

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Overwegende dat:

- i. tussen partijen, Qoden B.V. (hierna: de ‘Dienstverlener’) en haar Opdrachtgever een overeenkomst van opdracht is afgesloten (hierna: de ‘Overeenkomst’). Op de Overeenkomst en derhalve op deze Service Level Agreement (hierna: de ‘SLA’) zijn de Algemene Voorwaarden van Dienstverlener van toepassing, waarvan een kopie aan de Overeenkomst als bijlage is gehecht;
- ii. integraal onderdeel van de Overeenkomst de onderhavige SLA is, waarin meer specifieke omschrijvingen van de IT-Diensten zijn vastgelegd en nadere afspraken zijn gemaakt over prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen, alsmede afspraken over de inhoud en frequentie van rapportages ten aanzien van de desbetreffende IT-Diensten;
- iii. de SLA gericht is op het door middel van IT-Diensten realiseren en in stand houden van de Beschikbaarheid en Functionaliteit van een webapplicatie en/of gegevenskoppeling;
- iv. de desbetreffende afspraken tussen partijen in de SLA zijn vastgelegd.

1 Uitgangspunten

1.1 Doel van de SLA

Het doel van de SLA is het beschrijven van de operationele dienstverlening ten aanzien van een webapplicatie en/of gegevenskoppeling. Daarnaast is de SLA een referentiekader voor de verwachtingen ten aanzien van de dienstenniveaus en geeft de SLA normen aan voor prestatiemetingen.

1.2 Versiebeheer van de SLA

Het versiebeheer van de SLA valt onder de verantwoordelijkheid van de Contactpersoon van de Dienstverlener. Deze is verantwoordelijk voor de correctheid en actualiteit van de inhoud van de SLA en voor het beheer van alle Verzoeken tot wijziging met betrekking tot de IT-Diensten.

1.3 Wijzigingen van de SLA

1.3.1 Beide partijen kunnen te allen tijde gedurende de looptijd van de SLA voorstellen doen voor wijzigingen van de SLA.

1.3.2 Ieder wijzigingsverzoek van de SLA dat Dienstverlener indient gaat vergezeld van een opgave van de bijbehorende financiële consequenties en gevolgen voor de Functionaliteit. Bij ieder wijzigingsverzoek dat Opdrachtgever indient verstrekt Dienstverlener vervolgens aan Opdrachtgever uit eigen beweging deze informatie.

1.3.3 Alle wijzigingen van de SLA worden na wederzijdse schriftelijke goedkeuring, met inachtneming van de financiële consequenties daarvan, opgenomen in een wijzigingsbijlage behorende bij de SLA.

1.3.4 Wijziging van de IT-Diensten kan plaatsvinden door middel van een of meerdere Verzoeken tot wijziging. Indien aldus een wijziging van de IT-Diensten plaatsvindt wordt dit vastgelegd door middel van een geactualiseerde versie van deze SLA.

1.4 Distributie van de SLA

De SLA en de wijzigingen daarvan worden aan de Contactpersonen binnen de organisaties van beide partijen ter hand gesteld.

2 Dienstomschrijvingen

2.1 Definities

In de SLA worden dezelfde definities gebruikt als in de Overeenkomst, tenzij anders aangegeven in de SLA, in het bijzonder in dit artikel 2.2 alsmede in artikelen 3 en 4 van de SLA.

2.1.1 *Algemene Voorwaarden*: de Algemene Voorwaarden van de Dienstverlener, welke te raadplegen zijn op onze website www.qoden.nl/algemene-voorwaarden, tenzij anders afgesproken in de offerte.

2.1.2 *Beschikbaarheid*: de mate waarin de ICT-systemen toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers.

2.1.3 *Contactpersonen*: de natuurlijke personen die partijen kunnen vertegenwoordigen en binden voor zover het de uitvoering van de SLA betreft.

2.1.4 *Functionaliteit*: de mate van zekerheid dat de verwerking van de gegevens binnen de webapplicatie en/of gegevenskoppeling 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 de Opdrachtgever mag worden verwacht. Belangrijke aspecten hierbinnen zijn juistheid en volledigheid van de gegevensverwerking.

2.1.5 *Hersteltijden*: de periode die ligt tussen het tijdstip van aanmelding van een Incident en - indien het Incident een Storing betreft - het verhelpen van die Storing door de Dienstverlener, al dan niet door middel van een tijdelijke oplossing.

2.1.6 *Incident*: het aanmelden van een (vermeende) Storing bij de Servicedesk.

2.1.7 *IT-Diensten*: alle concrete activiteiten die Dienstverlener ter uitvoering van de SLA verricht (zie ook artikel 2.2 van de SLA).

2.1.8 *Onderhoudsvenster*: een afgesproken tijdvak waarin onderhoud plaatsvindt dat mogelijk verstoring veroorzaakt in het gebruik van de IT-Diensten.

2.1.9 *Prioriteiten*: een beschrijving van de ernst van een situatie zoals nader omschreven in artikel 4.3.

2.1.10 *Reactietijden*: de tijd waarbinnen (personeel van) Dienstverlener op een melding van Opdrachtgever betreffende een Incident en/of andere verzoeken om IT-Diensten, adequaat dient te reageren.

2.1.11 *Releases en Patches*: door de dienstverlener geïnitieerde en bekostigde wijziging in het kader van het waarborgen en verbeteren van Functionaliteit en de Beschikbaarheid.

2.1.12 *Storing*: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruikmaken van de webapplicatie en/of gegevenskoppeling.

2.1.13 *Servicedesk*: het centrale aanspreekpunt van Dienstverlener voor de bevoegde personen van Opdrachtgever.

2.1.14 *Service Level*: het afgesproken niveau van dienstverlening ten aanzien van de Beschikbaarheid en de Functionaliteit.

2.1.15 *Serviceperiode*: het tijdvak waarover de Beschikbaarheid wordt gemeten en waarover Dienstverlener rapporteert.

2.1.16 *Serviceverzoek*: ieder verzoek van Opdrachtgever om aanvullende dienstverlening bijvoorbeeld met betrekking tot de afhandelingen van Incidenten die geen Storing zijn.

2.1.17 *Servicevenster*: het tijdvak waarbinnen een bepaalde dienst wordt aangeboden.

2.1.18 *Schriftelijk*: de term 'Schriftelijk' omvat ook per e-mail, of ander elektronisch medium.

2.1.19 *Urgente verstoringen*: Verstoringen waardoor de Opdrachtgever niet langer kan werken met de applicatie.

2.1.20 *Urgente wijzigingen*: Veiligheids-issues die per direct verholpen moeten worden, bijvoorbeeld landelijke of internationale waarschuwingen voor acute bedreigingen en geconstateerde datalekken.

2.1.21 *Verzoek tot wijziging*: een verzoek van Opdrachtgever of van Dienstverlener voor Wijzigingen.

2.1.22 *Webapplicatie en/of gegevenskoppeling*: de geautomatiseerde systemen waarop de IT-Diensten betrekking hebben zoals vermeld in de overeenkomst.

2.1.23 *Werkdag*: alle kalenderdagen met uitzondering van weekenden, in Nederland geldende wettelijke feestdagen en de verplichte vrije dagen bepaald door de Dienstverlener.

2.1.24 *Wijzigingen*: alle wijzigingen van de applicaties en koppelingen. Wijzigingen worden geclassificeerd in Verhelpen urgente verstoringen, Doorvoeren urgente wijzigingen, Wijzigingen op verzoek van de Opdrachtgever, en Releases en Patches als gevolg van doorontwikkeling door de Dienstverlener. Het doel van Wijzigingen is om de Functionaliteit en de Beschikbaarheid te waarborgen en te verbeteren. Wijzigingen op verzoek van de Opdrachtgever worden door de Opdrachtgever vastgesteld. Releases en Patches worden door de dienstverlener vastgesteld. Verhelpen urgente verstoringen en Doorvoeren urgente wijzigingen worden door beide partijen vastgesteld.

2.2 Dienstverlening

De scope van de dienstverlening betreft het beheer van de webapplicatie en/of gegevenskoppeling. Met de IT-Diensten worden alle proactieve en reactieve handelingen bedoeld, welke benodigd zijn om de Beschikbaarheid en Functionaliteit van de webapplicatie en/of gegevenskoppeling te kunnen borgen. Activiteiten die benodigd zijn om de geldende IT-Diensten te kunnen verrichten zijn daarom onderdeel van de SLA.

Onder de IT-Diensten wordt in het bijzonder verstaan:

- Servicedesk;
- Problem Management;
- Incident Management;
- Wijzigingen Management.

In artikel 3 worden de IT-Diensten afzonderlijk beschreven. In de Overeenkomst staat beschreven dat de standaard SLA geldt met een eventuele uitbreiding op het Servicevenster.

2.3 Gevolgen niet-realiseren Service Levels

2.3.1

Indien Dienstverlener de overeengekomen Service Levels niet realiseert, leidt dat alleen tot een toerekenbare tekortkoming indien dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst is vermeld. In andere gevallen is Dienstverlener in verzuim na het verlopen van de termijn genoemd in de schriftelijke ingebrekestelling.

2.3.2

Indien Opdrachtgever ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming als bedoeld in artikel 2.3.1 schade lijdt in de vorm van niet-beschikbaarheid heeft Opdrachtgever uitsluitend recht op een (gedeeltelijke) terugbetaling van de licentievergoeding (service credit). Dienstverlener is niet gehouden tot het vergoeden van schade. Ligt de Beschikbaarheidsgraad tussen de 90% en 98% per maand dan heeft de Opdrachtgever recht op een terugbetaling van 50% van de licentievergoeding over die maand. Ligt de Beschikbaarheidsgraad onder de 90% dan heeft de Opdrachtgever recht op een terugbetaling van 100% van de Licentievergoeding over die maand. Niet-beschikbaarheid of het niet halen van Service Levels die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever dan wel door Opdrachtgever ingeschakelde derden vallen buiten deze regeling.

3 Dienstbeschrijvingen

3.1 Servicedesk

De Servicedesk binnen de organisatie van de Dienstverlener vormt het centrale aanspreekpunt voor de daartoe aangewezen personen binnen de organisatie van Opdrachtgever. De Servicedesk draagt zorg voor het afhandelen van Incidenten. Tevens zal de Servicedesk van belang zijnde informatie communiceren richting de Contactpersonen en indien nodig voorlichting geven over de geboden IT-Diensten of voorlichting geven naar aanleiding van functionele vragen of veranderingen.

Bereikbaarheid Servicedesk:

Per email: servicedesk@qoden.nl

Telefonisch: +31 (0)88-0063600

3.2 Problem Management

Om Storingen te voorkomen worden door Dienstverlener op basis van uitkomsten van monitoring regelmatig analyses gemaakt van Incidenten. Daarnaast worden Incidenten geanalyseerd om eventuele trends en patronen te kunnen ontdekken. Gevonden structurele gebreken en terugkerende Storingen worden als 'problem' gekenmerkt, waarna hiervoor een oplossing wordt ontworpen. De oplossing wordt afhankelijk van de gevonden oorzaken vervolgens als Wijziging op verzoek van de Opdrachtgever of als Releases en Patches afgehandeld.

3.3 Incident Management

Incident Management, ofwel correctief beheer, houdt in het opheffen van Storingen. Onder het opheffen van Storingen wordt verstaan het uitvoeren van reparaties. De reparaties worden verricht binnen in de SLA vastgelegde Reactie- en Hersteltijden. In situaties van overmacht kunnen de Service Levels niet in alle gevallen gegarandeerd worden. Bij het Incident Management zal eerst een analyse van het Incident plaatsvinden waarna een eerste actie uitgevoerd zal worden om vast te stellen of er sprake is van een Storing. Naast bovengenoemde activiteiten spelen ook het coördineren van de voortgang van het verhelpen van Storingen en het informeren van gebruikers hierover een belangrijke rol binnen het Incident Management. Indien op enig moment blijkt dat een Incident niet als Storing kwalificeert, zal de Contactpersoon van de Dienstverlener onverwijld contact opnemen met de Contactpersoon van Opdrachtgever teneinde vast te stellen of Opdrachtgever alsnog en tegen betaling IT-Diensten van de Dienstverlener verwacht. Deze Wijzigingen vinden plaats via een Verzoek tot wijziging.

3.4 Wijzigingen Management

3.4.1

Verhelpen urgente verstoringen en Doorvoeren urgente wijzigingen: Wijzigingen die onverwijld dienen te worden doorgevoerd teneinde de Beschikbaarheid en de Functionaliteit te kunnen waarborgen.

3.4.2

Releases en Patches: Wijzigingen als gevolg van doorontwikkeling door de dienstverlener die gebruikelijk en vooraf te plannen zijn. Deze kunnen veelal remote worden uitgevoerd en hebben een beperkte impact op de webapplicatie en/of gegevenskoppeling. Releases en Patches worden uitgevoerd op een gestandaardiseerde wijze binnen een vooraf vastgelegde doorlooptijd.

3.4.3

Doorvoeren wijzigingen: Verhelpen urgente verstoringen, Doorvoeren urgente wijzigingen en Releases en Patches worden op basis van de SLA uitgevoerd. Wijzigingen op verzoek van de Opdrachtgever worden op projectbasis uitgevoerd en separaat doorbelast tegen de overeengekomen prijzen en tarieven. Hierbij zal eerst een schriftelijke prijsindicatie afgegeven worden ter goedkeuring. Afhankelijk van de complexiteit zal een stappenplan aangeboden worden. Pas na schriftelijke accordering door de Contactpersonen van partijen zal tot uitvoer overgegaan worden.

3.4.4

Verzoek tot wijziging: Met uitzondering van Verhelpen urgente verstoringen en Doorvoeren urgente wijzigingen, worden Releases en Patches en Wijzigingen op verzoek van de Opdrachtgever aangevraagd door middel van een Verzoek tot wijziging. Verhelpen urgente verstoringen en Doorvoeren urgente wijzigingen kan na voorafgaande melding direct worden doorgevoerd.

4 Servicevensters en Service Levels

4.1a Servicevensters standaard SLA

Omschrijving	Servicevenster
Monitoring	24 uur x 7 dagen
Serviceperiode	Werkdagen tussen 08:30 - 17:30
Bereikbaarheid Servicedesk	Werkdagen tussen 08:30 - 17:30
Incident Management	Werkdagen tussen 08:30 - 17:30
Uitvoering van Wijzigingen op verzoek van de Opdrachtgever	Werkdagen tussen 08:30 - 17:30
Wijzigingen met verstoring van Functionaliteit in opdracht van Opdrachtgever	Werkdagen tussen 17:30 - 08:30
Planbare werkzaamheden, Releases en Patches	Werkdagen tussen 18:00 - 22:00 en in het weekend.

4.1b Servicevensters UITGEBREID mogelijk in aanvullende opdrachtbevestiging tegen extra kosten

Omschrijving	Servicevenster
Optie 1: Bereikbaarheid Servicedesk	Werkdagen tussen 07:00 - 22:00
Optie 1: Incident Management	Werkdagen tussen 07:00 - 22:00
Optie 2: Bereikbaarheid Servicedesk	Werkdagen tussen 00:00 - 24:00
Optie 2: Incident Management	Werkdagen tussen 00:00 - 24:00

4.2 Onderhoudsvensters

Dienstverlener heeft de bevoegdheid de Servicevensters tijdelijk te verkorten in verband met onderhoud waardoor verstoring ontstaat bij het gebruik van de IT-Diensten. Indien Dienstverlener van die bevoegdheid gebruik wil maken zal hij dit tijdig Schriftelijk aan de Contactpersoon van Opdrachtgever berichten, welk bericht de volgende informatie zal bevatten:

- Tijds kader waarmee het desbetreffende Servicevenster wordt verkort;
- Verwachte feitelijke duur van de verkorting;
- De IT-Diensten waarop de verkorting van invloed zal zijn; en
- Prioriteitstelling.

Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om op bedrijfseconomische gronden te verlangen dat een Servicevenster in stand blijft. Het Onderhoudsvenster zal in dat geval zo spoedig mogelijk op een ander tijdstip worden gepland.

4.3 Prioriteitentabel

Aanduiding van Prioriteiten zoals gedefinieerd binnen deze SLA:

Prioriteit	Betekenis
1	Algehele verstoring van het werkproces van de Opdrachtgever.
2	Gedeeltelijke of zeer hinderlijke verstoring van het werkproces van de Opdrachtgever.
3	Problemen met beperkte gevolgen voor het werkproces van de Opdrachtgever.

4.4 Service Levels

4.4.1

Incident Management

De Prioriteit van Incidenten wordt door de persoon die aanmeldt in overleg met de Servicedesk op basis van bovenstaande tabel geclassificeerd. Degene die aanmeldt geeft daarbij een duidelijke onderbouwing van de gekozen Prioriteit aan. In geval van een geschil prevaleert de classificering die Dienstverlener aan het Incident toekent.

Aan de hand van de Prioriteit gelden de Reactie- en Hersteltijden conform het overzicht in onderstaande tabel. Reactietijden gelden voor alle Incidenten, Hersteltijden gelden alleen voor Incidenten die tevens een Storing zijn.

Prioriteit	Reactietijd	Hersteltijd	Toelichting
1	2 werkuren	1 werkdag	De melding wordt, met inachtneming van het geldende Servicevenster, binnen de Reactie- en Hersteltijd na melding, opgelost. De melding moet telefonisch met de mededeling dat het om de hoogste prioriteit gaat.
2	4 werkuren	2 werkdagen	De melding wordt, met inachtneming van het geldende Servicevenster, binnen de Reactie- en Hersteltijd na melding, opgelost.
3	8 werkuren	5 werkdagen	De melding wordt, met inachtneming van het geldende Servicevenster, binnen de Reactie- en Hersteltijd na melding, opgelost.

Een Storing geldt ook als opgelost indien Dienstverlener een tijdelijke oplossing realiseert die gebruik van de webapplicatie en/of gegevenskoppeling wederom goed mogelijk maakt. Deze tijdelijke oplossing ontslaat Dienstverlener niet van de verplichting de Storing onverwijld volledig en structureel te herstellen. Als een melding door een tijdelijke oplossing in plaats van Prioriteit 2 het karakter van een Prioriteit 3 Incident krijgt, is vervolgens de aan Prioriteit 3 verbonden Hersteltijd van toepassing.

Indien een Incident geen Storing betreft wordt in het kader van Incident Management vastgesteld of Opdrachtgever IT-Diensten van Dienstverlener wenst. Behalve in spoedeisende gevallen zal Opdrachtgever hiervoor een Verzoek tot wijziging bij Dienstverlener indienen.

Incidenten die het gevolg zijn van storingen van apparatuur die buiten de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener vallen, zullen de Hersteltijd opschorten tot het moment dat er vervangende onderdelen beschikbaar zijn en deze onderdelen ter beschikking van Dienstverlener staan.

4.4.2

Wijzigingen Management

De Reactie- en Hersteltijden zijn afhankelijk van de vraag of de Contactpersoon van Opdrachtgever de juiste procedures volgt en Opdrachtgever alle benodigde informatie bij het melden van een Wijziging aanlevert. Het correct toepassen van de Verzoek tot wijziging-procedure is dus een voorwaarde voor het gelden van de genoemde termijn van afhandeling. Conform artikel 3.4.4 geldt voor Verhelpen urgente verstoringen en doorvoeren urgente wijzigingen de Verzoek tot wijziging-procedure niet.

Type Verandering	Reactietijd na melding of constatering	Termijn voor afhandeling na melding of constatering
Verhelpen urgente verstoringen	2 werkuren	5 werkdagen
Doorvoeren urgente wijzigingen	2 werkuren	5 werkdagen
Wijzigingen op verzoek van de Opdrachtgever	Offerte traject	Offerte traject

In overeenstemming en goedkeuring tussen Opdrachtgever en Dienstverlener zal het Verhelpen urgente verstoringen uitgevoerd worden tegen een toeslag van 25% op het standaard tarief.

5 Overleg (Online tenzij anders is overeengekomen)

5.1 Strategisch overleg

Strategisch overleg wordt gevoerd tussen de Contactpersonen van beide partijen, eventueel samen met andere afgevaardigden van beide organisaties. In dit overleg wordt nader ingegaan op de prestaties ten aanzien van de IT-Diensten in de afgelopen Serviceperiode. Daarnaast vindt afstemming plaats over de dienstverlening in het algemeen en de inzet van mensen en middelen in relatie tot veranderingen in de organisaties of veranderende technologische mogelijkheden in het bijzonder. Tevens zullen Wijzigingen of de wenselijkheid daarvan worden besproken. In dit overleg wordt de SLA geëvalueerd. Deze evaluatie kan leiden tot wijzigingen van deze SLA en/of van de IT-Diensten Dit overleg wordt voorgezeten door een vertegenwoordiger van Opdrachtgever die bevoegd is Opdrachtgever te binden.

5.2 Tactisch overleg

Tactisch overleg wordt gevoerd tussen de Contactpersonen van beide partijen, eventueel samen met afgevaardigden van beide organisaties, onder voorzitterschap van (een vertegenwoordiger van) Opdrachtgever. Tijdens het tactisch overleg worden onder andere de volgende zaken besproken:

- Procedures;
- Organisatorische kwesties;
- Projecten;
- Relevante nieuwe ontwikkelingen;
- Problemen uit het Problem Management, Incident Management en/of Wijzigingen.

5.3 Operationeel overleg

De Contactpersonen voeren overleg over operationele issues.

5.4 Frequentie

Binnen 3 maanden na oplevering zal een eerste strategisch overleg plaatsvinden. Tijdens dit strategisch overleg wordt de frequentie van strategisch overleg, tactisch overleg en operationeel overleg en de Contactpersonen van beide partijen vastgelegd in het gespreksverslag van het eerste strategisch overleg.

6 Randvoorwaarden en aannames

6.1

Alle communicatie en overleggen vinden plaats tussen de Contactpersonen van Dienstverlener en Opdrachtgever. Deze zorgen op hun beurt voor communicatie naar alle andere betrokken personen of partijen. Contactpersonen kunnen andere personen aanwijzen om een deel van hun taken waar te nemen, onverminderd hun eigen verantwoordelijkheid. De namen van de Contactpersonen en van deze andere personen en hun bevoegdheden zullen worden vastgelegd.

6.2

Opdrachtgever dient Dienstverlener tijdig op de hoogte te stellen van werkzaamheden of veranderingen in zijn organisatie of systemen, indien deze de IT-Diensten kunnen beïnvloeden. De Contactpersonen worden vastgelegd in het gespreksverslag van het eerste strategisch overleg

6.3

Opdrachtgever zorgt voor dataverbindingen (connectiviteit) die voldoende capaciteit hebben om alle IT-Diensten via deze dataverbindingen remote te kunnen gebruiken of verrichten. Alle connectiviteit op de locaties van Opdrachtgever valt onder de verantwoordelijkheid en het beheer van Opdrachtgever.

7 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

7.1

Alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

7.2

Alle geschillen die naar aanleiding van de SLA of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel, locatie Almelo.