

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

m.b.t.

Saas VTH applicatie

d.d. 10 juli 2026

## 1 Inhoud

|     |                                                          |    |
|-----|----------------------------------------------------------|----|
| 2   | Definities .....                                         | 3  |
| 3   | Doel Service Level Agreement .....                       | 5  |
| 4   | Algemene bepalingen.....                                 | 6  |
| 4.1 | Algemeen .....                                           | 6  |
| 4.2 | Verspreiding SLA .....                                   | 6  |
| 4.3 | Wijziging SLA.....                                       | 6  |
| 4.4 | Geldigheid en duur contractperiode.....                  | 6  |
| 5   | Prioriteitsstelling, responsetijden en oplostijden ..... | 7  |
| 5.1 | Prioriteitsstelling .....                                | 7  |
| 5.2 | Responsetijden Incidenten .....                          | 7  |
| 5.3 | Oplostijden .....                                        | 8  |
| 6   | Serviceniveaus .....                                     | 9  |
| 6.1 | Serviceniveaus .....                                     | 9  |
| 6.2 | Stabiliteit .....                                        | 9  |
| 6.3 | Reactietijden van de Applicatie .....                    | 10 |
| 6.4 | Beveiliging.....                                         | 11 |
| 6.5 | Documentatie .....                                       | 11 |
| 7   | Onderhoud en Wijzigingsverzoeken .....                   | 11 |
| 7.1 | Onderhoud .....                                          | 11 |
| 7.2 | Wijzigingsverzoeken.....                                 | 12 |
| 8   | Helpdesk, overleg en rapportage.....                     | 12 |
| 8.1 | Helpdesk / Servicedesk Opdrachtnemer .....               | 12 |
| 8.2 | Toegang tot Helpdesk / Servicedesk Opdrachtnemer.....    | 12 |
| 8.3 | Rapportage .....                                         | 12 |
| 8.4 | Overlegstructuren.....                                   | 13 |

## 2 Definities

Naast of in aanvulling op de Overeenkomst wordt in deze Service Level Agreement verstaan onder:

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Call</b>                   | Verzamelnaam waaronder incidenten, klachten, wijzigingsverzoeken en vragen worden geregistreerd;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Doorlooptijd</b>           | De tijd die verstrijkt tussen het moment van melden (Call) en het moment van afhandelen van een Incident. Bij het bepalen van het aantal uren wordt gerekend op basis van de openingstijden van de Servicedesk;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Escalatie</b>              | Het doorschuiven van een Call naar een andere hiërarchisch niveau;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Helpdesk / Servicedesk</b> | (telefonische) derdelijns ondersteuning vanuit Opdrachtnemer aan Opdrachtnemer;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Impact</b>                 | De mate waarin een Incident productie dan wel procesverstorend is;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Incident</b>               | (Dreigende) Onvolkomenheid en/of storing van de Applicatie;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Meldingsperiode</b>        | De periode waarbinnen Opdrachtgever gerechtigd is om Opdrachtnemer in kennis te stellen van een Incident, te weten tussen 08:00 uur en 17:00 uur;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Oplostijd</b>              | De periode waarbinnen Opdrachtnemer naar aanleiding van een gemeld Incident maatregelen ter oplossing en/of voorkoming van Onvolkomenheden uitvoert waarbij uren die buiten de Meldingsperiode vallen geen invloed op de aanvang van de Oplostijd hebben. De Oplostijd vangt aan onmiddellijk na melding van een Incident; Uren die Inschrijver besteedt buiten de meldingsperiode tussen 08:00 uur en 17:00 uur aan het herstel bij een probleem worden niet meegenomen bij de berekening van de totale Oplostijd. Vanzelfsprekend is het wel toegestaan om aan een oplossing te werken buiten de meldingsperiode. Prioriteit Resultante van toegekende Urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen; |
| <b>Responsetijd</b>           | De maximumtijd die verstrijkt tussen het tijdstip van de melding van een Incident/Vraag/Wijzigingsverzoek/klacht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer via het hiervoor bestemde servicetelefoonnummer en/of e-mailadres en de inhoudelijke reactie door Opdrachtnemer, waarbij uren die buiten de Meldingsperiode vallen geen invloed op de aanvang van de Responsetijd hebben. De Responsetijd vangt aan onmiddellijk na de melding van een Incident;                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Urgentie</b>               | De mate waarin en de snelheid waarmee een incident opgelost dient te worden; Vraag Verzoek om informatie;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Wachttijd</b>              | De tijd die Opdrachtgever wacht op informatie van of een handeling door Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Wijzigingsverzoek** door Opdrachtgever verzochte wijzigingen tot functionele aanpassing van de Applicatie;

### 3 Doel Service Level Agreement

- Het doel van de Service Level Agreement is onder andere:
- Het vastleggen van de overeengekomen Serviceniveaus t.a.v. de dienstverlening;
- Het vastleggen van de prioritering in het geval van Incidenten;
- Het vastleggen van de bereikbaarheid van de Helpdesk;
- Het vastleggen op welke wijze gerapporteerd wordt over de dienstverlening.

## 4 Algemene bepalingen

### 4.1 Algemeen

- 4.1.1 Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer inzake de Implementatie van de Applicatie en de levering van Diensten, Beheer, Onderhoud en levering van documentatie en opleidingen een en ander zoals nader omschreven in de overeenkomst.
- 4.1.2 In deze SLA is het minimumniveau van de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gedefinieerd in termen van taken, verantwoordelijkheden, serviceniveaus, procedures en afspraken.
- 4.1.3 De SLA is eveneens van toepassing op Toeleveranciers die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.
- 4.1.4 De definities en de in de Overeenkomst overeengekomen verplichtingen (waaronder de bepaling dat het gaat om resultaatsverplichtingen) zijn onverkort van toepassing op deze SLA.

### 4.2 Verspreiding SLA

- 4.2.1 Verspreiding van deze SLA vindt plaats aan medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever, alleen voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeengekomen dienstverlening.
- 4.2.2 Verspreiding van deze SLA is de verantwoordelijkheid van de contactperso(n)en(en) zoals vermeld in de Overeenkomst. De namen van de desbetreffende functionarissen alsmede van wijzigingen van die functionarissen zullen tijdig, schriftelijk aan de andere partij worden gecommuniceerd.

### 4.3 Wijziging SLA

- 4.3.1 Wijziging van deze SLA is uitsluitend mogelijk naar aanleiding van het indienen van een schriftelijk verzoek tot wijziging van de SLA en na schriftelijk akkoord door beide Partijen.
- 4.3.2 De wijziging wordt aangemeld bij de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtnemer door Opdrachtgever en wordt door Opdrachtnemer in behandeling genomen. De betreffende contactpersoon zal een verzoek tot wijziging, tenzij duidelijk onredelijk/overbodig, honoreren. De contactpersoon neemt contact op met de aanvrager van de wijziging voor het maken van vervolgspraken en coördineert, in overleg met de aanvrager, de implementatie van de wijziging binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
- 4.3.3 De contactpersonen van partijen zijn bevoegd om namens partijen wijzigingsverzoeken ten aanzien van de inhoud van de SLA in te dienen en deze te accorderen. De eindverantwoordelijkheid voor de ingediende wijzigingen alsmede de acceptatie daarvan berust evenwel bij de ondertekenaars van deze SLA, hetgeen inhoudt dat wanneer dit andere personen zijn, zij hun uiteindelijke goedkeuring dienen te geven.

### 4.4 Geldigheid en duur contractperiode

- 4.4.1 Deze SLA is geldig vanaf de datum van ondertekening van de SLA en kent een initiële looptijd die gelijk is aan de looptijd van de Overeenkomst.
- 4.4.2 Deze SLA zal bij beëindiging van de Overeenkomst per gelijke datum van rechtswege eindigen.
- 4.4.3 Eenmaal per kwartaal of op verzoek van een van de partijen zal de inhoud van de SLA gezamenlijk geëvalueerd worden.

## 5 Prioriteitsstelling, responsetijden en oplostijden

### 5.1 Prioriteitsstelling

- 5.1.1 Prioriteitstelling als bedoeld in dit artikel vindt in beginsel plaats op grond van Impact en Urgentie.
- 5.1.2 De Prioriteit van een Incident wordt vastgesteld in samenspraak met de contactpersoon van Opdrachtnemer. Indien er geen overeenstemming is, stelt Opdrachtgever de prioriteit, en in geval van meerdere Incidenten, de volgorde van afwikkeling van de Incidenten vast.
- 5.1.3 In verband met prioritering van Incidenten met betrekking tot de Applicatie worden onvolkomenheden in de navolgende categorieën onderverdeeld voor wat betreft:
  - prioriteitsgroep I: de Applicatie is in het geheel niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de Impact op Opdrachtgever en/of de Gebruikers is groot. Wanneer één of meerdere Gebruikers een patroon van onbetrouwbare resultaten/reacties van de Applicatie constateert en kan aantonen is sprake van onvoldoende gegarandeerde betrouwbaarheid;
  - prioriteitsgroep II: de Applicatie is in verminderde mate toegankelijk en/of de Applicatie vertoont ernstig verlies aan functionaliteit, onderdelen van de Applicatie kunnen - naar de mening van Opdrachtgever - niet meer worden gebruikt door Gebruikers en/of Opdrachtgever;
  - prioriteitsgroep III: overige Incidenten, Vraag van Opdrachtgever, Wijzigingsverzoek zoals bedoeld in artikel 7.2.1, klachten over de verleende Diensten.

### 5.2 Responsetijden Incidenten

- 5.2.1 De onder Responsetijden en Oplostijden genoemde prioriteitsniveaus met betrekking tot Incidenten en/of Vragen zijn verder uitgewerkt in artikel 5.1.3 van deze SLA.
- 5.2.2 Garantie: Responsetijden zijn op een zodanige wijze ingericht en uitgewerkt dat er op gemelde Incidenten en Vragen gereageerd zal worden op een wijze die passend is voor de Urgentie en Impact van het Incident en/of de Vraag. Opdrachtnemer draagt zorg voor één centraal aanspreekpunt voor de melding van Incidenten en/of Vragen en de afhandeling van de melding van Incidenten en/of Vragen zal verder plaatsvinden conform het bepaalde in artikel 8.1.1 van deze SLA.
- 5.2.3 Definitie: zie artikel 2.

5.2.4 Norm: Opdrachtgever zal binnen de hierna genoemde periode aanvangen met een inhoudelijke reactie op een gemeld Incident en/of Vraag (waarbij een ontvangstbevestiging van het gemelde Incident binnen 30 minuten zal plaatsvinden):

- prioriteitsgroep I: binnen vier (4) uren na het melden van het Incident;
- prioriteitsgroep II: binnen acht (8) uur na het melden van het Incident;
- prioriteitsgroep III: binnen vierentwintig (24) uren na het melden van de Vraag.

### 5.3 Oplostijden

5.3.1 Garantie: Meldingen van Incidenten en/of Vragen worden door Opdrachtnemer opgelost en Vragen beantwoord conform de in artikel 5.3.3 genoemde Oplostijden of er wordt door Opdrachtnemer een workaround geboden conform het bepaalde in artikel 5.3.4 en 5.3.5.

5.3.2 Definitie: zie artikel 2.

5.3.3 Norm: normen ten aanzien van Oplostijden zijn vervat in artikel 5.3.3–5.3.5. Opdrachtnemer zal Onvolkomenheden verhelpen, voor zover redelijkerwijs mogelijk, binnen het hierna genoemde tijdschema:

- prioriteitsgroep I: binnen acht (8) uren na het melden van het Incident;
- prioriteitsgroep II: binnen achtenveertig (48) uren na het melden van het Incident;
- prioriteitsgroep III: in beginsel binnen drie (3) Werkdagen na het melden of in overleg zal de doorlooptijd worden vastgesteld op basis van de inhoud van het verzoek, waarbij een maximum geldt van tien (10) Werkdagen.

- 5.3.4 Opdrachtnemer zal onverminderd het bepaalde in dit artikel voorzien in of Opdrachtgever onvoorwaardelijk en kosteloos ondersteunen bij het nemen van tijdelijke oplossingen, indien (delen van) de Applicatie - om welke reden ook - langer dan acht (8) uur buiten werking is c.q. niet beschikbaar is c.q. voorzienbaar is of wordt dat de Applicatie langer dan acht (8) uur buiten werking zal zijn en/of niet beschikbaar zal zijn. Opdrachtnemer zal binnen vier (4) uur na aanvang van het onderzoek naar de geëigende herstelmaatregelen een ureschatting afgeven. De herstelwerkzaamheden zullen ononderbroken en ook buiten Werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.
- 5.3.5 Tot een tijdelijke oplossing als bedoeld in artikel 5.3.4 behoort tevens het verstrekken van of het onvoorwaardelijk en kosteloos ondersteunen van Opdrachtgever bij het verstrekken van (tijdelijke) probleemoplossingen in de vorm van een workaround om de betreffende Onvolkomenheid te omzeilen. Workarounds of probleemvermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden aangebracht dan na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het indienen van een daartoe strekkend verzoek zal Opdrachtnemer aantonen dat de Onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen, alsmede welke de gevolgen van de workaround of restrictie zijn.

## 6 Serviceniveaus

### 6.1 Serviceniveaus

- 6.1.1 Indien Opdrachtgever van mening is dat het niet halen van normen of verplichtingen in dit hoofdstuk te wijten is aan een oorzaak die voor rekening en risico komt van de Applicatie, niet te wijten is aan de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever en die voor rekening van Opdrachtnemer komt, zoals maar niet beperkt tot een configuratiefout in de Applicatie of ondeskundig handelen of Onderhoud waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is, is Opdrachtgever, of een in gezamenlijk overleg in te schakelen deskundige derde partij, gerechtigd om een analyse uit te voeren dan wel te laten uitvoeren. In het geval de analyse wordt uitgevoerd door een deskundige derde partij, zullen de kosten voor rekening zijn van Opdrachtnemer, tenzij de deskundige aantoont dat het niet halen van de norm of verplichting te wijten is aan een oorzaak die niet te wijten is aan Opdrachtnemer. Beide Partijen zullen het oordeel van de deskundige accepteren. Indien uit het oordeel blijkt dat het niet halen van de norm of de verplichting te wijten is aan Opdrachtnemer, zullen kosten van herstel of andere vormen van schade voor rekening van Opdrachtnemer zijn. Het bepaalde in de Overeenkomst is van toepassing.

### 6.2 Stabiliteit

- 6.2.1 Definitie: De Applicatie wordt als stabiel beschouwd voor de Gebruikers indien er geen verstoringen of verminderde gebruiksmogelijkheden optreden tijdens het normale gebruik van de Applicatie.

6.2.2 Garantie: Opdrachtnemer garandeert na Acceptatie van de Applicatie een stabiele operationele Applicatie zonder grote verstoringen.

### 6.3 Reactietijden van de Applicatie

6.3.1 Garantie: De latentie-tijd (latency) bij het navigeren van het ene naar het andere scherm dient te voldoen aan algemeen gangbare eisen voor de reactiviteit van gebruikersinterfaces. Deze reactiviteit dient beter te zijn voor intensief gebruikte front- en backoffice schermen dan voor de minder intensief gebruikte web-interface schermen.

|                                                 | Front Office/Back Office situatie | Web-interface |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Standaard schermovergang                        | < 0,5s                            | < 2s          |
| Schermoveergang met<br>complexe informatievrage | < 2s                              | < 5s          |

- 6.3.2 Op grootschalige berekeningen zoals grootschalig roosteren zijn deze tijden niet van toepassing. Daar volstaat een indicatie waaruit de gebruiker kan opmaken dat dit langere tijd kan gaan duren, zo mogelijk met een indicatie van de verwerkingstijd.
- 6.3.3 Definitie: Een transactie is het opvragen of muteren van gegevens via het aanklikken of intoetsen van een commando en het weer op het scherm terugkrijgen van de gevraagde gegevens.
- 6.3.4 Norm: De overeengekomen norm dient in minimaal 95% van de gevallen gerealiseerd te worden bij een steekproef van 50 transacties op een set met Opdrachtgever overeengekomen/vastgestelde standaardhandelingen in de productie-omgeving. Deze steekproef kan periodiek plaatsvinden en vast onderdeel uitmaken van de reguliere rapportage of reactief gebruikt worden indien een perceptie van traagheid ontstaat bij de Gebruikers.

#### 6.4 Beveiliging

- 6.4.1 Garantie: Opdrachtnemer draagt zorg voor een zodanig niveau van beveiliging van de Applicatie als omschreven in de Overeenkomst op zodanige wijze dat onbevoegde derden geen toegang kunnen krijgen tot de Applicatie.
- 6.4.2 Definitie: beveiliging is het proces waarmee de Applicatie wordt beschermd tegen ongeautoriseerde toegang van onbevoegden.
- 6.4.3 Norm: de beveiliging wordt gerealiseerd door middel van logische beveiligingsmaatregelen (toegang op basis van wachtwoord en username) en technische beveiligingsmaatregelen op grond van de ISO 27001 norm;

#### 6.5 Documentatie

- 6.5.1 Garantie: Opdrachtnemer garandeert dat de Documentatie zal voldoen aan de vereisten als gesteld in de Overeenkomst.
- 6.5.2 Norm: De Documentatie zal voldoen aan de bepaling van de Overeenkomst.

## 7 Onderhoud en Wijzigingsverzoeken

### 7.1 Onderhoud

- 7.1.1 In het kader van het Onderhoud van de Applicatie is Opdrachtnemer gedurende de looptijd van deze SLA gehouden tot de volgende vormen van Onderhoud zoals ook vermeld in de Overeenkomst, waarbij Opdrachtnemer hiervoor aan Opdrachtgever Verbeterde Versies en Nieuwe Versies ter beschikking stelt:
- 7.1.2 In verband met correctief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst tot het opsporen en herstellen van Onvolkomenheden in de Applicatie nadat deze conform de bepalingen van deze SLA zijn gemeld;
- 7.1.3 In verband met preventief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Applicatie op mogelijke Onvolkomenheden te onderzoeken. Indien daarbij Onvolkomenheden worden geconstateerd, gelden de verplichtingen zoals die op grond van deze SLA gelden;
- 7.1.4 In verband met perfectief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich tot het verbeteren van de prestaties van de Applicatie;

- 7.1.5 In verband met adaptief onderhoud is Opdrachtnemer verplicht indien wet- en regelgeving en landelijke standaarden wordt gewijzigd, de Applicatie op de kortst mogelijke termijn aan te passen voor gebruik met de gewijzigde wet- en regelgeving en standaarden.
- 7.1.6 Opdrachtnemer is verplicht om informatie over Nieuwe Versies en Verbeterde Versies op een continue wijze bij te houden en te documenteren conform het bepaalde in de Overeenkomst.

## 7.2 Wijzigingsverzoeken

- 7.2.1 Wijzigingsverzoeken betreffen verzochte wijzigingen tot functionele aanpassing van de Applicatie. Verzoeken tot dergelijke wijzigingen kunnen worden ingediend door daartoe door Opdrachtgever geautoriseerde medewerkers, waarvan een lijst aan Opdrachtnemer ter beschikking zal worden gesteld. Uitvoering en implementatie van de wijzigingen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever of de namens haar ingestelde gebruikersgroep. De Doorlooptijd is mede afhankelijk van de Impact en Urgentie. Opdrachtnemer garandeert binnen tien (10) Werkdagen een plan van aanpak waarin eventuele kosten en verwachte Doorlooptijd voor de realisatie van de wijziging zijn vermeld.
- 7.2.2 Verzoeken tot wijzigingen als bedoeld in artikel 7.2.1 zullen door of namens Opdrachtgever schriftelijk worden ingediend in een tussen Partijen in onderling overleg nader vast te stellen document voor wijzigingsverzoeken.

## 8 Helpdesk, overleg en rapportage

### 8.1 Helpdesk / Servicedesk Opdrachtnemer

- 8.1.1 De Helpdesk/Servicedesk van Opdrachtnemer is tussen 08:00/17:00 uur bereikbaar per e-mail en per telefoon binnen de Meldingsperiode. Calls zullen worden behandeld conform de in de SLA overeengekomen Response- en Oplostijden. Meldingen door Opdrachtgever vinden plaats via:
- Servicedesk Portaal: <<URL>>
  - Servicedesk Telefoonnummer: <<TEL.NUMMER>>

### 8.2 Toegang tot Helpdesk / Servicedesk Opdrachtnemer

- 8.2.1 Partijen zullen nadere afspraken maken over de functieniveaus die toegang hebben tot de Helpdesk.
- 8.2.2 Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een lijst ter beschikking met daarop de namen, functies, telefoonnummers, e-mailadressen, kennisgebied en eventueel vestiging van bovengenoemde medewerkers. Eventuele wijzigingen op de lijst worden door System Integrator schriftelijk doorgegeven aan de Helpdesk van Opdrachtnemer.

### 8.3 Rapportage

8.3.1 Opdrachtnemer zal per kwartaal een kwartaalrapportage opleveren over, maar niet uitsluitend beschikbaarheid, uptime en status meldingen, indien deze informatie niet beschikbaar is in een online portal/supportpagina. Deze zijn eventueel te exporteren naar gangbare formaten (B.V. PDF of XLSX). Oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die door Opdrachtgever worden gewenst worden in onderling overleg afgestemd. Rapportages zullen in PDF-format worden aangeleverd en worden via de e-mail ter beschikking gesteld.

#### 8.4 Overlegstructuren

8.4.1 Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over de dienstverlening doelmatig en doeltreffend verloopt, dient overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau plaats te vinden. Deze overleggen zijn gericht op de verbetering van de samenwerking en de kwaliteit van de dienstverlening.

8.4.2 Indien onenigheid bestaat over de te hanteren Prioriteit kan prioriteitoverleg (feitelijke escalatie) gehouden worden. Het voorgaande laat onverlet dat Opdrachtgever te allen tijde de beslissing neemt ten aanzien van de prioriteitenstelling en kan besluiten dat afgezien wordt van prioriteitenoverleg. In het geval dit overleg wel plaats vindt, zal hiervoor vanuit Opdrachtnemer de incidentmanager naar voren geschoven worden. Indien deze zelf betrokken is bij prioriteitbepaling zal de manager Helpdesk het overleg plegen. Bij een melding van Prioriteit I wordt direct geëscaleerd. Vanuit Opdrachtnemer zal dit gebeuren door de incidentmanager of de manager Helpdesk. Vanuit Opdrachtgever zal een nader aan te wijzen contactpersoon van de Opdrachtgever zich met de escalatie bezighouden. Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, zal een SLA-overleg plaatsvinden tussen een nader aan te wijzen contactpersoon van Opdrachtgever en Opdrachtnemer (Incident manager). In dit overleg wordt de dienstverlening besproken. De samenstelling kan afhankelijk van de te bespreken onderwerpen per overleg variëren.

Aldus overeengekomen en getekend

Opdrachtnemer: <<NAAM>>

opdrachtgever: gemeente Katwijk

---

Naam: <<Naam>>

---

Naam: <<Naam>>

Datum: <<Datum>>

Datum: <<Datum>>