

## Model Service Level Agreement (SLA)

*Bij de overeenkomst:* Beheerovereenkomst Applicatiebeheer {} tussen {} en stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven.

### De ondergetekenden:

1. De stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven, kantoorhoudende aan de Louis Braillelaan 24 te Zoetermeer, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw J.C.W. Vlug, directievoorzitter, hierna te noemen: "SBB"

hierna te noemen: SBB,

### en

2. {}, gevestigd en kantoorhoudend aan {}, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door {}, hierna te noemen 'Leveranciersnaam';

hierna gezamenlijk te noemen: Partijen;

### OVERWEGENDE DAT:

- SBB met {Lev} op {datum} een Beheerovereenkomst met betrekking tot het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van {Applicatiebeheer ..}
- in het kader van de uitvoering daarvan Partijen Prestaties (in de zin van artikel xx) willen vastleggen in een SLA,
- deze SLA aan te merken is als een dienstverleningsovereenkomst, waarin het niveau van de in de beheerovereenkomst omschreven dienstverlening en de afgesproken servicenormen (KPI's) concreet is vastgelegd ;

### KOMEN OVEREEN:

#### 1. Begrippen

De hierna en hiervoor in deze SLA vermelde, met een hoofdletter geschreven begrippen, hebben de volgende betekenis:

- 1.1 Acceptatiecriteria: een gespecificeerde en geprioriteerde lijst van criteria (eisen voor gebruik en beheer, zoals Informatiebeveiligingseisen, gebruiksvriendelijkheid) waaraan het op te leveren product moet voldoen als voorwaarde voor acceptatie door de klant.
- 1.2 Applicatiebeheer: het beheerdomein dat zorgdraagt voor de goede werking van het Informatiesysteem, zodanig dat de overeengekomen functionaliteiten van de applicatie conform de gangbare gebruikseisen beschikbaar blijven voor de opdrachtgever.
- 1.3 Beheerovereenkomst: de Beheerovereenkomst tussen SBB en Leverancier van [datum]
- 1.4 Beschikbaarheid: de mate van beschikbaarheid (uptime) van het Informatiesysteem (of de Dienst) voor gebruikers gedurende het afgesproken Beschikbaarheidsvenster.
- 1.5 Beschikbaarheidsvenster: Afgesproken tijdsvenster, waarin het Informatiesysteem (of de Dienst) beschikbaar is gesteld voor gebruik.

- 1.6 Downtime: niet beschikbaar zijn van het systeem in het afgesproken beschikbaarheidsvenster
- 1.7 Gegevensherstelpunt (RPO): interval, waarmee een punt in de tijd wordt aangeduid, waarop tot dat tijdstip een herstel van gegevens mogelijk is.
- 1.8 Gegevensintegriteit: het waarborgen van de betrouwbaarheid (juistheid, volledigheid, tijdigheid en vertrouwelijkheid/authenticiteit) van de gegevens
- 1.9 Incident: een gebeurtenis, die leidt tot een verstoorde werking van het Informatie-systeem (of de Dienst).
- 1.10 Informatiebeveiliging: het geheel van preventieve, detectieve, repressieve en correctieve maatregelen alsmede procedures en processen die de beschikbaarheid, exclusiviteit en integriteit van alle vormen van informatie binnen een organisatie of een samenwerkingsketen garanderen, met als doel de continuïteit van de informatie en de informatievoorziening te waarborgen en de eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf bepaald niveau te beperken.
- 1.11 Informatiesysteem: de software, de applicatie, de services en/of het systeem, waarmee het bedrijfsproces van de opdrachtgever wordt ondersteund.
- 1.12 Oplostijd: De binnen het Supportvenster afgesproken streeftijd, waarbinnen de melding is opgelost.
- 1.13 Onderhoud: het totaal van activiteiten, waarmee een te beheren toepassing in "een aanvaardbare conditie" wordt gehouden of gebracht
- Preventief onderhoud: het voorkomen van verstoringen
  - Correctief onderhoud: het herstellen van defecten en verstoringen
  - Verbeterend onderhoud: ven verbeteren van de kwaliteit van de te beheren toepassing
- 1.14 Onderhoudsvenster: de afgesproken standaard periode waarop onderhoud wordt gepleegd aan het informatiesysteem
- 1.15 Performance: de prestaties geleverd door het Informatiesysteem, wanneer de gebruiker interactieve transactiefuncties aanroept (klikgedrag) of batchfuncties aanroept.
- 1.16 Prestatie: omschrijving van de dienst, die een leverancier heeft toegezegd te verlenen, waarbij is gespecificeerd of deze dienst een resultaatverplichting of inspanningsverplichting is.
- 1.17 Prioriteitsbepaling: de prioriteit van een Incident wordt bepaald door de impact en omvang van het incident.  
Er zijn 4 categorieën om de prioriteit van een incident te duiden:  
S) spoed, indien een incident belemmerend/verstorend werkt voor cruciale bedrijfsprocessen en/of een groot aantal gebruikers treft
- 1) prio 1, indien een incident belemmerend/verstorend werkt voor een belangrijk bedrijfsproces en/of een relevant aantal gebruikers treft
  - 2) prio 2, indien een incident belemmerend/verstorend werkt voor een of meer marginale bedrijfsprocessen en/of een beperkt aantal gebruikers treft
  - 3) prio 3, indien een incident belemmerend/verstorend werkt voor een marginaal bedrijfsproces, slechts een enkele gebruiker treft en geen urgentie heeft
- 1.18 Releases, gepland en ongepland onderhoud: Het geheel van nieuwe, gewijzigde of bestaande componenten van een Informatiesysteem dat op een moment beschikbaar wordt gemaakt voor de Productie-omgeving
- 1.19 Responstijd: De binnen het Supportvenster afgesproken streeftijd, waarbinnen de melding in behandeling is genomen.
- 1.20 Service Level Agreement (SLA): deze overeenkomst inclusief overwegingen en bijbehorende bijlagen
- 1.21 Servicehersteltijd (MTRS): de gemiddelde duur tussen een verstoring en het volledig hervatten van de beschikbaarheid van de dienst (Mean Time to Restore Service)

- 1.22 Standby-venster: tijdstippen buiten het supportvenster, waarop de leverancier gevraagd kan worden om -wanneer zich calamiteiten voordoen- bereikbaar te zijn
- 1.23 Supportvenster: de standaard periode waarop de servicedesk (op werkdagen) bereikbaar is.
- 1.24 Update: een verbeterde versie van de applicatie of het systeem, waarbij één of meer kleinere verbeteringen worden doorgevoerd
- 1.25 Upgrade: een vernieuwde versie van de applicatie of het systeem, waarbij meerdere (fundamentele) verbeteringen (kunnen) worden doorgevoerd
- 1.26 Vertrouwelijkheid: het beschermen van gegevens tegen ongeautoriseerd gebruik.

## **2. Totstandkoming, duur en einde van de SLA**

- 2.1 Deze SLA treedt niet eerder in werking dan de datum waarop Partijen de Overeenkomst hebben ondertekend.
- 2.2 Deze SLA zal van kracht zijn gedurende de looptijd van de Beheersovereenkomst. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één jaar, en kan jaarlijks verlengd worden.  
Indien de Overeenkomst eindigt, eindigt deze SLA van rechtswege.
- 2.3 Geen van beide Partijen kan deze SLA tussentijds opzeggen.

## **3. Voorwerp van de SLA / afbakening van de dienstverlening**

- 3.1 *{Lev}* draagt zorg voor een onverstoord werkend Informatiesysteem omwille van een optimale *Beschikbaarheid* voor de gebruikers. *{Lev}* zal alle mogelijke maatregelen nemen om incidenten en verstoringen tijdens het gebruik van het Informatiesysteem te voorkomen.
- 3.2 *{Lev}* draagt, ongeacht het aantal gelijktijdige gebruikers, zorg voor een goede *Performance* van het Informatiesysteem, zowel bij de interactieve transactiefuncties (voorggrondprocessen) als bij de batchtransactiefuncties (achtergrondprocessen). *{Lev}* monitort de performance voortdurend, en neemt maatregelen om een onvoldoende performance te voorkomen en/of te verhelpen.
- 3.3 *{Lev}* is in het afgesproken *Supportvenster* via haar klantportaal altijd telefonisch en digitaal bereikbaar voor meldingen en aanvragen van SBB.
- 3.4 *{Lev}* draagt zorg voor het tijdig in behandeling nemen van meldingen en aanvragen, en voor het adequaat afhandelen van deze meldingen en aanvragen. *{Lev}* komt daarbij de overeengekomen *Respons- en Oplostijden* na.
- 3.5 *{Lev}* monitort voortdurend de goede werking van het Informatiesysteem, en neemt in het kader van een adequate *Informatiebeveiliging* proactief maatregelen om te voorkomen dat zich verstoringen op het gebied van Beschikbaarheid, Performance, Vertrouwelijkheid en Gegevensintegriteit (kunnen gaan) voordoen.
- 3.6 *{Lev}* richt haar proces van het releasen van nieuwe versies zo in, dat alleen versies in productie kunnen worden genomen, die zorgvuldig zijn getest en voldoen aan de vooraf afgesproken acceptatiecriteria met als doel dat onnodige verstoringen na een release tot een minimum worden beperkt.

- 3.7 *{Lev}* geeft de volgende garanties af om te waarborgen dat het Informatiesysteem gedurende de looptijd van contract optimaal blijft functioneren. *{Lev}*:
- voorziet in kennisborging door het bijhouden van goede documentatie van het Informatiesysteem
  - beschikt over voldoende gecertificeerd personeel
  - heeft haar processen aantoonbaar ingericht volgens gangbare ISO-standaarden
  - hanteert een kwaliteitsmethodiek en voert in dat kader periodiek risicoanalyses uit
  - informeert SBB tijdig over relevante wijzigingen en releases
  - informeert SBB periodiek over uitkomsten van de monitoring van de dienstverlening
  - heeft in overleg met SBB een Exit-plan opgesteld, zodat de dienstverlening zo nodig kan worden overgedragen aan een andere partij

- 3.8 Omschrijving van de te beheren Toepassing:
- *functionaliteiten / mogelijkheden / koppelvlakken*

- 3.9 Afbakening van de dienstverlening:
- Binnen de SLA valt:
- preventief en correctief onderhoud
  - incidentbeheer
  - servicemonitoring
  - reguliere updates en upgrades (standaard releases)

- Buiten de SLA valt:
- verbeterend onderhoud
  - wijzigingenbeheer
  - advies
  - door Opdrachtgever aangevraagde releases

#### **4. Overeengekomen service levels**

- 4.1 Beschikbaarheid:
- in beschikbaarheidsvenster 1 (dagvenster): 99,9%
  - in beschikbaarheidsvenster 2 (dagvenster): 98,0%
- 4.2 Performance
- De Performance van het Informatiesysteem bij de interactieve transactiefuncties (voorggrondprocessen) is als volgt afgesproken: tenminste 80% van de transacties moet binnen 2 seconden een respons geven, ongeacht het aantal gelijktijdige gebruikers. Bij batchtransacties moet de gebruiker geïnformeerd worden over te verwachten wachttijden.
- 4.3 Supportvenster, standby-venster en onderhoudscenter
- Leverancier levert op alle werkdagen support van 8 tot 18 uur (telefonisch, mail, portal). Leverancier hanteert een standby-venster voor spoedmeldingen buiten het supportvenster. Het onderhoudsvenster is afgesproken op vrijdagmorgen van 6 tot 7 uur.
- 4.4 Incidentmeldingen en aanvragen
- Voor het in behandeling nemen en afhandelen van meldingen gelden de volgende respons- en oplostijden:

<b>Soort melding</b>	<b>Responstijd</b>	<b>Oplostijd</b>	<b>Toelichting</b>
Spoed	2 uur	4 uur	<i>Opdrachtnemer informeert SBB over voortgang</i>
prio 1	2 uur	8 uur	<i>Opdrachtnemer informeert SBB bij uitloop</i>
prio 2	4 uur	16 uur	
prio 3	8 uur	40 uur	<i>Uitstel door opdrachtgever is mogelijk</i>

#### 4.5 Monitoring

De volgende onderwerpen worden gemonitord door de leverancier en opgenomen in de maandrapportage:

- Beschikbaarheid
- Performance
- Soorten meldingen, respons- en oplostijden
- Releases (vorige/volgende)
- Aankondigingen van wijzigingen
- Overlegmomenten tussen SBB en leverancier
- Afwijkingen van de dienstverlening

#### 4.6 Releases

Releases vinden .. x per jaar plaats.

#### 4.7 Wijzigingenbeheer

Betekenis van wijzigingen voor de dienstverlening / het Informatiesysteem:

- *functionaliteiten / mogelijkheden / koppelvlakken*
  - *(extra) garanties*
  - *gebruikersondersteuning / beheerdersondersteuning*
  - *proactief beheer / standaard releases*
  - *servicemonitoring en KPI's*
- normen, vergoedingen en boetebepalingen*

#### 4.8 Garanties:

- afspraken kennisborging door het bijhouden van goede documentatie van het Informatiesysteem
- afspraken over vervanging bij uitval/vertrek van medewerkers
- kwaliteitsafspraken/werkprocessen (volgens gangbare ISO-standaarden)
- [risicoanalyses]
- het Exit-plan voorziet in .....

## 5 Verantwoordelijkheden

### Verantwoordelijkheden SBB

Om een eenduidig inzicht te scheppen in de taken en verantwoordelijkheden, worden hier de verschillende verantwoordelijkheden van SBB beschreven die van toepassing zijn in het kader van deze SLA.

- SBB is verantwoordelijk voor de communicatie over de beheerdiensten van en naar zijn gebruikersorganisatie en haar leveranciers;

- SBB is verantwoordelijk voor de aansturing van de derde partijen (leveranciers van andere diensten of producten);\*
- SBB is verantwoordelijk voor het op peil brengen / houden van het kennisniveau van (nieuwe) beheerders en eindgebruikers;
- SBB is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van [Lev] over ontwikkelingen die mogelijkverwijs invloed hebben op de Toepassing die [Lev] beheert.

### Verantwoordelijkheden [Lev]

Om een eenduidig inzicht te scheppen in de taken en verantwoordelijkheden, worden hier de verschillende verantwoordelijkheden van [Lev] beschreven die van toepassing zijn in het kader van deze SLA.

- [Lev] is verantwoordelijk voor de levering van de beheerdiensten zoals beschreven in deze SLA. [Lev] is niet gerechtigd om -zonder toestemming van SBB vooraf- wijzigingen, die additionele (licentie-)kosten voor SBB met zich meebrengen, aan te brengen in de A&P-omgeving.
- [Lev] is verantwoordelijk voor het op peil houden van het kennisniveau binnen [Lev] van de te beheren Dynamics 365 CRM-omgeving. Dit betreft ook de koppelvlakken met andere systemen. [Lev] werkt proactief samen met andere leveranciers om de kwaliteit van de Toepassing op peil te houden.
- [Lev] is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van SBB over ontwikkelingen die mogelijkverwijs invloed hebben op de Toepassing.
- [Lev] is niet verantwoordelijk voor de prestaties van de SaaS-leverancier. [Lev] fungeert alleen als SPOC.
- Indien de Toepassing van de [Lev] deel uitmaakt van een keten, waarmee meerdere toepassingen zijn gekoppeld, dan draagt [Lev] actief bij aan de oplossing van problemen/incidenten in die keten, totdat een probleem is opgelost of totdat sluitende afspraken zijn gemaakt over wie (anders dan [Lev]) het probleem oplost.

### Verantwoordelijkheden in de keten

Om goede afspraken te maken over leverancier-overschrijdende issues (incidenten in SBB-keten) zijn in onderstaande matrix de verantwoordelijkheden helder vastgelegd. In de kern draagt [Lev] actief bij aan de oplossing van problemen/incidenten in de keten, totdat een probleem is opgelost of totdat sluitende afspraken zijn gemaakt over wie (anders dan [Lev]) het probleem oplost.

Verplichting	Toerekenbaar aan	Type verplichting	Initiatief	Compensatie voor leverancier
In geval van een incident waarbij blijkt dat het incident samenhangt met een component dat onder de SLA valt, waarbij het incident [Lev] is toe te rekenen, dient [Lev] het incident conform de in de SLA overeengekomen service levels op te pakken en/of op te lossen.	[Lev]	Resultaatverplichting	[Lev]	Geen additionele kosten voor SBB. Kosten ter zake werkzaamheden vallen binnen de periodieke vergoeding voor de SLA, behoudens <i>out of pocket</i> kosten, die in overleg worden afgestemd.

\* Leveranciersmanagement is de taak voor de partij die de centrale regie heeft over het beheer en support. Leveranciersmanagement is het proces van bewaken, beoordelen en tijdig bijsturen van de prestaties van leveranciers en het bewaken van de relatie. Het doel is dat je er voor zorgt dat problemen niet te lang blijven liggen en dat er een goede samenwerking is tussen de verschillende partijen.

In geval van een incident waarbij blijkt dat het incident zich voordoet in een component dat onder de SLA valt, maar waarbij het incident [Lev] niet is toe te rekenen, bijvoorbeeld omdat het component van een <i>leverancier</i> is betrokken (zoals bijvoorbeeld Microsoft), ongeacht door wie het betrokken is, is [Lev] verplicht SBB proactief te ondersteunen ter zake het vinden van de oorzaak, een eventuele oplossing, een eventuele <i>work-around</i> en/of een mogelijke change aan andere componenten die onder de SLA vallen. Hieronder valt ook uitdrukkelijk afstemming met de <i>leveranciers</i> zoals hiervoor bedoeld.	Andere leverancier <sup>†</sup> in de keten of in het applicatielandschap	Inspanningsverplichting	[Lev]	Geen additionele kosten voor SBB. Kosten ter zake werkzaamheden vallen binnen de periodieke vergoeding voor de SLA, behoudens <i>out of pocket</i> kosten, die in overleg worden afgestemd.
In geval van in een incident waarbij blijkt dat het incident zich voordoet in of bij een component dat niet onder de SLA valt, maar zich wel bevindt in de keten en/of het applicatielandschap waarin de in de SLA overeengekomen componenten zich ook bevinden, is [Lev] verplicht SBB op eerste verzoek van SBB te ondersteunen ter zake het vinden van de oorzaak, een eventuele oplossing, een eventuele <i>work-around</i> en/of een mogelijke change aan zijn componenten die onder de SLA vallen. Hieronder valt ook uitdrukkelijk afstemming met andere leveranciers uit de keten en/of applicatielandschap.	Andere leverancier in de keten of in het applicatielandschap	Inspanningsverplichting	SBB	Compensatie op basis van nacalculatie tegen de overeengekomen prijzen en tarieven.

## 6. Vergoedingen en boetebepalingen

Leverancier ontvangt maandelijks een afgesproken bedrag, waarvan 70% vast is, en 30% variabel. Wanneer de diensten conform SLA worden geleverd wordt zowel het het vaste als variabele deel vergoed.

Indien de afgesproken normen niet worden gehaald, worden de volgende kortingen toegepast op het afgesproken maandbedrag.

## 7. Slotbepalingen

- 7.1 Afwijkingen van deze SLA zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 7.2 Op deze SLA zijn uitsluitend van toepassing de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT overeenkomsten 2018, voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken.
- 7.3 De toepasselijkheid van algemene en andere voorwaarden gehanteerd door n wordt hiermee uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing tussen Partijen.

<sup>†</sup> Onder leverancier wordt elke leverancier in de keten bedoeld, dus naast de ketenpartners (b.v. InfoSupport, Rubicon) ook de leveranciers van standaard applicaties en componenten (b.v. MicroSoft, Kingswaysoft).

7.4 Deze SLA vormt een aanvulling op de Beheerovereenkomstvereenkomst en maakt hier onverbreekelijk deel van uit. Bij strijdigheid tussen bepalingen uit deze SLA en de Beheersvereenkomst prevaleren boven de bepalingen uit deze SLA.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Zoetermeer, 6 xxx 2022

Plaats, 6 xxx 2022

J.C.W. Vlug  
Directievoorzitter

X. Kx  
Functie