



**Gemeente
Haarlem**

**Concept Service Level Agreement
PRIS-systeem**

Gemeente Haarlem

Gemeente Haarlem
<https://www.haarlem.nl/>
December 2025
Versie 1.1

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
1.1	Beschrijving van de Opdracht.....	5
1.1.1	Duur van de Overeenkomsten.....	5
2	Service Levels	6
2.1	Contactgegevens en ticketsysteem.....	6
2.2	Prioriteitsniveaus.....	6
2.3	Afgesproken Service Levels en KPI's	7
2.3.1	Inleiding.....	7
2.3.2	Informatiebeveiliging	7
2.3.3	Serviceafspraken informatiebeveiliging	8
2.3.4	Bereikbaarheid Dienstverlening ICT-prestatie	8
2.3.5	Storingsopvolging/opvolging (beveiligings)incidenten t.a.v. de ICT-prestatie	8
2.3.6	Serviceafspraken meldingen t.a.v. de ICT-prestatie	9
2.3.7	Probleembeheer.....	9
2.3.8	Serviceafspraken problemen.....	9
2.3.9	Change Management (wijzigingsverzoeken)	9
2.3.10	Serviceafspraken wijzigingen.....	10
2.3.11	Gepland Onderhoud ICT-prestatie en Parkeerverwijsborden	10
2.3.12	Serviceafspraken releases en gepland onderhoud	11
2.4	Back-up en recovery (dataherstel)	11
2.5	Continuïteitsafspraken	11
2.6	Autorisatie	12
2.7	Escalatieprocedure	12
2.7.1	Escalationiveaus Beheersysteem:	12
2.7.2	Escalationiveaus Parkeerverwijsborden:	12
2.8	Beschikbaarheid	12
3	Overleg structuren	14
3.1	Overleggen	14
3.1.1	Operationeel overleg	14
3.1.2	Tactisch overleg.....	14
3.1.3	Strategisch overleg	14
4	Service Management Rapportage	16
4.1	Uitgangspunten rapportage	16

4.2	Boeteberekening.....	16
4.2.1	Overige bepaling ten aanzien van een boete	17
4.2.2	Toerekenbare tekortkoming.....	17
5	Wijziging en evaluatie SLA.....	18
6	Akkoordverklaring	19

Concept Service Level Agreement

tussen

Gemeente Haarlem

en

< Opdrachtnemer >

Behorende bij Europese openbare aanbesteding levering,
installatie en onderhoud PRIS-systeem
Contractnummer 2024-1995550

1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Overeenkomst betreffende de te leveren Diensten op het gebied van service en Onderhoud welke is afgesloten tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.1 Beschrijving van de Opdracht

De gemeente Haarlem heeft besloten de parkeerverwijsfunctionaliteit te willen vernieuwen, waarbij de bestaande PRIS-systemen worden vervangen voor nieuwe systemen en daarbij ook de verwijsroutes aangepast wordt.

De nieuwe Parkeerverwijsborden dienen te voorzien in alle in het PvE omschreven toebehoren en functionaliteiten, alsmede het Beheersysteem en alle benodigde Programmatuur en licenties. Het PvE geeft de beschrijving van de gewenste functionaliteit van de Apparatuur en de beoogde Dienstverlening. Onderdeel van de Overeenkomst is een Onderhoudsovereenkomst, waarbij het serviceniveau verder wordt uitgewerkt in deze Service Level Agreement, waarmee uitvoering van de Opdracht kan worden gemonitord.

Het Onderhoud waar deze SLA betrekking op heeft betreft het Beheersysteem, het Preventief Onderhoud aan de Apparatuur, de schoonmaak van de dynamische PRIS-borden en masten waar deze aan hangen en het Correctief Onderhoud aan de Apparatuur (all-in Onderhoud).

De DBC-partner van Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de schoonmaak van de statische borden en masten. Verder ziet de DBC-partner toe op de staat van het PRIS, verzorgt meldingen van geconstateerde storingen of gebreken bij Opdrachtnemer. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van de plicht om zelf het PRIS-systeem te monitoren om storingen of gebreken voor te zijn of zo snel mogelijk te detecteren en op te lossen.

1.1.1 Duur van de Overeenkomsten

Deze Service Level Agreement is van toepassing zolang de Onderhoudsovereenkomst en/of de ICT-Prestatieovereenkomst van kracht zijn en blijven.

2 Service Levels

Opdrachtgever wenst zijn bezoekers goede parkeerwijzing te bieden van een hoge en constante kwaliteit. De in het PvE beschreven zaken geven een beschrijving van het minimale niveau van Dienstverlening en Leveringen op onderdelen. Ter borging van de nakoming van het in de aanbidding van de Opdrachtnemer geboden dienstverleningsniveau maakt dit Service Level Agreement (SLA) onderdeel uit van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst. Dit betekent dat ten behoeve van de Onderhoudsovereenkomst en de overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie dit onderhavige Service Level Agreement opgesteld en afgesloten is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

2.1 Contactgegevens en ticketsysteem

Voor het melden van Storingen/incidenten en het doorgeven van wijzigingsverzoeken (ook wel aangeduid als “Request for Change” of “RfC”), voorziet Opdrachtnemer in een systeem waarbij de Opdrachtgever en diens DBC-partners meldingen (incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken) kan insturen richting Opdrachtnemer en waarin Opdrachtnemer mutaties ten aanzien van deze meldingen kan registreren op zodanige wijze dat Opdrachtgever en diens DBC-partners geïnformeerd wordt over de voortgang van de behandeling van meldingen. Binnen dit systeem krijgen meldingen een uniek ticketnummer waarover Opdrachtgever/DBC-partners wordt geïnformeerd en kan Opdrachtgever/DBC-partners op basis van dit ticketnummer de voortgang controleren.

Er kan altijd telefonisch contact worden opgenomen via <telefoonnummer> als er naar het oordeel van Opdrachtgever/DBC-partners sprake is van een Storing zoals omschreven bij prioriteitsniveau 1 (zie paragraaf 2.2).

Storingen met prioriteit 1 worden uitsluitend telefonisch gemeld via <telefoonnummer>. Storingen met prioriteit 2 kunnen zowel telefonisch als via het ticketsysteem worden gemeld. Storingen met prioriteit 3 kunnen uitsluitend via het ticketsysteem worden gemeld.

2.2 Prioriteitsniveaus

Storingen/incidenten en RfC's worden door Opdrachtgever gemeld aan Opdrachtnemer volgens het in paragraaf genoemde schema. Storingen, beveiligingsincidenten, (urgente) Request for Changes worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Prioriteit	Criteria
1	Storingen: - Storingen/incidenten die leiden tot volledige uitval van één of meer bedrijfskritische componenten. Deze Storingen komen in de service management rapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheidspercentage.

Prioriteit	Criteria
	Beveiligingsincidenten: - Openbaar worden van vertrouwelijke gegevens; - Aanval op de ICT infrastructuur d.m.v. virus, ddos, of actieve hackpogingen e.d.; - Uitval of ernstige verstoring van cruciale netwerkservices zoals, firewall, virusscanners en dns services e.d.
2	Storingen: - Storingen/incidenten die ernstig impact hebben op de dienstverlening en die leiden tot een uitval of verminderde dienstverlening voor een groot deel van de gebruikers. Beveiligingsincidenten: - Manipulatie van bedrijfsvertrouwelijke gegevens of informatie waardoor Opdrachtgever benadeeld wordt en/of tot onterechte besluiten komt; - In handen van derden komen van vertrouwelijke gegevens zonder dat deze openbaar worden gemaakt; - Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen in gevaar komt.
3	Storingen: - Storingen/incidenten die een beperkte impact hebben, die slechts voor enkele gebruikers merkbaar zijn, uitval van niet-bedrijfskritische applicatie. Beveiligingsincidenten: - In handen van derden komen van vertrouwelijke gegevens zonder dat derden hiervan kennis kunnen nemen (versleuteld); - Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen niet direct gevaar komt.
4	Overig Vragen, klachten en wijzigingsverzoeken.

Opdrachtnemer zal niet verantwoordelijk worden gehouden voor Storingen die optreden door verstoringen elders in systemen, apparatuur of diensten die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer bij Derden optreden. Denk hierbij aan de algehele uitval van telefonienetwerken of centrale diensten zoals het NPR. Dit dient uitdrukkelijk wel aantoonbaar gemaakt te worden door Opdrachtnemer.

2.3 Afgesproken Service Levels en KPI's

2.3.1 Inleiding

De kwaliteit van de uit de ICT-prestatie voortvloeiende dienstverlening, wordt middels deze Service Level Agreement vastgelegd en overeengekomen. In navolgende paragrafen worden deze weergegeven. Tevens worden de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) benoemd die het mogelijk maken de kwaliteit van de dienstverlening te toetsen aan de vastgestelde en overeengekomen normen.

2.3.2 Informatiebeveiliging

Onderdeel van de vereiste Service Levels is dat Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht blijft voldoen aan de kwaliteitsborgingsregelingen inzake informatiebeveiliging. De Opdrachtnemer dient jaarlijks een TPM-verklaring

aan te leveren waarmee assurance door een onafhankelijke derde partij wordt afgegeven over de kwaliteitsaspecten integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid in opzet, bestaan en werking van de ICT-prestatie.

2.3.3 Serviceafspraken informatiebeveiliging

De Opdrachtnemer levert jaarlijks een TPM-verklaring aan van een auditor die is aangesloten bij NOREA.

2.3.4 Bereikbaarheid Dienstverlening ICT-prestatie

Service onderdeel	Norm
Service Window (bereikbaarheidstijden)	24 x 7
Openingstijden buiten Service Window	24 x 7
Reactie c.q. maximale tijd opnemen telefoon	Direct
Maximale tijdsduur waarbinnen een reactie vanuit de functie Helpdesk wordt gegeven (online/digitaal of telefonisch)	Binnen 1 uur

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aankondiging van werkzaamheden aan of met gevolgen voor (het functioneren van) de ICT-prestatie als gebruikers hier hinder van (kunnen) gaan ondervinden. Dit bericht wordt uiterlijk 14 dagen voor uitvoering van geplande werkzaamheden gemeld via een af te spreken e-mail adres. Het informatiebericht bevat tenminste:

- Datum en starttijd van uitvoering werkzaamheden;
- Ingeschatte tijdsduur van de uitvoering werkzaamheden;
- Omschrijving van de uitvoering werkzaamheden;
- Naam en contactgegevens van de betreffende medewerker(s), indien nodig;
- Consequentie voor wegverkeer en de gebruikers van de locatie(s) waarnaar verwezen wordt;
- Contactmogelijkheid in geval van vragen.

2.3.5 Storingsopvolging/opvolging (beveiligings)incidenten t.a.v. de ICT-prestatie

De prioritering en tijdsvensters van de Dienstverlening t.a.v. incidenten zijn in onderstaande tabel weergegeven. Bepaling in welke prioriteit een incident geclassificeerd wordt, wordt gezamenlijk bepaald door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Oplostijd bij meldingen:

Prio	Classificatie	Responstijd	Functiehersteltijd	Tijdvenster
1	Urgent	< 2 uur	< 8 uur	8:30 uur tot 18:00 uur
2	Gemiddeld	< 8 uur	< 72 uur	8:30 uur tot 18:00 uur
3	Laag	< 1 werkdag	< 2 weken	24/7 alle dagen van het jaar
4	Overig	< 1 werkdag	< 4 weken	24/7 alle dagen van het jaar

2.3.6 Serviceafspraken meldingen t.a.v. de ICT-prestatie

Service onderdeel	Norm
Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen de benoemde oplostijd	90%
Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen een verdubbeling van de benoemde oplostijd (zie aanvullende informatie escalatieprocedure)	100%
Minimaal percentage respons binnen de benoemde reactietijd	95%

In ieder geval zal de supportmedewerker van Opdrachtnemer de contactpersoon bij Opdrachtgever van het specifieke incident via het ticketsysteem binnen de Functiehersteltijd berichten over:

- het prioriteitsniveau van de Storing; en - indien deze reeds bekend zijn -;
- de oorzaak en de oplossing van de Storing.

2.3.7 Probleembeheer

Indien een incident meer dan tweemaal voorkomt binnen een periode van 20 Werkdagen dan zal deze als probleem worden geclassificeerd. Er zal een workaround moeten worden geïmplementeerd om het incident direct op te lossen. Vervolgens dient het probleem geanalyseerd en structureel opgelost te worden in een release of Update.

Een probleem zal maximaal binnen de volgende release of Update, nadat het probleem is geconstateerd, met een definitieve oplossing verholpen moeten zijn.

2.3.8 Serviceafspraken problemen

Service onderdeel	Norm
Minimaal percentage van problemen dat is opgelost met een workaround binnen de benoemde oplostijd bij meldingen	95%
Maximaal percentage van problemen dat is afgesloten zonder te zijn opgelost in de volgende release of Update	2%

2.3.9 Change Management (wijzigingsverzoeken)

Een wijziging zal via een 'Request for Change' (RfC) bij de Opdrachtnemer worden ingediend. Een wijziging zal binnen 15 werkdagen door de Opdrachtnemer worden geanalyseerd waarna een reactie aan Opdrachtgever wordt gestuurd. Opdrachtnemer zal in deze reactie aangeven of de gevraagde wijziging uitgevoerd wordt, de verwachte oplevertermijn en eventuele kostenindicatie.

Een wijziging zal minimaal door Opdrachtnemer op diens acceptatieomgeving worden geïnstalleerd en getest, waarna Opdrachtgever een uitgewerkt testrapport ontvangt om te kunnen beoordelen of acceptatie gewenst is. Opdrachtnemer mag de wijziging alleen op de productieomgeving installeren na Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

2.3.10 Serviceafspraken wijzigingen

Service onderdeel	Norm
Minimaal percentage van wijzigingen dat binnen 15 werkdagen leidt tot een voorstel door Opdrachtnemer	95%
Minimaal percentage wijzigingen dat zonder tijdsoverschrijding van de verwachte oplevertermijn worden gerealiseerd	95%

2.3.11 Gepland Onderhoud ICT-prestatie en Parkeerverwijsborden

Gepland (Preventief) Onderhoud en schoonmaak inclusief installatie naar productieomgeving worden in afstemming met de Opdrachtgever ingepland. In geval van ongepland/nood Onderhoud gebeurt dit zo snel mogelijk. De Opdrachtgever mag zo min mogelijk hinder ondervinden aan het (on)gepland Onderhoud.

Opdrachtgever dient op de hoogte gehouden te worden van onderhoudswerkzaamheden, Storingen en andere bijzonderheden, bijvoorbeeld via een online platform/ticketsysteem. Gebruikers kunnen daardoor tijdig op de hoogte worden gebracht.

Een Update of release zal minimaal door Opdrachtnemer op diens acceptatieomgeving worden geïnstalleerd en getest, waarna Opdrachtgever een uitgewerkt testrapport ontvangt om te kunnen beoordelen of acceptatie gewenst is. Opdrachtnemer mag de Update of release alleen op de productieomgeving installeren na Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Indien een release leidt tot fouten tijdens de Acceptatie zal Opdrachtnemer zo snel mogelijk met een nieuwe (her)release of Update komen waarin de fouten zijn opgelost.

Opdrachtnemer dient bij iedere Update, maar ten minste bij iedere release, documentatie met daarin de wijzigingen te verstrekken zodat Opdrachtgever op de hoogte zijn van aanpassingen in de software, de Gebruikers hierover kan informeren en de wijzigingen kan verwerken in de gebruikte testscripts.

De Opdrachtnemer dient voor installatie van een release of Update een kopie te maken van de huidige productieomgeving zodat er bij fouten tijdens/na installatie de mogelijkheid bestaat voor een rollback scenario zonder verlies aan data of instellingen.

2.3.12 Serviceafspraken releases en gepland onderhoud

Service onderdeel	Norm
Maximale aantal releases waarvoor, naar aanleiding van de acceptatietest, een nieuwe (her)release nodig is	1 op 5
Aantal releases dat zonder akkoord incidenten veroorzaakt in productie	0
Onderhoudswindow Beheersysteem	Tussen 00:00 en 7:00 uur (7 dagen/week)
Onderhoudswindow Parkeerverwijsborden	Tussen 9:00 en 16:30 uur Werkdagen tweemaal per jaar
Aanmelding Onderhoud	14 kalenderdagen
Maximale doorlooptijd Onderhoud Beheersysteem	4 uur
Maximale doorlooptijd Onderhoud Parkeerverwijsborden (i.v.m. onbeschikbaarheid)	5 Werkdagen
Percentage geslaagd Onderhoud	100%

Het staat Opdrachtnemer vrij om innovaties, Updates of Upgrades aan de ICT-prestatie door te voeren zolang de kwaliteit van overeengekomen functionaliteiten gewaarborgd blijft. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever tijdig informeren over innovaties, Updates of Upgrades in relatie tot de ICT-prestatie middels (online) releasenotes. Het vervangen van functionaliteiten die inspanning van Opdrachtgever vergen, worden minimaal vier (4) maanden van tevoren aangekondigd.

2.4 Back-up en recovery (dataherstel)

Indien de Opdrachtnemer een SaaS-oplossing aanbiedt, verzorgt de Opdrachtnemer de back-up zodat voldaan kan worden aan vereiste Beschikbaarheid en de genoemde Functiehersteltijden bij incidenten. De Opdrachtnemer draagt zorg over de gegevens van Opdrachtgever zodat deze beschermd zijn tegen geplande en niet-geplande gebeurtenissen.

Back-ups en databases worden integraal verwijderd als de Overeenkomst wordt opgezegd.

2.5 Continuïteitsafspraken

Deze paragraaf heeft als doel de continuïteit van de hostingdiensten, die door Opdrachtnemer (eventueel via diens leverancier voor de hostingdiensten) aan Opdrachtgever worden verleend, te waarborgen. Opdrachtnemer garandeert dat er de juiste mitigerende maatregelen worden getroffen voor het geval dat de leverancier de hostingdiensten niet meer kan (laten) nakomen. Opdrachtnemer voorziet daarom in, bijvoorbeeld:

- continuïteitsregeling met cloud leverancier;
- overdracht aan een onafhankelijke partij;

2.6 Autorisatie

Autorisatie is een essentieel onderdeel van het cybersecuritybeleid. Het helpt om de vertrouwelijkheid en integriteit van gevoelige informatie te beschermen door te bepalen wie toegang heeft tot welke middelen en onder welke omstandigheden. Deze paragraaf heeft als doel om de autorisatie en het gebruik van de informatie van de applicatie te waarborgen. Opdrachtnemer voorziet in overleg met Opdrachtgever in:

- Het autorisatieproces voor toegang en rechten van Gebruikers en (functioneel) Beheerders van de applicatie;
- Lijst van geautoriseerde personen tot het gebruik van een Dienst en hun rechten en privileges ten aanzien van een dergelijk gebruik;
- Beperkingen ten aanzien van het kopiëren en openbaar maken van informatie

2.7 Escalatieprocedure

Er is sprake van een escalatie indien een, bij een Storing behorende reactie- of oplostijd, wordt overschreden. De escalatieprocedure kan zowel vanuit Opdrachtgever als vanuit de Opdrachtnemer worden opgestart. Opdrachtgever zal door de Opdrachtnemer worden geïnformeerd wanneer de oplostijd wordt overschreden alsook bij een verdubbeling van de oplostijd.

2.7.1 Escalatieniveaus Beheersysteem:

Escalatieniveau	Functie Opdrachtgever	Functie Opdrachtnemer
1	(Functioneel) Beheerder	<vul in>
2	Contractmanager	<vul in>
3	Afdelingshoofd	<vul in>

2.7.2 Escalatieniveaus Parkeerverwijsborden:

Escalatieniveau	Functie Opdrachtgever	Functie Opdrachtnemer
1	Regievoerder parkeren	<vul in>
2	Contractmanager	<vul in>
3	Afdelingshoofd	<vul in>

2.8 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van het PRIS-systeem betreft de mate waarin het systeem operationeel is en correcte informatie geeft aan gebruikers. Dit wordt uitgedrukt als een percentage van de tijd dat het gehele PRIS-systeem functioneert zoals bedoeld. De Apparatuur is in principe 24/7 Beschikbaar. De Beschikbaarheid van de Dienst is minimaal als volgt (inclusief gepland Onderhoud);

Service onderdeel	Norm	
Beschikbaarheid Beheersysteem (Uptime)	99,3%	<4,5 uur uitval per maand
Beschikbaarheid Parkeerverwijsborden (Uptime)	98%	Gebaseerd op 24/7 werking per Parkeerverwijsbord
Maximale Functiehersteltijd bij fatale storingen/gebreken conform eis 188 PvE	48 uur	Gebaseerd op 24/7 werking per Parkeerverwijsbord
Maximale Functiehersteltijd bij niet-fatale storingen/gebreken	≤ 4 werkdagen	Gebaseerd op 24/7 werking per Parkeerverwijsbord

Voor de berekening van de Uptime van de Apparatuur wordt ook als Beschikbaar aangemerkt:

- de duur van de bestede tijd voor het uitvoeren van Preventief Onderhoud;
- de duur van de bestede tijd voor het uitvoeren van Upgrades;
- de duur van de bestede tijd voor het uitvoeren van Updates;
- downtime voor zover deze teweeggebracht is door: foutief gebruik door Opdrachtgever, schade of vandalisme, stroomuitval en natuurrampen.

3 Overleg structuren

De Opdrachtnemer dient gedurende de Overeenkomst een vaste (account)manager aan de Opdrachtgever toe te wijzen, die fungeert als vast aanspreekpunt. Deze accountmanager kan de complete Dienstverlening zoals geleverd wordt overzien en beoordelen en heeft voldoende mandaat om de Dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen. Deze accountmanager wordt operationeel ondersteund door een technische collega.

Opdrachtgever en elke DBC-partner wordt door de Opdrachtnemer regelmatig en tijdig op de hoogte gesteld van relevante marktontwikkelingen, ontwikkeling in relevante wet-regelgeving alsmede nieuwe producten en aanpassingen in bestaande producten/diensten.

3.1 Overleggen

Niveau overleg	Periodiek	Functie Opdrachtgever	Functie Opdrachtnemer
Operationeel	Minimaal 2x per jaar	Regievoerder parkeren /(functioneel) beheerder	<vul in>
Tactisch	Op verzoek	Contractmanager	<vul in>
Strategisch	Op verzoek	Contractmanager/ Afdelingshoofd(en)	<vul in>

3.1.1 Operationeel overleg

Periodiek zal er op operationeel niveau pro-actief worden deelgenomen aan het overleg met de (functioneel) beheerder (en evt. contractmanager). In dit overleg kunnen de algemene Dienstverlening en onderlinge samenwerking worden besproken. Ook kan dit overleg gaan over de onderlinge verwachtingen (om deze af te stemmen) en toekomstperspectieven vanuit de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer. Hierbij wordt ook de 'roadmap' besproken, waarin toekomstige ontwikkelingen en gebruikerswensen (bij voorkeur SMART) genoteerd staan.

Ook krijgt Opdrachtgever hiermee inzicht in de (toekomstige) ontwikkelingen van het systeem én is Opdrachtnemer ook op de hoogte van de gewenste ontwikkelingen vanuit de Opdrachtgever.

3.1.2 Tactisch overleg

Op verzoek van beide partijen kan er een overleg op tactisch niveau georganiseerd worden om de servicenormen te evalueren, afwijkingen te bespreken en genomen acties door te nemen. Een mogelijke bijstelling van de SLA is tevens mogelijk.

3.1.3 Strategisch overleg

Op verzoek van beide partijen kan er een overleg op strategisch niveau georganiseerd worden voor onder andere contractbesprekingen, bij bijvoorbeeld

een nieuw contract of verlenging van het huidige contract, of bij een escalatie vanuit de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer (ad hoc).

4 Service Management Rapportage

4.1 Uitgangspunten rapportage

Jaarlijks zal Opdrachtnemer een Service Management Rapportage aanleveren aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen periode. In de Service Management Rapportage komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Managementsamenvatting: De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd;
- Helpdesk; aantal contactmomenten uitgesplitst in informatieverzoeken, aanmelding Storingen/incident, aanmelding wijziging, navraag Storingen/incident of wijziging. In deze rapportage moeten de plaatsgevonden Storingen/incidenten en metingen (KPI's) zijn opgenomen.
 - Opdrachtnemer beschikt over meetmethodes waarmee voor elk Service Level met bijbehorende KPI's, wordt aangetoond of de vereiste norm over de betreffende rapportageperiode behaald is.
- Beheerprocessen:
 - Correctief Onderhoud:
 - Openstaande incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken;
 - Afgehandelde meldingen, aard van melding, reactietijd en oplostijd;
 - Aantal urgent, gemiddeld, laag en overige meldingen;
 - Aantal problemen, oplostijd workaround, oplostijd problemen;
 - Overzicht incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken buiten serviceafspraken;
 - Change Management
 - Gepland (preventief) Onderhoud
 - Informatiebeveiliging
 - Beschikbaarheidsberekening: gerealiseerde Beschikbaarheid.

4.2 Boeteberekening

Ten aanzien van de Beschikbaarheid van het Beheersysteem en de Parkeerverwijsborden geldt de volgende boeteregeling:

- Indien blijkt dat het Beheersysteem gedurende het Jaar minder dan 99,3% doch meer dan 98,3% voor gebruik Beschikbaar is geweest dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van € 500,- voor elke gehele promille-punt (0,1%) dat het vereiste percentage wordt onderschreden.
- Indien blijkt dat het Beheersysteem gedurende het Jaar minder dan of gelijk aan 98,3% voor gebruik Beschikbaar is geweest en daarmee de Opdrachtnemer herhaaldelijk tekort schiet, dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van minimaal € 1000,- voor elke gehele promille-punt (0,1%) dat het vereiste percentage wordt onderschreden of indien hoger: de daadwerkelijke inkomsten die gederfd worden.
- Indien blijkt dat de Parkeerverwijsborden gedurende het Jaar minder dan 98% doch meer dan 95% voor gebruik Beschikbaar is geweest dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van € 25,- voor elke gehele promille-punt

(0,1%) dat het vereiste percentage per apparaat (onderdeel van het PRIS-systeem, dus elk Parkeerverwijsbord apart) wordt onderschreden.

- Indien blijkt dat de Parkeerverwijsborden gedurende het Jaar minder dan of gelijk aan 95% voor gebruik Beschikbaar is geweest en daarmee de Opdrachtnemer herhaaldelijk tekort schiet, dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van minimaal € 50,- voor elke gehele promille-punt (0,1%) dat het vereiste percentage per apparaat (onderdeel van het PRIS-systeem, dus elk Parkeerverwijsbord apart) wordt onderschreden.

4.2.1 Overige bepaling ten aanzien van een boete

Het maken van aanspraak op de genoemde boetes doet niet af aan de overige rechten die aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst en de wet toekomen. Opdrachtgever kan naast het vorderen van de boete tevens schadevergoeding vorderen. De boete kan door Opdrachtnemer niet worden verrekend en kwalificeert niet als vervangende schadevergoeding. Opdrachtgever kan daarnaast besluiten indien voor het derde jaar op rij één van de Service Levels niet zijn gehaald, de betaling van de kosten voor de Onderhoudsovereenkomst op te schorten totdat Opdrachtnemer haar processen en procedures zodanig heeft aangepast dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft dat de Opdrachtnemer de op hem rustende verplichtingen wel kan nakomen.

4.2.2 Toerekenbare tekortkoming

In het geval waarin de berekende boete groter of gelijk is aan 25% van de totaal overeengekomen jaarprijs voor het Onderhoud van alle Apparatuur kan Opdrachtgever Opdrachtnemer een ingebrekestelling versturen, omdat hiermee is vastgesteld dat Opdrachtnemer niet de door Opdrachtgever gewenste hoge en constante kwaliteit van dienstverlening biedt;

Indien het aansluitende kwartaal wederom een berekende boete heeft welke groter of gelijk is aan 25% van de totaal overeengekomen jaarprijs voor het Onderhoud van alle Apparatuur dan staat het de Opdrachtgever vrij de opdracht te ontbinden en zal de Opdrachtgever door Opdrachtnemer hiervoor schadeloos gesteld worden.

5 Wijziging en evaluatie SLA

Jaarlijks zal de werking van de Service Levels geëvalueerd en beoordeeld worden. Het doel van deze beoordeling is er voor te zorgen dat het niveau van dienstverlening afgestemd blijft op de wensen van de Opdrachtgever om eventuele afwijkingen in het dienstverleningsniveau te verhelpen. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Wijzigingen vinden daarom plaats in overleg en zijn van kracht wanneer Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming bereiken over de wijzigingen en hun ingangsdatum.

6 Akkoordverklaring

Middels ondertekening verklaren beide partijen deze SLA te hebben gelezen en de afspraken te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

<datum> 20xx

Gemeente Haarlem

OPDRACHTNEMER

<naam tekenbevoegde>

<naam tekenbevoegde>

<functie tekenbevoegde>

<functie tekenbevoegde>