen 9.00 en 18.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing binnen 3 werkdagen
4	24 uur (Op werkdagen tussen 9.00 en 18.00)	Oplossing binnen 3 werkdagen

Ingeval van storingen of issues zorgt Opdrachtnemer voor bij de Prioriteit passende wijze en frequentie van communicatie naar Opdrachtgever, waarbij in elk geval de aard van het issue, een verwachting t.a.v. de oplostijd, voortgang en overige relevante zaken worden gemeld.

Bij storingen die ook van invloed zijn op één of meerdere API verbindingen, worden niet-afgeleverde berichten minimaal 72 uur bewaard in een retry-wachtrij. Opdrachtnemer voert gedurende deze periode automatische herleveringspogingen uit conform een vastgelegd schema.

5.3. RTO/RPO

RTO: 48 uur
RPO: 24 uur

5.4. Backup

Het Backup schema dient minimaal aan te sluiten op de te behalen RTO/RPO objectives.

Een backup dient binnen het tijdvenster 00.00-07.00 CET plaats te vinden.

Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een volledige backup test uit, en rapporteert aan Opdrachtgever hierover.

Opdrachtnemer bewaart alle API-transactielogs minimaal 30 kalenderdagen. Bij incidenten stelt opdrachtnemer deze logs op verzoek binnen één werkdag beschikbaar, voor zover toegestaan onder toepasselijke wet- en regelgeving.

5.5. Restore

Op verzoek van Opdrachtgever wordt een backup teruggezet. Doorlooptijd van een restore na een verzoek daartoe is 48 uur.

Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een restore test uit, en rapporteert aan Opdrachtgever hierover.

5.6. Beheer

Change Management: Opdrachtnemer communiceert deze in elk geval uiterlijk 72 uur voorafgaand.
Release Management:
- Releases zijn tijdig bekend gemaakt via roadmap/releaseplanning (minimaal 2 maanden vooraf aankondiging)
- Documentatie en informatie wordt tijdig en volledig aangeleverd (minimaal 1 maand vooraf documentatie)
- Opdrachtgever krijgt gelegenheid vóór livegang minimaal 7 dagen te testen
- Opdrachtgever heeft het recht de release niet door te voeren.

Wijzigingen aan de API (zoals datastructuren, authenticatie, endpoints of IP-adressen) worden minimaal 30 kalenderdagen vooraf schriftelijk en met bijgewerkte documentatie aangekondigd. Breaking changes worden pas na deze termijn in productie doorgevoerd.

Opdrachtnemer ondersteunt mislukte of oudere API-versies tot minimaal 2 maanden na introductie van een nieuwe hoofdfunctie of -versie.

5.7. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Leverancierssupport

KPI	Norm / Service Level
Uptime	99,5% van de service window / op maandbasis.
Responsetijd en reactietijd ondersteuning Prio 1	90% binnen tijdsbestek zoals vastgelegd in 5.2 na melding
Responstijd Prio 2	90% binnen tijdsbestek zoals vastgelegd in 5.2 na melding
Responstijd Prio 3	90% binnen tijdsbestek zoals vastgelegd in 5.2 na melding
Responstijd Prio 4	90% binnen tijdsbestek zoals vastgelegd in 5.2 na melding

6. Leverancierssprestatie

6.1. Certificering

Opdrachtnemer beschikt over de in het SURF-normenkader, STITCH, de overeenkomst en/of de aanbestedingsdocumentatie genoemde certificeringen en verklaringen. Opdrachtnemer zal deze in de afgesproken frequentie proactief aanleveren bij Opdrachtgever. Ingeval van verlies van een certificering informeert Opdrachtnemer terstond Opdrachtgever.

Dit betreft:

- ISO 9001 of gelijkwaardig
- ISO 27001 of gelijkwaardig
- Pen test rapportage
- ISAE 3402 Type II-rapport

6.2. Rapportages

Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal binnen tien werkdagen na het einde van het kwartaal aan Opdrachtgever over de dienstverlening en deze SLA.

Het format van de rapportage is telkens gelijk. De rapportageformaten zullen vooraf met de Opdrachtgever worden overeengekomen.

Gerapporteerd wordt in elk geval, maar niet uitsluitend, over:

- Uptime, en % uptime
- Responstijden applicatie
- Aantal Incidenten/storingen
- Afhandeling incidenten en storingen inclusief reactie- en oplostijden.
- Oplostijden binnen SLA ja/nee
- Aantal escalaties
- Afhandeling incidenten en storingen inclusief reactie- en oplostijden.
- Aantal klachten en de afhandeling daarvan
- Afhandeling incidenten en storingen inclusief reactie- en oplostijden.
- Update, Onderhoud, Patch, Release informatie

6.3. Data Retentie

Opdrachtnemer zal alle gegevens van Opdrachtgever binnen 30 dagen na afloop van het contract teruggeven, of eerder per overeenkomst tussen de partijen. Na teruggave van de gegevens en na akkoord van de Opdrachtgever zullen alle eerder genoemde gegevens op de systemen van Opdrachtnemer verwijderd worden.

De teruggave van gegevens zal geschieden op een manier en in een formaat zoals gespecificeerd door de Opdrachtgever.

Hierop aanvullend dient opdrachtnemer tijdig te voldoen aan de werkwijze en richtlijnen voor wat betreft de exit zoals ook gespecificeerd in de overeenkomst en/of aanbestedingsdocumentatie.

6.4. Communicatie en overleg

Op basis van onderstaande frequentie vinden volgende overleggen plaats:

a) Op basis […] wordt een strategisch overleg gehouden om de langetermijn roadmap (1-2 jaar vooruit), de beveiligingsroadmap, strategische ontwikkelingen, status en verlenging van de Overeenkomst te bespreken.
b) Er wordt […] keer per jaar een tactisch overleg gehouden om de kwaliteit van de geleverde services, mogelijke serviceverbeteringen, ontwikkelingen op het gebied van beveiliging (incl. certificeringen), geïdentificeerde risico's en risicomanagement te bespreken. Tijdshorizon ca. 6 maanden.
c) Minimaal […] keer per jaar vindt een operationeel overleg plaats tussen de contactpersoon van de Opdrachtgever en de Servicemanager van de Opdrachtnemer. Bespreken van analyse van en verbeteringen in het incident- en wijzigingsproces, beveiligingsincidenten, incidenten die niet binnen SLA zijn opgelost, geplande projecten of wijzigingen.

De frequentie van deze bijeenkomsten kan in onderling overleg tussen Partijen worden aangepast.

Het volgende escalatieschema wordt gehanteerd.

Niveau	Rol Tilburg University	Rol [leverancier]
Strategisch	Directeur […]	Directie […]
Tactisch	Manager […]	Manager Operation Services […]
Tactisch	Contractmanager […]	Service Manager […]
Operationeel	Afdelingshoofd	Accountmanager
Operationeel	Functioneel Beheerder […]	ServiceDesk […]

6.5. Roadmap

Opdrachtnemer beschikt over een Meerjaren roadmap voor de (door-)ontwikkeling van Software voor Management & Beveiliging Digitale Toetswerkplekken-systeem. Elke actualisatie van de Roadmap wordt aan Opdrachtgever toegestuurd. De roadmap wordt geagendeerd voor het Strategisch/Tactisch overleg.

6.6. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) Onderdeel Leverancierssprestatie

KPI	Norm / Service Level
Rapportages op tijd geleverd	75% binnen 10 werkdagen na einde kwartaal

7. Overige afspraken

7.1. Totaaloverzicht Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)

KPI	Norm / Service Level
Uptime	99,5% van de service window / op maandbasis
Responsetijd	200 milliseconden in 99,5% van de gevallen
Uptime API	99,5% van de service window / op maandbasis
Responsetijden API	P95: 500 milliseconden P99: 2000 milliseconden
Notificatie 3 dagen voor Gepland onderhoud	
Responsetijd en reactietijd ondersteuning Prio 1	90% binnen tijdsbestek zoals vastgelegd in 5.2 na melding
Responstijd Prio 2	90% binnen tijdsbestek zoals vastgelegd in 5.2 na melding
Responstijd Prio 3	90% binnen tijdsbestek zoals vastgelegd in 5.2 na melding
Responstijd Prio 4	90% binnen tijdsbestek zoals vastgelegd in 5.2 na melding
Rapportages op tijd geleverd	75% binnen 10 werkdagen na einde kwartaal

7.2. Malus

De KPI-prestaties zullen elk kwartaal worden beoordeeld aan de hand van de rapportages zoals gedefinieerd in paragraaf 6.2. Wanneer er uit de kwartaalrapportage blijkt dat één of meerdere KPI's herhaaldelijk niet zijn behaald zal Opdrachtnemer een verbeterplan opstellen om te voorkomen dat de KPI weer onder het niveau zakt. Indien het verbeterplan het beoogde resultaat niet behaald, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid, een bedrag van
€ 24.000 in mindering te laten brengen op de eerstvolgende factuur voor kalendermaand dat de KPI Uptime, Responsetijd, Uptime API, Responsetijden API, Responsetijd Prio 1 t/m 4 niet is behaald. Indien de KPI een

derde keer onder het afgesproken niveau zakt heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

8. Ondertekening

Opdrachtgever

Naam .....

Functie .....

Plaats .....

Datum .....

Handtekening

.....

Opdrachtnemer

Naam .....

Functie .....

Plaats .....

Datum .....

Handtekening

.....