

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVICE EN ONDERHOUD

TUSSEN

GEMEENTE

EN

OPDRACHTNEMER

INHOUDSOPGAVE:

ARTIKEL 1	ALGEMEEN	2
ARTIKEL 2	VOORWERP VAN DEZE SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	2
ARTIKEL 3	REIKWIJDTE SERVICE LEVEL AGREEMENT	3
ARTIKEL 4	VOORWAARDEN	3
ARTIKEL 5	ONDERHOUD.....	4
ARTIKEL 6	ESCALATIE EN KLACHTEN.....	10
ARTIKEL 7	NIET NAKOMING SERVICE NIVEAUS/ SERVICE WINDOW EN/ OF KPI'S.....	10
ARTIKEL 8	GARANTIES.....	11
ONDERTEKENING		11

ONDERGETEKENDEN:

Naam: **Gemeente**
Gevestigd te: ,
Rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

Hierna te noemen: "Opdrachtgever"

en

Naam: **Opdrachtnemer**
Gevestigd te: Rechtsgeldig vertegenwoordigd door,

Hierna te noemen: "Opdrachtnemer"

Gezamenlijk hierna ook te noemen "**Partijen**"

OVERWEGENDE DAT:

- Deze Service Level Agreement deel uitmaakt van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer inzake de levering, implementatie en onderhoud van;
- In deze Service Level Agreement de rechten en verplichtingen van Partijen ter zake de Onderhoud en service op de Software nader worden uiteengezet.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

ARTIKEL 1 ALGEMEEN

- 1.1 De bepalingen uit de overeenkomst en de Gibit 2023 zijn op dit Service Level Agreement van toepassing, tenzij daarvan in dit Service Level Agreement expliciet wordt afgeweken. Bij beëindiging en/ of verloop van de overeenkomst, blijft dit Service Level Agreement onverkort van kracht, inclusief de bepalingen uit de overeenkomst en de Gibit 2023. De mogelijkheden voor Opdrachtgever, om dit Service Level Agreement te beëindigen conform de toepasselijke bepalingen omtrent beëindiging, blijven onverminderd van kracht.

ARTIKEL 2 VOORWERP VAN DIT SERVICE LEVEL AGREEMENT

- 2.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor het Onderhoud en de service op het gebied van de in te zetten en noodzakelijk systeemsoftware inclusief benodigde Licenties als nader omschreven in deze Service Level Agreement.
- 2.2 De Prijzen voor het Onderhoud en service zijn opgenomen in de offerte als bijlage I "Offerte xxxx".
- 2.3 Bovenstaande met inachtneming van de onderdelen (voorwaarden, uitgangspunten en condities) die van toepassing zijn zoals beschreven in de Aanvraag.

ARTIKEL 3 REIKWIJDTE SERVICE LEVEL AGREEMENT

- 3.1 Het vaststellen, uitvoeren en adviseren op het gebied van preventief en correctief onderhoud.
- 3.2 Het vaststellen, uitvoeren en adviseren op het gebied van incidentmanagement, probleemmanagement, configuratie- en wijzigingsbeheer.
- 3.3 Het kostenloos vaststellen en kostenloos beschikbaar stellen van rapportages die inzicht geven in en de kwaliteit borgen van de geleverde diensten, uitgevoerd Onderhoud en services alsmede de werking en kwaliteit van de systemen. De rapportages dienen halfjaarlijks (in mei en november) telkens 2 weken na afloop van de periode te worden aangeleverd.
- 3.4 Het beschikbaar stellen van een servicepunt voor het melden, bewaken en borgen van geconstateerde incidenten en uit te voeren onderhoudswerkzaamheden.
- 3.5 Het opleveren van alle en benodigde documentatie in de Nederlandse taal zowel analoog als digitaal waaronder, edoch niet uitputtend:
 - Systeemdokumentatie;
 - Installatiehandleidingen;
 - Beheerdershandboeken (Functioneel en technisch);
 - QRC's en FAQ's voor zowel beheer als de kaarthouder.
- 3.6 Het geven van ondersteuning door training, simulatie en "warme overdracht" van alle inrichtings- en beheertaken zowel op functioneel, technisch als operationeel gebied inclusief de back-up en restore procedures.
- 3.7 Het overdragen van alle data (inclusief meta-data) uit de Programmatuur in een origineel en duurzaam bestandsformaat aan de Opdrachtgever, waarna na bevestiging van de overdracht alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd wordt. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.

ARTIKEL 4 VOORWAARDEN

- 4.1 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever een voortdurende (*perpetual*) en sublicentieerbare Licentie of named based licentie (een en ander voor zover zulks mogelijk is op grond van de door de Producent van de Programmatuur gebruikelijk gehanteerde licentievoorwaarden) om de Software met inbegrip van de bijbehorende documentatie, hulpmaterialen en hulpprogrammatuur te gebruiken.
- 4.2 De Licentie (een en ander voor zover zulks mogelijk is op grond van de door de Producent van de Programmatuur gebruikelijk gehanteerde licentievoorwaarden) kan door Opdrachtnemer niet worden beëindigd, behoudens in geval van een toerekenbare tekortkoming zijdens Opdrachtgever die de ontbinding door Opdrachtnemer rechtvaardigt.
- 4.3 Tenzij uit de overeenkomst uitdrukkelijk het tegendeel blijkt, omvat de Licentie (een en ander voor zover zulks mogelijk is op grond van de door de Producent van de Programmatuur gebruikelijk gehanteerde licentievoorwaarden) de toestemming tot het verrichten of doen verrichten van alle auteursrechtelijke bevoegdheden met betrekking tot of samenhangend met het gebruik van de Software door of ten behoeve van Opdrachtgever, ongeacht op welke wijze en in welke vorm, dit alles ten behoeve van het optimaal gebruik van de Software, waartoe deze beoogd is en/ of geschikt is of blijkt of kan zijn, mits in het kader van de normale activiteiten van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever expliciet toegestaan

om externe gebruikers via het internet op afstand toegang tot de Software te verschaffen, in het kader van het beoogde gebruiksdoel van de Software.

- 4.4 Voorzover de Licentie (een en ander voor zover zulks mogelijk is op grond van de door de Producent van de Programmatuur gebruikelijk gehanteerde licentievoorwaarden) één of meer van deze handelingen niet toestaat en Opdrachtgever als gevolg daarvan schadevergoeding moet betalen of aanvullende licenties moet afsluiten, dan wel andere schade lijdt, zal Opdrachtnemer de daarmee gemoeid zijnde kosten aan Opdrachtgever vergoeden.
- 4.5 De Licentie (een en ander voor zover zulks mogelijk is op grond van de door de Producent van de Programmatuur gebruikelijk gehanteerde licentievoorwaarden) is niet-exclusief. Het gebruik is niet aan bepaalde hardware of aan een bepaalde locatie gebonden. Opdrachtgever zal de Software ten behoeve van het gebruik voor het beoogde doel mogen aanwenden, waaronder is begrepen de bevoegdheid tot outsourcing en uitwijk.
- 4.6 De Licentie (een en ander voor zover zulks mogelijk is op grond van de door de Producent van de Programmatuur gebruikelijk gehanteerde licentievoorwaarden) is ook van toepassing op updates en/ of upgrades van de Software, waaronder zoals via het Onderhoud aan Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo vroeg mogelijk, maar uiterlijk 3 dagen van te voren, informeren over de inhoud en de gevolgen van de updates en/ of upgrades.

ARTIKEL 5 ONDERHOUD

5.1 Service desk

De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.

De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web portaal.

De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.

Het doel van de service desk is het verlenen van ondersteuning en is het unieke contact- of ingangspunt met betrekking tot de overeengekomen dienstverlening door middel van optimale bereikbaarheid en toegankelijkheid. Opdrachtnemer heeft een service desk bestaande uit:

- Servicecentrale;
- 1^{ste}-lijns helpdesk;
- 2^{de}-lijns helpdesk;
- 3^{de}-lijns helpdesk (storingsopheffing).

Voor contact met de ServiceDesk zal er 1 centraal telefoonnummer en 1 vast e-mailadres beschikbaar worden gesteld. Deze zijn te gebruiken door Opdrachtgever onder vermelding van een te bepalen kenmerk of referentie en opgave van prioritering.

5.2 Service centrale

Via de service desk kan er bij de service centrale een verzoek gedaan worden voor ondersteuning of kan een incident aangemeld worden. Elk verzoek tot service wordt geregistreerd en vervolgens gerouteerd naar de desbetreffende serviceafdeling.

De service centrale is verantwoordelijk voor het monitoren van het verloop van het service verzoek en zal incidenten bewaken en, indien noodzakelijk, de escalatieprocedures initiëren. De servicecentrale is op basis van complexiteit van handelen gesplitst in 1^{ste}-, 2^{de}- en 3^{de}- lijns ondersteuning met betrekking tot reparaties en ondersteuning.

5.3 Helpdesk (Storingen)

- 1^{ste}-lijns helpdesk;

Betreft veiligstellen en eerste diagnose op basis van een uitvraagscript na melding storing. De 1^{ste}-lijns storingsdienst beschikt hiervoor over basiskennis op gebruikers niveau van het systeem. (De 1^{ste}-lijns werkzaamheden kunnen desgewenst door Opdrachtgever zelf worden uitgevoerd). Zorgt voor de afhandeling en coördinatie van het incident of de vraag met het doel het verzoek conform de overeengekomen afspraken af te handelen. Bij het aanmelden van de call wordt door de contactpersoon van de 1^{ste}-lijnshelpdesk een diagnose gesteld. Eventueel kan Opdrachtgever telefonisch of per email om aanvullende informatie gevraagd worden. Voordat de storing bij Opdrachtnemer wordt gemeld dient er door Opdrachtgever uitgesloten te zijn dat deze door een voedingsprobleem of de IT-omgeving is veroorzaakt. De verantwoording voor de IT-infrastructuur vanaf de netwerkkaart tot aan het aangesloten veldcomponent valt onder de verantwoordelijkheid van de Dienst IT van Opdrachtgever. De overige bekabeling tussen systeemcomponenten maken geen onderdeel uit van deze Service Level Agreement, echter zal Opdrachtnemer de regie voeren bij het oplossen van een storing.

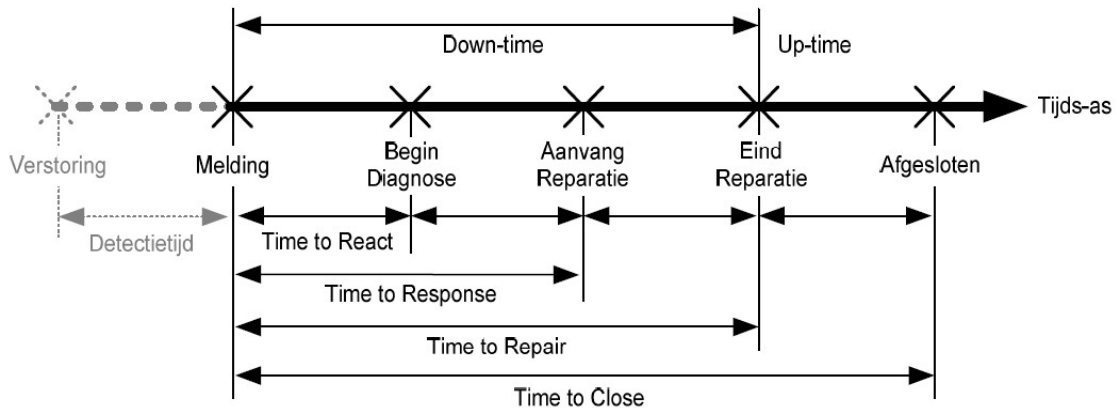
- 2^{de}-lijns helpdesk;

Indien tijdens de 1^{ste}-lijns storingsopheffing geen functioneel herstel heeft plaatsgevonden, dan wel een tijdelijk functioneel herstel is bewerkstelligd zal de storing vanuit het proces incidentbeheer worden doorgezet naar de 2^{de} lijn. Het betreft het functioneel herstel van een systeemonderdeel eventueel door vervanging van samenstellende componenten teneinde de beschikbaarheid van het systeem weer te herstellen.

- 3^{de}-lijns helpdesk (storingsopheffing);

Indien tijdens de 2^{de}-lijns storingsopheffing geen functioneel herstel heeft plaatsgevonden, dan wel een tijdelijk functioneel herstel is bewerkstelligd zal de storing vanuit het proces incidentbeheer worden doorgezet naar de 3^{de}-lijns engineer. Het betreft de analyse van het storingsverloop het definiëren van een plan van aanpak en het realiseren van structureel herstel van de beschikbaarheid van het systeem. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld dat de melding is opgepakt (reactietijd). Het stellen van een diagnose gebeurt zo mogelijk via remote toegang op het systeem. Indien dit niet leidt tot functioneel herstel zal een on-site interventie worden gepland.

Het standaard service window is op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.00 uur tot en met 17.00 uur (5 x 9). Het is optioneel mogelijk om dit standaard service window uit te breiden naar volcontinuë, dus 24 uur per dag (ook in het weekend en /of feestdagen). Afhandeling van vragen is op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.00 uur tot en met 17.00 uur.



Opdrachtnemer garandeert het volgende service niveau/ KPI's:

	Time to React	Time to response	Time to Repair
Prioriteit 1	< 0,5 uur	< 4 uur	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur
Prioriteit 2	< 1 uur	< 4 uur	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
Prioriteit 3	< 1 uur	< 24 uur	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie
Prioriteit 4	< 1 uur	< 24 uur	Antwoord binnen 1 week

Classificatie van impact en urgentie van een incident

- **Prioriteit 1**
De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
- **Prioriteit 2**
De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).
- **Prioriteit 3**
Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)
- **Prioriteit 4**
Gebruikers/ beheerdersvraag.

Hiermee geeft Opdrachtnemer een richting aan van prioriteiten bij calamiteiten. Uiteindelijk is Opdrachtgever bepalend in het stellen van een prioriteit.

5.4 Helpdesk (Vragen)

De helpdesk biedt ondersteuning aan de beheerder of 1^{ste}-lijns van de Opdrachtgever. Deze ondersteuning betreft (service)verzoeken op alle onderdelen van het systeem, te weten:

- Functionele vraag of vraag om informatie;
- Statusaanvraag.

Deze ondersteuning is gedurende werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.00 uur tot en met 17.00 uur (5 x 9) beschikbaar. Het service window van de helpdesk c.q. technicus

on-site voor incidenten is gedurende werkdagen van 08.00 uur tot en met 17.00 uur (5 x 9). Telefonisch contact vanuit Opdrachtgever met de helpdesk dient te verlopen via de servicecentrale.

5.5 Incidentmanagement

Een incident is een verstoring in de dienstverlening. De doelstelling van het proces Incidentmanagement is het binnen de overeengekomen "service niveau's" voorwaarden oplossen van het incident waardoor de overeengekomen functionaliteit weer wordt hersteld. Dit proces behoort tot de taak van de Opdrachtnemer en omvat de afhandeling van incidenten en de controle op de voortgang van deze afhandeling. Deelactiviteiten zijn:

- Incidentregistratie, waaronder reparatierapportages op componentniveau;
- Incidentclassificatie (bepalen van categorie, impact, urgentie en prioriteit);
- Bepalen benodigde resources (voor onderzoek, diagnose, oplossing en herstel);
- Onderzoek en diagnose;
- Dispatching van een incident naar 3^{de}-lijns specialisten;
- Escalatie en incidentmanagement.

Incidenten worden gestructureerd geregistreerd in het incidentmanagementsysteem zodat storingsrapportages op configuratie item niveau gemaakt kunnen worden. Tevens kan een incidentclassificatie plaatsvinden. Op basis van de categorie en prioriteit van het incident kan worden bepaald welke middel voor onderzoek, diagnose, oplossing en herstel benodigd zijn. Na de resourceallocatie kan onderzoek en diagnosestelling worden gestart. Het verloop van het onderzoek wordt continue gevolgd om de storingsoplossing efficiënt te laten verlopen.

5.6 Probleemmanagement

Het doel van probleemmanagement is het minimaliseren van de impact van fouten in het systeem en het voorkomen van (herhaal-) incidenten als gevolg van deze fouten. Om dit doel te bereiken onderzoekt probleemmanagement de oorzaak van incidenten en onderneemt actie om de situatie te verbeteren of te herstellen. Probleemmanagement behoort tot de taak van de Opdrachtnemer.

Zijn de oorzaken eenmaal bekend, dan wordt in overleg bepaald of een structurele verbetering in het systeem doorgevoerd dient te worden. Deze verbetering wordt gerealiseerd door het uitvoeren van een wijziging. Oorzaken welke binnen de bestaande functionaliteit van het systeem vallen behoren tot dit Service Level Agreement.

Een probleem is een reeks van incidenten met overeenkomstige symptomen of één incident met hoge prioriteit met een achterliggende, nog onbekende oorzaak. Voor de reeks incidenten wordt één probleem gedefinieerd. Daar waar Incidentmanagement verantwoordelijk is om een verstoring zo snel mogelijk op te lossen is probleemmanagement verantwoordelijk om de onderliggende oorzaken van incidenten weg te nemen. Opdrachtnemer zal in het kader van probleemmanagement een maximale inspanning leveren om uit geregistreerde incidenten problemen te achterhalen.

Probleemmanagement is gericht op het structureel oplossen en voorkomen van problemen. Het proces probleembeheer bestaat uit de volgende activiteiten:

- Trendanalyse:
Aan de hand van geregistreerde incidenten kunnen trendanalyses worden uitgevoerd en daarmee kunnen mogelijke verstoringen tijdig worden gesignaleerd, voorkomen of sneller worden opgelost. Indien van toepassing wordt de trendanalyse jaarlijks (in januari) telkens 2 weken na afloop van de periode te worden aangeleverd.

- **Controle op problemen:**
Deze activiteit zorgt voor de afhandeling van problemen bestaande uit identificatie en registratie van het probleem en het achterhalen van de oorzaak. Controle op problemen vindt plaats indien van toepassing.

5.7 Releasebeheer

Releasebeheer zorgt ervoor dat alleen vrijgegeven versies van geautoriseerde Software beschikbaar worden gesteld om zeker te stellen dat wijzigingen herleidbaar en veilig zijn. De releasemomenten worden minimaal 3 dagen van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 5 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.

5.8 Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer zorgt voor het gecontroleerd doorvoeren van wijzingen in het systeem. Het betreft hier wijzigingen in de Software.

Het doel is om door goede afstemming in de organisatie te bepalen welke wijzingen nodig zijn en hoe deze door te voeren met zo weinig mogelijk impact op de kwaliteit van de afgesproken functionaliteit. Kleine wijzigingen aan het systeem zullen aan het einde van elk kalender jaar met Opdrachtgever worden besproken en contractueel worden aangepast. Grotere wijzigingen zullen na de oplevering daarvan worden besproken.

5.9 Service Delivery Management

Service Delivery Management draagt zorg voor het continu onderhouden en verbeteren van de afgesproken dienstverlening door middel van het maken van goede afspraken over het monitoren van en het rapporteren over de prestaties.

De inhoud van deze Service Level Agreement wordt conform de overeengekomen communicatie-matrix geëvalueerd en kan indien nodig/ gewenst aangepast worden naar de behoeften van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer.

Communicatiematrix:	Onderwerpen:	Opdrachtnemer:	Opdrachtgever:
Strategisch overleg	▪ Het afstemmen van de dienstverlening op langere termijn evenals strategiebepaling op middellange en lange termijn; ▪ Onderkennen van trends; ▪ Presentatie afgelopen periode; ▪ Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan; ▪ Evaluatie verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan; ▪ Contractuele zaken; ▪ Bespreken performance dienstverlening.		
Tactisch overleg	▪ Bespreken eventuele organisatorische problemen; ▪ Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan; ▪ Status van verbeterprojecten niet in de Service Level Agreement; ▪ Wijzigingen in officiële documenten.		

Operationeel overleg	▪ Bespreking van de rapportages; ▪ Lopende storingen; ▪ Het evalueren van de dienstverlening rond incidentmanagement; ▪ Nieuw ingediende wijzigingsverzoeken; ▪ De dienstverlening van m.b.t. wijzigingsbeheer; ▪ Het maken van operationele werkafspraken om verbeteringen in de processen te bewerkstelligen.		
----------------------	--	--	--

5.10 Beschikbaarheidsbeheer

Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan.

De Daadwerkelijke Beschikbaarheid (DB) wordt maandelijks door Opdrachtnemer als volgt berekend en aan Opdrachtgever gerapporteerd:

$$DB = \frac{TB - \sum G}{TB} * 100\%$$

“TB” = totaal beschikbare tijd in minuten

“DB” = daadwerkelijke beschikbaarheid (in percentage);

“G” = Het aantal minuten dat de Software niet beschikbaar is, waaronder begrepen als gevolg van correctief onderhoud.

Bij het niet voldoen aan de gegarandeerde beschikbaarheid gelden de remedies zoals bepaald in artikel 7 van deze Service Level Agreement, onverminderd de overige rechten van Opdrachtgever uit hoofde van deze Service Level Agreement en/ of de wet, waaronder het recht op (aanvullende) schadevergoeding.

Indien Opdrachtnemer twee (2) maanden per jaar de gegarandeerde beschikbaarheid niet haalt, is Opdrachtgever gerechtigd de Service Level Agreement te ontbinden, zonder dat een schriftelijke ingebrekestelling is vereist, en zonder dat hieruit voor Opdrachtnemer enig recht tot schadevergoeding ontstaat - onverminderd de overige rechten van Opdrachtgever uit hoofde van deze Service Level Agreement en/ of de wet, waaronder het recht op (aanvullende) schadevergoeding.

5.12 Finetuning

Tijdens het preventief onderhoud wordt een diagnose gesteld van het functioneren van de Software. Op basis van de diagnose wordt de werking geoptimaliseerd. Hierbij worden de actuele instellingen met de ontwerpuitsgangspunten vergeleken en indien van toepassing aangepast. De nieuwe instelwaarden van deze parameters worden gedocumenteerd.

5.13 Data Recovery/ Restore

Dienst IT van Opdrachtgever zal zorgdragen voor systeem-recovery. Op basis van de door Opdrachtnemer opgeleverde werkinstructies back-up en restore van de applicatiesoftware,

applicatieconfiguratie en instellingen alsmede de database gegevens wordt de systeemomgeving weer hersteld tot de status voorafgaand aan het incident.

5.14 Risicoanalyse (indien van toepassing)

Door de risico's te analyseren wordt advies gegeven over preventieve maatregelen, waarmee Opdrachtnemer de continuïteit van zijn bedrijfsvoering veiligstelt én de schadelast in de hand houdt. Tevens zal Opdrachtnemer eventuele wijzigingen in de regelgeving omtrent toegangs-systemen met Opdrachtgever bespreken ten behoeve van het veiligheidsbeleid van Opdrachtgever.

5.15 Correctief Onderhoud

Correctief onderhoud is het volgens een gedefinieerde procedure oplossen van een storing waardoor de functionaliteit en de beschikbaarheid van het systeem weer wordt hersteld. Alle optredende storingen in het systeem, worden bij de ServiceDesk gemeld o.v.v. het betreffende serienummer (dan wel het interne nummer dat door Opdrachtgever wordt verstrekt).

Storingen als gevolg van molest, schade en/ of onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever of derden zullen conform de overeengekomen procedures worden verholpen. Kosten die hierbij ontstaan zullen gespecificeerd in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

Na melding zal Opdrachtnemer zodanig maatregelen treffen dat een herstel in overeenstemming met de door Opdrachtgever gemelde prioriteit wordt gewaarborgd. Alle optredende storingen aan de systemen die zijn verholpen zullen door Opdrachtnemer in het logboek gerapporteerd worden.

ARTIKEL 6 ESCALATIE EN KLACHTEN

- 6.1 Wanneer de in deze Service Level Agreement overeengekomen service niveaus/ service windows/ KPI's zijn overschreden of overschreden dreigen te worden zal in overleg met Opdrachtgever de escalatie worden opgestart. In een dergelijk geval hebben zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer de verplichting elkaar te informeren volgens de onderstaande tabel. Naast incidenten kunnen ook klachten van algemene aard betreffende het functioneren van partijen, processen en/ of procedures worden geëscaleerd.

Escalatieniveau:	Opdrachtnemer:	Opdrachtgever:
Strategisch overleg		
Tactisch overleg		
Operationeel overleg		

ARTIKEL 7 NIET NAKOMING SERVICE NIVEAUS/ SERVICE WINDOW EN/ OF KPI'S

- 7.1 Wanneer de Opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de in 5.3 genoemde termijnen te herstellen treedt een malusregeling in werking.
- 7.2 Indien de daadwerkelijke beschikbaarheid lager is dan de gegarandeerde beschikbaarheid is Opdrachtgever gerechtigd op compensatie van een gedeelte van de maandfactuur inzake deze Service Level Agreement conform onderstaande tabel van het maandbedrag conform het geoffreerde door Opdrachtnemer in de "Aanbieding"

Categorie	Aantal	Compensatie
1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten
2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten

- 7.3 De Opdrachtgever kan deze compensatie bedrag wegstrepen indien er in de drie aaneengesloten maanden na de maand waarin de malusregeling in werking treedt geen storingen van categorie 1 en 2 optreden en 100 % van de storingen/meldingen van categorie 3 en 4 binnen de react-, respons- en repaartijden wordt opgelost.

ARTIKEL 8 GARANTIES

- 8.1 Ter voorkoming van misverstanden: de garanties uit de overeenkomst gelden door in deze Service Level Agreement.

ONDERTEKENING

Aldus verklaard en in tweevoud opgesteld, overeengekomen en ondertekend,

Namens Opdrachtgever:

Namens Opdrachtnemer:

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

Datum:

Datum:

Plaats:

Plaats:

.....
(handtekening)

.....
(handtekening)