



Bijlage 9 bij Leidraad Service Level Agreement

tussen

Gemeente Amsterdam

en

[naam Leverancier]

Behorende bij Perceel 1 Cameratoezichtsystemen Parkeervoorzieningen

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: Functiehersteltijd.....	4
4.3	KPI: Beschikbaarheid	4
4.3.1	Bepaling van Beschikbaarheid	5
4.3.2	Eisen Beschikbaarheid individuele Hardware en Software	5
4.4	KPI: As-builtdocumentatie	6
5	(Sub)Gunningscriterium Duurzaamheid	6
6	Servicemanagement	6
6.1	Algemeen	6
6.2	Servicemanagementsysteem.....	7
7	Preventief Onderhoud en Updates	8
8	Service Management Rapportage (SMR).....	8
8.1	Uitgangspunten en meetcriteria rapportage	8
8.2	Inhoud Service Management Rapportage	8
8.2.1	Vorm en Frequentie Service Management Rapportage	8
8.2.2	Managementsamenvatting ('Stoplichtenrapportage per KPI')	9
8.2.3	Helpdesk	9
8.2.4	Storingsrapportage (servicemanagement).....	9
8.2.5	Probleemrapportage.....	9
8.2.6	Change Management Rapportage.....	9
8.2.7	Security Management Rapportage	9
8.2.8	Release Rapportage	10
8.2.9	Licentie Rapportage	10
8.2.10	Preventief Onderhoud Rapportage	10
8.2.11	Wijzigingen installed base	10
8.2.12	Beschikbaarheidsrapportage	11
9	Maatregelen: boetes en ontbinding	11
9.1	Opleggen van boetes	11
9.2	Nadere uitwerking van art 8.7 GIBIT Amsterdam: (Gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA.....	13
9.3	Opschorting betaling	13
10	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 (Al2018-0185), (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 1 Cameratoezichtsystemen Parkeervoorzieningen, Al2018-0185.

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 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 langstlopende Nadere 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: Functiehersteltijd

Hardware en Software	Maximale Functiehersteltijd
Camera's prio hoog	< 48 uur
Camera's prio laag	< 5 werkdagen
Recorders prio hoog	< 24 uur
Recorders prio laag	< 5 werkdagen
Uitkijkvoorziening (inclusief Extenders) prio hoog	< 24 uur
Uitkijkvoorziening (inclusief Extenders) prio laag	< 5 werkdagen

Tabel 1 KPI Functiehersteltijd

De KPI Functiehersteltijd geldt zowel voor de bestaande als door Leverancier te leveren Hardware en Software. De meting van de Functiehersteltijd start op het moment van de inwerkingtreding van de Overeenkomst en vindt dus ook plaats tijdens de Opstartfase. Echter, omdat de Leverancier bestaande Cameratoezichtsystemen in Onderhoud neemt is er geen sprake van een boetebeding gedurende de Opstartfase voor de maximale Functiehersteltijd voor Hardware en Software die niet door Leverancier is geleverd. In de Beheerfase is het boetebeding van toepassing op alle Hardware en Software.

Bij Hardware die ouder is dan 5 jaar bij ingang van de Overeenkomst geldt dat deze direct vervangen moet worden tegen de verrekenprijzen in het Prijzenblad binnen de tijd van de hierboven geëiste Functiehersteltijd. Kosten voor arbeid zijn verrekenbaar.

In geval van Storingen (oorzaken niet verwijtbaar aan Leverancier) in een Cameratoezichtstelsysteem geldt:

- Minimaal 80% van de gevallen < 24 uur Workaround geleverd te rekenen op jaarbasis

4.3 KPI: Beschikbaarheid



Voor elke individuele Camera, Recorder, Uitkijkvoorziening (inclusief Extenders) met prio hoog garandeert Leverancier vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar de onderstaande minimale beschikbaarheidspercentages per kalendermaand:

Hardware en Software	Minimale Beschikbaarheid
Camera's prio hoog	97%
Recorders prio hoog	97%
Uitkijkvoorziening (inclusief Extenders) prio hoog	97%
Camera's prio laag, Recorders prio laag, Uitkijkvoorziening (inclusief Extenders) prio laag	Niet van toepassing

Tabel 2 KPI Beschikbaarheid

De KPI Minimale Beschikbaarheid geldt zowel voor de bestaande als door Leverancier te leveren Hardware en Software. De meting van het beschikbaarheidspercentage start op het moment van de inwerkingtreding van de Overeenkomst en vindt dus ook plaats tijdens de Opstartfase. Echter, omdat de Leverancier bestaande Cameratoezichtsystemen in Onderhoud neemt is er alleen sprake van een boetebeding voor de Beschikbaarheid gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor Hardware en Software die door Leverancier is geleverd.

4.3.1 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 individuele 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 aanrijdingen, 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.

4.3.2 Eisen Beschikbaarheid individuele Hardware en Software

1. Leverancier verklaart dat individuele Hardware en Software per kalendermaand minimaal conform het in paragraaf 4.3 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 in het Servicemanagementsysteem van Leverancier van tijden waarin Hardware of Software niet beschikbaar is. Zie paragraaf 4.3.1 Bepaling van Beschikbaarheid voor tijden die wel resp. niet meetellen in het bepalen van de daadwerkelijke Beschikbaarheid.
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 of Software zoals beschreven in paragraaf 4.3 KPI: Beschikbaarheid, kan Opdrachtgever een boete opleggen aan Leverancier.
4. De boete wordt per individuele component (Camera, Recorder, Uitzichtvoorziening (inclusief Extenders)) berekend welke niet aan de in paragraaf 4.3 KPI: Beschikbaarheid opgenomen eis voor Beschikbaarheid voldoet en geldt alleen voor die componenten die door Leverancier zijn geleverd.

4.4 KPI: As-builtondocumentatie

De As-builtondocumentatie dient bijgewerkt te zijn en beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever binnen een maand na oplevering in 100% van de Aanpassingen.

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 Aanpassingen.



4. De registratie van het Gebrek en/of Storing en alle statuswijzigingen hiervan in het Servicemanagementsysteem.
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 Servicemanagementsysteem na het verhelpen van het Gebrek en/of Storing.
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 herstelmelding van de servicedesk van de Leverancier aan de Opdrachtgever.

6.2 Servicemanagementsysteem

Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een Servicemanagementsysteem beschikbaar waarmee de Opdrachtgever in staat wordt gesteld Gebreken en Storingen te melden, de status van de storingsoplossing te volgen, en Gebreken en Storingen uit het verleden in te zien.

Het Servicemanagementsysteem is beschikbaar als beveiligde webapplicatie (authenticatie en versleuteling van de verbinding via HTTPS met geldig certificaat).

In het Servicemanagementsysteem:

- staan de storingsgegevens gedurende de periode van de (Nadere) Overeenkomst online ter beschikking aan de Opdrachtgever, waarbij voor Opdrachtgever de mogelijkheid moet bestaan om Storingen en Gebreken aan te kunnen melden.
- is ingeregeld dat het moment van Onbeschikbaarheid ingaat op het moment van de melding van een Gebrek en/of Storing door Opdrachtgever.
- is ingeregeld dat de Functiehersteltijd en daarmee Onbeschikbaarheid eindigt op het moment dat de Leverancier het Gebrek en/of Storing heeft verholpen c.q. functieherstel heeft gerealiseerd en hiervan een schriftelijke melding in de Servicemanagementsysteem is gedaan door de Leverancier.
- kan Opdrachtgever de status van meldingen inzake Gebreken en Storingen volgen.

Indien een Gebrek of Storing niet correct is afgehandeld, gegeven een tweede vergelijkbare melding van een Gebrek of Storing binnen twee kalenderdagen aan hetzelfde onderdeel van het Cameratoezichtstelsel, wordt de eerste melding als niet afgehandeld beschouwd.



7 Preventief Onderhoud en Updates

Leverancier dient het Preventief Onderhoud uit te voeren conform de Eisen in paragraaf 11.3 van het PvE met een frequentie van 1 maal per jaar.

Leverancier dient Updates en Upgrades uit te voeren conform paragraaf 2.3 Update- en back-upbeleid van het PvE.

8 Service Management Rapportage (SMR)

8.1 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 8.2 Inhoud Service Management Rapportage .
- Leverancier rapporteert over alle Service Levels alsmede over alle beheerrapportages [en optioneel over beheerprocessen indien beschreven in het Document Afspraken en Procedures]..
- 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 ommegaande ter beschikking stellen.
- Leverancier stelt Opdrachtgever in staat een externe audit uit te laten voeren op de meetresultaten.

8.2 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 Aanpassing, navraag Gebrek, Storing of Aanpassing;
- Beheerrapportages:
 - o Servicemanagement;
 - o Problem management;
 - o Change Management;
 - o Security Management;
 - o Release Management;
 - o Licentie (gebruik) Management;
 - o Preventief Onderhoud;
 - o Wijzigingen installed base.
- Beschikbaarheidsrapportage

8.2.1 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.

8.2.2 Managementsamenvatting ('Stoplichtenrapportage per KPI')

Deze stoplichtenrapportage per KPI zal in gezamenlijk overleg worden samengesteld.

8.2.3 Helpdesk

Deze helpdeskrapportage zal in gezamenlijk overleg worden samengesteld.

8.2.4 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.

8.2.5 Probleemrapportage

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

8.2.6 Change Management Rapportage

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

8.2.7 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 het Cameratoezichtstelsysteem;



- 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 een Cameratoezichtstelsysteem 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.

8.2.8 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 het Cameratoezichtstelsysteem 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.

8.2.9 Licentie Rapportage

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

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

8.2.10 Preventief Onderhoud Rapportage

Leverancier rapporteert per kalendermaand op welke onderdelen van de Cameratoezichtssystemen Preventief Onderhoud is uitgevoerd.

Jaarlijks, bij de rapportage over de 12^e maand, dient de Leverancier een voorstel in voor het uit te voeren Preventief Onderhoud voor het komende jaar.

8.2.11 Wijzigingen installed base

Leverancier rapporteert per kalendermaand over Aanpassingen in de omvang van het areaal.



8.2.12 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.

9 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

9.1 Opleggen van boetes

Boetes worden bepaald per individuele Camera, Recorder, Uitkijkvoorziening (inclusief Extenders) aan de hand van de gestelde minimale niveaus van Beschikbaarheid en Functiehersteltijden in paragraaf 4.2 KPI: Functiehersteltijd en paragraaf 4.3 KPI: Beschikbaarheid.

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

KPI	Toepassing	Boete
Functiehersteltijd	Camera's, Recorders en Uitkijkvoorziening (inclusief Extenders) Uitgezonderd: in Opstartfase indien niet door Leverancier geleverd	€ 40,- per incident per uur overschrijding Functiehersteltijd
Beschikbaarheid	Recorder prio hoog Uitgezonderd: indien niet door Leverancier geleverd	€ 50,- per individuele Recorder per uur
	Uitkijkvoorziening (inclusief Extenders) prio hoog	€ 25,- per individuele Uitkijkvoorziening per uur



	Uitgezonderd: indien niet door Leverancier geleverd	
	(digitale) Camera prio hoog Uitgezonderd: indien niet door Leverancier geleverd	€ 10,- per individuele (digitale) Camera per uur
As-builtondocumentatie	Voor elke dag waarin de As-builtondocumentatie niet up-to-date is	€ 50 per dag

Tabel 3 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. Zie ter illustratie van dit laatste onderstaande situatieschets en boeteberekening.

Voorbeeld boete beschikbaarheidsberekening

In de maand mei zijn een Camera in Parkeervoorziening P5 en de Recorder in de Banne garage gedeeltelijk Onbeschikbaar geweest door een Gebrek. De Camera was hierdoor in totaal 714 uur Beschikbaar. De Recorder was in totaal 711 uur Beschikbaar. Er zijn 8 Camera's verbonden aan de Recorder die zelf geen Gebrek hadden maar niet gebruikt konden worden door het Gebrek in de Recorder.

De duur van de kalendermaand = 31 dagen x 24 uur = 744 uur. Voor beide onderdelen geldt een beschikbaarheid op maandbasis van 97%. 97% van 744 uur = 721 uur.

De Camera overschreed de gestelde maximale Onbeschikbaarheid met $721 - 714$ uur = 7 uur.

De Recorder overschreed de gestelde maximale Onbeschikbaarheid met $721 - 711$ uur = 10 uur.

Het totale boetebedrag voor de maand mei is daarmee: $7 \times \text{Euro } 10 + 10 \times \text{Euro } 50 = \text{Euro } 570$.

De 8 Camera's die niet Beschikbaar zijn door de storing in de Recorder worden niet meegenomen in de berekening van het boetebedrag.

- De totale boete voor de Service Levels (excl. Verwerkersovereenkomst) wordt na afloop van elk kwartaal 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) per contractjaar 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.

9.2 Nadere uitwerking van art 8.7 GIBIT Amsterdam: (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.

9.3 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.

10 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	Datum	DATUM
Naam	NAAM	Naam:	B.F.M Rusken
Functie	FUNCTIE	Functie:	Directeur Parkeren
Handtekening		Handtekening	
Leverancier		Opdrachtgever	