

Bijlage 19

Service Level Agreement IDMA

tussen
Gemeente Amsterdam
en
<<naam leverancier>>

Opdrachtgever:	Verkeer & Openbare Ruimte Gemeente Amsterdam
Contractnummer:	AI 2021-0047
Versie:	1.1 met revisies uit Nvl 1 en 2
Datum:	13-09-2021

Inhoudsopgave

1	Over dit document.....	3
2	Definities	4
3	Algemeen	5
3.1	Doel.....	5
3.2	Bereik	5
3.3	Beheer SLA.....	6
3.4	Looptijd	6
3.5	Contactgegevens	6
4	Prioriteitsniveaus	7
5	Service Levels en KPI's	8
5.1	Inleiding.....	8
5.2	Bereikbaarheid dienstverlening.....	8
5.3	Incident management.....	8
5.4	Betrouwbaarheid	9
5.5	Change Management (wijzigingsverzoeken).....	9
5.6	Informatiebeveiliging.....	10
6	Beschikbaarheid.....	11
7	Bewaking van beschikbaarheid.....	12
8	Onderhoud, Updates en Upgrades.....	13
9	Ondersteuning door Leverancier	14
10	Service Management Rapportage.....	15
10.1	Uitgangspunten en meetcriteria rapportage	15
10.2	Frequentie en Onderwerpen	15
10.3	Inhoud	15
11	Boetes	18
	Akkoordverklaring.....	19

1 Over dit document

Deze Service Level Agreement (SLA) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Overeenkomst betreffende het leveren van de ICT Prestatie welke is afgesloten tussen de Opdrachtgever en Leverancier.

2 Definities

In aanvulling en/of afwijking op de definities zoals gebruikt in de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden en het Programma van Eisen, worden in deze SLA de volgende definities gebruikt:

Daadwerkelijke Beschikbaarheid	De daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie
Doorlooptijd	De periode tussen het moment waarop een verzoek tot wijziging wordt aangemeld door Opdrachtgever en het moment waarop de wijziging is uitgevoerd door Leverancier.
Functionaliteit	Specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de ICT Prestatie mogelijk maken.
Helpdesk	De servicedesk van Leverancier, die Opdrachtgever onder andere kan benaderen voor vragen omtrent de ICT Prestatie en het melden van Incidenten.
Service Management Rapportage	De door Leverancier aan Opdrachtgever te verstrekken rapportage, welke als doel heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
Tactisch Overleg	Een met regelmaat te organiseren overleg tussen Leverancier en Opdrachtgever over de voortgang van de samenwerking en de levering van de ICT Prestatie.

3 Algemeen

3.1 Doel

Ten behoeve van de ICT Prestatie volgens de overeengekomen Overeenkomst met referentie <<nummer>>, (getekend d.d. <<datum>>) zijn de daarmee samenhangende Service Levels vastgesteld. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen aan de hand van deze Service Levels. De dienstverlening heeft betrekking op alle onderdelen van de ICT Prestatie, waaronder de koppelingen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

Om inzichtelijk te maken of Leverancier ook daadwerkelijk de dienstverlening levert zoals afgesproken volgens het afgesproken Service Level, zijn in de Service Levels KPI's (Key Performance Indicators) opgenomen waarmee gemeten kan worden. Middels deze metingen waarover elk kwartaal een Service Management Rapportage bij Opdrachtgever wordt aangeleverd, ontstaat inzicht in de performance over de betreffende periode, worden trendanalyses mogelijk en kunnen mogelijke knelpunten in de dienstverlening worden herleid.

Om bovenstaand mechanisme werkend te krijgen is deze SLA opgesteld. Het doel van deze SLA is om vast te leggen wat de Service Levels en bijbehorende KPI's zijn en de wijze waarop hierover gerapporteerd wordt.

3.2 Bereik

Deze SLA is van toepassing op alle diensten die geleverd worden op grond van de Overeenkomst <<naam en referentie contract>>. Deze diensten (of dienstverlening) bestaan op hoofdlijnen uit de volgende componenten:

- <<Component 1: Applicatie beheer IDMA>>
- <<Component 2: Software en licenties van derden>>
- <<Component 3: Dienstverlening>>
- <<Component 4: aanvullen>>

Deze SLA ziet onder andere, maar niet uitsluitend, toe op de volgende supportwerkzaamheden van Leverancier:

- het plegen van (periodiek) Onderhoud;
- het herstellen van Incidenten;
- het bewaken van Gewenste Beschikbaarheid;
- het leveren van Ondersteuning.
- <<eventueel aanvullen>>

Naast deze supportwerkzaamheden kan Leverancier andere werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden zullen alleen apart in rekening worden gebracht als Leverancier vooraf opgaaf van kosten heeft overgelegd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever deze kosten schriftelijk heeft geaccordeerd.

3.3 Beheer SLA

Onder het beheer van de SLA wordt verstaan:

- versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- rapportage over de bruikbaarheid van de SLA;
- organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over de SLA, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit;
- voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in de SLA.

3.4 Looptijd

De looptijd van de SLA is gelijk aan de Overeenkomst. De SLA dient jaarlijks in het Tactisch Overleg geagendeerd te worden (zie het Document Afspraken en Procedures voor de overlegvormen). De SLA eindigt op het moment dat de Overeenkomst eindigt (ongeacht de reden daarvoor) en eventueel vooruitbetaalde vergoedingen voor de SLA worden dan gerestitueerd.

3.5 Contactgegevens

Voor het melden van Incidenten en het doorgeven van wijzigingsverzoeken, maken Opdrachtgever en Leverancier gebruik van de contactgegevens zoals opgenomen in het DAP.

4 Prioriteitsniveaus

Bij het melden van Incidenten en Changes door Opdrachtgever aan Leverancier, wordt het in het DAP genoemde schema gevolgd. De gegevens die dienen te worden doorgegeven staan in het DAP.

Incidenten, beveiligingsincidenten, (urgente) Changes worden ingedeeld in de volgende urgentieniveaus:

Urgentieniveau	Omschrijving
Kritiek	De ICT Prestatie functioneert niet of gedeeltelijk waardoor ernstig functieverlies optreedt, of beveiligingsincidenten. Deze Incidenten komen in de Service Management rapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheidpercentage. Urgente Changes: inzet is zo spoedig mogelijk vereist om een ernstige verstoring of een direct dreigend gevaar met betrekking tot de continuïteit van de ICT prestatie te verhelpen of af te wenden.
Hoog	Gebruikers zijn belemmerd in het werk door sterk haperende of onvoldoende goed functionerende onderdelen van de ICT Prestatie Niet-standaard Changes die complex en omvangrijk zijn en/of een (beperkte) impact hebben op de gebruikers. Standaard Changes die niet complex of omvangrijk zijn, maar die wel een impact hebben op de gebruikers.
Midden	Er treedt ongemak op in het gebruik van de ICT Prestatie Standaard Changes en relatief eenvoudige Changes van weinig omvang, die weinig of geen impact hebben op de gebruikers.
Laag	Vragen, opmerkingen of cosmetische fouten

In het volgende hoofdstuk wordt de garantie van Leverancier weergegeven bij onder andere het omgaan met Incidenten en wijzigingsverzoeken, per urgentieniveau.

5 Service Levels en KPI's

5.1 Inleiding

De kwaliteit van de uit de ICT prestatie voortvloeiende dienstverlening, wordt middels deze Service Level Agreement vastgelegd en overeengekomen. In navolgende paragrafen worden deze weergegeven. Tevens worden de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) benoemd die het mogelijk maken de kwaliteit van de dienstverlening te toetsen aan de vastgestelde en overeengekomen normen.

5.2 Bereikbaarheid dienstverlening

Serviceperiode	Omschrijving
1	24 uur per dag, 7 dagen per week
2	Werkdagen, tussen 09:00 en 17:00 uur

Leverancier beschikt over een 24/7 telefonisch en per e-mail bereikbare Helpdesk voor kunnen melden van Incidenten en beveiligingsincidenten. De Helpdesk van Leverancier is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar voor Ondersteuning en Serviceverzoeken.

<<Bereikbaarheid dienstverlening invullen>>

5.3 Incident management

Urgentieniveau	Serviceperiode	Reactietijd (in service-uren)	
Kritiek	1	4 uur	KPI
Hoog	2	4 uur	KPI
Midden	2	8 uur	KPI
Laag	2	8 uur	KPI

De reactietijden gelden enkel tijdens de service-uren

Leverancier neemt pro-actief het initiatief voor herstel bij Incidenten en Problems. In het geval van een Kritiek incident, een beveiligingsincident of een Problem stelt de leverancier een Root Cause Analysis (RCA) op.

Leverancier informeert de Servicedesk VOR-IN binnen de reactietijd per e-mail met daarin de volgende informatie:

- het interne incidentnummer;
- titel van het incident met daarin systeemonderdeel en gebeurtenis;
- het urgentieniveau van het Incident;
- beschrijving van het Incident;
- melder van het Incident;
- indien bekend: de verwachte Hersteltijd, oorzaak en de oplossing van het Incident.

Tevens kunnen de Helpdesk en de Servicedesk VOR-IN een passend tijdsinterval afspreken waarbinnen de Servicedesk VOR-IN door de Helpdesk wordt geïnformeerd over de voortgang van de oplossing.

Urgentieniveau	Serviceperiode	Hersteltijd (in service-uren)	
Kritiek	1	8 uur	KPI
Hoog	2	16 uur	KPI
Midden	2	40 uur	KPI
Laag	2	40 uur	KPI

De hersteltijden vangen aan op het moment van reageren, uiterlijk op de uiterste reactietijd. De hersteltijden gelden enkel tijdens de service-uren. Over de hersteltijd van een incident met een urgentieniveau "Laag" kunnen Leverancier en Opdrachtgever andere afspraken maken.

Leverancier informeert de Servicedesk VOR-IN binnen de hersteltijd per e-mail met daarin de volgende informatie:

- het interne incidentnummer;
- titel van het incident met daarin systeemonderdeel en gebeurtenis;
- het urgentieniveau van het Incident;
- de hersteltijd van het Incident;
- de oorzaak van het Incident;
- de oplossing van het Incident.

Leverancier kan binnen de hersteltijd eerst een work-around implementeren. Een work-around is geen definitieve oplossing, de Leverancier maakt vervolgafspraken met Opdrachtgever over de definitieve oplossing.

5.4 Betrouwbaarheid

Leverancier garandeert dat de IDMA een hoge Betrouwbaarheid kent.

Per kalenderjaar zijn er niet meer dan twee Incidenten met een Urgentieniveau Kritiek waarbij de oorzaak ligt in de ICT Prestatie. Indien dit aantal wordt overschreden, is een boete van toepassing, zie hoofdstuk 11.

5.5 Change Management (wijzigingsverzoeken)

Urgentieniveau	Reactietijd	Doorlooptijd
Kritiek	<<invullen>>	<<invullen>>
Hoog	<<invullen>>	<<invullen>>
Midden	<<invullen>>	<<invullen>>
Laag	<<invullen>>	<<invullen>>

- Leverancier draag zorgt voor releasemanagement. Dit houdt in dat Changes zo mogelijk worden gecombineerd om de impact op de operatie zoveel mogelijk te beperken. Daartoe stelt Leverancier een releasekalender op voor de komende 12 maanden, met minimaal: (periodieke) Updates van de Applicatie;
- Voorziene aanpassingen aan- danwel toevoeging van koppelingen;
- Updates aan licenties en noodzakelijke software derden.

5.6 Informatiebeveiliging

Urgentieniveau	Norm
Aanmelding datalek	48 uur
Schriftelijk alle informatie verstrekken m.b.t. wetgeving	Per direct, uiterlijk 7 dagen
Rapportage opzet en werking maatregelen en procedures informatiebeveiliging	Jaarlijks
Uitvoeren pen- en hacktest	Jaarlijks

6 Beschikbaarheid

Leverancier garandeert om vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar de IDMA ten minste 99 % van die tijd per kalenderjaar beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.

Beschikbaar wil zeggen dat de applicatie door Opdrachtgever benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbindingen en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf **en onderhoud door Opdrachtgever, zoals OS-patches.**

De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks door Leverancier als volgt berekend:

$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$

- "DB" = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;
"GB" = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;
"G" = Het aantal minuten dat de dienst niet beschikbaar is.

Onbeschikbaarheid ontstaan door overmacht wordt niet aangemerkt als G in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.

Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, ziekte van personeel, stakingen, toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daden van toeleveranciers of door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.

- Het niet verwerken van ontvangen data tot gewenste Beelden leidt tot onbeschikbaarheid;
- Het disfunctioneren van de gebruikersinterface waardoor gebruikers geen gebruik kunnen maken van de applicatie, leidt tot onbeschikbaarheid;
- Het niet beschikbaar zijn van de applicatie door het uitvoeren van onderhoud (zoals patches, Updates, Upgrades) valt onder onbeschikbaarheid.
- Elke andere kritieke verstoring, waarbij er sprake is van ernstig functieverlies, leidt tot onbeschikbaarheid.

7 Bewaking van beschikbaarheid

Leverancier zal ten behoeve van het vaststellen of de in hoofdstuk 6 (Beschikbaarheid) toegezegde Gewenste Beschikbaarheid nageleefd wordt:

- <<invullen op welke wijze de beschikbaarheid wordt geregistreerd>>

Op verzoek van Opdrachtgever over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een melding over onbeschikbaarheid van een ICT Prestatie, zal Leverancier reageren conform de Reactietijden als genoemd in paragraaf 5.3 (Incident management).

Leverancier garandeert, los van de gestelde eisen aan Reactie- en Hersteltijden, een Hersteltijd van niet meer dan <<invullen>> uur voor het opheffen van onbeschikbaarheid.

8 Onderhoud, Updates en Upgrades

Leverancier staat het vrij om innovaties, Updates of Upgrades aan de ICT prestatie door te voeren zolang de kwaliteit van overeengekomen functionaliteiten gewaarborgd blijft. Leverancier zal de Opdrachtgever tijdig informeren over innovaties, Updates of Upgrades in relatie tot de ICT prestatie. Het vervangen van functionaliteiten die inspanning van Opdrachtgever vergen, worden minimaal <<invullen>> maanden van tevoren aangekondigd.

Conform en in aanvulling op artikel 8 (Onderhoud en ondersteuning) van de Algemene Inkoopvoorwaarden (GIBIT) omvat Onderhoud de volgende diensten:

- Correctief Onderhoud;
- Preventief Onderhoud;
- Innovatief Onderhoud;
- Gebruikersondersteuning.

<<Aanvullen>>

Het moment van het verrichten van Onderhoud wordt in onderling overleg bepaald. Uitgangspunt is daarbij dat Onderhoud op zodanige wijze plaatsvindt dat dit minst verstorend is voor Opdrachtgever, namelijk op werkdagen tussen 10:00 en 15:00 uur, na instemming van Opdrachtgever én mits er op dat moment geen bezwaren zijn vanuit de operatie (verkeersleiding).

Het is mogelijk dat Opdrachtgever op termijn andere service windows vaststelt. Opdrachtgever en Leverancier treden dan in overleg over de consequenties.

Leverancier zal Opdrachtgever minimaal 2 werkdagen van tevoren op de hoogte stellen van Onderhoud, 5 werkdagen bij Niet-standaard Changes. Onderhoud zal de verplichtingen uit hoofdstukken 4, 5, 6 en 7 niet aantasten.

9 Ondersteuning door Leverancier

Leverancier zal een hoog niveau van ondersteuning bieden aan Opdrachtgever met betrekking tot het beheer en gebruik van de ICT Prestatie, en technische en praktische vragen over de ICT Prestatie. Deze ondersteuning bestaat uit <<invullen>> en andere werkzaamheden die naar het oordeel van Opdrachtgever ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.

De contactgegevens van de Helpdesk van Leverancier zijn opgenomen in het DAP.

10 Service Management Rapportage

10.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage

Uitgangspunten van de rapportage:

- De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
- In deze rapportage moeten de plaatsgevonden Incidenten en metingen (KPI's) zijn opgenomen.
- Leverancier beschikt over meetmethodes waarmee voor elk Service Level met bijbehorende KPI's, wordt aangetoond of de vereiste norm over de betreffende rapportageperiode behaald is;
- Leverancier rapporteert over alle Service Levels alsmede over alle beheerprocessen zoals beschreven in het Document Afspraken en Procedures.

10.2 Frequentie en Onderwerpen

Elk kwartaal zal Leverancier binnen een maand na afloop van het kwartaal de Service Management Rapportage aanleveren aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen periode. In de Service Management Rapportage komen de volgende onderwerpen aan bod:

- a) De Beschikbaarheid van de ICT Prestatie
- b) De Betrouwbaarheid van de ICT Prestatie
- c) Aantal gesignaleerde, gemelde, afgehandelde en openstaande Incidenten naar Urgentieniveau
- d) Geleverde reactie- en hersteltijden naar Urgentieniveau
- e) Beveiligingsincidenten
- f) Uitgevoerd onderhoud, waaronder
 - Monitoren van de applicatie, resources, beschikbaarheid van databronnen, verbindingen met ESB, gekoppelde systemen en displays
 - Uitgevoerde Updates, patches, bugfixes
 - Uitgevoerde Upgrades
 - Configuratie wijzigingen
- g) Ondersteuning
- h) Serviceverzoeken
- i) Geplande Changes (releasemanagement)
- j) Financiën

10.3 Inhoud

Een toelichting op de inhoud van de rapportage is als volgt:

De Beschikbaarheid van de ICT Prestatie

Een overzicht van de totale beschikbaarheid. Indien de gemeten beschikbaarheid onder het overeengekomen niveau is gekomen wordt tevens een analyse van de oorzaak gegeven en een overzicht van de maatregelen welke getroffen worden om tot het beschikbaarheidsniveau van de dienstverlening te komen.

De Betrouwbaarheid van de ICT Prestatie

Een overzicht van het aantal Incidenten met een Urgentieniveau Kritiek waarbij de oorzaak ligt in de ICT Prestatie, per kalenderjaar. Indien er meer dan aantal van 2 wordt overschreven, is een boete van toepassing.

Aantal gesignaleerde, gemelde, afgehandelde en openstaande Incidenten naar Urgentieniveau

Een overzicht van door Leverancier gesignaleerde, door Opdrachtgever gemelde, afgehandelde en openstaande incidenten in de afgelopen periode, verdeeld naar Urgentieniveau en nadere categorisering (Incident, Problem, Beveiligingsincident) . Bij het overzicht wordt een toelichting gegeven op de incidenten met Urgentieniveau Kritiek. Hiervan wordt een Root Cause Analysis (RCA) bijgevoegd. Incidenten die als Problem zijn gecategoriseerd worden als zodanig aangeduid en voorzien zodra mogelijk van een RCA en verwachte oplosdatum.

Geleverde reactie- en hersteltijden naar Urgentieniveau

Een overzicht van de geleverde reactie- en hersteltijden, gecategoriseerd naar Urgentieniveau. Zowel in de afgelopen periode als de overige periodes tot 1 jaar geleden. Indien de gemeten reactie- en hersteltijden onder het overeengekomen niveau is gekomen wordt tevens een analyse van de oorzaak gegeven en een overzicht van de maatregelen welke getroffen worden om tot het beschikbaarheidsniveau van de dienstverlening te komen.

Beveiligingsincidenten

Een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde Incidenten of Problems (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossing voor de Incidenten of Problems en analyse van de oorzaak. De beveiligingsincidenten zelf zijn verwerkt in het overzicht incidenten en zijn te herkennen middels Incidenten gecategoriseerd als Beveiligingsincident.

Uitgevoerd onderhoud

Hieronder wordt in ieder geval gerapporteerd over het volgende:

a) Monitoren van de applicatie, resources, beschikbaarheid van databronnen, verbindingen met ESB, gekoppelde systemen en displays

Deze rapportage bevat een overzicht van trends in de beschikbaarheid en het gebruik van capaciteit van componenten in de ICT-infrastructuur en mogelijke knelpunten daarin. Indien de gemeten waarden duiden op een potentieel risico, wordt tevens een analyse van de situatie opgenomen op basis waarvan gerichte verbeteringen zijn door te voeren.

b) Uitgevoerde Updates, patches, bugfixes

Een overzicht van uitgevoerde Updates, patches en bugfixes in de afgelopen periode, inclusief doorlooptijd en status in relatie tot de service levels. Indien er in deze periode Problems zijn ontstaan én opgelost, wordt de Root Cause Analysis (RCA) bijgevoegd.

c) Uitgevoerde Upgrades

Een overzicht van uitgevoerde Upgrades in de afgelopen periode, inclusief doorlooptijd en status in relatie tot de service levels.

d) Configuratie wijzigingen

Wijzigingen doorgevoerd aan de systeem configuratie.

Ondersteuning

Een overzicht van de door de Helpdesk geleverde Ondersteuning.

Serviceverzoeken

Een overzicht van de door de Helpdesk ontvangen, afgehandelde nog en openstaande Serviceverzoeken.

Geplande Changes (releasemanagement)

Releases worden geregistreerd en gepland. De planning is voorzien van een overzicht van de Incidenten en Problems die daarmee worden opgelost. Indien Upgrades zijn voorzien, worden deze in de releasekalender opgenomen.

Financiën

Een overzicht voor het laatste kwartaal, het lopende kalenderjaar en minimaal de vier kwartalen voor het laatste kwartaal van:

- de overeengekomen vergoeding voor Beheer en Onderhoud;
- meerkosten door Serviceverzoeken en overleggen;
- meerkosten door in opdracht verleende Niet-Standaard Changes;
- minderkosten ten gevolge van boetes, inclusief de berekening hiervan;
- gevolgkosten voor Opdrachtgever ten gevolge van het niet nakomen van verplichtingen door Leverancier;
- de totale kosten per kwartaal.

11 Boetes

Leverancier is verplicht de door Opdrachtgever gestelde Service Levels in deze SLA te halen. Het niet behalen van deze Service Levels leidt tot boetes, conform onderstaande tabel.

Service level	Norm	Boete																											
Beschikbaarheid	99%	€ 125 per (deel van een) uur overschrijding van de Norm, met een maximum van € 20.000 per kalenderjaar.																											
Betrouwbaarheid: Kritieke Incidenten	2 maal per kalenderjaar	Voor elk volgende geval boven de Norm stijgt de boete met € 1.000, met een maximum van € 20.000 per kalenderjaar. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aantal</th><th>Boete</th><th>Cumulatief</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1^e maal per jaar</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr> <tr> <td>2^e maal per jaar</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr> <tr> <td>3^e maal per jaar</td><td>€ 1.000</td><td>€ 1.000</td></tr> <tr> <td>4^e maal per jaar</td><td>€ 2.000</td><td>€ 3.000</td></tr> <tr> <td>5^e maal per jaar</td><td>€ 3.000</td><td>€ 6.000</td></tr> <tr> <td>6^e maal per jaar</td><td>€ 4.000</td><td>€ 10.000</td></tr> <tr> <td>7^e maal per jaar</td><td>€ 5.000</td><td>€ 15.000</td></tr> <tr> <td>8^e maal per jaar</td><td>€ 6.000</td><td>€ 20.000 (max)</td></tr> </tbody> </table>	Aantal	Boete	Cumulatief	1 ^e maal per jaar	€ 0	€ 0	2 ^e maal per jaar	€ 0	€ 0	3 ^e maal per jaar	€ 1.000	€ 1.000	4 ^e maal per jaar	€ 2.000	€ 3.000	5 ^e maal per jaar	€ 3.000	€ 6.000	6 ^e maal per jaar	€ 4.000	€ 10.000	7 ^e maal per jaar	€ 5.000	€ 15.000	8 ^e maal per jaar	€ 6.000	€ 20.000 (max)
Aantal	Boete	Cumulatief																											
1 ^e maal per jaar	€ 0	€ 0																											
2 ^e maal per jaar	€ 0	€ 0																											
3 ^e maal per jaar	€ 1.000	€ 1.000																											
4 ^e maal per jaar	€ 2.000	€ 3.000																											
5 ^e maal per jaar	€ 3.000	€ 6.000																											
6 ^e maal per jaar	€ 4.000	€ 10.000																											
7 ^e maal per jaar	€ 5.000	€ 15.000																											
8 ^e maal per jaar	€ 6.000	€ 20.000 (max)																											
Reactietijd	Zie paragraaf 5.3	€ 125,- voor elke overschrijding van de Norm, met een maximum van € 20.000 per kalenderjaar.																											
Hersteltijd	Zie paragraaf 5.3	€ 125 per (deel van een) uur overschrijding van de Norm, met een maximum van € 20.000 per kalenderjaar.																											

Het maken van aanspraak op de genoemde boetes doet niet af aan de overige rechten die aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst en de wet toekomen. Opdrachtgever kan naast het vorderen van de boete tevens schadevergoeding vorderen. De boete kan door Leverancier niet worden verrekend en kwalificeert niet als vervangende schadevergoeding. Opdrachtgever kan daarnaast besluiten indien voor de 6e maand op rij één van de Service Levels niet zijn gehaald, de betaling van de maandelijkse kosten op te schorten totdat Leverancier haar processen en procedures zodanig heeft aangepast dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft dat de Leverancier de op hem rustende verplichtingen wel kan nakomen.

Akkoordverklaring

Middels ondertekening verklaren beide partijen deze SLA te hebben gelezen en de afspraken te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen te <<locatie>> en in tweevoud ondertekend,

	Leverancier		Opdrachtgever
Datum		Datum	
Naam		Naam	
Functie		Functie	
Handtekening Leverancier		Handtekening Opdrachtgever	