

Concept Service Level Agreement (SLA)

Ge
meente
Harde
berg

Datum

~~24 april 2026~~ 19 mei 2026, versie 2 aangepast na NvI 1

Wijzigingen zijn in het rood weergegeven.

Inhoudsopgave

Artikel 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 2 Doel	3
Artikel 3 Dienstverlening	4
Artikel 4 Servicenormen.....	5
Artikel 5 Contactgegevens opdrachtgever	6
Artikel 6 Contactgegevens opdrachtnemer	6
Artikel 7 Overlegstructuur.....	7
Artikel 8 Escalatieladder.....	8
Artikel 9 Bereikbaarheid en beschikbaarheid	8
Artikel 10 Terugkoppeling en rapportage	8
Artikel 11 Kritische Prestatie Indicator	8
Artikel 12 Akkoordverklaring	9

Artikel 1 Algemene bepalingen

- 1.1 Tussen [naam opdrachtnemer] en de gemeente Hardenberg (hierna partijen) is de overeenkomst 'Functioneel beheerdiensten', met referentienummer <nummer> afgesloten, bij partijen bekend.
- 1.2 Deze SLA geeft een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst. Deze SLA heeft dus specifiek betrekking op het leveren van functioneel beheerdiensten.
- 1.3 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld.
- 1.4 Aangezien de SLA, in verhouding tot de overeenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal 4 maal per jaar worden besproken en zo nodig worden aangepast.
- 1.5 Opdrachtgever en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA.
- 1.6 Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van opdrachtgever.
- 1.7 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch (servicemanagement) overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.
- 1.8 Afwijkingen van de werkzaamheden en procedures zoals omschreven in deze SLA mogen slechts onderbouwd en met voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever plaatsvinden. Mogelijk hieruit volgend meer- of minderwerk kan door de opdrachtnemer bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 2 Doel

- 2.1 Het doel van dit Service Level Agreement (SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de verplichtingen die voortkomen uit de levering van dienstverlening van [naam opdrachtnemer] aan opdrachtgever.
- 2.2 De intentie van de partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.
- 2.3 Dit laat onverlet dat de KPI een te leveren Prestatie bevat en daarom een resultaatverplichting inhouden.
- 2.4 Indien opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

Artikel 3 Dienstverlening

3.1 Binnen de scope van de opdracht vallen de standaardwerkzaamheden Functioneel beheer en werkzaamheden op projectbasis.

3.2 De standaardwerkzaamheden omvatten in ieder geval, maar niet gelimiteerd:

- Gebruikersbeheer & autorisaties
- Afhandelen incidentmeldingen
- Controle op het berichtenverkeer
- Releasemanagement
- Doorvoeren van changes
- Bijwerken handleidingen
- Inwerken nieuwe gebruikers
- Procesinrichting
- Advisering over verbetering van de inrichting en processen
- Implementatie nieuwe functionaliteiten
- Periodieke ondersteuning op locatie
- Dagelijkse ondersteuning op afstand via Teams
- Opstellen rapportages in de betreffende applicatie
- Coördineerde rol richting ICT en externe leveranciers

Kleine projecten (denk aan het implementeren van een nieuwe module of functionaliteit van een bestaande applicatie) maken onderdeel uit van de standaardwerkzaamheden voor functioneel beheer. In bijlage 4, 4A en 4B is een uitgebreide beschrijving opgenomen van de werkzaamheden die vallen onder de standaardwerkzaamheden van deze opdracht.

3.3 Werkzaamheden op projectbasis: De grotere projecten maken geen onderdeel uit van de standaardwerkzaamheden en worden op projectbasis middels een nadere offerte uitgevoerd. Bij grotere projecten valt te denken aan de implementatie van een nieuwe applicatie, het implementeren van een complexe koppeling of andere wijzigingen met substantiële impact op het applicatielandschap of de bedrijfsprocessen.

3.4 Buiten de scope van de opdracht vallen applicaties die door de afdelingen Ruimtelijk domein en Openbaar Gebied worden gebruikt, maar gemeentebreed worden ingezet vallen buiten de scope van deze opdracht. Dit betreft bijvoorbeeld het beheer van het zaaksysteem, het financiële systeem en de Microsoft-omgeving.

Artikel 4 Servicenormen

4.1 Prioriteitstelling

Meldingen, incidenten, wijzigingen en verzoeken worden geclassificeerd op basis van de combinatie van urgentie en impact. Op basis hiervan wordt de prioriteit vastgesteld als *Zeer hoog, Hoog, Middel of Laag*.

Prioriteitstelling		Urgentie		
		Hoog	Middel	Laag
Impact	Hoog	Ze ^{er} hoog	Hoog	Middel
	Middel	Hoog	Middel	Laag
	Laag	Middel	Laag	Laag

4.2 Reactietijden

Voor meldingen, incidenten en wijzigingen gelden onderstaande reactietijden. Onder reactietijd wordt verstaan: de tijd tussen registratie van de melding en de eerste inhoudelijke reactie van opdrachtnemer richting opdrachtgever.

Prioriteit	Ze ^{er} hoog	Reactietijd: half uur
	Hoog	Reactietijd: 1 uur
	Middel	Reactietijd: 2 werkdagen
	Laag	Reactietijd: 1 maand

4.3 Oplostijden

Voor meldingen, incidenten en wijzigingen die binnen de directe invloedssfeer van opdrachtnemer vallen gelden onderstaande oplostijden. Onder oplostijd wordt verstaan: de tijd tussen registratie van de melding en het herstellen van de dienstverlening dan wel het beschikbaar stellen van een structurele workaround.

Prioriteit	Ze ^{er} hoog	Oplostijd: 2 uur
	Hoog	Oplostijd: 1 werkdag
	Middel	Oplostijd: 5 werkdagen
	Laag	Oplostijd: 3 maanden

4.4 Communicatie bij kritieke meldingen

Voor alle ingediende meldingen, ongeacht of deze binnen of buiten de directe invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen, geldt dat bij meldingen met prioriteit 'Ze^{er} hoog' iedere 30 minuten een communicatie-update aan de key-users wordt verstrekt.

Artikel 5 Contactgegevens opdrachtgever

5.1 Operationeel contactpersoon voor de uitvoering van deze overeenkomst namens opdrachtgever is:

<<Naam>>

<<Functie>>

<<Telefoonnummer>>

<<E-mailadres >>

5.2 Tactisch contactpersoon voor de uitvoering van deze overeenkomst namens opdrachtgever is:

<<Naam>>

<<Functie>>

<<Telefoonnummer>>

<<E-mailadres >>

5.3 Strategisch contactpersoon voor de uitvoering van deze overeenkomst namens **opdrachtgever** is:

<<Naam>>

<<Functie>>

<<Telefoonnummer>>

<<E-mailadres >>

Artikel 6 Contactgegevens opdrachtnemer

6.1 Operationeel contactpersoon voor de uitvoering van deze overeenkomst namens opdrachtnemer is:

<<Naam>>

<<Functie>>

<<Telefoonnummer>>

<<E-mailadres >>

6.2 Tactisch contactpersoon voor de uitvoering van deze overeenkomst namens opdrachtnemer is:

<<Naam>>

<<Functie>>

<<Telefoonnummer>>

<<E-mailadres >>

6.3 Strategisch contactpersoon voor de uitvoering van deze overeenkomst namens opdrachtnemer is:

<<Naam>>

<<Functie>>

<<Telefoonnummer>>

<<E-mailadres >>

Artikel 7 Overlegstructuur

- 7.1 Onderstaand schema is een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen de partijen. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door de opdrachtnemer en binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar gesteld aan opdrachtgever. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen opdrachtnemer	Betrokkenen opdrachtgever	Frequentie
Operationeel	Invullen	Invullen	1x per maand of zo vaak als nodig is
Tactisch (servicemanagement)	Invullen	Invullen	4x per jaar
Strategisch	Invullen	Invullen	1 x per jaar

- 7.2 Op strategisch (1 x per jaar) en tactisch (1 x per kwartaal) niveau vindt op initiatief van opdrachtgever een gesprek met de opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de volgende periode. Bespreekpunten zijn tenminste:

1. Evaluatie van de overeenkomst;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Resultaten KPI;
4. Indexering en prijsontwikkeling;
5. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
6. Wijzigingen in de dienstverlening;
7. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van opdrachtnemer;
8. Ontwikkelingen opdrachtgever, bespreken van plannen opdrachtgever met eventuele consequenties voor de dienstverlening;
9. Innovatievoorstellen.

- 7.3 Op operationeel niveau vindt naar behoefte een gesprek plaats. Mogelijke bespreekpunten zijn o.a.:

1. Voortgang en beschikbaarheid;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Inzicht uren en facturatie.

- 7.4 Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken.

Artikel 8 Escalatieladder

8.1 In het geval er tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een geschil ontstaat zal in eerste instantie in goed onderling overleg naar een oplossing gezocht worden. Wanneer de ernst van de situatie echter de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt, zal een escalatieprocedure worden opgestart.

Niveau	Functionaris opdrachtnemer	Functionaris opdrachtgever
1	Invullen	Invullen
2	Invullen	Invullen
3	Invullen	Invullen

Artikel 9 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

9.1 De beschikbaarheidstijden van de dienstverlening zijn:

- Opdrachtnemer zorgt voor dagelijkse remote ondersteuning van gebruikers en is op werkdagen bereikbaar tussen 9:00 en 17:00 voor vragen en incidenten.
- Opdrachtnemer is minstens 1 dag in de week, of vaker als opdrachtgever dit noodzakelijk acht, op locatie voor ondersteuning. Deze dag wordt in goed onderling overleg vastgesteld.

9.2 Opdrachtnemer beschikt over een contractmanager/accountmanager die:

- op maandag t/m vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur direct telefonisch bereikbaar is of binnen 1 werkdag terugbelt.
- Een back-up heeft in geval van afwezigheid.
- Reageert binnen twee werkdagen op alle vragen van opdrachtgever per e-mail.

Artikel 10 Terugkoppeling en rapportage

10.1 Op verzoek van Opdrachtgever wordt een rapportage opgesteld met betrekking tot de geleverde dienstverlening.

Artikel 11 Kritische Prestatie Indicator

11.1 Voor de klanttevredenheid geldt een KPI van minimaal een 7.

11.2 Na gunning stelt opdrachtnemer een voorstel op voor het meten van de klanttevredenheid. Dit voorstel moet worden goedgekeurd door opdrachtgever.

11.3 Opdrachtnemer meet de klanttevredenheid halfjaarlijks bij de gebruikers van de softwareapplicaties, de contactpersonen vanuit de afdeling ICT en de softwareleveranciers.

11.4 Bij het eerste halfjaar dat blijkt dat de KPI niet wordt behaald, wordt van opdrachtnemer een toelichting gevraagd en verbetermaatregelen.

11.5 Bij een tweede overtreding dient een verbeterplan te worden opgesteld waarmee alsnog de KPI wordt behaald.

11.6 En als dit niet leidt tot verbetering dan verstuurt opdrachtnemer aan opdrachtgever een creditnota van 5% **over de jaarlijkse contractwaarde**.

11.7 Een verbeterplan als bedoeld en de malusregeling als bedoeld in lid 11.6 en/of eventueel in de SLA bedongen maatregelen laten de overige rechten van opdrachtgever onverlet, waaronder begrepen het recht om naast de maatregel de door hem geleden schade te verhalen. Betaalde sancties (als onderdeel van de afgesproken maatregelen) worden in mindering gebracht op de eventueel te betalen schadevergoeding.

Artikel 12 Akkoordverklaring

12.1 Hierbij verklaren opdrachtgever en opdrachtnemer kennis te hebben genomen van het voorgaande in dit Service Level Agreement en, door middel van de ondertekening hieronder, akkoord te gaan met het hierin gestelde.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud,

Namens Opdrachtgever,

Namens Opdrachtnemer,

Naam :

Naam :

Functie :

Functie :

Datum :

Datum :

Handtekening:

Handtekening: