

Bijlage R – Template SLA

Behorend tot
Overeenkomst [Naam]
met nummer [.....]
en kenmerk [....]

Tussen

[Opdrachtgever]

en

[Opdrachtnemer]

Opgesteld door	: GGD GHOR Nederland
Versie	: [versienummer]
Datum	: [datum]
Kenmerk	: [kenmerknummer]

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	3
2.	Wijzigingen en duur van de SLA	4
2.1	Beheer van de SLA	4
2.2	Wijzigingen op de SLA	4
2.3	Duur van het SLA	4
2.4	Versiebeheer	4
2.5	Gerelateerde documenten	4
3.	Diensten	5
3.1	Rapportages	5
3.2	Verslaglegging	5
3.3	Gebruikersondersteuning	5
3.4	Overige diensten (nader te specificeren per Opdrachtnemer)	6
4.	Servicelevel parameters	7
4.1	Service levels	7
4.2	Continuïteit (back-up en herstel van data)	10
5.	Key Performance Indicators	11
5.1	Rapportages	11
5.2	Verslaglegging	11
5.3	Servicedesk en Incident Management	12
5.4	Beschikbaarheid	13
5.5	Offerte en bestellingen (indien van toepassing)	14
5.6	Restore (indien van toepassing)	15
5.7	Wijzigingsbeheer	15
6.	Ondertekening	16

1. Voorwoord

Deze SLA beschrijft de afspraken die zijn vastgelegd over het kwaliteitsniveau (servicelevel) dat aan bepaalde diensten via een Overeenkomst kan worden gekoppeld.

Per Overeenkomst bestaat de mogelijkheid om voor een Brons, Zilver, Goud of Special servicelevel te kiezen. In de basis zal de dienstverlening op Brons zijn ingesteld. Indien het een Special betreft dan dient hiervoor een motivatie en invulling, aan de zijde van de Opdrachtgever, aan ten grondslag te liggen om willekeur en wildgroei binnen de dienstverlening te voorkomen.

Wordt, na zorgvuldige afweging, gekozen voor servicelevel Special, dan kunnen Opdrachtgever in samenspraak met de Opdrachtnemer volledig afwijken van hetgeen in deze template is beschreven.

Dit document is onlosmakelijk verbonden met de DAP (Dossier Afspraken en Procedures), in de DAP zijn op operationeel niveau de werkafspraken beschreven ten behoeve van het uitvoering geven aan de dienstverlening.

Prijsafspraken en Tarieven zijn vastgelegd in de DFA (Dossier Financiële Afspraken) tenzij anders afgesproken.

2. Wijzigingen en duur van de SLA

2.1 Beheer van de SLA

Het beheer van deze SLA ligt bij Opdrachtgever.

2.2 Wijzigingen op de SLA

Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst zullen de afspraken zoals beschreven in deze SLA met bijbehorend servicelevel van toepassing zijn op de uitvoering van de activiteiten t.b.v. de Overeenkomst.

Het inhoudelijk afwijken door de Opdrachtnemer van de in de SLA beschreven dienstverlening zal alleen plaatsvinden onder de voorwaarde dat er blijvend kan worden voldaan aan de gestelde eisen in de SLA door de Opdrachtnemer, maar daar waarbij de kwaliteit van de dienstverlening wordt verbeterd of geoptimaliseerd door de Opdrachtnemer door bijvoorbeeld ruimere openingstijden, snellere responsetijden, etc. In alle andere gevallen zullen de afspraken in deze SLA per level bepalend zijn en dienen te worden nageleefd.

2.3 Duur van het SLA

Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst zullen de afspraken zoals beschreven in deze SLA met bijbehorend servicelevels van toepassing zijn op de uitvoering van de activiteiten van de Overeenkomst.

De ingangsdatum van deze SLA is gelijk aan de ingangsdatum van de Overeenkomst. De afspraken in deze SLA, gerelateerd aan de betreffende Overeenkomst, komen te vervallen bij het beëindigen van de Overeenkomst én een succesvolle exit of transitie (zie GIBIT).

2.4 Versiebeheer

Document	Auteur	Versienummer	Datum

2.5 Gerelateerde documenten

Document met versienummer	Datum

3. Diensten

3.1 Rapportages

Servicelevel Rapportage (SLR)

Opdrachtnemer levert op maandelijkse basis een gestandaardiseerde rapportage op met een overzicht van de gerealiseerde servicelevels. Indien afwijkingen worden geconstateerd ten nadele van de Opdrachtgever, dan worden deze benoemd in de rapportage met een onderbouwing (RCA's). Indien noodzakelijk geacht door Opdrachtgever wordt er een overleg ingepland om de resultaten uit de rapportage te bespreken (zie DAP-overlegstructuur). De betreffende rapportages worden geleverd aan de contactpersonen zoals benoemd in de DAP. Voor de rapportages geldt de volgende bepalingen:

Rapport	Onderwerp
Prioriteit 1	In het geval van een prioriteit 1 melding zal Opdrachtnemer na het verhelpen van een P1 incident, eventueel met de achterliggende NOK-partijen, binnen 5 werkdagen een RCA opleveren bij de Vendor Manager.
Maandelijks	Standaard Servicelevel Rapportage volgens format.

3.2 Verslaglegging

Opdrachtnemer zal deelnemen aan de overeengekomen overlegstructuren en hierover na afloop een verslag opstellen en ter goedkeuring aanbieden aan de Opdrachtgever. Zie de servicelevel parameters in het volgende hoofdstuk.

3.3 Gebruikersondersteuning

Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever gebruikersondersteuning aan in de vorm van een Servicedesk die beschikbaar is volgens onderstaande tabel:

SLA		Brons	Zilver	Goud
Servicedesk	Beschikbaarheid onderlinge registratie- systemen	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever 24/7 in staat om via een koppeling tussen het registratiesysteem van Opdrachtgever en de Opdrachtnemer informatie wederzijds uit te kunnen wisselen die van belang zijn voor het melden, registreren, afhandelen en afsluiten van meldingen op real-time basis.		
	Telefonisch	ma – vr van 08:00 – 18:00	ma – zon van 8.00 – 18:00	24 x 7

De Opdrachtnemer (lees de Servicedesk en overige (tweede/derdelijns) ondersteuning **van de Opdrachtnemer**) zal de dienstverlening ondersteunen volgens de gestelde parameters in het volgende hoofdstuk.

In de DAP wordt de nadere samenwerking (communicatie en escalatielijnen) toegelicht tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

3.4 Overige diensten (nader te specificeren per Opdrachtnemer)

Door Opdrachtnemer worden de volgende Producten en/of Diensten beschikbaar gesteld en beheerd:

- vul aan
- vul aan
- vul aan
- vul aan

Buiten scope van de te leveren Producten en/of Diensten:

- vul aan
- vul aan
- vul aan
- vul aan

Opdrachtnemer levert de Producten en/of Diensten op basis van deze SLA en conform het gestelde in de Overeenkomst en aanverwante aanbestedingsdocumenten.

4. Servicelevel parameters

4.1 Service levels

Deze SLA maakt onderscheidt tussen de service levels Brons, Zilver, Goud en Specials. In de basis zal binnen de Opdrachtgever altijd het servicelevel Brons van toepassing zijn bij uitvoering van de Overeenkomst, tenzij er expliciet voor wordt gekozen voor een ander servicelevel. Deze kan dan in de Nadere Overeenkomst afwijkend worden overeengekomen (denk aan zilver, goud of special).

Rapportages

SLA		Brons	Zilver	Goud
Rapportages	Ad hoc rapportages	In overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Hierover worden (indien van toepassing) nadere (prijs-)afspraken gemaakt.		
	Aanleveren van de maand rapportages (indien van toepassing)	Binnen 5 werkdagen na afloop van de maand dient door Opdrachtnemer de Service Level Rapportage (en eventuele RCA) aangeleverd te worden volgens afgesproken format (met eventuele bijlagen).		

Verslaglegging

SLA		Brons	Zilver	Goud
Besprekings-verslagen	Aanleveren van de besprekings-verslagen	Uiterlijk 1 week na afloop van het overleg dient Opdrachtnemer het besprekingsverslag aan Opdrachtgever ter goedkeuring voor te leggen.		

Incident Managent

Opdrachtnemer is verantwoordelijk en bewaakt de status van de technische-apparatuur, -software en -kennis en neemt eventueel mitigerende of corrigerende maatregelen bij achteruitgang of tenietgaan van de technische-apparatuur, -software en -kennis.

De volgende verstoringen zijn niet onderdeel van de SLA parameters, echter Opdrachtnemer dient wel de noodzakelijke acties te ondernemen voor herstel en dient hierover te rapporteren (indien van toepassing):

- Beschikbaarheid datacommunicatielijnen voor zover niet door Opdrachtnemer te beïnvloeden;
- Beschikbaarheid interne netwerk van de Opdrachtgever;
- Levering nutsbedrijven;
- Levering van producten en/of diensten door derden, behalve indien ingeschakeld door Opdrachtnemer;
- Ondeskundig gebruik van de systeemconfiguratie door eindgebruikers voor zover Functioneel beheerders daarin toegang hebben;
- Niet voorzienbare calamiteiten waarvoor uitwijk van toepassing is.

Prioritering wordt vastgesteld naar aanleiding van de impact op het proces en de impact op de eindgebruikers. Uitgangspunt is dat aanmelder van het incident initieel het prioriteitsniveau bepaald o.b.v. de prioriteitstabel. In overleg tussen Opdrachtnemer en aanmelder kan de prioriteit worden aangepast.

SLA		Brons	Zilver	Goud
Afhandeling meldingen	Reactietijd op ontvangst melding	ma – vr (08:00 – 18:00): 1 uur	ma – zon (08.00 – 18:00): 1 uur	24 x 7: 30 minuten
	Reactietijd start afhandeling	ma – vr (08:00 – 18:00): 1 werkdag	ma – zon (08.00 – 18:00): 4 uur	24 x 7: 2 uur
	Oplostijd melding o.b.v. prioriteit	Brons	Zilver	Goud
	Prio 1	4 uren	4 uren	4 uren
	Prio 2	1 werkdag	1 werkdag	1 werkdag
	Prio 3	1 werkweek	1 werkweek	1 werkweek
	Prio 4	2 werkweken	2 werkweken	2 werkweken
Algemeen	98% van de incidenten die in een periode van één maand zijn ingediend, dienen binnen de afgesproken oplostijden te zijn afgehandeld.			

Prioriteitstabel		Urgentie		
		Geen uitstel mogelijk	Kan enige uitstel verdragen	Uitstel mogelijk
Impact		Hoog	Midden	Laag
Meer dan 20 gebruikers	Groot	P1	P2	P3
2 – 20 gebruikers	Midden	P2	P3	P3
1 gebruiker	Klein	P3	P3	P4

Incident Managent – Security incidenten

Incidenten die een verhoogde beveiligingsrisico opleveren, noemen we security incidenten.

Deze worden geprioriteerd als P1 Major incident. De wijze waarop communicatie en uitvoering wordt gegeven aan een P1 Major incident is vastgelegd of dient te worden vastgelegd in de DAP.

Wijzigingsbeheer (Change management)

Onderwerp	Doorlooptijd
Uitvoering kritieke changes (om risico's en impact te minimaliseren)	Direct starten nadat door Opdrachtgever opdracht is gegeven. (Zie aanvullende afspraken in de DAP)
Kritieke change – Oplevering impact en risicoanalyse op te leveren	Binnen maximaal 10 werkdagen na uitvoering van de kritieke change.
Oplevering planning en eerste ruwe analyse voor het uitvoeren van een wijziging of een release	In gezamenlijk overleg te bepalen
Implementeren van een standaard wijziging	In gezamenlijk overleg te bepalen

Capaciteitsbeheer (nader te specificeren door of i.o.m. Opdrachtnemer)

[Benoem hier de gestelde servicelevels t.b.v. de capaciteit].

[Vermeld hier bijvoorbeeld de snelheid waarmee informatie kan worden geraadpleegd in een systeem bij een X aantal medewerkers die gelijktijdig werkzaam zijn, etc.].

SLA	Onderdeel	Brons	Zilver	Goud
Capaciteit				

Beschikbaarheid (nader te specificeren door of i.o.m. Opdrachtnemer)

Voor de Producten en Diensten geldt initieel de volgende beschikbaarheid:

SLA – [Applicatie #1]		Brons	Zilver	Goud
Beschikbaarheid* (Hierbij geldt beschikbaarheid per jaar EN de beschikbaarheid per maand beiden dienen te worden behaald)	Beschikbaarheid op jaarbasis van applicatie [.....]en gerelateerde koppelingen	98%	99%	99,9%
	Beschikbaarheid per maand van applicatie [.....]en gerelateerde koppelingen	98%	99%	99,9%

Opmerking: Neem waar nodig één of meerdere tabellen op om informatie in deze SLA vast te leggen.

*Onderhoudsvenster

De dienstverlening is niet beschikbaar tijdens het gepland onderhoud (bijvoorbeeld t.b.v. het vervangen van hardware en het uitvoeren van regulier onderhoud). Voor de berekening van de beschikbaarheid van de dienstverlening geldt dat het onderhoudsvenster buiten de beschikbaarheidsuren valt.

Afspraken omtrent het onderhoudsvenster (aanvang, doorlooptijd, einde, communicatie, etc.) dienen te worden opgenomen in de DAP.

Netwerk (nader te specificeren door of i.o.m. Opdrachtnemer)

SLA		Brons	Zilver	Goud
Netwerk	Netwerk SLA Garantie*	99,98 %	99,98 %	99,98 %
	Power SLA Garantie	99,98 %	99,98 %	99,98 %
	Security Audit	Ja	Ja	Ja
	Daily Back-up	Ja	Ja	Ja
	Restore test	Ja	Ja	Ja
	Vast aanspreekpunt	Ja	Ja	Ja
	Nacalculatie uren	Ja	Ja	Ja

* Exclusief gepland onderhoud. Betreft gehele netwerkinfrastructuur. Zie Prijzenblad.

Offerte en bestellingen

SLA		Brons	Zilver	Goud
Offerte en bestel traject	Doorlooptijd beantwoording van gemandateerde gebruiker nadat deze is ontvangen door Opdrachtnemer	Binnen 1 werkdag wordt terugkoppeling gegeven op de aanvraag met een mogelijke prognose van het antwoord op de vraag.		
	Telefonische bereikbaarheid van contactpersoon bij de Opdrachtnemer	Indien telefoonnummer niet wordt beantwoord, belverzoek via het algemene telefoonnummer worden ingediend. Opdrachtnemer belt uiterlijk de volgende werkdag voor 12:00 terug.		
	Aanleveren offerte	Binnen 5 werkdagen, tenzij anders is overeengekomen.		
	Aanleveren spoed offerte	Binnen 2 werkdagen, tenzij anders is overeengekomen.		
	Reageren op offerte door gebruiker van Opdrachtgever	Binnen gestandsdoeningstermijn van de offerte.		
	Uitvoering geven aan bestelling	Binnen 5 werkdagen		Binnen 3 werkdagen
	Uitvoering geven aan spoedbestelling	n.v.t.	Binnen 2 werkdagen	Binnen 1 werkdag

[Optioneel] - Nader in te vullen SLA voor Product of Dienst:

SLA	Brons	Zilver	Goud

4.2 Continuïteit (back-up en herstel van data)

Opdrachtgever hanteert een proces van security waarbij ze de betrouwbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid bepalen. Aan het einde van het BIV classificatie proces weet security welke maatregelen er moeten komen. Deze output is leidend voor het bepalen van de back-up eisen.

In overleg met Opdrachtnemer dienen de afspraken op te worden genomen in deze SLA.

5. Key Performance Indicators

Op initiatief van Opdrachtgever wordt indien gewenst de geleverde dienst besproken op basis van de gestelde Servicelevel parameters en de bijbehorende (onderstaande) KPI's.

5.1 Rapportages

Omschrijving	Het tijdig volgens afspraak aanleveren van de rapportage.	
Berekening	Controle op levering rapportage volgens afgesproken termijn.	
Threshold	Groen	Rood
	Binnen de afgesproken termijn geleverd.	Na de afgesproken termijn geleverd.
Meetmethode	Contactpersoon van de Opdrachtnemer controleert of de rapportage(s) tijdig volgens afgesproken termijn zijn aangeleverd en gerapporteerd.	
Consequenties bij rood	Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer omtrent het te laat aanleveren van de rapportage en Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om binnen 3 werkdagen alsnog de rapportage aan te leveren. Indien Opdrachtnemer opnieuw de rapportage niet op tijd aanlevert, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om een boete van € 250 toe te kennen aan de Opdrachtnemer. Deze boete zal worden verrekend met het te betalen maandbedrag van de door Opdrachtnemer afgenomen dienst of product.	

5.2 Verslaglegging

Omschrijving	Het tijdig volgens afspraak aanleveren van de besprekingsverslagen.	
Berekening	Controle op levering van de besprekingsverslagen volgens afgesproken termijn.	
Threshold	Groen	Rood
	Binnen de afgesproken termijn geleverd.	Na de afgesproken termijn geleverd.
Meetmethode	Contactpersoon van de Opdrachtnemer controleert of de besprekingsverslagen volgens afgesproken termijn zijn aangeleverd.	
Consequenties bij rood	Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer omtrent het te laat aanleveren van het besprekingsverslag en Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om binnen 3 werkdagen alsnog het besprekingsverslag aan te leveren. Indien Opdrachtnemer opnieuw het besprekingsverslag niet op tijd aanlevert, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om een boete van € 50 toe te kennen aan de Opdrachtnemer. Deze boete zal worden verrekend met het te betalen maandbedrag van de door Opdrachtnemer afgenomen dienst of product.	

5.3 Servicedesk en gerelateerde meldingen

Omschrijving	Het volgens afspraak afhandelen van de meldingen bij de Opdrachtnemer via de Servicedesk (en achterliggende ondersteunende afdelingen).	
Berekening	$R = \frac{\text{Totaal aantal meldingen} - \text{aantal meldingen buiten de termijn}}{\text{Totaal aantal meldingen}} \times 100\%$	
Threshold	Groen	Rood
	Binnen de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3).	Buiten de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3).
Meetmethode	Ratio (R): Aan het eind van elke maand wordt bepaald hoeveel meldingen er zijn geregistreerd en hoeveel van deze meldingen per categorie buiten de gestelde threshold zijn afgehandeld. Hierover volgt een rapportage. Het actuele percentage (volgens de servicelevel parameter) betreft de doorlooptijd van de melding waarbij rekening is gehouden met de tijd die wachtende is bij de Opdrachtgever (stop klok principe – wachten op Opdrachtgever). Meetpunt #1: incidenten zijn geregistreerd bij de Servicedesk van Opdrachtnemer. Meetpunt #2: Incidenten zijn afgehandeld en staan op status “wachten klant voor akkoord”.	
Consequenties bij rood	Indien de servicelevel parameter niet behaald wordt compenseert Opdrachtnemer de Opdrachtgever met de kosten voor het afhandelen van een melding die niet op tijd is behaald volgens de service levelservicelevel Zijn deze kosten niet per melding te verrekenen, dan geldt dat het percentage wordt berekend van de niet op tijd afgehandelde meldingen op het totaal aantal meldingen. Dit percentage zal dan leidend zijn voor het in rekening brengen van kosten bij de Opdrachtnemer. Deze credit wordt verrekend met het te betalen maandbedrag van de door de Opdrachtgever afgenomen Dienst of Product.	

5.4 Beschikbaarheid

Omschrijving	Het volgens afspraak beschikbaar stellen van Producten en/of Diensten door de Opdrachtnemer.	
Berekening	$\text{Beschikbaarheid} = \frac{(T - U)}{T} \times 100 \%$ T = de tijd waarin het Product beschikbaar had kunnen zijn. Dit is de tijd in de maand exclusief tijd besteed aan geplande maintenance en service. U = de tijd waarin het Product niet beschikbaar was exclusief tijd besteed aan geplande maintenance en service.	
Threshold	Groen	Rood
	Binnen de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3).	Buiten de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3).
Meetmethode	Beschikbaarheid Aan het eind van elke maand wordt bepaald welke beschikbaarheidspercentages zijn geleverd. Hierover volgt een rapportage.	
Consequenties bij rood	Indien de afgesproken beschikbaarheid niet gehaald wordt, dan heeft GGD GHOR NL de mogelijkheid om de boeteclause, zoals beschreven in de Overeenkomst, in werking te laten treden. Deze credit wordt verrekend met het te betalen maandbedrag van de door de Opdrachtgever afgenomen Dienst of Product.	

5.5 Offerte en bestellingen (indien van toepassing)

Omschrijving	Het volgens afspraak afhandelen van offerte en bestellingen door de Opdrachtnemer.	
Berekening	$R = \frac{\text{Totaal aantal meldingen} - \text{aantal meldingen buiten de termijn}}{\text{Totaal aantal meldingen}} \times 100\%$	
Threshold	Groen	Rood
	Binnen de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3).	Buiten de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3).
Meetmethode	Ratio (R): Aan het eind van elke maand wordt bepaald hoeveel meldingen er zijn geregistreerd en hoeveel van deze meldingen per categorie buiten de gestelde threshold zijn afgehandeld. Hierover volgt een rapportage. Het actuele percentage (volgens de servicelevel parameter) betreft de doorlooptijd van de melding waarbij rekening is gehouden met de tijd die wachtende is bij de Opdrachtgever (stop klok principe – wachten op Opdrachtgever). Meetpunt #1: meldingen zijn geregistreerd bij de Servicedesk van Opdrachtnemer. Meetpunt #2: meldingen zijn afgehandeld en staan op status "wachten klant voor akkoord".	
Consequenties bij rood	Indien de servicelevel parameter niet behaald wordt compenseert Opdrachtnemer de Opdrachtgever met 5% van het totaal voor het afhandelen van een melding die niet op tijd is behaald volgens de service level Deze credit wordt verrekend met het te betalen maandbedrag van de door de Opdrachtgever afgenomen Dienst of Product.	

5.6 Restore (indien van toepassing)

Omschrijving	Het volgens afspraak leveren van de Restore functionaliteit.	
Berekening	Controle op levering van de restore functionaliteit volgens afgesproken termijn.	
Threshold	Groen	Rood
	Binnen de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3)	Buiten de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3)
Meetmethode	Contactpersoon van de Opdrachtnemer controleert op basis van de maandelijkse rapportage of volgens afgesproken tijden een restore functionaliteit is aangeleverd.	
Consequenties bij rood	Indien de servicelevel parameter niet behaald wordt compenseert Opdrachtnemer de Opdrachtgever kosteloos voor het herstellen van de dienstverlening. Deze credit wordt verrekend met het te betalen maandbedrag van de door de Opdrachtgever afgenomen Dienst of Product.	

5.7 Wijzigingsbeheer

Omschrijving	Deze KPI betreft het monitoren van de afwijking van de benodigde tijd voor de levering van de wijziging(en) per categorie.	
Berekening	$R = \frac{\text{Totaal aantal wijzigingen} - \text{aantal wijzigingen die buiten het proces zijn opgeleverd}}{\text{Totaal aantal wijzigingen}} \times 100\%$	
Threshold	Groen	Rood
	Binnen de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3)	Buiten de gestelde Servicelevel Parameters (zie hoofdstuk 3)
Meetmethode	Ratio (R): Nadat de wijziging is afgehandeld wordt bepaald welke en of deze wijziging is aangeleverd binnen de gestelde uitlevering. Het actuele percentage (volgens de servicelevel parameter) betreft de doorlooptijd van de levering van de wijziging(en). Meetpunt#1: wijzigingen zijn geregistreerd bij de servicedesk van Opdrachtnemer. Meetpunt#2: Wijzigingen zijn opgeleverd en uitgeleverd bij de Opdrachtgever voor installatie.	
Consequenties bij rood	Indien de servicelevel parameter niet behaald wordt compenseert Opdrachtnemer de Opdrachtgever met de kosten voor het afhandelen van een wijziging die niet op tijd is behaald volgens de service levelservicelevel Zijn deze kosten niet per melding te verrekenen, dan geldt dat het percentage wordt berekend van de niet op tijd afgehandelde wijzigingen op het totaal aantal wijzigingen per categorie. Dit percentage zal dan leidend zijn voor het in rekening brengen van kosten bij de Opdrachtnemer. Deze credit wordt verrekend met het te betalen maandbedrag van de door de Opdrachtgever afgenomen Dienst of Product.	

6. Ondertekening

Akkoordverklaring

De ondergetekenden verklaren zich akkoord met de uit te voeren diensten en prestaties in deze SLA.

Plaats: plaatsnaam Datum: DD-MM-JJJJ

Getekend door Opdrachtgever:

Plaats: plaatsnaam Datum: DD-MM-JJJJ

Getekend door Opdrachtnemer:

Handtekening

de heer/mevrouw voorletters + achternaam
functie

Handtekening

de heer/mevrouw voorletters + achternaam
functie

Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
ggdghor.nl

