

IT SERVICE LEVEL AGREEMENT

Partijen:

[Bedrijfsnaam], gevestigd te [Straat huisnummer Postcode Plaats], KvK-nummer [KvKnummer], vertegenwoordigd door [Ondertekenaar]. Hierna te noemen als Opdrachtnemer.

en

Gemeente Heerenveen, gevestigd te Crackstraat 2, 8441 ES Heerenveen, KvK-nummer 59707720, vertegenwoordigd door dhr. A. van der Heide. Hierna te noemen als Opdrachtgever.

Overwegen het volgende:

- dat een service level agreement is afgesloten (hierna: de 'SLA')
- dat de SLA onderdeel uit maakt van de hoofdovereenkomst met kenmerk

Overeenkomst inzake Integrale burgerzakenapplicatie tussen de gemeente Heerenveen en [Bedrijfsnaam]

- dat de SLA uit een aantal onderdelen bestaat, waaronder specifieke omschrijvingen van de software en nader gemaakte afspraken over prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen, alsmede afspraken over de inhoud en frequentie van rapportages ten aanzien van de desbetreffende software
- dat de SLA gericht is op het door middel van software realiseren en in stand houden van de beschikbaarheid en functionaliteit van de ICT-Prestatie
- dat de desbetreffende afspraken tussen partijen in de SLA zijn vastgelegd

Zijn overeengekomen:

Artikel 1 - Uitgangspunten

1. Het doel van de SLA is het beschrijven van de gebruiksklare dienstverlening ten aanzien van de ICT-Prestatie. De SLA biedt normen aan voor de prestatiemetingen en wordt gezien als een referentiekader voor de verwachtingen ten aanzien van de dienstverleningsniveaus.
2. Bij de jaarlijkse evaluaties kunnen wijzigingen worden afgesproken. Tussentijdse wijzigingen kunnen op aanvraag worden besproken. De voorgestelde wijzigingen worden vastgelegd in een service level request. Vervolgens worden de wijzigingen opgenomen in de SLA. Rekening houdend met financiële consequenties die opgenomen zijn in bijlage 1.
3. De SLA en de wijzigingen daarvan worden aan de bovengenoemde partijen ter hand gesteld.

Artikel 2 - Definities

1. Beschikbaarheid: de mate waar de ICT-Prestatie toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers.
2. Beschikbaarheidsgraad: de mate waarin de ICT-Prestatie toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers in percentage.
3. Wijzigingen: alle wijzigingen aan de ICT-Prestatie. Wijzigingen kunnen door beide partijen doorgevoerd worden. Wijzigingen worden geclassificeerd in verschillende categorieën (1) gebrek (2) correctief onderhoud met lage prioriteit (3) correctief onderhoud met hoge prioriteit, (4) preventief onderhoud. Het doel van de wijzigingen is om de functionaliteit en de beschikbaarheid te waarborgen.

4. Gebrek: Het niet of niet volledig voldoen van de ICT Prestatie aan het Overeengekomen gebruik. Dit zijn wijzigingen die zo snel mogelijk dienen te worden doorgevoerd waardoor de beschikbaarheid en de functionaliteit gewaarborgd worden.
5. Correctief Onderhoud: wijzigingen naar aanleiding van het opsporen en herstellen van gebreken door de opdrachtnemer die opdrachtgever hem heeft gemeld of die bij opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden. Correctief onderhoud vindt plaats op een geplande wijze binnen een vooraf afgesproken doorlooptijd. Daaruit bestaan twee prioriteitsniveaus: hoge en lage prioriteit.
6. Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door opdrachtnemer ter voorkoming van gebreken en andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening, al dan niet door het ter beschikking stellen van Updates.
7. Contactpersonen: de personen die partijen kunnen vertegenwoordigen en binden voor zover het de uitvoering van de SLA betreft. Zie bijlage 3.
8. Dienstencatalogus: een specifieke beschrijving van diensten en activiteiten. Zie bijlage 2.
9. Functionaliteit: de mate van zekerheid dat de verwerking van de gegevens binnen de ICT-Prestatie correct geschiedt. Dit betekent dat de verwerking plaatsvindt conform de beschrijving daarvan in de specificaties of hetgeen in de desbetreffende omstandigheden gebruikelijk is en redelijkerwijs door opdrachtgever mag worden verwacht. Belangrijke aspecten hierbij zijn juistheid en volledigheid van de gegevensverwerking.
10. Hersteltijden: de periodes tussen het tijdstip van de aanmelding van een incident en het verhelpen van die storing door opdrachtnemer.
11. ICT-Prestatie: alle door Leverancier op grond van de Hoofdovereenkomst te leveren goederen, waaronder zaken, Gebruiksrechten en diensten.
12. Software: alle concrete activiteiten die opdrachtnemer ter uitvoering van de SLA verricht zoals vastgelegd in hoofdovereenkomst. Met de software worden alle handelingen bedoeld, die nodig zijn om de beschikbaarheid en functionaliteit van de ICT-Prestatie te kunnen waarborgen.
13. Service window: het tijdvak waarbinnen een bepaalde dienst wordt aangeboden.
14. Maintenance window: een geplande niet-beschikbare periode buiten kantoor tijden, waarbinnen de software met instemming van opdrachtgever niet beschikbaar is. Ook wel onderhoudsvenster genoemd.
15. Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruikmaken van de ICT-Prestatie.
16. Prioriteiten: een beschrijving van de ernst van een situatie zoals nader omschreven in artikel 6 van deze SLA.
17. Reactietijden: de afgesproken tijden waarin de opdrachtnemer moet reageren bij een melding van een incident of andere verzoeken vanuit de opdrachtgever.
18. Verzoek voor wijzigingen: een opdracht om het beheer in de softwarewijzigingen of uit te breiden.
19. Helpdesk: de afdeling van de opdrachtnemer die namens haar zorgdraagt voor de ondersteuning
20. Service levels: het afgesproken niveau van dienstverlening ten aanzien van de beschikbaarheid en de functionaliteit.
21. Serviceperiode: het tijdvak waarover de beschikbaarheid wordt gemeten en waarover Opdrachtnemer rapporteert.
22. Serviceverzoek: ieder verzoek van opdrachtgever om aanvullende dienstverlening bijvoorbeeld met betrekking tot de afhandelingen van de beschikbaarheid en de functionaliteit.

Artikel 3 - Dienstverlening

1. De dienstverlening betreft een applicatie en/of dienst. Onder de software wordt in het bijzonder verstaan:

- helpdesk
- probleem management
- oplossen van storingen
- wijzigingsmanagement
- service level management
- beschikbaarheidsmanagement
- back-up en herstel
- configuratiebeheer

Artikel 4 - Probleem management en helpdesk

1. Opdrachtnemer zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot het gebruik van de software. Een Functioneel beheerder zal namens opdrachtgever incidenten aan de helpdesk van opdrachtnemer melden.
2. Ieder incident zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de software worden ingedeeld in een bepaalde prioriteitscategorie op grond van de in de SLA genoemde criteria.
3. De coördinator is bij opdrachtgever het aanspreekpunt voor vragen en meldingen over incidenten en voor de terugkoppeling door opdrachtnemer met betrekking tot ondernomen acties. Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van opdrachtnemer worden gemeld.
4. De werkzaamheden in het kader van het oplossen van incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen conform de reactietijden, zie artikel 6 van deze SLA. De incidenten dienen te worden opgelost binnen de aangegeven hersteltijden zoals beschreven in artikel 6.3 van deze SLA.
5. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die het gevolg zijn van onjuist gebruik door opdrachtgever of andere aan opdrachtgever of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van opdrachtgever tegen het uurtarief zoals vermeld in bijlage 1. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die worden veroorzaakt door gebreken in de software komen voor rekening van opdrachtnemer.
6. Om storingen te voorkomen worden er regelmatig analyses gemaakt van de incidenten door opdrachtnemer. Tevens worden incidenten geanalyseerd om eventuele trends en patronen te ontdekken. Gebreken en storingen die vaker voorkomen worden als een probleem aangemerkt, waardoor een oplossing wordt aangeboden door opdrachtnemer. De oplossing wordt vervolgens als preventief onderhoud afgehandeld.

Artikel 5 - Oplossen van storingen

1. Oplossen van storingen wordt ook wel correctief beheer genoemd en houdt het oplossen van storingen in. De storingen worden opgelost en zo nodig worden defecte componenten vervangen. Deze reparaties worden verricht binnen de vastgelegde reactie- en hersteltijden zoals afgesproken in deze SLA.
2. In sommige situaties kunnen de service levels niet gegarandeerd worden zoals in geval van overmacht op afstand zal er eerst een analyse plaatsvinden om te beoordelen of er sprake is van een storing. Indien dat niet mogelijk is, zal opdrachtgever een aangewezen persoon

sturen naar de locatie van opdrachtgever om de storing te verhelpen. Binnen het oplossen van storingen vallen ook het coördineren van de voortgang van het verhelpen van storingen en het informeren van de gebruikers hierover.

Artikel 6 - Service windows en service levels

Service windows:

Omschrijving	Service window
Monitoring	24 uur x 7 dagen per week
Serviceperiode	Werkdagen tussen 8:00 — 18:00 uur
Bereikbaarheid helpdesk	Werkdagen tussen 8:00 — 18:00 uur
Oplossen van storingen	Werkdagen tussen 8:00 — 18:00 uur
Uitvoering van correctief onderhoud	Werkdagen tussen 8:00 — 18:00 uur
Wijzigingen met verstoringen van functionaliteit in opdracht van opdrachtgever	Werkdagen tussen 22:00 en 00:00 uur
Onderhoudswerkzaamheden	Werkdagen tussen 22:00 en 00:00 uur

1. Opdrachtnemer en opdrachtgever komen een maintenance window overeen op werkdagen tussen 22:00 en 00:00 uur waarin werkzaamheden worden verricht ten behoeve van de dienstverlening. Dit betreft onder meer onderhoud en het uitrollen van update(s) en upgrades.
2. In het geval van onderhoud heeft opdrachtnemer de bevoegdheid om de maintenance window tijdelijk te verkorten waardoor verstoring ontstaat bij het gebruik van de software. Als dit het geval is, zal opdrachtgever dit tijdig moeten aangeven bij opdrachtgever waarbij de melding de volgende informatie zal bevatten:
 - het tijds kader waarmee de maintenance window wordt verkort
 - verwachte duur van de verkorting
 - de software waarop de verkorting van invloed zal zijn en prioritering
3. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om op bedrijfseconomische gronden te verlangen dat een maintenance window in stand blijft. De maintenance window zal in dat geval zo spoedig mogelijk op een ander tijdstip worden gepland.

Prioriteitentabel

Prioriteit	Betekenis
1	De software is niet beschikbaar en of functioneert helemaal niet. (kritiek)
2	Gedeeltelijke verstoring van de beschikbaarheid en of van de functionaliteit van de software (hoge prioriteit).
3	Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever (lage prioriteit).

Service levels

Reactietijd

Opdrachtnemer zal na ontvangst van de melding van het incident tijdens kantooruren een inhoudelijke reactie sturen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Reactietijd	Toelichting
1	2 uur	Het incident wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van de het geldende service window.

2	4 uur	Het incident wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van de het geldende service window.
3	4 uur	Het incident wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van de het geldende service window.

Hersteltijd

1. Een storing wordt ook gezien als opgelost indien opdrachtnemer een tijdelijke oplossing daarvoor ter beschikking stelt die het gebruik van de software weer mogelijk maakt. Na een tijdelijke oplossing is opdrachtnemer alsnog verplicht om de storing volledig te verhelpen. Indien een gemeld incident door een tijdelijke oplossing een prioriteit 3 betreft in plaats van prioriteit 2, wordt het verholpen volgens de hersteltijd van prioriteit 3. Behalve in spoedeisende gevallen zal opdrachtgever hiervoor een verzoek voor wijzigingen bij opdrachtnemer indienen.
2. Alle incidenten worden gemeld, ook als het geen storing betreft in het kader van het oplossen van storingen. Bij incidenten die het gevolg zijn van storingen van apparatuur die buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen, wordt de hersteltijd opgeschort tot het moment dat er vervangende onderdelen beschikbaar zijn en deze onderdelen ter beschikking van opdrachtnemer staan.
3. Opdrachtnemer zal nadat een inhoudelijke reactie op de melding is gestuurd tot een oplossing van het incident komen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Hersteltijd	Toelichting
1	4 uur	De melding wordt, met in achtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
2	24 uur	De melding wordt, met in achtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
3	Zo spoedig mogelijk	De melding wordt, met in achtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.

Artikel 7 - Wijzigingen management

1. De gebreken en het correctief onderhoud (met twee prioriteiten) worden op basis van de SLA uitgevoerd. Preventief onderhoud wordt op projectbasis uitgevoerd en indien niet nader overeengekomen in de hoofdovereenkomst of in deze SLA apart doorbelast tegen de overeengekomen prijzen en tarieven uit bijlage 1. Hierbij zal eerst een prijsindicatie worden gegeven ter goedkeuring. Nadat de goedkeuring heeft plaatsgevonden van de partijen zal preventief onderhoud worden uitgevoerd. Met uitzondering van gebreken, word correctief onderhoud en preventief onderhoud veranderd door middel van een verzoek. Gebreken worden direct doorgevoerd na een melding.
2. De contactpersonen van opdrachtgever zijn verantwoordelijk voor de reactie- en hersteltijden opdrachtgever is hierbij verantwoordelijk om de juiste informatie en procedure te verstrekken. Dit geldt niet voor een verzoek voor gebreken.
3. Indien wijzigingen leiden tot wijzigingen van de functionaliteit, dient opdrachtgever eerst hiervoor goedkeuring te verlenen. Opdrachtnemer zal hem alle relevante informatie verstrekken.

Type wijzigingen	Reactietijd na melding of constatering	Termijn voor afhandeling na melding of constatering
Gebreken (Prioriteit 1)	2 uur	24 uur

Correctief onderhoud (Prioriteit 2)	4 uur	72 uur
Correctief onderhoud (Prioriteit 3)	68 uur	Zo spoedig mogelijk
Preventief onderhoud	8 uur	Zo spoedig mogelijk

Artikel 8 - Configuratiebeheer

1. Het doel van de SLA is om een actuele schriftelijke documentatie bij te houden met betrekking tot de ICT-Prestatie en software.
2. Notulen van overlegvergaderingen zullen door de opdrachtnemer worden geproduceerd en in elk geval ter goedkeuring aan opdrachtgever worden voorgelegd.

Artikel 9 - Service level management

1. Op basis van de rapporten zal regelmatig overleg plaatsvinden om operationele aangelegenheden te bespreken. Verder zal er periodiek een tactische en strategische overleg plaatsvinden, de software zal benaderd worden vanuit een niet-operationeel perspectief. In artikel 12 worden deze overleggen nader toegelicht. Ook escalatiemanagement, gericht op het verminderen en voorkomen van geschillen gedekt door service level management. Het contact van de partijen treedt hierbij op als escalatiepunt.
2. Opdrachtnemer rapporteert binnen 14 dagen na afloop van een serviceperiode schriftelijk over de manier waarop de software moet worden geleverd in relatie tot de parameters die zijn gespecificeerd mm de SLA. Het rapport moet duidelijk zijn en de feiten met betrekking tot de softwarekwaliteit voldoende onderbouwd. De basis voor dit rapport is de volgende tabel.

Rubriek	Omschrijving
Incidenten	Overzicht totaal aantal aangemelde incidenten in de aangegeven periode met: <ul style="list-style-type: none"> • Prioriteit • Hoeveelheid storingen • Omschrijving • Status • Reactietijd • Hersteltijd • Wijze afhandeling serviceverzoek

Rubriek	Omschrijving
Problemen	Totaal aantal aangemaakte en of aangemelde problemen voor de aangegeven periode met: <ul style="list-style-type: none"> • Prioriteit • Omschrijving • Status

Rubriek	Omschrijving
---------	--------------

Wijzigingen	Totaal aantal wijzigingen die zijn aangemeld en/of uitgevoerd, inclusief de status en planning wanneer zij uitgevoerd worden: <ul style="list-style-type: none"> • Prioriteit per wijziging • Omschrijving per wijziging • Wijze afhandeling per wijziging

Rubriek	Omschrijving
Beschikbaarheid	Uitgedrukt in: percentage beschikbaarheid (service window-uren minus downtime (call-to-fix-tijden) versus service window-uren). <ul style="list-style-type: none"> •

Rubriek	Omschrijving
Beveiliging	Overzicht beveiligingsincidenten uitgedrukt in: <ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving • Status

Rubriek	Omschrijving
Back-up en herstel	Overzicht gebeurtenissen uitgedrukt in: <ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving • Status

Periodiek rapporteert opdrachtnemer daarnaast op operationeel niveau aan de contactpersoon van opdrachtgever.

Artikel 10 – Beschikbaarheidsmanagement

1. De beschikbaarheidsgraad van de software is minimaal 99% gemeten over een periode van 2 aaneengesloten meetperiodes. De maximale aaneengesloten periode van maintenance window is aantal uur niet beschikbaar uur aantal keer per maand buiten kantoortijden. De beschikbaarheidsgraad is niet van toepassing indien enig niet of niet naar behoren functioneren van de software wordt veroorzaakt door gebrekkig functioneren van een internetverbinding van opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer en opdrachtgever komen een maintenance window overeen tussen 22:00 en 00:00 uur waarin werkzaamheden worden verricht ten behoeve van de dienstverlening. Dit betreft onder meer onderhoud en het uitrollen van update(s) en upgrades.
3. Opdrachtnemer en opdrachtgever zo vroeg mogelijk om toestemming vragen voor de maintenance window, maar in ieder geval minimaal 48 uur voorafgaande aan de maintenance window. Werkzaamheden die in de maintenance window moeten plaatsvinden, worden niet uitgevoerd tijdens kantoortijden.
4. Partijen komen overeen, dat in geval van een conflict tussen partijen de uitvoering van de overeenkomst niet zal worden stopgezet om zo de goede voortgang niet onnodig te

verhinderen, tenzij de aard van het geschil zodanig is, dat dit in redelijkheid van opdrachtgever of opdrachtnemer mag worden verlangd.

Artikel 11 - Back-up en herstel

1. Deze software is bedoeld om gegevens weer beschikbaar te stellen voor opdrachtgever als een uitval heeft plaatsgevonden of als opdrachtgever om andere redenen de toegang tot die gegevens heeft verloren.
2. Als onderdeel van back-up en herstel levert opdrachtnemer de software die gericht is op het voorkomen en herstellen van gegevensverlies om welke reden dan ook.
3. Opdrachtnemer bewaart de back-ups gedurende een termijn van 12 maanden.

Artikel 12 - Overleg

Strategisch overleg

Strategisch overleg wordt gevoerd tussen de contactpersonen van beide partijen, zoals vastgelegd in bijlage 3 en eventueel samen met andere afgevaardigden van beide organisaties. Deze SLA gaat in op de prestaties van de software in de afgelopen serviceperiode. Daarnaast vindt afstemming plaats over de dienstverlening in het algemeen en inzet van mensen en middelen met betrekking tot veranderingen of veranderende technologische mogelijkheden in het bijzonder. Tevens worden wijzigingen of de wenselijkheid daarvan besproken. Dit overleg zal worden voorgezeten door een vertegenwoordiger van opdrachtgever die gemachtigd is om namens de opdrachtgever te binden.

Tactisch overleg

Een tactisch overleg wordt gevoerd door de contactpersonen van beide partijen, zoals vastgelegd in bijlage 3 en eventueel samen met de afgevaardigden van beide partijen, onder voorzitterschap van (een vertegenwoordiger van) opdrachtgever. Er worden de volgende onderwerpen besproken tijdens het tactisch overleg:

- rapportages
- procedures
- organisatorische kwesties
- projecten
- relevante nieuwe ontwikkelingen
- oplossen van storingen
- wijzigingen

Operationeel overleg

De contactpersonen voeren overleg over operationele issues. De rapportages zijn onderdeel van deze besprekingen.

Frequentie overleg

Type overleg:	Frequentie:
Strategisch	1 keer per jaar
Tactisch	1 keer per 6 maanden
Operationeel	1 keer per kwartaal

Evaluatie

Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen de SLA periodiek evalueren. Deze evaluatie kan leiden tot wijzigingen van de SLA en/of software. In principe vindt deze evaluatie plaats tijdens of na strategisch overleg.

Artikel 13 - Randvoorwaarden en aannames

1. Vervanging van defecte hardware, op voorwaarde dat de hardware niet het eigendom is van opdrachtnemer, wordt uitgevoerd door opdrachtgever.
2. Alle communicatie vindt plaats tussen contactpersonen, zoals vastgelegd in bijlage 3. Indien nodig wijst de contactpersoon van 1 van de partijen een vervanger aan, onverminderd hun verantwoordelijkheden.
3. Opdrachtnemer dient onverwijld een reeks bewerkingen of wijzigingen in zijn organisatie of systemen te melden, wanneer deze de software kunnen beïnvloeden.
4. Opdrachtnemer biedt datakoppelingen (connectiviteit) met voldoende capaciteit om software op afstand te gebruiken of uit te voeren via de gegevensverbindingen. Alle connectiviteit op opdrachtnemer sites is de verantwoordelijkheid en in het beheer van opdrachtgever.

Artikel 14 - Vergoedingen

1. De prijzen en tarieven, inclusief eventuele toeslag voor door opdrachtnemer te leveren diensten zijn opgenomen in de Hoofdovereenkomst.
2. De vergoeding voor de dienstverlening wordt maandelijks of per jaar vooraf gefactureerd zoals opgenomen in de Hoofdovereenkomst.
3. Alle prijzen en tarieven, zoals genoemd in de Hoofdovereenkomst, zijn exclusief btw.
4. Voor ondersteuning buiten kantooruren kan, voor zover niet overeengekomen in de Hoofdovereenkomst of in bijlage 1 gespecificeerd, een toeslag in rekening gebracht worden.
5. Onderhoud aan de software zoals gebruikt voor de dienstverlening is inbegrepen in de vergoeding als vermeld in de Hoofdovereenkomst.

Artikel 15 - Duur en beëindiging

1. De SLA gaat in na ondertekening door beide partijen en eindigt op het moment dat de Hoofdovereenkomst is beëindigd.
2. Opdrachtgever heeft het recht om deze SLA met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) buiten rechte te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid jegens opdrachtnemer ontstaat, indien opdrachtnemer na ondertekening de beschikbaarheidsgraad 2 meetperiodes achter elkaar of 5 meetperiodes per kalenderjaar niet heeft gehaald. Het recht op ontbinding laat het recht van opdrachtgever op schadevergoeding en overige rechten onverlet.
3. Een partij is gerechtigd de SLA met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) buiten rechte te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid jegens de andere partij ontstaat en onverminderd enig ander recht van de partij die de ontbinding inroept, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
 - het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd
 - de andere partij wordt in staat van faillissement verklaard
 - aan de andere partij wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend

Een partij kan slechts, met uitzondering van het bepaalde in artikel 15, deze SLA ontbinden indien de andere partij, na een schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen op grond van deze SLA.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

De overeengekomen aansprakelijkheid zoals vermeld in de hoofdovereenkomst is ook van toepassing op deze SLA.

Artikel 17 - Gevolgen van nietigheid of vernietigbaarheid

Indien een deel van de SLA nietig of vernietigbaar is, dan tast dit de overige bepalingen in de SLA niet aan. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat partijen bij het sluiten van de SLA op dat punt voor ogen hadden.

Artikel 18 - Online handtekening

Indien partijen gebruikmaken van de online handtekening dienst voor dit elektronische contract dat is opgesteld dan verklaren zij daarmee dat dit contract de originele versie is en het contract partijen rechtsgeldig bindt. Partijen ontvangen een e-mail zodra alle partijen dit contract hebben ondertekend, hetgeen bewijs vormt dat dit contract rechtsgeldig tot stand is gekomen.

Artikel 19 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze SLA is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter is bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen die voortvloeien uit deze SLA.

Aldus ondertekend:

Opdrachtgever

Datum

Opdrachtnemer

Datum

Bijlage 1: Onderhoud en afspraken

Uurtarief

Partijen stellen de volgende uurtarieven vast:

Uurtarieven	Prijs per uur excl. Btw
Projectmanager	
Projectleider	
Consultant	
Applicatie ontwikkelaar	
Technisch medewerker	
Helpdesk medewerker	

Opslag voor werkzaamheden buiten Serviceperiode: 0,00 %

Correctief Onderhoud

Correctief Onderhoud: wijzigingen naar aanleiding van het opsporen en herstellen van gebreken door de opdrachtnemer die opdrachtgever hem heeft gemeld of die bij opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden. Correctief onderhoud vindt plaats op een geplande wijze binnen een vooraf afgesproken doorlooptijd. Daaruit bestaan twee prioriteitsniveaus: hoge en lage prioriteit.

Partijen stellen vast dat correctief onderhoud **wel** onderdeel uitmaakt van de hoofdovereenkomst en dat de opdrachtnemer **geen** aanvullende financiële bijdrage mag vragen aan de opdrachtgever.

Indien correctief onderhoud geen onderdeel uitmaakt van de hoofdovereenkomst is het volgende afgesproken: **n.v.t.**

Ten aanzien van correctief onderhoud zijn de volgende afspraken gemaakt over aanvullende financiële bijdragen: **n.v.t.**

Preventief Onderhoud

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door opdrachtnemer ter voorkoming van gebreken en andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening, al dan niet door het ter beschikking stellen van Updates.

Partijen stellen vast dat preventief onderhoud **wel** onderdeel uitmaakt van de hoofdovereenkomst en dat de opdrachtnemer **geen** aanvullende financiële bijdrage mag vragen aan de opdrachtgever.

Indien preventief onderhoud geen onderdeel uitmaakt van de hoofdovereenkomst is het volgende afgesproken: **n.v.t.**

Ten aanzien van preventief onderhoud zijn de volgende afspraken gemaakt over aanvullende financiële bijdragen: **n.v.t.**

Bijlage 2: Dienstencatalogus

Aan te leveren door leverancier en ter goedkeuring aan opdrachtnemer

Bijlage 3: Contactpersonen

SUPPORT			
Opdrachtnemer			
First contact	<Support desk>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
Second contact	<Support Manager>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
First escalation	<Productmanager>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
Second escalation	<Business unit manager>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
Opdrachtgever			
First contact			
First escalation			
Second escalation			
COMMERCIEEL			
Opdrachtnemer			
First contact	<Accountmanager>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
First escalation	<Sales Manager>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
Second escalation	<Commercieel Directeur>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
Opdrachtgever			
First contact <i>(per mail naar beide contactpersonen)</i>			
Second contact			
First escalation			
Second escalation			
PROJECTMANAGEMENT			
Opdrachtnemer			
First contact	<Projectleider>	Projectmanager	<email> <Telefoonnummer>
First escalation	<Teamleider Projecten>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
Second escalation	<Business unit manager>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
Opdrachtgever			
First contact			
First escalation			
Second escalation			
CONTRACT- EN LEVERANCIERSMANAGEMENT			

Opdrachtnemer			
First contact	<Accountmanager>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
First escalation	<Sales Manager>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
Second escalation	<Commercieel Directeur>	<Functie>	<email> <Telefoonnummer>
Opdrachtgever			
First contact			
First escalation			
Second escalation			