Service Level Agreement (SLA)

t.b.v. …….

Tussen

_____

<Naam Opdrachtnemer>

DIG-16891

Ondergetekenden:

1. **de publiekrechtelijke rechtspersoon het hoogheemraadschap van Rijnland**, gevestigd te Archimedesweg 1, te (2333 CM) Leiden, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door _____, in de functie van_____, daarmee uitvoering gevend aan het besluit van dijkgraaf en hoogheemraden van d.d._____. hierna te noemen: de "**Opdrachtgever 1**";

   of

   de publiekrechtelijke rechtspersoon Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard, gevestigd aan de Maasboulevard 123 te (3063 GK) Rotterdam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door _____, in de functie van_____, daarmee uitvoering gevend aan het besluit van dijkgraaf en hoogheemraden van d.d._____. hierna te noemen: de "**Opdrachtgever 2**";

   Opdrachtgever 1 en Opdrachtgever 2 hierna tezamen ook aan te duiden als "Opdrachtgever" of "Opdrachtgevers".

2. (**Opdrachtnemer**), gevestigd aan de _____ te (postcode)_____ ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer:_____, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door _____ in de functie van_____; hierna te noemen: 'de **Opdrachtnemer**';

   (1), (2) en (3) hierna individueel ook te duiden als "**Partij**" en gezamenlijk als "**Partijen**".

Partijen verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1. Doel van de SLA

1.1 Deze SLA heeft als doel het vastleggen van meetbare afspraken over de prestaties van het Project met nadruk op KPI's, rapportage, evaluatie en bijbehorende resultaatsverplichtingen.

1.2 De eisen en voorwaarden uit de Software-overeenkomst zijn uitdrukkelijk van toepassing op de SLA, tenzij Opdrachtgever Schriftelijk in de SLA en/of een Bijlage anders heeft bepaald.

1.3 De rangorderegeling, looptijd en voorwaarden uit de Software-overeenkomst zijn onverkort en volledig van toepassing op de onderhavige SLA.

1.4 De eisen uit het PvE en het Scope-document zijn van toepassing op de SLA, tenzij Opdrachtgever Schriftelijk in de SLA en/of een Bijlage anders heeft bepaald.

1.5 De volgende Bijlagen maken onderdeel uit van deze SLA:

1. Escalatieschema

2. Dienst

2.1 Deze SLA is van toepassing op de levering, implementatie, monitoring en doorontwikkeling van het AMC-systeem en de uitvoering van de Diensten in de vorm van terbeschikkingstelling van het AMC-systeem, zoals gespecificeerd in de Deelopdrachten 1a, 1b en 1c en de Software-overeenkomst. De focus ligt op de prestaties van het AMC-systeem en de bijdrage aan de optimalisatie van de AWZI-processen.

2.2 De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd, inclusief verlengingsopties (inclusief art. 3.6), van de Software-overeenkomst.

3. Communicatie en overlegstructuur

3.1 In paragraaf 10 van het Scope-document staat op hoofdlijnen omschreven hoe de werkprocessen op basis van Agile ingericht moeten worden. In onderhavige SLA staat nader geconcretiseerd welke voorwaarden en eisen Opdrachtgever hieraan stelt.

3.2 Opdrachtnemer zal in ieder geval de onderstaande werkzaamheden uitvoeren en laat in houding en gedrag zien:

a) Dat hij het belang en kwaliteit van het Project centraal stelt;
b) Dat hij flexibel, proactief en transparant handelt;

c) Dat hij oog heeft voor de doelstelling van het Project en de gerechtvaardigde belangen van Opdrachtgever;
d) Dat hij discussiepunten met Opdrachtgever niet uit de weg gaat, zich inspant om deze tijdig bespreekbaar te maken, tijdig en Schriftelijk te waarschuwen voor risico's en deze op een oplossingsgerichte manier bespreekt;
e) Dat hij proactief zijn eigen fouten bespreekbaar maakt;
f) Dat hij proactief naar oplossingen voor zijn eigen fouten zoekt en tracht iedere vorm van schade of vertraging te beperken. Flexibiliteit wordt geboden om prioriteiten aan te passen op basis van veranderende inzichten of behoeften van de Opdrachtgever.

3.3 De wekelijkse Sprint reviews zijn bedoeld om de voortgang van de implementatie te bewaken. De Sprint reviews vinden wekelijks plaats per AWZI-locatie waar AMC in productie is genomen. De eerste Sprint review vindt plaats uiterlijk één (1) week na de ingebruikname van de eerste AMC-module op de betreffende locatie. Deze bijeenkomsten vormen een essentieel onderdeel van het kwaliteitsborgingsproces en zijn gericht op:
i Het bespreken van operationele knelpunten, Incidenten en afwijkingen;
ii Het beoordelen van de voortgang van de AMC-modules binnen de verschillende implementatiefasen;
iii Het vastleggen van besluiten, verbetermaatregelen en eventuele escalaties.

3.4 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het initiëren, plannen en voorzitten van de Sprint reviews.

3.5 De Opdrachtnemer is verplicht om actief deel te nemen aan de Sprint reviews en de benodigde input aan te leveren. Verplichte deelnemers zijn: <Functie> en <Functie>, etc.

3.6 Van elke Sprint review wordt een kort verslag opgesteld door de Opdrachtnemer, met daarin:

i. De besproken KPI-resultaten;
ii. Geconstateerde afwijkingen en knelpunten in de samenwerking;
iii. Afspraken over verbetermaatregelen en verantwoordelijkheden in het kader van de Dienstverlening;
iv. Eventuele escalatievoorstellen;

Het verslag wordt binnen vijf (5) werkdagen gedeeld met alle deelnemers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opvolging van de afgesproken acties en rapporteert hierover in de eerstvolgende Sprint review.

3.7 Op **operationeel niveau** vinden op ad-hoc basis de reguliere contacten plaats over de uitvoering van de dienstverlening, Incidenten, klachten, vragen etc., in lijn met paragraaf 10.1 van het Scope-document. Opdrachtnemer zet zich actief in om tijdig, correct en volledig te communiceren en werkt constructief samen met Opdrachtgever bij de afhandeling van Incidenten, klachten en vragen. Deze communicatie kan persoonlijk plaatsvinden via medewerkers van <Naam Opdrachtgever> en <Naam Opdrachtnemer>,telefonisch of Schriftelijk (Schriftelijk, bij voorkeur via de e-mail).

3.8 Periodieke AMC-evaluaties – in aanvulling op paragraaf 10.4 van het Scope-document - op **tactisch niveau** vinden _____ plaats op initiatief van <functie> tussen de Partijen over wijzigingen, evaluatie en bijstelling van de Service Levels, facturatie, procedures, etc. De communicatie op dit niveau vindt mondeling plaats op een nader aan te duiden locatie van <Naam organisatie>. <naam organisatie> verzorgt de verslaglegging en verstuurt een kopie van het verslag naar de contactpersoon van <Functie>. In onderling overleg kan de overlegfrequentie aangepast worden. Van elke AMC-evaluatie wordt een kort verslag opgesteld door <Naam organisatie>, met daarin:

i. Het evalueren van de Deeldoelstellingen (zie paragraaf 2.5 van het Scope-document);

ii. Het bespreken van de te maken keuzes omtrent het al dan niet uitbreiden van het sensoren-areaal;

iii. Voortgang van de werkzaamheden op basis van de overeengekomen (sprint)planning;

iv. Kostenbeheersing: het doornemen van de sprintbegroting(en);

v. Sprintplanning(en) en knelpunten;

vi. Bespreken van optimalisaties;

vii. Risicobeheersing: bespreken van risico’s en Incidenten;

viii. Facturatie en vragen daaromtrent;

ix. Geconstateerde afwijkingen en knelpunten in de samenwerking;

x. Afspraken over verbetermaatregelen en verantwoordelijkheden;

xi. Eventuele escalatievoorstellen.

Het verslag wordt binnen vijf (5) werkdagen gedeeld met alle deelnemers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opvolging van de afgesproken acties en rapporteert hierover in de eerstvolgende AMC-evaluatie.

3.9 De areaal-evaluatie – in aanvulling op paragraaf 10.3 van het Scope-document - op **strategisch niveau** vindt plaats voorafgaand aan het tijdstip van eventuele verlenging van de Software-overeenkomst op initiatief van Opdrachtgever een opdrachtnemersbeoordelingsgesprek plaats.

Opdrachtnemer moet een maand voorafgaand aan deze evaluatie een prestatierapportage aanleveren. Deze rapportage bevat in ieder geval een overzicht van de voortgang op basis van de overeengekomen planning, een actueel inzicht in de kostenbeheersing, een toelichting op de geconstateerde risico's en Incidenten, en een overzicht van de genomen en geplande verbetermaatregelen. De prestatierapportage dient als input voor de bespreking tijdens de areaal-evaluatie en wordt minimaal 1 maand van te voren Schriftelijk gedeeld met Opdrachtgever.

<Naam Opdrachtnemer> ontvangt daarvoor een uitnodiging om op een nader aan te duiden locatie van <Naam Opdrachtgever> aanwezig te zijn. Doel van dit gesprek is evaluatie van de prestaties over de afgelopen periode, doornemen van de efficiencyvoorstellen en doelstellingen voor de komende periode. Verslaglegging wordt verzorgd door <Functie>. Alle deelnemers aan dit gesprek ontvangen Schriftelijk op de hoogte gebracht.

Van elke reaal-evaluatie wordt een verslag opgesteld door de Opdrachtgever, met daarin:

i. Het evalueren van de AMC-doelstellingen (zie paragraaf 2.4 van het Scope-document);

ii. Het bespreken van het implementatietempo in relatie tot de projectdoelstellingen;

iii. Kostenbeheersing: doornemen van de begroting per Deelopdracht;

iv. Bespreken van het nakomen van de resultaatsverplichtingen per Deelopdracht;

v. Risicobeheersing: bespreken van risico's en Incidenten;

vi. Geconstateerde afwijkingen en knelpunten in de samenwerking;

vii. Afspraken over verbetermaatregelen en verantwoordelijkheden;

viii. Eventuele escalatievoorstellen.

Het verslag wordt binnen vijf (5) werkdagen gedeeld met alle deelnemers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opvolging van de afgesproken acties en rapporteert hierover in de eerstvolgende areaal-evaluatie.

3.10 In geval van wijzigingen in wetgeving, technologie, organisatie of risico's, kan de Opdrachtgever tussentijdse evaluaties initiëren. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan kosteloos de medewerking te verlenen.

3.11 Indien sprake is van een conflict, dan zijn Partijen verplicht het escalatieschema van Bijlage 1 van de SLA te doorlopen, met als doel te inventariseren of binnen de grenzen van de wet- en regelgeving alsmede de Software-overeenkomsten een passende oplossing mogelijk is.

4. Maatregelen

4.1 De in de SLA overeengekomen prestatienormen zijn niet vrijblijvend. Daar waar normen niet gehaald worden zal dit specifiek toegelicht worden in de Service Level Rapportage (SLR).

4.2 De niet gehaalde normen worden besproken in het tactisch overleg tussen <Naam Opdrachtgever> en <Naam Opdrachtnemer>. 5.

5. Wijzigingsprocedure SLA

5.1 Een wijziging kan uitsluitend worden geïnitieerd door Opdrachtgever.

5.2 Een voorgestelde wijziging moet passen binnen de scope van de Aanbesteding en wordt beoordeeld op haalbaarheid en kosten. Tevens wordt de impact van het voorstel, voor en door beide Partijen onderzocht (Hiervoor wordt een offerte ingediend door Opdrachtnemer).

5.3 Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek wordt tijdens het strategisch overleg een definitieve beslissing genomen. Het besluit wordt Schriftelijk vastgelegd, ondertekend en verwerkt in de volgende versie van de SLA. Indien het voorstel leidt tot operationele aanpassingen, wordt dit vastgelegd in een Addendum behorende bij de SLA.

5.4 Geen enkele wijziging van deze SLA is bindend, tenzij op schrift gesteld en ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van elke Partij.

6. Beschrijving van de verschillende projectrollen

6.1 Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van deze SLA het volgende personeel ter beschikking:

Naam	Functie	Beschikbaarheid

6.2 Opdrachtgever stelt voor de uitvoering van deze SLA het volgende personeel ter beschikking:

Naam	Functie	Beschikbaarheid

7. KPI's

a. De in paragraaf 2.4 en 2.5 van het Scope-document overeengekomen Deeldoestellingen zijn resultaatsverplichtingen voor Opdrachtnemer. Dit impliceert dat Opdrachtnemer gehouden is deze Deeldoestellingen volledig en zonder voorbehoud na te komen. Indien Opdrachtnemer hierin niet slaagt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om Opdrachtnemer formeel in gebreke te stellen, nakoming te eisen en alle als gevolg van vertraging ontstane kosten en/of schade op Opdrachtnemer te verhalen. Alvorens over te gaan tot ontbinding en/of andere rechtsmaatregelen, passen Partijen eerst het escalatieschema (Bijlage 1) toe.

b. Opdrachtnemer zal het AMC-systeem monitoren conform de tussen Partijen overeengekomen processen en KPI's. Partijen zullen dit

bespreken en Schriftelijk overeenkomen als onderdeel van het Implementatieplan.

8. Rapportageverplichtingen

8.1 KPI's worden gemeten op basis van objectieve, controleerbare data.

8.2 Opdrachtnemer deelt <periode> een Service Level Rapportage (SLR), die is gespecificeerd per Deelopdracht.

8.3 Deze rapportage is gekoppeld aan de periodieke AMC-evaluatie (zie paragraaf 10.3 van het Scope-document) heeft als doel het inzichtelijk maken van de prestaties van het systeem ten opzichte van de overeengekomen KPI's, het signaleren van afwijkingen en het voorstellen van verbetermaatregelen.

8.4 De SLR bevat ten minste de volgende onderdelen:

i. Overzicht resultaten:
   - Per Deeldoelstelling: de gemeten waarde, de overeengekomen norm, en de afwijking (positief/negatief).

ii. Analyse van afwijkingen:
   - Uitleg bij overschrijdingen of onderprestaties.

iii. Voorgestelde verbetermaatregelen:
   - Concrete acties om prestaties te verbeteren.
   - Tijdslijnen en verantwoordelijken.

iv. Beschikbaarheid:
   - Beschikbaarheid van het AMC-systeem.
   - Inzicht in de mate van autonomie van het systeem (bijv. handmatige overnames, adviesmodus, sturingsmodus).

v. Audittrail en transparantie:
   - Overzicht van alle wijzigingen in de AMC-configuratie die invloed hebben op KPI's.
   - Beschikbaarheid van het AMC-systeem.
   - Logging van gebruikersinteracties met het systeem (AVG-proof).
   - Inzicht in de mate van autonomie van het systeem (bijv. handmatige overnames, adviesmodus, sturingsmodus).

8.5 Aan de SLR stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

i. De rapportage is opgesteld in het Nederlands.

ii. De rapportage is volledig, controleerbaar en herleidbaar.

iii. De rapportage wordt aangeleverd in een bewerkbaar formaat (bijv. Word of Excel) én als PDF.

iv. De rapportage bevat een versiebeheer en datum van opmaak.

v. De rapportage wordt ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer.

8.6 De Opdrachtgever beoordeelt de SLR binnen tien (10) werkdagen na ontvangst. Indien de rapportage onvolledig of onjuist is, wordt deze met opmerkingen teruggestuurd voor correctie. De Opdrachtnemer levert binnen vijf (5) werkdagen een herziene versie aan.

9. Informatiebeveiliging

9.1 Deze bepaling heeft tot doel het waarborgen van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens en systemen die onderdeel uitmaken van of verbonden zijn aan het AMC-systeem. De Opdrachtnemer dient passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG, de AI-verordening, de NIS2-richtlijn en de geldende versie van de BIO.

9.2 De Opdrachtnemer treft in goed overleg met Opdrachtgever, indien en voor zover noodzakelijk, de volgende beveiligingsmaatregelen:

i. Versleutelde communicatie: Alle communicatie tussen AMC en externe systemen verloopt via versleutelde protocollen (zoals TLS, VPN, OPC UA Secure Channel).

ii. Toegangsbeheer: Toegang tot het AMC-systeem is persoonsgebonden, gebaseerd op het ‘least privilege’-principe en wordt beheerd via de Active Directory van de Opdrachtgever.

iii. Logging en monitoring: Alle toegang en systeemhandelingen worden gelogd en zijn herleidbaar tot individuele gebruikers (AVG-proof). Logs worden minimaal vijf (5) jaar bewaard.

iv. Segmentatie: Het AMC-systeem is logisch en/of fysiek gescheiden van het IT-domein van de Opdrachtgever via een DMZ of vergelijkbare beveiligingsarchitectuur.

v. Remote access: Externe toegang tot het systeem vindt uitsluitend plaats via een gecontroleerde jump server of bastion host met sessieregistratie.

9.3 Opdrachtnemer treft ten minste de volgende operationele maatregelen:

9.4 Patchmanagement: De Opdrachtnemer hanteert een formeel wijzigingsbeheer en patchbeleid, inclusief testprocedures in de OTA-omgeving van Opdrachtgever en uitrolbeheer met rollbackopties.

i. Incidentrespons: Beveiligingsincidenten worden binnen 3 uur na constatering gemeld aan de Opdrachtgever. Ernstige Incidenten worden tevens gemeld aan de bevoegde toezichthouder conform de meldplicht uit de AVG en NIS2.

9.5 Noodprocedures: De Opdrachtnemer beschikt over gedocumenteerde fallback- en degradatiemodi voor het geval van systeemuitval of cyberaanvallen. Uitgangspunt hierbij is dat de PA van Opdrachtgever autonoom kan blijven draaien ten tijde van genoemde noodgevallen.

9.6 Opdrachtnemer verleent – zoals ook verwoord in de Software-overeenkomst – volledige medewerking aan de auditbevoegdheden van Opdrachtgever:

i. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan jaarlijkse audits door of namens de Opdrachtgever.

ii. De Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever voert jaarlijks een penetratietest (pentest) uit op het AMC-systeem. De resultaten worden gedeeld met de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

iii. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende audits of inspecties uit te voeren bij significante wijzigingen of Incidenten.

9.7 Opdrachtnemer stelt een Security Rapportage op waarin in ieder geval de volgende compliance-indicatoren zijn opgenomen:

I. Beoordeling van naleving van relevante wet- en regelgeving (o.a. AI-verordening, NIS2, BIO).

II. Status van beveiligingsmaatregelen en patch-compliance.

III. Incidentmeldingen, afwijkingen en bijbehorende relevante KPI’s waaronder ten minste MTTD en MTTR.

10. Implementatieverplichtingen

10.1 Dit artikel beschrijft de verplichtingen van de Opdrachtnemer met betrekking tot de implementatie van het AMC-systeem op de aangewezen AWZI-locaties.

10.2 Opdrachtnemer stelt – met inachtneming van de paragrafen 6.1, 7.1, 7.2 en 10 uit het Scope-document – binnen zes (6) weken na contractondertekening een gedetailleerd implementatieplan op, in samenwerking met de Opdrachtgever. Het implementatieplan bevat ten minste:

i. De planning per AWZI en per module;

ii. De rolverdeling en verantwoordelijkheden;

iii. De aanpak voor opleiding, begeleiding en ondersteuning van operators;

iv. De technische en functionele stappen per fase;

v. Een duidelijke beschrijving van het reviewproces voor de beoordeling van de Ontwerpdocumenten door Opdrachtgever;

vi. De toetsingsmomenten en evaluatiecriteria;

vii. De borging van informatiebeveiliging, gegevensbescherming en compliance.

10.3 De implementatie wordt per AWZI afgestemd op de lokale situatie, bestaande infrastructuur, sensoren en operationele processen. De Opdrachtnemer houdt – overeenkomstig paragraaf 6.2 van het Scope-document – rekening met geplande renovaties, uitzonderingslocaties en de aanwezigheid van specials (zoals Themista®, Nereda, Ephyra).

10.4 De acceptatiecriteria van de AMC-modules zijn nader uitgewerkt in het Scope-document.

10.5 Voor fysieke opslaglocaties voor roerende zaken geldt het volgende:

i. De (externe) opslaglocatie van Opdrachtnemer dient – indien dit artikel aan de orde is bij de uitvoering van een Deelproject – goed beveiligd en binnen de betreffende branche passende en gebruikelijke wijze verzekerd te zijn. De zaken van Opdrachtgever dienen in de opslag duidelijk en ondubbelzinnig herkenbaar gemerkt te zijn (N.B. in ieder geval onder vermelding van de naam en het adres van Opdrachtgever en een opsomming van de zaken en de hoeveelheid) en te onderscheiden van zaken van anderen. Opdrachtnemer waarborgt bij de opslag dat de zaken niet beschadigen en geschikt blijven voor het beoogde doel.

ii. Indien het gaat om een gehuurde opslaglocatie, dan moet sprake zijn van een rechtmatige huurovereenkomst op basis waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is om desbetreffende roerende zaken op te slaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor van Opdrachtnemer bewijs hiervoor te verlangen. Voorts dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat Opdrachtgever zijn eigendommen te allen tijde kan revindiceren.

Opdrachtnemer is verplicht om deze verplichtingen ook op te leggen aan zijn onderaannemers en/of zijn partners.

11. Onderhoud & Incidenten

11.1 Onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd zodanig dat de continuïteit, veiligheid en prestaties van het systeem gewaarborgd blijven. De Opdrachtnemer stemt geplande onderhoudsactiviteiten tijdig af met de Opdrachtgever en communiceert de impact en verwachte duur van het onderhoud vooraf.

11.2 Opdrachtnemer hanteert een onderhoudsregime dat aansluit bij de eisen uit het PvE en het Scope-document. Dit regime omvat ten minste:

- Periodiek preventief onderhoud volgens een overeengekomen schema;
- Correctief onderhoud bij Incidenten;
- Adaptief onderhoud bij wijzigingen in wet- en regelgeving, technologie of operationele eisen.

11.3 De classificatie van het Incident wordt binnen maximaal drie werkdagen na constatering Schriftelijk vastgesteld door de Opdrachtgever, in overleg met de Opdrachtnemer.

11.4 Incidenten worden door de Opdrachtnemer en Opdrachtgever geclassificeerd op basis van urgentie:

Type	**Omschrijving**	**Maximale oplostermijn**
Urgent	Incidenten die direct invloed hebben op de beschikbaarheid, veiligheid of compliance van het AMC-systeem of de bedrijfsvoering.	1 werkdag, gerekend na het vaststellen van de classificatie (art. 11.3)
Hoog	Incidenten die de werking van het AMC-systeem aanzienlijk beperken, maar geen direct gevaar opleveren.	2 werkdagen, gerekend na het vaststellen van de classificatie (art. 11.3)
Normaal	Incidenten die de werking van het AMC-systeem beperkt beïnvloeden, zonder directe impact op veiligheid of compliance of de bedrijfsvoering.	5 werkdagen, gerekend na het vaststellen van de classificatie (art. 11.3)
Laag	Incidenten met minimale impact, bijvoorbeeld cosmetische fouten of kleine afwijkingen.	10 werkdagen, gerekend na het vaststellen van de classificatie (art. 11.3)

Opdrachtnemer rapporteert Schriftelijk de status van Incidenten en de voortgang van de oplossing in het SLR en tijdens de Sprint reviews.

11.5 Wanneer de Opdrachtnemer er niet in slaagt een Incident binnen de afgesproken maximale oplostermijn volgens artikel 11.4 op te lossen, is Opdrachtgever gerechtigd voor iedere overschrijding direct een korting toepassen op de maandelijkse onderhoudsfactuur. Hiervoor is geen ingebrekestelling nodig; de hoogte van de korting wordt door Opdrachtgever bepaald aan de hand van onderstaande staffel.

Overschrijding maximale oplostermijn	**Korting**
< 24 uur	10% van maandelijkse onderhoudsfactuur
24 uur – 3 werkdagen	15% van maandelijkse onderhoudsfactuur

11.6 Voor elke extra 5 uur dat de overschrijding (ex artikel 11.5) voortduurt, wordt de korting met 5% verhoogd, tot een maximum van 50% van de maandelijkse onderhoudsfactuur voor het betreffende onderdeel.

11.7 Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Software-overeenkomst en/of daarmee samenhangende overeenkomsten, Schriftelijk ontbinden, indien:

a) Het oplossen van een urgent Incident meer dan 10 uur, gerekend na het vaststellen van de classificatie (art. 11.3) in beslag neemt;
b) Het oplossen van een hoog Incident meer dan 48 uur, gerekend na het vaststellen van de classificatie (art. 11.3) in beslag neemt;
c) Het oplossen van een normaal Incident meer dan 4 werkdagen, gerekend na het vaststellen van de classificatie (art. 11.3) in beslag neemt.

11.8 Een korting (ex artikel 11) wordt automatisch toegepast, tenzij de Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na constatering van de overschrijding Schriftelijk en gemotiveerd aantoont dat de overschrijding niet aan Opdrachtnemer te wijten is (overmacht).

12. Updates en upgrades

12.1 Gedurende het gebruik van de prestaties worden alle updates en/of upgrades voor het functioneren en/of de beveiliging van het AMC-systeem, zonder extra kosten voor de licenties doorgevoerd. Dit geldt zowel voor reguliere updates alsmede voor upgrades die voor het AMC-systeem voortvloeien uit technologische ontwikkelingen, wettelijke wijzigingen of verbeteringen van het systeem.

12.2 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over geplande updates en upgrades, inclusief de impact en het tijdstip van uitvoering. Updates en upgrades worden zodanig uitgevoerd dat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.

12.3 Voor de in dit artikel genoemde onderhoudsactiviteiten, updates en upgrades worden geen additionele kosten in rekening gebracht aan

Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

13. Slotbepalingen

13.1 In het geval van een geschil trachten Partijen eerst binnen één (1) maand na constatering via het escalatieschema (Bijlage 1 SLA) tot een minnelijke oplossing te komen alvorens een geschil voor te kunnen leggen aan de bevoegde rechter.

13.2 Alle geschillen, waaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd, die naar aanleiding van de SLA of van overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel mochten zijn tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer mochten ontstaan, worden, na het doorlopen van het escalatieschema (Bijlage 1 SLA) beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

13.3 Op de SLA is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

13.4 Tenzij uitdrukkelijk anderszins is bepaald in deze SLA dragen Partijen (ook in het geval van een geschil) hun eigen kosten, lasten en uitgaven die zij in verband met deze SLA hebben gemaakt.

13.5 Geen enkele wijziging van deze SLA is bindend, tenzij op schrift gesteld en ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van elke Partij.

13.6 Opdrachtnemer maakt in publicaties (persberichten daaronder begrepen) of reclame-uitingen impliciet noch expliciet melding van de opdracht(verlening), tenzij Opdrachtgever daarvoor uitdrukkelijk en Schriftelijk toestemming heeft verleend.

13.7 Partijen dragen uit de SLA voortvloeiende rechten en verplichtingen, niet zonder toestemming van de andere Partij aan een derde over. Deze toestemming, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Dit geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten zoals een pandrecht.

Aldus door in drievoud Partijen overeengekomen,

Namens Opdrachtnemer,

Naam:
Achternaam:
Functie:
Plaats:
Datum:
Handtekening:

Namens dijkgraaf en hoogheemraden, hoogheemraadschap van Rijnland,

Naam:
Achternaam:
Functie:
Plaats:
Datum:
Handtekening:

Namens dijkgraaf en hoogheemraden, hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard,

Naam:
Achternaam:
Functie:
Plaats:
Datum:
Handtekening:

Bijlage 1: Escalatieschema

Als er een conflict ontstaat, zijn Partijen verplicht om het onderstaande escalatieschema te volgen, tenzij het onmogelijk is om de afspraken na te komen of er sprake is van dwingende spoed om de belangen van Opdrachtgever veilig te stellen. Het doel van dit schema is om samen te onderzoeken of er, binnen de geldende wet- en regelgeving en de Software-overeenkomst en/of daarmee samenhangende overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel mochten zijn, een passende oplossing of een passend plan van aanpak gevonden kan worden.

Als Partijen er op een bepaald niveau niet uitkomen, dan zal worden opgeschaald naar het opvolgende niveau van het onderstaande escalatieschema.

Let op: Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in het geval van (dwingende) spoed de termijnen uit het onderstaande escalatieschema aanzienlijk te verkorten. Opdrachtgever bepaalt welke medewerkers per niveau betrokken worden en kan deze samenstelling aanpassen indien nodig.

Eerste niveau	**…….vanuit Opdrachtnemer & Projectmanager van Opdrachtgever** Partijen plannen binnen één (1) week na constatering van een conflict ten kantore van Opdrachtgever een afspraak in. Opdrachtgever stelt een Schriftelijk verslag op van dit gesprek en stuurt dit digitaal binnen vijf (5) kalenderdagen, gerekend vanaf datum bijeenkomst, aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft vijf (5) kalenderdagen, gerekend na datum ontvangst van het verslag, de tijd om op hierop gemotiveerd te reageren. Laat opdrachtnemer na tijdig en/of gemotiveerd te reageren, dan is Opdrachtgever gerechtigd om het verslag Schriftelijk vast te stellen. Als Partijen geen passende oplossing hebben bereikt of geen passend plan van aanpak hebben vastgesteld, dan schalen zij direct op naar het tweede niveau.
Tweede niveau	**…….vanuit Opdrachtnemer & ___manager van Opdrachtgever** Partijen plannen binnen één (1) week na opschaling ten kantore van Opdrachtgever een afspraak in. Opdrachtgever stelt een Schriftelijk verslag op van dit

		gesprek en stuurt dit digitaal binnen vijf (5) kalenderdagen, gerekend vanaf datum bijeenkomst, aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft vijf (5) kalenderdagen, gerekend na datum ontvangst van het verslag, de tijd om op hierop gemotiveerd te reageren. Laat Opdrachtnemer na tijdig of gemotiveerd te reageren, dan is Opdrachtgever gerechtigd om het verslag Schriftelijk vast te stellen. Als Partijen geen passende oplossing hebben bereikt of geen passend plan van aanpak hebben vastgesteld, dan schalen zij direct op naar het tweede niveau.
Derde niveau		**…….vanuit Opdrachtnemer & directie/bestuur van Opdrachtgever** Partijen plannen binnen twee (2) weken na opschaling ten kantore van Opdrachtgever een afspraak in. Opdrachtgever stelt een Schriftelijk verslag op van dit gesprek en stuurt dit digitaal binnen vijf (5) kalenderdagen, gerekend vanaf datum bijeenkomst, aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft vijf (5) kalenderdagen, gerekend na datum ontvangst van het verslag, de tijd om op hierop gemotiveerd te reageren. Laat Opdrachtnemer na tijdig of gemotiveerd te reageren, dan is Opdrachtgever gerechtigd om het verslag Schriftelijk vast te stellen.