



Bijlage 10 bij Leidraad Service Level Agreement

tussen

Gemeente Amsterdam

en

[naam Leverancier]

Behorende bij Perceel 2 Meldkamer Applicatie Parkeren

van de Europese openbare Aanbesteding
Cameratoezichtsystemen Parkeervoorzieningen en Meldkamer Applicatie
Parkeren

Opdrachtgever:
Vertegenwoordigd door:
Datum:
Kenmerk:

Gemeente Amsterdam
de heer B.F.M. Rusken, Directeur Parkeren
[datum]
Al2018-0185

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	3
2	Definities	3
3	Algemeen	3
3.1	Doel	3
3.2	Bereik	3
3.3	Looptijd	4
3.4	Contactgegevens en escalatie	4
4	Service Levels en KPI's	4
4.1	Inleiding	4
4.2	KPI: Wijzigingen.....	4
4.3	KPI: Reactietijd en Functiehersteltijden	4
4.4	KPI: Beschikbaarheid	6
4.4.1	Bepaling van Beschikbaarheid	6
4.4.2	Eisen Beschikbaarheid Hardware en Software	7
5	(Sub)Gunningscriterium Duurzaamheid	7
6	Servicemanagement	8
6.1	Algemeen	8
7	Service Management Rapportage (SMR).....	8
7.1	Uitgangspunten en meetcriteria rapportage	8
7.2	Inhoud Service Management Rapportage	9
7.2.1	Vorm en Frequentie Service Management Rapportage	9
7.2.2	Managementsamenvatting ('Stoplichtenrapportage per KPI')	9
7.2.3	Helpdesk.....	9
7.2.4	Storingsrapportage (servicemanagement).....	9
7.2.5	Probleemrapportage.....	10
7.2.6	Change Management Rapportage.....	10
7.2.7	Security Management Rapportage	10
7.2.8	Release Rapportage	10
7.2.9	Licentie Rapportage	11
7.2.10	Beschikbaarheidsrapportage	11
8	Maatregelen: boetes en ontbinding	12
8.1	Opleggen van boetes	12
8.2	Nadere uitwerking van art 8.7 GIBIT: (Gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA	13
8.3	Opschorting betaling	13
9	Akkoordverklaring	13



1 Inleiding

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

De in deze SLA met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben de betekenis zoals bepaald in bijlage [invullen nummer] Begrippen bij de Overeenkomst, dan wel zoals opgenomen in de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam d.d. 27 mei 2020.

3 Algemeen

3.1 Doel

Ten behoeve van de ICT Prestatie volgens de overeengekomen Overeenkomst met referentie (AI2018-0185), (getekend [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 de ICT Prestatie. 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 conform het afgesproken Service Level, zijn in de Service Levels KPI's opgenomen waarmee gemeten kan worden. Middels deze metingen waarover maandelijks een Service Management Rapportage bij Opdrachtgever wordt aangeleverd, ontstaat inzicht in de performance over de afgelopen maand, worden trendanalyses mogelijk en kunnen mogelijke knelpunten in de dienstverlening worden herleid.

Om bovenstaand mechanisme werkend te krijgen is deze SLA opgesteld. Middels deze SLA is Leverancier met Opdrachtgever overeengekomen om de ICT Prestatie tegen de overeengekomen Service Levels te leveren.

Het doel van deze SLA is de vastlegging van de daaruit afgeleide KPI's en de wijze waarop hierover gerapporteerd wordt.

3.2 Bereik

Deze SLA is van toepassing op de ICT Prestatie die is overeengekomen op grond van de Overeenkomst Perceel 2 Meldkamer Applicatie Parkeren, AI2018-0185.

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

- het uitvoeren van (periodiek) Onderhoud; en
- het herstellen van Gebreken en ondersteunen bij het verhelpen van Storingen; en
- het bewaken van de Reactietijd, Functiehersteltijd en Beschikbaarheid; en
- het rapporteren over Service Levels; en
- het leveren van Ondersteuning.



3.3 Looptijd

De looptijd van de SLA komt overeen met die van de Overeenkomst.

3.4 Contactgegevens en escalatie

Zie het DAP voor contactgegevens en het escalatiemodel.

4 Service Levels en KPI's

4.1 Inleiding

Het Service Level van de ICT Prestatie wordt middels deze SLA vastgelegd en overeengekomen. In navolgende paragrafen worden deze weergegeven. Tevens worden de KPI's benoemd die het mogelijk maken de Service Levels te toetsen aan de vastgestelde en overeengekomen normen.

4.2 KPI: Wijzigingen

Wijzigingen	Norm
Doorvoeren verzoeken tot standaard wijzigingen. Dit zijn kleine wijzigingen die minimale impact hebben op de bedrijfsvoering. Dit zijn, maar niet beperkt tot: • aanpassen plattegrond; • muteren gekoppelde apparatuur zoals een PMS, Camera of intercompost.	< 5 werkdagen na schriftelijk verzoek tot standaard wijziging
Niet – standaard wijzigingen die een grote impact hebben op de bedrijfsvoering (bv. renovatie, nieuwe locatie toevoegen) A. Aanleveren offerte inclusief planning B. oplevering	A. < 5 werkdagen na schriftelijk verzoek tot niet-standaard wijziging B. Oplevering conform door Opdrachtgever goedgekeurde planning in overeenstemming met de doorlooptijden in het Programma van Eisen

Tabel 1 KPI Wijzigingen

4.3 KPI: Reactietijd en Functiehersteltijden

Software	Reactietijd
Koppelingen	reactie van een adequate specialist < 2 uur o.b.v. werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 07:00 uur tot 19:00 uur

Tabel 2 KPI Reactietijd



Software	Maximale Functiehersteltijd
Meldkamerapplicatie	< 48 uur Dit betreft het geheel van de server inclusief randapparatuur en de applicatie op de server en de clientapplicaties binnen het Parkeren Netwerk en de ADW omgeving.
Applicatie t.b.v. aansturing Videowall	< 24 uur Dit betreft het geheel van de beeldschermen inclusief randapparatuur en software en de clientapplicaties binnen het Parkeren Netwerk.
Koppelingen	Nader te bepalen De maximale Functiehersteltijd kan pas worden bepaald na afstemming met derde partijen en zal gelijk zijn aan overeengekomen maximale Functiehersteltijd in SLA's met Skidata (Intercomserver en PMS) en IP Parking (PMS).

Tabel 3 KPI Functiehersteltijd Software

Hardware	Maximale Functiehersteltijd
Beeldscherm(en) en randapparatuur t.b.v. aansturing Videowall	< 48 uur
Server (geplaatst bij Motiv)	< 24 uur

Tabel 4 Functiehersteltijd Hardware



4.4 KPI: Beschikbaarheid

Hardware en software	Minimale Beschikbaarheid
Meldkamerapplicatie	Leverancier garandeert vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar een minimaal beschikbaarheidspercentage van 92,5% per maand. Dit betreft het geheel van de server inclusief randapparatuur en de applicatie op de server en de clientapplicaties binnen het Parkeren Netwerk en de ADW omgeving.
Applicatie t.b.v. aansturing videowall	Leverancier garandeert vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar een minimaal beschikbaarheidspercentage van 96% per maand. Dit betreft het geheel van de beeldschermen inclusief randapparatuur en software en de clientapplicaties binnen het Parkeren Netwerk.
Koppelingen	Nader te bepalen Leverancier garandeert vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar een minimaal beschikbaarheidspercentage van 99% per maand, tenzij anders overgekomen in de nog te sluiten service level agreements met derde partijen. Zie Tabel 3 KPI Functiehersteltijd Software.

Tabel 5 Beschikbaarheid

4.4.1 Bepaling van Beschikbaarheid

De Beschikbaarheid wordt per kalendermaand door Leverancier als volgt berekend:

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

"TB" = Totaal beschikbare tijd in uren;

"DB" = Daadwerkelijke Beschikbaarheid (in percentage);

"G" = Het aantal uren dat de Hardware en Software niet beschikbaar is waarvan uitgezonderd Onbeschikbaarheid door overmacht, Storingen en Preventief Onderhoud.

Voor bepalingen betreffende overmacht wordt verwezen naar artikel 16.2 van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam d.d. 27 mei 2020.



De Onbeschikbaarheid door Storingen of schades als gevolg van natuurgeweld, vandalisme, sabotage of ondeskundig handelen van Opdrachtgever worden niet meegerekend bij de bepaling van de Onbeschikbaarheid die de Leverancier is toe te rekenen. Leverancier dient duidelijk te maken waarom een dergelijke Onbeschikbaarheid hem niet is toe te rekenen. Tevens geldt voor Leverancier een inspanningsverplichting om te doen wat in zijn macht ligt om het Gebrek zo snel mogelijk op te lossen.

4.4.2 Eisen Beschikbaarheid Hardware en Software

1. Leverancier verklaart dat Hardware en Software per kalendermaand minimaal conform het in paragraaf 4.4 KPI: Beschikbaarheid vermelde percentage beschikbaar is, waarbij de gerealiseerde Functiehersteltijd als niet beschikbaar wordt meegenomen.
2. De daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt gemeten over 24 uur, 7 dagen per week en wordt per kalendermaand door Leverancier berekend, inclusief de achterliggende berekening en bronbestanden in bewerkbaar formaat (CSV of Excel) op basis van de registratie door Leverancier van tijden waarin Hardware of Software niet beschikbaar is. Zie paragraaf 4.4.1 Bepaling van Beschikbaarheid voor tijden die wel resp. niet meetellen in het bepalen van de daadwerkelijke Beschikbaarheid. Noot: Leverancier informeert Opdrachtgever per statuswijziging van een Gebrek of Storing.
3. Indien uit de berekeningen van de Beschikbaarheid blijkt dat de Leverancier in een kalendermaand niet heeft zorg gedragen voor het minimale niveau van Beschikbaarheid van de Hardware en/of Software zoals beschreven in paragraaf 4.4 KPI: Beschikbaarheid, kan Opdrachtgever een boete opleggen aan Leverancier.
4. De boete wordt per individueel onderdeel (Meldkamerapplicatie, Applicatie t.b.v. aansturing videowall, Koppelingen) berekend welke niet aan de in paragraaf 4.4 KPI: Beschikbaarheid opgenomen eis voor Beschikbaarheid voldoet (zie de formule in paragraaf 4.4.1 Bepaling van Beschikbaarheid).

5 (Sub)Gunningscriterium Duurzaamheid

Leverancier heeft in de Inschrijving aangegeven dat per [invullen datum] conform opgave Inschrijver] de totale vervoersbewegingen binnen de Amsterdamse ring die hij voor de Opdracht maakt gegarandeerd zal worden uitgevoerd met uitstootvrije voertuigen.

Inschrijver toont binnen 1 maand na hiervoor vermelde datum aan dat hieraan is voldaan voor de resterende looptijd van de Overeenkomst. Op verzoek van Opdrachtgever zal hierover in het jaarlijkse overleg rapporteren.



6 Servicemanagement

6.1 Algemeen

Onder servicemanagement wordt in het kader van deze SLA verstaan de taak om waar mogelijk Gebreken te voorkomen of vroegtijdig op te sporen en bij optreden van een Gebrek of Storing deze in behandeling te nemen en binnen de Functiehersteltijden te verhelpen, dan wel coördinatie te voeren met derden om het Gebrek of Storing te laten verhelpen.

Tot servicemanagement behoren verschillende activiteiten. De Leverancier garandeert dat ten minste de volgende activiteiten behoren tot het servicemanagement:

1. Het in behandeling nemen van Gebreken en/of Storingen, zowel telefonisch als via een webapplicatie conform ITIL-richtlijnen.
2. Het leveren van tweede en derdelijns-ondersteuning bij vragen en problemen.
3. Het uitvoeren van probleemmanagement en management van wijzigingen.
4. De registratie van het Gebrek en/of Storing en alle statuswijzigingen hiervan in het systeem van Leverancier.
5. De bevestiging van het Gebrek en/of Storing (via e-mail) met een Reactietijd van max. 2 uur, met vermelding van de datum en het tijdstip van de eerste melding en een uniek nummer.
6. Melding aan relevante onderdelen van de organisatie van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden zoals netwerkbeheer en/of functioneel beheer.
7. Onmiddellijk informeren van Opdrachtgever indien zich onvoorziene ontwikkelingen voordoen bij het verhelpen van het Gebrek en/of Storing waardoor de Functiehersteltijd mogelijk niet gehaald wordt.
8. Het afmelden in het systeem van Leverancier na het verhelpen van het Gebrek en/of Storing en het onmiddellijk informeren van Opdrachtgever van de statuswijziging.
9. Het tijdig uitvoeren van Preventief en Correctief Onderhoud.
10. De coördinatie met de organisatie van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden (zoals stroomvoorziening en netwerkbeheer) en de voortgangsbewaking van de afhandeling van het Gebrek of Storing.
11. De rapportage van Gebreken en Storingen met een formele herstel melding van de servicedesk van de Leverancier aan de Opdrachtgever.
12. Indien een Gebrek of Storing niet correct is afgehandeld, gegeven een tweede vergelijkbare melding van een Gebrek of Storing binnen twee kalenderdagen aan dezelfde Hardware en/of Software (component) wordt de eerste melding als niet afgehandeld beschouwd.

7 Service Management Rapportage (SMR)

7.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage

Eisen aan van de Service Management Rapportage zijn:

- De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de Service Levels zijn behaald.
- In deze rapportage moeten de plaatsgevonden Gebreken, Storingen en metingen (KPI's) zijn opgenomen, zie paragraaf 7.2 Inhoud Service Management Rapportage .



- Leverancier bewaart de voor de SMR achterliggende informatie en meetresultaten gedurende een periode van ten minste 18 maanden na de totstandkoming en zal deze op verzoek van Opdrachtgever per ommekeer ter beschikking stellen.
- Leverancier stelt Opdrachtgever in staat een externe audit uit te laten voeren op de meetresultaten

7.2 Inhoud Service Management Rapportage

De Service Management Rapportage bestaat uit:

- Managementsamenvatting ('Stoplichtenrapportage per KPI');
- Helpdesk; aantal contactmomenten uitgesplitst in informatieverzoeken, aanmelding Gebrek of Storing, aanmelding wijziging, navraag Gebrek, Storing of wijziging;
- Beheerrapportages:
 - o Servicemanagement;;
 - o Problem management;
 - o Change Management;
 - o Security Management;
 - o Release Management;
 - o Licentie (gebruik) Management.
- Beschikbaarheidsrapportage

7.2.1 Vorm en Frequentie Service Management Rapportage

Maandelijks zal Leverancier via e-mail 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 hieronder genoemde onderwerpen aan bod.

7.2.2 Managementsamenvatting ('Stoplichtenrapportage per KPI')

Deze stoplichtenrapportage per KPI zal in gezamenlijk overleg worden samengesteld.

7.2.3 Helpdesk

Deze helpdeskrapportage zal in gezamenlijk overleg worden samengesteld.

7.2.4 Storingsrapportage (servicemanagement)

De storingsrapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten Gebreken en Storingen in de afgelopen periode verdeeld naar categorie, oorzaak en Functiehersteltijd. De Leverancier zorgt ervoor dat, ten tijde van het aanleveren van de SMR, de storingsrapportage van de voorgaande maand volledig is bijgewerkt. De storingsrapportage bestaat uit een uitputtende lijst van alle aangemelde en nog openstaande Gebreken en Storingen waarbij de volgende informatie wordt geleverd:

- Uniek nummer;
- Betrokken component;
- Betrokken Parkeervoorziening;
- Datum en tijd melding;
- Naam melder;



- Datum en tijd Functieherstel;
- Doorlooptijd van de melding;
- Omschrijving Gebrek/Storing;
- Omschrijving oplossing/Workaround;
- Status (indien openstaand);
- Classificatie Storing/Gebrek.

7.2.5 Probleemrapportage

Van regelmatig terugkerende incidenten zal Leverancier een Probleemrapportage opstellen. Deze Probleemrapportage zal in gezamenlijk overleg worden samengesteld.

7.2.6 Change Management Rapportage

De Change Management Rapportage bevat een overzicht van alle onderhanden verzoeken voor wijzigingen en de in de afgelopen periode opgeleverde wijzigingen, met de status, voortgang en eventuele oorzaken van afwijkingen van de planning of het verzoek.

7.2.7 Security Management Rapportage

De Security Management Rapportage bevat een overzicht van de aan informatiebeveiliging gerelateerde incidenten.

In ieder geval worden de volgende incidenten gerapporteerd:

- (Poging tot) ongeautoriseerde toegang tot de MAP;
- Lekken van gegevens van Opdrachtgever;
- Aangetroffen malware.

Per incident wordt ingegaan op de omvang, impact en getroffen maatregel(en).

Detectie van (pogingen tot) oneigenlijk gebruik, oneigenlijk wijzigen van de Hardware en/of Software incl. loggegevens, worden binnen 24 uur gemeld als beveiligingsincident aan de contractmanager van Opdrachtgever incl. alle relevante details om de ernst van de situatie adequaat te beoordelen. Zie ook de eisen in de Verwerkersovereenkomst.

7.2.8 Release Rapportage

De Release Rapportage bevat een overzicht van alle geplande en uitgevoerde Updates en Upgrades.

Hierbij wordt ingegaan op:

- De betrokken componenten;
- Het versienummer van de uitgevoerde Update en/of Upgrade;
- Versienummer;
- Datum beschikbaar komen Update en/of Upgrade;
- Datum uitvoering;
- Opmerkingen.

Indien daarbij onderdelen van de MAP niet meer van Updates en Upgrades kunnen worden voorzien dient dat hier ook vermeld te worden voorzien van relevante data, zoals bijvoorbeeld end-of- life (EOL). Bij de Release Rapportage wordt een volledig overzicht van alle gebruikte versies in de vorm van een excel-bestand bijgevoegd.



7.2.9 Licentie Rapportage

Alle licenties die relevant zijn voor het gebruik en Onderhoud van de Software hiermee worden gerapporteerd. Hierbij wordt per licentie in elk geval ingegaan op:

- Licentiehouder;
- Einddatum;
- Bereik en onderwerp;
- Tot wanneer te verlengen.

7.2.10 Beschikbaarheidsrapportage

De Beschikbaarheid wordt per kalendermaand gerapporteerd per component inclusief de achterliggende berekening en bronbestanden met logging van tijden waarin Hardware en/of Software niet beschikbaar is.

Leverancier rapporteert de Onbeschikbaarheid en splitst dit uit naar oorzaak en of de Onbeschikbaarheid aan Leverancier is toe te rekenen of niet; dit moet – indien nodig- toegelicht worden en van bewijs worden voorzien.



8 Maatregelen: boetes en ontbinding

Leverancier is verplicht de door Opdrachtgever gestelde Service Levels in deze SLA te halen zoals opgenomen in paragrafen 4.2, 4.3 en 4.4. van deze SLA.

Ook dient Leverancier te voldoen aan uitstootvrij vervoer zoals beschreven in hoofdstuk 5.

Indien Leverancier een Service Level of de overeengekomen datum van 100% uitstootvrij vervoer niet haalt, is Opdrachtgever gerechtigd maatregelen te nemen jegens Leverancier conform artikel 8.6 van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam d.d. 27 mei 2020.

De maatregelen zijn:

- Opleggen van boetes
- Nadere uitwerking van art 8.7 van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam d.d. 27 mei 2020: (Gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA
- Opschorting betaling

8.1 Opleggen van boetes

Boetes worden bepaald per individueel onderdeel (Meldkamerapplicatie, Applicatie t.b.v. aansturing videowall en Koppelingen) aan de hand van de gestelde minimale niveaus van Reactietijd, Functiehersteltijden en Beschikbaarheid in respectievelijk de paragrafen 4.3 KPI: Reactietijd en Functiehersteltijden en paragraaf 4.4 KPI: Beschikbaarheid.

In onderstaande tabel is weergegeven welke boete in welke situatie van toepassing is.

KPI	Toepassing	Boete
Wijzigingen	Meldkamerapplicatie	€ 250,- per incident
Reactietijd	Koppeling	€ 250,- per incident
Functiehersteltijd	Meldkamerapplicatie	€ 60,- per incident per uur overschrijding Functiehersteltijd
	Applicatie t.b.v. aansturing videowall	
	Koppelingen	
	Beeldscherm(en) en randapparatuur t.b.v. aansturing videowall	
	Server (geplaatst bij Motiv)	
Beschikbaarheid	Meldkamerapplicatie	€ 500,- per procentpunt onder het vereiste minimale beschikbaarheidspercentage (afronden naar beneden op hele punten)
	Applicatie t.b.v. aansturing videowall	
	Koppelingen	

Tabel 6 Boetes



Indien meerdere onderdelen onafhankelijk van elkaar Onbeschikbaar zijn worden de boetebedragen bij elkaar opgeteld. Indien de Onbeschikbaarheid afhankelijk is van een ander onderdeel in het Cameratoezichtstelsel dan geldt voor het afhankelijke onderdeel geen boete.

- De totale boete voor de Service Levels (excl. Verwerkersovereenkomst) wordt na afloop van elke drie (3) maanden vastgesteld.
- Indien blijkt dat Leverancier in de daarop volgende perioden een prestatie levert hoger dan de overeengekomen Service Levels dan kan Opdrachtgever naar eigen inzicht besluiten om het boetebedrag (deels) kwijt te schelden.
- Het totaal van de op te leggen boetes voor de gezamenlijke Service Levels (excl. Verwerkersovereenkomst en excl. Duurzaamheid: uitstootvrij vervoer) is gemaximeerd tot 100% van de jaarlijkse opdrachtwaarde zijnde de optelsom van de bedragen die Opdrachtgever in het betreffende jaar verschuldigd is aan Leverancier.

Zoals ook bepaald in artikel 8.7 van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam d.d. 27 mei 2020 kan Opdrachtgever naast het vorderen van de boete tevens schadevergoeding vorderen.

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.

De boete kan door Leverancier niet worden verrekend en kwalificeert niet als vervangende schadevergoeding.

Ook kan een boete worden toegekend voor het (Sub)Gunningscriterium Duurzaamheid zie hoofdstuk 5. De boete voor het niet voldoen aan de in de Inschrijving vermelde datum waarop de totale vervoersbewegingen binnen de Amsterdamse ring die hij voor de Opdracht maakt gegarandeerd zal worden uitgevoerd met uitstootvrije voertuigen bedraagt € 25.000.

8.2 Nadere uitwerking van art 8.7 GIBIT: (Gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA

Indien één of meer van de Service Levels uit hoofdstuk 4 niet gehaald worden in 5 maanden binnen een (1) contractjaar is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op een door hem te bepalen datum voortijdig op te zeggen.

8.3 Opschorting betaling

Indien voor de 4e maand op rij één of meer van de Service Levels uit hoofdstuk 4 niet gehaald zijn, is Opdrachtgever gerechtigd de betaling van de periodieke 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.

9 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:	B.F.M Rusken
Functie		Functie:	Directeur Parkeren
Handtekening		Handtekening	
Leverancier		Opdrachtgever	