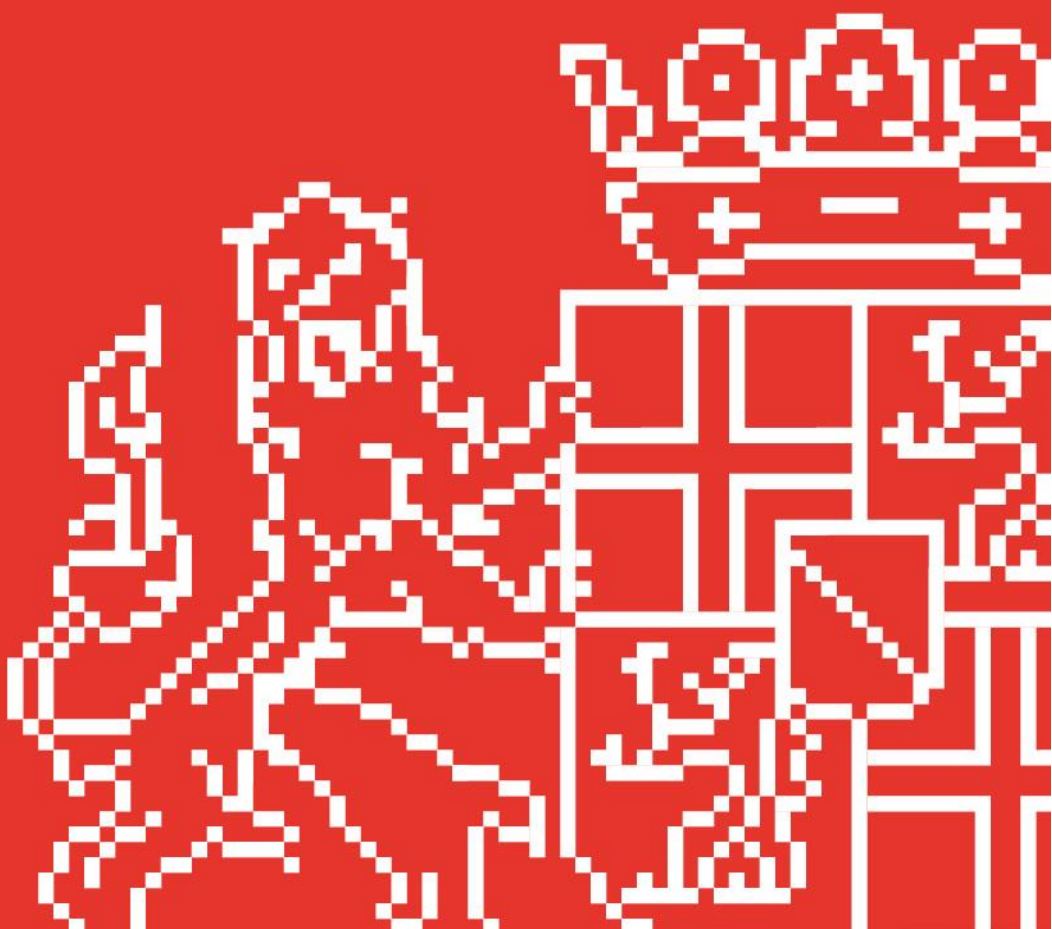


BIJLAGE 9 - CONCEPT SERVICE LEVEL AGREEMENT OVEREENKOMST

Vallende onder de:

Overeenkomst voor Dienstverlening betreffende:
'Licentie ten behoeve van Mobiliteisscans'

Datum	20 juli 2022
Versie	1.00 Concept



Ondergetekenden:

De publiekrechtelijke rechtspersoon, de **provincie Utrecht**, gevestigd aan de Archimedeslaan 6, 3584 BA te Utrecht, te dezen krachtens volmacht van de Commissaris van de Koning, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw A.G. Knol — Van Leeuwen, provinciesecretaris/algemeen directeur en handelend ter uitvoering van het Organisatiebesluit Provincie Utrecht 2004 juncto Mandaatbesluit secretaris, hierna te noemen: **de Provincie/de Klant**,

en

....., gevestigd aan de, te, bekend onder KvK-nummer, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw, hierna te noemen: **Leverancier**,

Hierna te noemen: **Partijen**,

Overwegende dat:

- beide Partijen deze wederzijdse Service Level Agreement aangaan op basis van de voorwaarden in de onderhavige overeenkomst.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1. Dienstverlening

- 1.1 De Dienstverlening omvat het uitvoeren van alle activiteiten, zowel proactief als reactief, die nodig zijn om de onderhavige applicatie conform de overeenkomst operationeel en beschikbaar te houden.
- 1.2 De SLA is in het leven geroepen om de Klant volledig te ontzorgen ten aanzien van het beheer van de door Leverancier ontwikkelde applicatie. Hierbij kan de Klant volledig vertrouwen op de kennis en expertise van Leverancier.
- 1.3 De SLA impliceert dat de Klant de technische last, behorende bij het hebben van de applicatie, uitbesteed aan Leverancier. Leverancier is verantwoordelijk voor het onderhoud van de applicatie en overige softwarecomponenten (zoals in deze SLA gespecificeerd). Leverancier draagt zorg voor een goede werking van deze elementen en monitort de beschikbaarheid. Indien een onderbreking in de beschikbaarheid wordt geconstateerd, analyseert Leverancier het probleem en lost Leverancier deze op.
- 1.4 Additioneel adviseert Leverancier op maandelijks basis de Klant aangaande de performance van de applicatie om zodoende de stabiliteit en bereikbaar ook in de toekomst te waarborgen.

2. Algemeen

- 2.1. Doel van de Service Level Agreement (SLA) is het managen van de prestaties van Leverancier conform de Overeenkomst inzake de applicatie en onderhoud alsmede hosting ervan zoals overeengekomen.
- 2.2. De SLA gaat in op datum van oplevering van de applicatie onder de voorwaarde dat Leverancier op deze datum in het bezit is van een door de Klant volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van de SLA. Indien Leverancier op datum van oplevering van de applicatie niet in het bezit is van een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van de SLA, dan gaat de SLA in zodra aan deze voorwaarde wordt voldaan. De SLA heeft een initiële looptijd van twee (4) jaar, ingaande op ..-.-2022, en zal van rechtswege eindigen op ..-.-2026, daarnaast heeft de provincie een eenzijdige optie om de overeenkomst na afloop van de initiële looptijd met gelijkblijvende voorwaarden te verlengen met vier (4) keer 12 maanden. Leverancier verklaart een exemplaar van de AIV P12 2022 te hebben ontvangen en bekend te zijn met de inhoud daarvan.
- 2.3. Wijzigingen op de SLA zijn mogelijk, op voorwaarde dat deze niet strijdig zijn met de Overeenkomst en dienen goedgekeurd te worden door de daartoe bevoegden van beide partijen. De wijzigingen worden schriftelijk overeengekomen. De gewijzigde SLA krijgt pas rechtskracht na rechtsgeldige ondertekening door beide partijen.

- 2.4. Op deze SLA zijn de voorwaarden van de Overeenkomst en de Service Voorwaarden van Leverancier van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de SLA, de Overeenkomst of de Service Voorwaarden prevaleert een overeenkomst van hogere rangorde. De rangorde van de diverse overeenkomsten, indien aanwezig, is als volgt: (1) de Overeenkomst, (2) de Werkopdrachtovereenkomst (in geval van uitoefening van opties), (3) de SLA, (4) de Service Voorwaarden.

3. Randvoorwaarden

- 3.1. Incidenten dienen volgens specificaties door de helpdesk van Leverancier geregistreerd te worden, waarbij de Klant een ID nummer ontvangt van het geregistreerde incident.
- 3.2. Toegangsrestricties: om te voorkomen dat de Klant wijzigingen kan doorvoeren die het uitvoeren van de SLA kunnen bemoeilijken, wordt de Klant toegang, zijnde rechten om wijzigingen door te voeren in de configuratie of een deel van de configuratie van de applicatie tot de productieomgeving van de applicatie ontszegd of beperkt.
- 3.3. Wijzigingen in de broncode of configuratie van de applicatie(s) worden alleen door Leverancier uitgevoerd.
- 3.4. Incidenten dienen direct reproduceerbaar te zijn. Hiervoor is het van belang dat de Klant aan kan geven welke stappen gevolgd zijn bij het signaleren van het probleem of de storing.
- 3.5. Beveiliging: Leverancier behoudt zich het recht voor om de applicatie naar eigen inzicht te beveiligen tegen ongeoorloofde toegangspogingen. Hiertoe zal/kan Leverancier onder andere, maar niet uitsluitend, overgaan tot het onderstaande:
- Leverancier zal de applicatie voorzien van software die de aanwezigheid van schadelijke software op de server controleert.
 - Leverancier zal de applicatie voorzien van software ten behoeve van beveiliging.
 - Indien nodig zal Leverancier tests uitvoeren op de applicatie om zodoende beveiligingslekken aan te tonen. Een test zal enkel worden uitgevoerd indien deze niet leidt tot een onderbreking van de dienstverlening. Indien een test wel kan leiden tot een onderbreking van de dienstverlening, dan zal deze test in het hiervoor gespecificeerde Maintenance window, zoals gespecificeerd in artikel 15.2, worden uitgevoerd.
- 3.6. Meldplicht: de Klant verplicht zich om potentiële situaties die de stabiliteit van de applicatie kunnen beïnvloeden tijdig per e-mail of support portal te melden. Hieronder valt onder andere, maar niet uitsluitend, piekbelasting door tijdelijke drukte. Indien de Klant dit niet meldt, dan kan Leverancier de stabiliteit van de applicatie niet waarborgen.
- 3.7. Noodtests- en onderhoud: indien er, naar beoordeling van Leverancier, sprake is van een directe bedreiging van de stabiliteit, continuïteit en/of integriteit van de dienstverlening kan Leverancier per direct overgaan tot het uitvoeren van tests en/of onderhoud om zodoende deze bedreiging aan te tonen en op te heffen. Onderhoud zal zo snel mogelijk uitgevoerd worden na vaststelling van de bedreiging. Leverancier spant zich in om de impact van noodtests- en onderhoud op de dienstverlening tot een minimum te beperken.
- 3.8. Leverancier neemt enkel e-mails van de Klant in behandeling indien deze zijn verstuurd vanuit een van de in artikel 16.3 gespecificeerde e-mailadressen. Indien een incident per e-mail gemeld wordt dient de Klant te mailen naar support@LEVERANCIER.nl.

4. Beschikbaarheid en performance

- 4.1. De gegarandeerde beschikbaarheid van de applicatie is conform de dienstverlening van Leverancier doch minimaal 99,7% op werkdagen. De beschikbaarheid wordt gemeten over één kalendermaand, waarbij gepland onderhoud of Maintenance windows niet worden meegerekend.
- 4.2. De beschikbaarheid van de applicatie en hostingdiensten wordt continu (24x7) gemonitord. Controle omvat beschikbaarheid van de applicatie, web- en database servers, backbone verbindingen, routers, switches. In geval van storing gaat er onmiddellijk een bericht uit naar de beheerder die actie onderneemt.
- 4.3. Leverancier is verantwoordelijk voor beschikbaarheid van de applicatie. Gevallen van geplande niet beschikbaarheid van de hosting services worden vooraf afgesproken met de Klant en uitgevoerd tijdens de Maintenance window.
- 4.4. In gevallen van ongeplande niet-beschikbaarheid wordt gegevensverlies beperkt tot een maximum van 24 klokuren.
- 4.5. Leverancier is uitsluitend verantwoordelijk voor ongeplande niet-beschikbaarheid in gevallen waarin de Klant onomstotelijk kan aantonen dat niet-beschikbaarheid te wijten is aan Leverancier.
- 4.6. Van de applicatie(s) wordt automatisch iedere nacht een back-up gemaakt. Alle dagelijkse snapshots en wekelijkse rollback's worden opgeslagen in de actieve hosting server alsmede op een geografisch gescheiden off-site faciliteit.

5. Onderhoud

- 5.1. Leverancier zorgt ervoor dat de applicatie en verwante software zo vaak dat nodig is om een goede werking te garanderen preventief wordt onderhouden.
- 5.2. Binnen het preventieve onderhoud valt:
 - Checken op beschikbare (security) patches van gebruikte componenten en adviseren over de impact daarvan op de gebruikte productierelease;
 - Opleveren van beschikbare (security) patches, bugfixes alsmede het bijhouden van de documentatie;
 - Periodieke healthcheck van de applicaties (proactief beheer).
- 5.3. Indien op enig tijdstip Leverancier ermee bekend wordt dat het risico bestaat dat correct functioneren van de servers en de applicatie in het geding is, of voorzienbaar is dat dit het geval zal zijn, rust op Leverancier de verplichting de Klant terstond te waarschuwen.

6. Ondersteuning

- 6.1. Bij storingen tijdens kantooruren (09:00 uur en 17:00) is de supportdesk van de Leverancier beschikbaar via de supportomgeving (support.LEVERANCIER.nl) via telefoon en via e-mail support@LEVERANCIER.nl.
- 6.2. Bij storingen buiten kantooruren kan er alleen gebruik worden gemaakt van de support omgeving te vinden via LEVERANCIER.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/5.
- 6.3. Leverancier zorgt voor ondersteuning in de Nederlandse taal door medewerkers die kennis hebben van de opgeleverde applicatie.
- 6.4. Aangemelde storingen worden in een systeem opgenomen zodat opvolging en rapportage plaats kan vinden.
- 6.5. Opname wordt terug gemeld aan de Klant met beoogde datum van oplossing.
- 6.6. Opname vindt plaats volgens service levels, zie artikel 9.

7. Wijzigingen

- 7.1. Leverancier onderscheidt twee soorten wijzigingen:
 - a. geïnitieerd door regulier onderhoud (inclusief updates);
 - b. functionele wijzigingen aangedragen door de Klant (changes).
- 7.2. De Klant zal deze wijzigingen per e-mail (support@LEVERANCIER.nl) of via de support omgeving aanvragen. Leverancier zal binnen 5 werkdagen een advies uitbrengen of indien mogelijk een voorcalculatie geven over de te realiseren wijzigingsverzoeken.
- 7.3. Het daadwerkelijk realiseren van de wijzigingsverzoeken vindt in onderling overleg plaats. Oplevering van wijzigingen / patches of fixes vinden plaats op een nader overeengekomen tijdstip.
- 7.4. Indien wijzigingen worden aangebracht worden deze alvorens het live plaatsen getest op een afzonderlijke testomgeving, waar een exacte replica van de productie applicatie op draait. Na uitvoerig testen en akkoord bevonden wordt deze naar de acceptatieomgeving geplaatst, waar de Klant gevraagd wordt de wijziging te controleren en accorderen.
- 7.5. Wanneer de wijziging(en) op de acceptatieomgeving akkoord zijn bevonden door de Klant worden deze door Leverancier gecontroleerd geïmplementeerd op de productieomgeving. Hiervoor worden rollback of fallback scenario's opgezet, voor het snel terug kunnen plaatsen van de vorige versie van de database, alvorens de wijziging geïmplementeerd wordt.

8. Uitvoering van de werkzaamheden

- 8.1. Leverancier zal alle redelijk geachte moeite nemen om de Klant zo goed als in haar mogelijkheden ligt bij te staan om problemen op te lossen. Hiermee wordt bedoeld dat Leverancier al haar eigen expertise zal aanwenden, gebruik zal maken van de expertise van externen, waarmee zij verbonden is en alle documentatie die beschikbaar is, zal gebruiken om eventuele issues op te lossen.
- 8.2. Leverancier zal alle redelijk geachte moeite (zie vorige paragraaf) nemen om de Klant zo goed als in haar mogelijkheden ligt te adviseren over problemen waar zij tegenaan loopt of mee te maken krijgt bij nieuwe implementaties, het ontwikkelen van nieuwe extensies of ander maatwerk.
- 8.3. Leverancier zal alle relevante bugfixes en upgrades binnen één week nadat ze gepubliceerd zijn melden aan de Klant en de Klant op de hoogte brengen van de impact en relevante (technische) consequenties en indien gevraagd uitvoeren of implementeren. Voor patches geldt in het algemeen een termijn van maximaal twee werkdagen, voor zeer kritieke patches geldt in het algemeen één dag.
- 8.4. Leverancier zal aanbieden om software te upgraden naar de op dat moment meest actuele versie binnen drie maanden na de publicatie van zo'n versie. Indien de vervangende versie zorgt voor eventuele conflicten met de bestaande software of maatwerk uitbreidingen zal Leverancier de klant voorzien van de impact en eventuele extra benodigde uren om de update uit te voeren.
- 8.5. Leverancier zal urgente supportverzoeken van de Klant met voorrang behandelen
- 8.6. Upgrades worden eerst in de testomgeving gerealiseerd en na akkoord op de acceptatieomgeving in de productieomgeving geplaatst..

9. Servicelevels

- 9.1. De openstelling van applicatie is 7x24 uur per week, behoudens gepland onderhoud.
- 9.2. Een supportverzoek is een verzoek voor ondersteuning voor het verhelpen van een storing in een bestaande applicatie, of het verlenen van informatie naar aanleiding van een vraag. Beiden worden als incident geregistreerd.
- 9.3. Support wordt in ieder geval verleend op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tussen 09.00 uur en 17.00 uur gevraagd uitvoeren of implementeren.

- 9.4. De reactietijd is de tijd tussen de melding en het moment dat de leverancier begint met het oplossen hiervan. De maximale reactietijd is afhankelijk van de ernst van het support verzoek. Onderstaande reactie en hersteltijden zijn op basis van kantooruren (09:00 uur en 17:00).

Leverancier onderscheidt hierin vijf niveaus:

1. Urgent

Het incident zorgt voor een serieuze negatieve uitstraling; bijvoorbeeld:

Een foutmelding of storing in het applicatieonderdeel, en deze werkt in het geheel niet

reactietijd: binnen 4 uur.

hersteltijd: binnen 5 werkdagen.

2. Hoog

Het incident zorgt voor een matige negatieve uitstraling;

Een foutmelding in de applicatie of de applicatieonderdeel werkt niet. Door het incident kunnen gebruikers sommige taken niet uitvoeren maar het merendeel wel; door het incident kan een klein gedeelte van de betrokken gebruikers niet werken;

reactietijd: binnen 8 uur.

hersteltijd: binnen 8 werkdagen.

3. Gemiddeld

Het incident zorgt voor enige negatieve uitstraling;

Er verschijnt een foutmelding. Gebruikers kunnen wel gebruik maken van de pagina of applicatieonderdeel;

reactietijd: einde van de volgende werkdag;

hersteltijd: binnen 10 werkdagen.

4. Laag

Het incident zorgt voor een minimale negatieve uitstraling;

De pagina of het applicatieonderdeel wordt niet zoals bedoeld weergegeven, maar alle pagina's en onderdelen zijn bereikbaar en/of applicaties werken normaal

reactietijd: best effort;

hersteltijd: best effort.

5. Verbeterpunten en ontwikkelingen

Opmerkingen, verbeterpunten, suggesties en nieuwe ontwikkelingen geven voeding aan ontwikkelingen van het product. Suggesties van de Klant die niet meer dan één uur ontwikkeltijd vergen worden op basis van support gerealiseerd. Realisatie van meer ingrijpende suggesties zal in overleg nader besproken worden.

- 9.5. De prioriteit wordt bepaald op basis van impact en urgentie. Leverancier stelt de prioriteit vast. De impact geeft aan hoeveel gebruikers getroffen worden door de storing, hoeveel hinder zij ondervinden, of het een primair proces of een ondersteunend proces betreft en in welke mate het proces wordt geraakt.

10. Verantwoording

- 10.1. Leverancier brengt één keer per maand verslag uit aan de Klant. Het verslag wordt per e-mail aan de Klant beschikbaar gesteld. Het verslag bevat onder andere, maar niet uitsluitend:

- Een overzicht van de bijgewerkte software onderdelen;
- Bevindingen van de uitgevoerde controles;
- De beschikbaarheid uitgedrukt in percentage;
- Een overzicht van de verleende ondersteuning.

- 10.2. Indien Leverancier onderbrekingen constateert in de beschikbaarheid van de applicatie dan wordt dit gerapporteerd aan de Klant. Leverancier rapporteert:

- Een incidentaanneke zodra Leverancier een onderbreking in de beschikbaarheid heeft geconstateerd. Incidentaannames worden per e-mail gerapporteerd;
- Een incidentafmelding zodra Leverancier de onderbreking in de beschikbaarheid heeft opgelost. Incidentafmeldingen worden per e-mail gerapporteerd;

- Een verslag van het incident op de eerstvolgende Werkdag na de onderbreking. Dit verslag wordt enkel uitgebracht indien Leverancier na de incidentafmelding besluit om tot verdere analyse en/of evaluatie over te gaan. Verslagen worden per e-mail aan de Klant ter beschikking gesteld..

10.3. Leverancier rapporteert via de in artikel 16 gespecificeerde communicatiekanalen aan de Klant.

10.4. Alle metingen die ten behoeve van de SLA worden verricht, worden uitgevoerd door Leverancier. Deze metingen worden als sluitend en leidend beschouwd.

11. Acceptatie

11.1. De Klant is gerechtigd het resultaat van door Leverancier verrichte werkzaamheden aan een acceptatietest te onderwerpen. De Klant zal in het geval een acceptatietest gewenst is, de acceptatieprocedure opstellen en uitvoeren.

11.2. Gebreken die de klant op basis van een dergelijke test vaststelt, zullen in overeenstemming door Leverancier worden verholpen.

12. Tarieven

12.1. Het verschuldigde bedrag voor de Service Level Agreement bedraagt € ...,.. per kwartaal, exclusief BTW en is opgenomen in uw totaal prijs per kwartaal op het Prijsformulier.

12.2. Een wijziging in de configuratie van de applicatie kan tot gevolg hebben dat de Klant meer geheugen, storage, dataverkeer en/of bouwblokken af neemt dan in de Werkopdrachtovereenkomst is vastgelegd. Dit meerverbruik wordt in rekening gebracht door Leverancier.

12.3. Indien Leverancier additionele werkzaamheden moet verrichten, dan kan Leverancier het uurtarief zoals beschreven in de Overeenkomst voor dienstverlening betreffende Website Goedopweg in rekening brengen. Additionele werkzaamheden zijn onder andere, maar niet uitsluitend:

- Werkzaamheden welke niet binnen de voorwaarden van de SLA vallen;
- Werkzaamheden welke zijn verricht in verband met een onderbreking van de dienstverlening door toedoen van de Klant;
- Werkzaamheden welke zijn verricht op aanvraag en in overleg met de Klant ten behoeve van het wijzigen van de applicatie configuratie;
- Werkzaamheden voortvloeiend uit de afhandeling van incidentmeldingen door de Klant buiten het door de Klant afgenomen Service window.

12.4. Omstelkosten: indien de Klant aan het einde van de looptijd van de SLA besluit dat hij/zij de applicatie voortaan als applicatie af wil nemen waar geen SLA op van toepassing is, dan brengt Leverancier omstelkosten in rekening op basis van het uurtarief zoals beschreven in de Overeenkomst.

12.5. Voor tarieven buiten de genoemde beschikbaarheid in artikel 4.1 gelden de volgende opslagpercentages:

	Tussen 09:00 - 17:00	Voor 09:00 - na 17:00
Werkdagen	0%	50%
Zat, zon en feestdagen	100%	150%

13. Vergoedingen

13.1. Indien één (of meerdere) in deze SLA overeengekomen normen in twee opeenvolgende maanden niet worden gehaald, dan heeft de Klant recht op een vergoeding per maand waarin Leverancier toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de SLA. De vergoeding bedraagt per maand maximaal 5% van de kosten van de SLA per niet gehaald norm met een maximum van 15%. Een aaneenschakeling van incidenten wordt daarbij gerekend als één incident.

13.2. Indien de Klant aanspraak wil maken op een vergoeding dient hij/zij een claim per e-mail in te dienen bij Leverancier binnen twee weken na het eind van de maand waarin het incident heeft plaatsgevonden. Het

ontvangst van deze claim wordt dan per ommekeer bevestigd. Klant is verantwoordelijk voor het goed aankomen van zijn/haar meldingen.

- 13.3. De volgende onderbrekingen komen nadrukkelijk niet in aanmerking voor een vergoeding zoals gespecificeerd in artikel 13.1:
- Onderbrekingen ten gevolge van gepland onderhoud aan de applicatie of platform services;
 - Onderbrekingen in de dienstverlening die zijn veroorzaakt door de Klant;
 - Onderbrekingen ten gevolge van noodtests- en onderhoud, zoals gespecificeerd in artikel 3.7.

14. Wijzigingen

- 14.1. Leverancier behoudt zich het recht voor de SLA aan te passen. Alle wijzigingen zullen minimaal één maand voordat de wijziging ingaat aan de Klant worden medegedeeld. Naar aanleiding van de wijzigingen behoudt de Klant het recht om de SLA zonder opgave van reden te ontbinden. Dit laat de overige onderdelen uit de Werkopdrachtovereenkomst, waartoe deze SLA behoort, ongewijzigd..

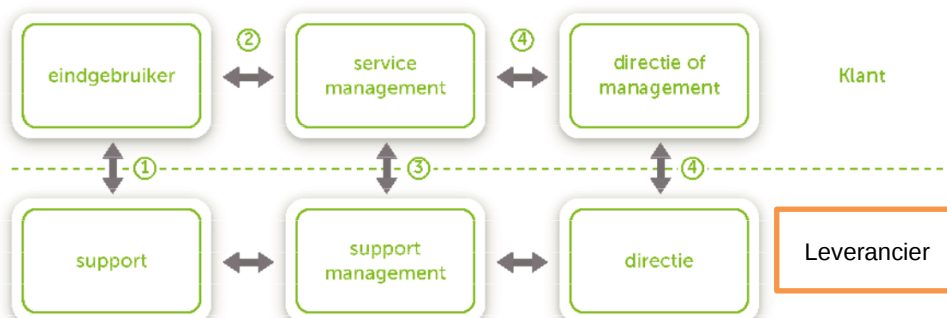
15. Service en Maintenance window(s)

- 15.1. Service window: de Klant wenst de SLA af te nemen met als Service window: Maandag t/m zondag van 09:00 tot 17:00 uur.
- 15.2. Downtime: de Klant merkt aangekruiste Maintenance window(s) aan als zijnde window(s) waarbinnen Leverancier mutaties mag doen op de server en applicatie. Deze mutaties mogen voor een onderbreking van de dienstverlening zorgen. De Klant dient minimaal twee Maintenance windows aan te kruisen:
- ☒ Dinsdag, van 00:00 tot 02:00 uur in de 1e Werkweek van de maand.
 - ☒ Dinsdag, van 06:00 tot 07:00 uur in de 1e Werkweek van de maand.
 - ☐ Dinsdag, van 09:00 tot 10:00 uur in de 1e Werkweek van de maand.
 - ☐ Dinsdag van 16:00 tot 17:30 uur in de 1e Werkweek van de maand.
 - ☐ Dinsdag van 22:00 tot 23:00 uur in de 1e Werkweek van de maand.
 - ☒ Donderdag van 00:00 tot 02:00 uur in de 1e Werkweek van de maand.
 - ☒ Donderdag van 06:00 tot 07:00 uur in de 1e Werkweek van de maand.
 - ☐ Donderdag van 09:00 tot 10:00 uur in de 1e Werkweek van de maand.
 - ☐ Donderdag van 16:00 tot 17:30 uur in de 1e Werkweek van de maand.
 - ☐ Donderdag van 22:00 tot 23:00 uur in de 1e Werkweek van de maand..

16. Communicatie en escalatie

- 16.1. Voor het bewaken van de kwaliteit, het realiseren van de overeengekomen servicelevels en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (vastgelegd in evt. verbeterplannen) is regelmatig overleg noodzakelijk. Beide partijen zullen dan ook minimaal één keer per twee maanden inhoudelijk overleg houden aangaande het contract, de samenwerking, ontwikkelingen en het monitoren van de SLA.
- 16.2. Aangaande dienstverlening welke buiten de afgesproken servicelevels valt, kan altijd geëscaleerd worden. Ook indien de Klant een ontevreden gevoel heeft over de afhandeling van een aanvraag, kan worden geëscaleerd. Deze escalaties kunnen ook voortkomen uit het niet juist of niet tijdig geïnformeerd zijn over de afhandeling van de aanvraag, waardoor het beeld ontstaat dat er niet wordt voldaan aan het afgesproken servicelevel. Eindgebruikers dienen altijd eerst de support (escalatie niveau 1) te bellen.

Overige partijen binnen de klantorganisatie kunnen vanuit hun functie hun counterpart bij Leverancier bellen. Hierna volgt een grafische weergave van het communicatietraject tijdens escalaties met daarbij de volgorde (nummers).



- 16.3. E-mail: de Klant wenst verslagen en/of rapportages, zoals gespecificeerd in artikel 10.1, te ontvangen op de onderstaande e-mailadressen:

Primair e-mailadres: info@goedopweg.nl
Secundair e-mailadres: anna@goedopweg.nl.

17. Geheimhoudingsplicht

- 17.1. Leverancier zal nimmer accounts (usernames en passwords) voor het verkrijgen van toegang tot de websites van de klant delen met derden. Leverancier zal nimmer gegevens of informatie vastgelegd op de informatiesystemen van de klant delen met derden.

18. Nietigheid

- 18.1. Als een deel van deze SLA nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de SLA. Het nietige deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.

19. Slotbepalingen

- 19.1. Kennisgevingen die Partijen op grond van deze SLA aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats door de daartoe door Partijen aangewezen contactpersonen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 19.2. Wijzigingen in de SLA worden door de Partij aan de contactpersoon en aan de contractbeheerder van de andere Partij verzonden.
- 19.3. Wijzigingen in de SLA, die niet schriftelijk door de beide Partijen zijn bevestigd, zijn niet rechtsgeldig.
- 19.4. Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing.

20. Bevoegde rechter

- 20.1. Rechtbank Utrecht.

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Namens de Provincie Utrecht op te

mevrouw A.G. Knol — Van Leeuwen

Handtekening gemachtigd

Namens Leverancier op te

De heer/Mevrouw

Handtekening gemachtig