

IT SERVICE LEVEL AGREEMENT

Partijen:

Bedrijfsnaam1, gevestigd te **Straat1 huisnummer1 Postcode1 Plaats1**, KvK-nummer **Kvknummer1**, vertegenwoordigd door **Ondertekenaar1**. 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 **NaamHoofdovereenkomst**
- 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 bedoeld is om de kwaliteit van je dienstverlening van de ICT-prestatie te waarborgen en duidelijkheid te scheppen over wat je opdrachtnemer van opdrachtgever kan verwachten en omgekeerd.
- 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 waarin de ICT Prestatie daadwerkelijk beschikbaar is voor opdrachtgever en gebruikt kan worden.
2. Contactpersonen: de personen die partijen kunnen vertegenwoordigen en binden voor zover het de uitvoering van de SLA betreft. Zie bijlage 3.
3. 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.
4. Dienstencatalogus: een specifieke beschrijving van diensten en activiteiten. Zie bijlage 2.

5. 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.
6. 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.
7. Helpdesk: de afdeling van de opdrachtnemer die namens haar zorgdraagt voor de ondersteuning.
8. Hersteltijden: de periodes tussen het tijdstip van de aanmelding van een incident en het verhelpen van die incidenten door opdrachtnemer.
9. ICT-Prestatie: alle door opdrachtnemer op grond van de overeenkomst te leveren goederen, waaronder producten, gebruiksrechten en diensten.
10. Incident: een ongeplande en onverwachte onderbreking van de ICT-prestatie of een vermindering van de kwaliteit van de ICT-prestatie.
11. Maintenance window: een geplande niet-beschikbare periode buiten kantoor tijden, waarbinnen ICT-prestatie met instemming van opdrachtgever niet beschikbaar is. Ook wel onderhoudsvenster genoemd.
12. Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Leverancier 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.
13. Prioriteiten: een beschrijving van de ernst van een situatie zoals nader omschreven in artikel 6 van deze SLA.
14. Probleem: een probleem is de onderliggende oorzaak van een of meer incidenten waarbij het een onderliggende aandoening is die negatieve gevolgen kan hebben voor de ICT-prestatie en daarom moet worden aangepakt.
15. Reactietijden: de tijd waarbinnen Leverancier op een melding door Opdrachtgever van een Gebrek en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening adequaat moet reageren.
16. Service levels: ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen en prestatienormen zoals normen omtrent Beschikbaarheid en Reactie- en Hersteltijden.
17. Serviceperiode: het tijdvak waarover de beschikbaarheid wordt gemeten en waarover Opdrachtnemer rapporteert.
18. Serviceverzoek: ieder verzoek van opdrachtgever om aanvullende dienstverlening bijvoorbeeld met betrekking tot de afhandelingen van de beschikbaarheid en de functionaliteit.
19. Service window: het tijdvak waarbinnen een bepaalde dienst wordt aangeboden.
20. Software: een verzameling instructies, gegevens of programma's die worden gebruikt om elektronische apparatuur te laten draaien en bepaalde activiteiten uit te voeren voor taken zoals beschreven in de hoofdovereenkomst. Het is de digitale code die de hardware aanstuurt en de functionaliteit en de beschikbaarheid van de ICT-prestatie levert aan de eindgebruiker.
21. Verzoek voor wijzigingen: een aanvraag voor een aanpassing van of aan een systeem.
22. 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.

Artikel 3 - Dienstverlening

1. De dienstverlening omtrent de ICT-prestatie omvat in ieder geval:

- helpdesk
- probleem management
- oplossen van incidenten
- 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 Functioneel beheerder 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 functioneel beheerder 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. De opdrachtnemer maakt regelmatig analyses van alle incidenten ter voorkoming van onderbrekingen in de dienstverlening. Tevens worden incidenten geanalyseerd om eventuele trends en patronen te ontdekken. Gebreken en incidenten 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 incidenten

1. Oplossen van incidenten wordt ook wel correctief beheer genoemd en betreft het oplossen van onderbrekingen of verstoringen in de dienstverlening. De incidenten worden opgelost en zo nodig worden defecte componenten vervangen. Het herstel van de dienstverlening 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 incident. Indien dat niet mogelijk is, zal opdrachtnemer een aangewezen persoon sturen naar de locatie van opdrachtgever om het incident te verhelpen. Binnen het oplossen van incidenten valt ook het coördineren van de voortgang van het verhelpen van incidenten door de opdrachtnemer en het informeren van de opdrachtgever over de voortgang.

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 incidenten	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 het service window tijdelijk te verkorten. Als dit het geval is, zal opdrachtnemer 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 ICT-prestatie waarop de verkorting van invloed zal zijn en prioriteringstelling
3. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om op bedrijfseconomische gronden te verlangen dat een service window in stand blijft. Het maintenance window zal in dat geval zo spoedig mogelijk op een ander tijdstip worden gepland.

Prioriteitentabel

Opdrachtnemer zal na ontvangst van een incident een prioriteit vaststellen conform de onderstaande niveaus:

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

Hersteltijd

1. Een incident 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 het achterliggende probleem volledig te verhelpen binnen de afgesproken hersteltijd.
2. Alle incidenten worden gemeld, ook als het een gebrek betreft in het kader van het oplossen van incidenten. Bij incidenten die het gevolg zijn van gebreken 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 voor wijziging. Gebreken worden direct doorgevoerd na een melding.
2. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven de reactie- en hersteltijden en de opdrachtgever is verantwoordelijk om de juiste informatie te verstrekken die nodig is om de wijziging uit te voeren.
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 configuratiebeheer is het actueel en schriftelijk bijhouden van alle ICT-componenten en bijbehorende services inclusief hun onderlinge relatie behorend bij de ICT-prestatie.

Artikel 9 - Service level management

1. Op basis van de onderstaande 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.
2. Escalatiebeheer is het proces, en onderdeel van service level management, voor het toewijzen van problemen en incidenten als deze niet door het eerste contactpunt, en volgens afgesproken prioriteiten hersteld kan worden zodat deze aan de juiste personen toebedeeld kan worden met als doel om de servicedienstverlening zo snel mogelijk te herstellen. In Bijlage 3 beschreven contactpersonen uit het kopje Contract- en leveranciersmanagement van de partijen treden hierbij op als escalatiepunt.
3. Opdrachtnemer rapporteert onderstaande rapporten 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 van alle aangemaakte, lopende en afgesloten incidenten in de aangegeven periode met: • Prioriteit • Hoeveelheid incidenten • Omschrijving • Status • Reactietijd • Hersteltijd • Wijze afhandeling serviceverzoek

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

Problemen	Overzicht van alle aangemaakte, lopende en afgesloten problemen voor de aangegeven periode met: • Prioriteit • Omschrijving • Status
-----------	---

Rubriek	Omschrijving
Wijzigingen	Overzicht van alle aangemaakte, lopende en afgesloten wijzigingen, inclusief de status en planning wanneer zij uitgevoerd worden: • 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). •

Rubriek	Omschrijving
Beveiliging	Overzicht beveiligingsincidenten uitgedrukt in: • Omschrijving • Status

Rubriek	Omschrijving
Back-up en herstel	Overzicht gebeurtenissen uitgedrukt in: • Omschrijving • Status

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

Artikel 10 – Beschikbaarheidsmanagement

1. De beschikbaarheid van de software is minimaal 99% gemeten over een periode van 2 aaneengesloten meetperiodes. De maximale aaneengesloten periode van beschikbaarheid wordt per maand uitgedrukt in het aantal uur dat de software niet beschikbaar tijdens de afgesproken de service periode.

2. De beschikbaarheid 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.
3. Opdrachtnemer en opdrachtgever komen een maintenance window conform artikel 6 waarin werkzaamheden worden verricht ten behoeve van de dienstverlening. Dit betreft onder meer onderhoud en het uitrollen van update(s) en upgrades.
4. Alle wijzigingen die worden doorgevoerd tijdens de maintenance window worden twee weken van te voren aangekondigd en beschreven in release notes.
5. Opdrachtnemer kan bij gebreken die de beschikbaarheid beïnvloeden in overeenstemming met de opdrachtgever andere afspraken maken voor noodwijzigingen.
6. Werkzaamheden die in de maintenance window moeten plaatsvinden, worden niet uitgevoerd tijdens de Serviceperiode.
7. 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 herstelbeheer

1. Back-up beheer is het proces waarbij belangrijke bedrijfsgegevens en -systemen op een geordende en veilige manier worden gekopieerd en opgeslagen. Het doel hiervan is ervoor te zorgen dat, als er iets misgaat of het nu gaat om een hardware storing, een cyberaanval of iets anders, deze cruciale gegevens snel kunnen worden hersteld.
2. Herstelbeheer omvat het terugkrijgen van de bedrijfsgegevens en -systemen die verloren zijn gegaan om welke reden dan ook en het omvat een herstellen van bedrijfsgegevens en -systemen na een ramp en cyberaanval. Voor beide gevallen dient de opdrachtnemer op voorhand een herstelplan te hebben conform ISO 27001 en 27031.
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het regelmatig testen van de back-ups alsook de herstelplannen en het bijhouden van de back-up geschiedenis om te weten welke gegevens op welk moment zijn opgeslagen.
4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het back-up- en herstelbeheer welke gericht is op het herstellen van de beschikbaarheid en voorkomen gegevensverlies om welke reden dan ook.
5. Opdrachtnemer bewaart de back-ups gedurende een termijn van 12 maanden. Hierbij hanteert de opdrachtnemer een RPO van 2 uur en een RTO van 8 uur bij een ramp of gegevensverlies.

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 incidenten
- 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 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 beschikbaarheid 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	€ 0,00
Projectleider	€ 0,00
Consultant	€ 0,00
Applicatie ontwikkelaar	€ 0,00
Technisch medewerker	€ 0,00
Helpdesk medewerker	€ 0,00

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/geen** onderdeel uitmaakt van de hoofdovereenkomst en dat de opdrachtnemer **wel/geen** aanvullende financiële bijdrage mag vragen aan de opdrachtgever.

Indien correctief onderhoud geen onderdeel uitmaakt van de hoofdovereenkomst is het volgende afgesproken:

Afspraken

Ten aanzien van correctief onderhoud zijn de volgende afspraken gemaakt over aanvullende financiële bijdragen:

Afspraken

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/geen** onderdeel uitmaakt van de hoofdovereenkomst en dat de opdrachtnemer **wel/geen** aanvullende financiële bijdrage mag vragen aan de opdrachtgever.

Indien preventief onderhoud geen onderdeel uitmaakt van de hoofdovereenkomst is het volgende afgesproken:

Afspraken

Ten aanzien van preventief onderhoud zijn de volgende afspraken gemaakt over aanvullende financiële bijdragen:

Afspraken

Bijlage 2: Dienstencatalogus

Aan te leveren door opdrachtnemer en ter goedkeuring aan opdrachtgever

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	<naam functioneel beheerder>	Functioneel beheerder	<email> <Telefoonnummer>
First escalation	<naam teamleider>	Teamleider functioneel beheer	<email> <Telefoonnummer>
Second escalation	<Afdelingshoofd>	Afdelingshoofd I&I	<email> <Telefoonnummer>
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 (per mail naar beide contactpersonen)	<naam adviseur>	Adviseur I&I	<email> <Telefoonnummer>
	<naam proceseigenaar>	<Teamleider process>	<email> <Telefoonnummer>
Second contact	<naam teamleider>	Teamleider functioneel beheer	<email> <Telefoonnummer>
First escalation	<naam proceseigenaar>	<Teamleider process>	
Second escalation	<naam teamleider>	Teamleider functioneel beheer	<email> <Telefoonnummer>
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	<Projectleider>	Projectmanager	<email> <Telefoonnummer>
First escalation	<naam adviseur>	Adviseur I&I	<email> <Telefoonnummer>
Second escalation	<naam teamleider>	Teamleider functioneel beheer	<email> <Telefoonnummer>

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	<naam adviseur>	Adviseur I&I	<email> <Telefoonnummer>
First escalation	<naam teamleider>	Teamleider functioneel beheer	<email> <Telefoonnummer>
Second escalation	<Afdelingshoofd>	Afdelingshoofd I&I	<email> <Telefoonnummer>