

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

behorende bij 2021-344 Vervanging Zaak- en Archiefsysteem

Ondergetekenden

- De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Haarlemmermeer, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam en functie clustermanager>, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";
- en
- <Naam Opdrachtnemer>, statutair gevestigd te <plaats>, KvK-nummer <nummer> en kantoorhoudende aan de <adres en postcode>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam en functie ondertekenaar>, hierna te noemen "**Opdrachtnemer**";

tezamen hierna verder aan te duiden als "**Partijen**" dan wel afzonderlijk als "**Partij**",

overwegende dat:

- tussen partijen een Overeenkomst betreffende Vervanging Zaak- en Archiefsysteem (hierna: de '**Overeenkomst**') is afgesloten;
- Partijen nadere afspraken hebben gemaakt over de wijze en niveau van dienstverlening door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;
- Partijen deze afspraken in deze Service Level Agreement (SLA) wensen vast te leggen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1. Overeenkomst en SLA

- De bepalingen uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomst zijn van toepassing op deze SLA.
- Deze SLA zal automatisch eindigen, zonder dat hiertoe een nadere opzegging vereist is, op het moment dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt.

2. Wijzigingsprocedure SLA

- De SLA wordt beheerd door de Opdrachtgever. Wijzigingen worden, na gezamenlijk overleg en met wederzijds goedvinden, middels een schriftelijk Addendum opgenomen in deze SLA en zijn van kracht na ondertekening door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Beide partijen kunnen te allen tijde gedurende de looptijd van de SLA voorstellen doen voor wijzigingen van de SLA.
- Ieder wijzigingsverzoek dat Opdrachtnemer indient, gaat vergezeld van een opgave van de bijbehorende financiële consequenties en gevolgen voor de dienst(en). Bij ieder wijzigingsverzoek dat Opdrachtgever indient verstrekt Opdrachtnemer vervolgens aan Opdrachtgever uit eigen beweging deze informatie.
- Alle wijzigingen van de SLA worden na wederzijdse goedkeuring, met inachtneming van de financiële consequenties daarvan, opgenomen in deze SLA.

3. Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Back-up	Een kopie van alle belangrijke gegevens (inrichting programmatuur en data) zodat in geval van een calamiteit de gegevens teruggezet kunnen worden door middel van het Recovery proces.
Beheerder(s)	Functioneel of Technisch Beheerder(s) voor de Programmatuur/ Functionaliteit.
Beschikbaarheid	De mate waarin de ICT Prestatie daadwerkelijk beschikbaar is voor de Opdrachtgever en gebruikt kan worden.
Change	Wijziging in de Programmatuur, de Functionaliteit of de Overeenkomst.
Change management	Wijzigingen beheer, het onderhouden van het contact tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en het zorg dragen voor tijdige afhandeling van alle Requests for Change.
Functionaliteit	De gebruiksfuncties en -mogelijkheden van de Programmatuur, al dan niet onderverdeeld in deelfunctionaliteiten en/of programmamodules.
Functiehersteltijd	De periode gelegen tussen het moment waarop een Gebrek bij de Opdrachtnemer wordt gemeld en het moment waarop dit is verholpen.
Gebrek	Een storing of het niet of niet volledig voldoen van de ICT Prestatie aan het Overeengekomen Gebruik.
Gebruiker	Een aan de Opdrachtgever toe te rekenen functionaris die informatie toevoegt, wijzigt, verwijdert of inziet door middel van de Functionaliteit.
GIBIT	De Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, zoals vastgesteld door de VNG d.d. 8 december 2016 en op 26 juni 2017 door het college van B&W van toepassing verklaard voor de Gemeente Haarlemmermeer, inclusief "Versiebeheer GIBIT & Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen" zoals bijgesloten in de bijlagen.
ICT Prestatie	Alle door de Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen gebruiksrechten) en diensten.
Incident	De vastlegging van een Melding bij de Servicedesk.
Incident management	Correctief onderhoud, het opsporen en herstellen door de Opdrachtnemer van Gebreken die de Opdrachtgever hem heeft gemeld of die de Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden en de communicatie hierover vanuit de Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever.
Opdrachtnemer	De partij waarmee de Opdrachtgever een Overeenkomst gesloten heeft.
Maintenance Window	Een afgesproken tijdvak waarin de Functionaliteit niet beschikbaar hoeft te zijn en gereserveerd is voor regulier onderhoud.
Melding	Bericht aan de Servicedesk betreffende een Gebrek of Functionaliteit die niet correct functioneert. De Melding wordt geregistreerd als Incident.
Opdrachtgever	De partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
Openingstijden	De perioden waarin de Servicedesk bereikbaar is
Overeengekomen Gebruik	Het door de Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor de Opdrachtnemer (al dan niet op basis van de offerteaanvraag of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was of op grond van GIBIT artikel 3 voor de Opdrachtnemer bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
Overeenkomst	De afspraken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer met betrekking tot de levering van de ICT Prestatie, inclusief alle bijbehorende bijlagen.
Prioriteit(en)	Beschrijving van de ernst van een situatie.

Begrip	Betekenis
Problem management	Preventief Onderhoud, het treffen van maatregelen door de Opdrachtnemer ter voorkoming van Gebreken en/of andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.
Programmatuur	Het geheel van de door de Opdrachtnemer te leveren programmatuur (software).
Reactietijd	De tijd waarbinnen de Opdrachtnemer op een melding door de Opdrachtgever van een Gebrek en/of andere verzoeken van de Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.
Recovery	Het terugzetten van een Back-up na een calamiteit zodat de Functionaliteit weer beschikbaar is.
Request for Change	Een verzoek van de Opdrachtgever of van de Opdrachtnemer aan de andere partij voor een aanpassing. Dit kan een verzoek door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer zijn [bijvoorbeeld om 2 velden op het scherm om te draaien], maar ook van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever [om bijvoorbeeld de SLA aan te passen].
SLA	Service Level Agreement, onderhavige document.
Servicedesk	Het centrale aanspreekpunt van de Opdrachtnemer voor de bevoegde personen van de Opdrachtgever.
Service Level(s)	Ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen en prestatienormen zoals Reactie- en Functiehersteltijden.
Service Window	Het tijdvak waarin de Functionaliteit op grond van de Overeenkomst beschikbaar dienen te zijn.

4. Service levels

4.1. Service en Maintenance Windows

De Service Window, van 7 dagen per week, 24 uur per dag, is de periode waarin de Functionaliteit beschikbaar is. Deze periode wordt alleen onderbroken voor uitvoering van gepland onderhoud. Ongeplande onderbrekingen worden aangemerkt als Gebrek en worden zo snel mogelijk door de Opdrachtnemer opgelost.

Gepland onderhoud zal plaatsvinden in Maintenance Windows, waarvan tijdstip en duur minimaal een week van tevoren aangekondigd worden. Dit is niet van toepassing in het geval onderhoud om beveiligingsredenen zonder uitstel per direct toegepast dient te worden.

De Functionaliteit is mogelijk niet beschikbaar binnen een Maintenance Window. Voor de Maintenance Windows gelden de volgende tijden:

Maintenance Window Toepassing	
Op alle weekdays tussen 23:00 uur en 7:00 uur	Regulier onderhoud

Voor onderhoud binnen het Maintenance Window gelden de volgende maximale onderhoudstijden:

Soort onderhoud	Duur	Toepassing
Regulier onderhoud, klein	Maximaal 2 uur per week	Plaatsen van nieuwe versies van de Programmatuur
Regulier onderhoud, groot	Maximaal 1 keer per maand, maximaal 4 uur	Bijwerken serversoftware (OS, firewalls etc.) en database

4.2. Beschikbaarheid

Tijdens het Service Window garandeert Opdrachtnemer een Beschikbaarheid van de Programmatuur van 99,9 % per kwartaal. De prestatie van de Beschikbaarheid wordt gemeten over de periode van één (1) kwartaal, op basis van 24x7, waarbij gepland onderhoud (binnen Maintenance Window) niet wordt meegerekend als niet beschikbare tijd. Monitoring van de Beschikbaarheid vindt 24x7 plaats.

4.3. Performance

De ICT Prestatie garandeert een acceptabele performance voor 500 concurrent gebruikers.

De performance van de Programmatuur, zoals de Gebruiker die ervaart, is afhankelijk van een aantal omstandigheden. De tijd die een pagina nodig heeft om op het scherm te verschijnen, gerekend vanaf het moment dat de Gebruiker op een knop of link in de Programmatuur klikt, tot het moment dat een pagina geheel op het scherm staat, wordt gedefinieerd als het totaal van de volgende tijden:

- de tijd die nodig is om een verbinding te maken met de server;
- de responstijd van de server (de tijd die de server nodig heeft om te reageren);
- de tijd die nodig is om de pagina binnen te halen (afhankelijk van de kwaliteit van de internetverbinding);
- de tijd die de browser nodig heeft om de pagina te tonen nadat deze is binnengehaald.

Voor het meten van de performance t.b.v. van de SLA wordt uitgegaan van representatieve normtransacties, met onderstaande maximum tijden. Mochten hier twijfels over ontstaan, dan kan een medewerkersonderzoek uitgevoerd worden om dit te staven.

Normtransactie	Maximum tijd, voor minimaal 80% van de gevallen
Opslaan van gebruikersinvoer	2 seconden
Eenvoudig overzicht/pagina opvragen	2 seconden
Complex overzicht/pagina opvragen	5 seconden

Wanneer in een maand aangetoond is dat Opdrachtnemer niet voldoet aan 1 van de bovenstaande normtransacties (incident 1), dan kan een boete van 7.500 euro opgelegd worden.

Wanneer Opdrachtnemer binnen 12 maanden na incident 1 wederom niet aan 1 van de normtransacties voldoet (incident 2), dan kan een boete van 15.000 euro opgelegd worden.

Wanneer Opdrachtnemer binnen 12 maanden na incident 1 een tweede keer niet aan 1 van de normtransacties voldoet, dan kan een boete van 15.000 euro opgelegd worden en kan de overeenkomst kosteloos ontbonden worden.

Wanneer Opdrachtnemer binnen 12 maanden na incident 2 een keer niet aan 1 van de normtransacties voldoet, dan kan een boete van 15.000 euro opgelegd worden en kan de overeenkomst kosteloos ontbonden worden.

4.4. Back-up, Recovery en Uitwijkmogelijkheden

Deze diensten strekken er toe gegevens weer ter beschikking te stellen van Opdrachtgever indien zich een calamiteit heeft voorgedaan of indien Opdrachtgever om andere redenen de beschikking over die gegevens heeft verloren.

Het volgende back-upschema wordt ingezet voor productiedata:

- Transactie Back-up 1 keer per uur met een maximum van 24 uur;
- Dagelijkse volledige Back-up met een maximale bewaartermijn van 30 dagen;

Het back-upschema is zo opgezet dat deze aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voldoet. Dit betekent dat gegevens niet langer opgeslagen worden dan strikt noodzakelijk en dat deze na verwijdering in de applicatie nog maximaal 30 dagen beschikbaar zullen zijn in een Back-up.

Recovery-tests worden maandelijks uitgevoerd, conform de BIO.

De Back-ups worden bewaard op een adres anders dan het adres van de database van de Programmatuur. De back-up procedure wordt door middel van een bewakingssysteem dagelijks gecontroleerd en bij eventuele problemen wordt er automatisch een Melding gestuurd naar de Beheerders van de Programmatuur.

Het systeem en de hardware waarmee de Programmatuur ter beschikking wordt gesteld worden 24 uur per dag door Opdrachtnemer bewaakt. Op het moment de Programmatuur en/of de hardware niet functioneert, ontvangt Opdrachtnemer hier (dag en nacht) een Melding van. Op basis van de Melding onderneemt Opdrachtnemer actie. Indien de Programmatuur niet, of zeer beperkt bereikbaar is, zal binnen 1 werkdag worden overgeschakeld naar een uitwijkomgeving. De capaciteit van deze uitwijkomgeving is gelijk aan de gebruikelijke productieomgeving. Het overschakelen naar de uitwijkomgeving wordt één keer per jaar getest.

4.5. Change management

Changes worden aangevraagd door middel van een Request for Change.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van het Request for Change zullen partijen in overleg treden over de acceptatie en de termijn waarin de wijziging eventueel zal worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer houdt de applicaties uit eigen beweging actueel op de stand van de wetgeving en relevante GEMMA-onderdelen (**G**emeentelijke **m**odel **a**rchitectuur), daar hoeft geen Request for Change voor te worden ingediend.

4.6. Servicedesk

De Servicedesk binnen de organisatie van de Opdrachtnemer vormt het centrale aanspreekpunt voor de daartoe aangewezen Beheerders binnen de organisatie van Opdrachtgever. De Servicedesk draagt primair zorg voor het afhandelen van Incidenten. Tevens zal de Servicedesk van belang zijnde informatie communiceren richting de Beheerders en indien nodig voorlichting geven over de geboden Functionaliteit of voorlichting geven naar aanleiding van functionele vragen of veranderingen.

Voor Meldingen heeft Opdrachtnemer een Servicedesk ingericht. Afhankelijk van de aard van de Melding, wordt deze via internet en/of telefonisch aangemeld. Opdrachtnemer voorziet in een online registratiesysteem waarmee 7 dagen per week, 24 uur per dag Meldingen gedaan kunnen worden.

Iedere Melding dient in ieder geval via het online registratiesysteem gemeld te worden om in behandeling te worden genomen. Meldingen betreffende een Gebrek van de Prioriteit 1 dienen altijd ook telefonisch gemeld worden.

Beheerders van Opdrachtgever geven Meldingen door aan de Servicedesk van Opdrachtnemer. Deze personen krijgen toegang tot het online registratiesysteem, waarbij ze alle Meldingen van Opdrachtgever kunnen inzien en indien nodig kunnen aanvullen of muteren.

Via de Beheerders wordt alle relevante informatie betreffende het gebruik van de Programmatuur verder verspreid binnen de organisatie van Opdrachtgever.

4.7. Incident management

Voor Incidenten worden de volgende Prioriteiten onderkend:

Prioriteit	Omschrijving
1	Meldingen betreffende een Gebrek waardoor de Programmatuur (of een belangrijk deel daarvan) niet meer kan worden gebruikt (bijvoorbeeld in een situatie dat de Programmatuur niet bereikbaar is of dossiergegevens niet kunnen worden opgevraagd of gemuteerd). Het Gebrek betreft vitale functies, er is geen workaround beschikbaar en het heeft een effect op veel Gebruikers.
2	Meldingen betreffende een Gebrek waardoor een frequente, hinderlijke situatie optreedt in het gebruik van de Programmatuur. Het Gebrek betreft belangrijke functies, er zijn beperkte workarounds beschikbaar en het heeft een effect op een beperkt aantal Gebruikers.
3	Meldingen betreffende een Gebrek, die de Beschikbaarheid en de wijze van gebruik niet direct beïnvloedt.

De bijbehorende Reactie- en Functiehersteltijden zijn:

Prioriteit	Reactietijd	Functiehersteltijd
1	< 1 uur	< 5 uur
2	< 5 uur	< 5 werkdagen
3	< 10 uur	Regulier onderhoud

De Reactie- en Functiehersteltijden zijn gebaseerd vanaf het moment van het aanleveren van de minimaal benodigde gegevens voor het realiseren van een oplossing, bestaande uit tenminste: moment van optreden, plaats binnen de Programmatuur, heldere omschrijving, indien mogelijk: de stappen die nodig zijn om het Gebrek te reproduceren, de Prioriteitscategorie, foutboodschappen, type internet browser en versie, en organisatie en gebruikers-id. Eveneens dient, indien mogelijk en van toepassing, een gedegen reproductiescript opgeleverd te worden en een volledige schermafbeelding.

De Prioriteit van een Melding wordt initieel bepaald door Opdrachtgever.

Out-of-scope:

- Gebreken als gevolg van het niet goed functioneren van het workstation, de internetverbinding of de infrastructuur van de Gebruiker of aan de infrastructuur van Afnemer waar deze Gebruiker werkzaam is. Dit is vast te stellen indien de Programmatuur wel de gewenste functies vervuld vanaf een andere locatie of ander workstation.

Indien op enig moment blijkt dat een Incident als wens kwalificeert, zal de Servicedesk direct contact opnemen met de Beheerders om vast te stellen of Opdrachtgever het Incident wil omzetten naar een Request for Change.

4.8. Escalatie

In geval van verschil van mening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer omtrent de oplossing van een Incident en/of de uitleg en toepassing van de SLA zal er in gezamenlijk overleg getracht worden een oplossing te vinden.

Escalatie kan plaatsvinden volgens het volgende schema, namen zijn opgenomen in Bijlage ..

Contactpersonen en bevoegdheden:

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
0	Beheerders	Servicedesk
1	Clustermanager	Product-/Accountmanager
2	Directeur	Directeur

4.9. Problem management

Om Gebreken te voorkomen worden regelmatig analyses gemaakt van Incidenten. Daarbij worden Incidenten geanalyseerd om eventuele trends en patronen te kunnen ontdekken. Voor gevonden structurele gebreken en terugkerende Gebreken wordt een oplossing ontworpen. Na kosten / baten analyse en akkoord van Opdrachtgever wordt de oplossing vervolgens geïmplementeerd. Echter wanneer de oorzaak van de gebreken bij opdrachtnemer ligt, zullen de oplossingen kosteloos door opdrachtnemer geïmplementeerd worden.

4.10. Beveiliging

Aangezien de Programmatuur privacygevoelige gegevens van personen bevat, is het van het grootste belang dat de communicatie goed beveiligd is. Dit wordt geregeld door de volgende zaken:

- a. Inzet van firewall en virusscans: Hierdoor is de toegang tot bepaalde onderdelen van de Programmatuur beperkt en kan ook de Programmatuur zelf maar op bepaalde manieren zijn informatie kwijt.
- b. Beveiligingsupdates: Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de beveiligingsupdates van besturingssysteem en/of Programmatuur tijdig plaats vinden.
- c. Fysieke toegang: De Programmatuur staat op een server in een beveiligde ruimte en is, zonder begeleiding van een bevoegd persoon, niet toegankelijk. De toegang tot de ruimte wordt geregistreerd op basis van ID en ID-verificatie.
- d. Database toegang: De database is alleen te bereiken via de Programmatuur en via een beveiligd netwerk.
- e. Verbinding: De verbinding tussen het werkstation van de Gebruiker en de Programmatuur is beveiligd met een SSL-certificaat (PKI-overheid certificaat), dat door middel van encryptie van gegevens voorkomt dat informatie door derden is te onderscheppen.
- f. Koppelingen: Koppelingen tussen de Programmatuur en externe (lokale) voorzieningen lopen via afgeschermd verbindingen, beveiligd met tweezijdig SSL (PKI-overheid certificaten).

4.11. Rapportage

Conform GIBIT artikel 8.13 wordt er per kwartaal achteraf (binnen vier (4) weken na afloop van het kwartaal) door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gerapporteerd over de ICT Prestatie ten opzichte van de afgesproken Service Levels.

Deze rapportage dient overzichtelijk te zijn en de geconstateerde feiten met betrekking tot de kwaliteit van de ICT Prestatie in voldoende mate te onderbouwen.

Deze rapportage geeft inzicht in:

- **Beschikbaarheid**
 - Overzicht van Beschikbaarheid van de Programmatuur over de afgelopen periode;
 - De Beschikbaarheid uitgedrukt in percentage Beschikbaarheid;
- **Beveiliging**
 - Het aantal beveiligingsincidenten en per Incident: de omschrijving, de wijze van afhandeling en de gerealiseerde oplossing;
- **Performance**
 - Rapportage over de prestatie van de Programmatuur over de afgelopen periode ten opzichte van de afgesproken prestatienormen;
- **Service Levels**
 - Rapportage over het aantal en soort Incidenten per Prioriteit en verantwoording over het al dan niet behaald hebben van de Service Levels;
 - Per Incident: omschrijving, de duur van het Incident, de prioritering en de gerealiseerde oplossing;
 - Het aantal Changes met omschrijving ervan, de prioritering, de gerealiseerde oplossing;

5. Servicelevel management

Om de gerealiseerde Service Levels te monitoren zal structureel overleg plaatsvinden.

Notulen van overlegvergaderingen zullen steeds door Opdrachtgever worden vervaardigd en telkens ter goedkeuring aan Opdrachtnemer worden voorgelegd.

Type overleg	Frequentie
Strategisch	1 keer per 6 maanden
Operationeel	1 keer per kwartaal

Tijdens de implementatie van de ICT Prestatie zal de frequentie afwijken van bovenstaande. Gestreefd wordt om één keer per maand operationeel overleg te voeren en één keer per kwartaal een strategisch overleg, tenzij de omstandigheden een meer frequent overleg noodzaken.

5.1. Strategisch overleg

Strategisch overleg wordt gevoerd tussen het management van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, eventueel samen met andere afgevaardigden van beide organisaties. Dit overleg wordt voorgezeten door een manager van Opdrachtgever, die bevoegd is Opdrachtgever te binden.

Tijdens dit overleg worden onder andere de volgende zaken besproken:

- Rapportages;
- Procedures;
- Organisatorische kwesties;
- Projecten;
- Relevante nieuwe ontwikkelingen;
- Problemen uit het Problem en Incident management;
- Changes inclusief Requests for Change.

5.2. Operationeel overleg

Operationeel overleg wordt gevoerd tussen Beheerders en Service-/Accountmanagers, eventueel samen met andere afgevaardigden van beide organisaties. Dit overleg wordt voorgezeten door een Beheerder.

Tijdens dit overleg worden onder andere de volgende zaken besproken:

- Rapportages;
- Procedures;
- Organisatorische kwesties;
- Projecten;
- Relevante nieuwe ontwikkelingen;
- Problemen uit het Problem en Incident management;
- Changes inclusief Requests for Change.

5.3. Gevolgen niet-realiseren Service Levels

- Indien Opdrachtnemer een van de overeengekomen Service Levels in enig kwartaal niet realiseert, is dit onderwerp van gesprek in het operationeel overleg.
- Indien Opdrachtnemer in hetzelfde kwartaal het betreffende overeengekomen service level nogmaals niet realiseert, is Opdrachtnemer in verzuim na het ontvangen van een ingebrekestelling.
- Gedurende de in de ingebrekestelling genoemde termijn van maximaal 3 maanden krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid om aan het betreffende Service Level te voldoen. Wanneer Opdrachtnemer hierna niet voldoet, kan dit resulteren in een kosteloze ontbinding van de overeenkomst.

5.4. Overige bepalingen

- Opdrachtgever dient Opdrachtnemer per ommekeer op de hoogte te stellen van werkzaamheden of veranderingen in zijn organisatie of systemen, indien deze de ICT Prestatie kunnen beïnvloeden.
- Opdrachtgever zorgt op zijn locaties voor dataverbindingen (connectiviteit) die voldoende capaciteit hebben om alle Functionaliteit via deze dataverbindingen te kunnen gebruiken of verrichten.
- Opdrachtnemer zorgt op zijn locaties voor dataverbindingen (connectiviteit) die voldoende capaciteit hebben om alle Functionaliteit via deze dataverbindingen te kunnen gebruiken of verrichten.
- Alle connectiviteit op de locaties van Opdrachtgever valt onder de verantwoordelijkheid en het beheer van Opdrachtgever.
- Alle connectiviteit op de locaties van Opdrachtnemer (inclusief van ingeschakelde derden) valt onder de verantwoordelijkheid en het beheer van Opdrachtnemer.

De in deze SLA gedefinieerde prestatienormen zijn niet van toepassing indien de opgetreden Incidenten worden beïnvloed of veroorzaakt door:

- beperkte of niet Beschikbaarheid van dataverbindingen voor zover deze niet door Opdrachtnemer te beïnvloeden zijn;
- ondeskundig gebruik van de Programmatuur en Functionaliteit door Gebruikers;

Ondertekening

Aldus in tweevoud overeengekomen

te Hoofddorp,
d.d. datum

Opdrachtgever
Gemeente Haarlemmermeer

Naam clustermanager

Te
d.d. datum

Opdrachtnemer
Bedrijfsnaam Opdrachtnemer

Naam Gemandateerde