

SERVICE LEVEL AGREEMENT ICTWAARBORG

Partijen

- **[NAAM OPDRACHTNEMER]**, gevestigd aan het [ADRES OPDRACHTNEMER] te [PLAATS OPDRACHTNEMER], Kamer van Koophandel nummer [KVK OPDRACHTNEMER] en rechtsgeldig vertegenwoordigd door **[VERTEGENWOORDIGER]** (hierna: “**Opdrachtnemer**”);
- **[NAAM OPDRACHTGEVER]**, gevestigd aan het [ADRES OPDRACHTGEVER] te [PLAATS OPDRACHTGEVER], Kamer van Koophandel nummer [KVK OPDRACHTGEVER] en rechtsgeldig vertegenwoordigd door **[VERTEGENWOORDIGER]** (hierna: “**Opdrachtgever**”);

In aanmerking nemende dat

- Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gebruiksrecht heeft verleend ten behoeve van de Dienst;
- Opdrachtgever wenst om onderhouds- en ondersteuningsdiensten ten behoeve van het gebruik van de Dienst;
- Opdrachtgever wenst om bepaalde waarborgen te verkrijgen ten aanzien van de beschikbaarheid van de Dienst;
- Opdrachtnemer onderhouds- en ondersteuningswerkzaamheden ten behoeve van het gebruik van de Dienst onder de hierin genoemde voorwaarden kan leveren aan Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer de beschikbaarheid van de Dienst kan verzekeren onder de voorwaarden zoals in deze Service Level Agreement is bepaald;
- partijen de tussen hen geldende afspraken ten aanzien van de onderhouds- en ondersteuningsdiensten en service levels in deze Service Level Agreement wensen neer te leggen.

Zijn als volgt overeengekomen

ARTIKEL 1. AARD, INHOUD EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 1.1. Dit document vormt de Service Level Agreement (hierna: “de SLA”) voor de Dienst zoals deze geleverd wordt door Opdrachtnemer. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.
- 1.2. Op deze SLA en het verlenen van de Dienst zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. Opdrachtgever verklaart dat hij deze Algemene Voorwaarden heeft gelezen en dat hij met de inhoud daarvan akkoord gaat.

- 1.3. De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen kennen dezelfde definities als in de Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer, tenzij en voor zover daar in dit document uitdrukkelijk van is afgeweken. Aanvullende definities zijn opgenomen in het laatste artikel van deze SLA.
- 1.4. Indien bepalingen uit de SLA en de Algemene Voorwaarden onderling strijdig blijken te zijn, dan hebben de betreffende bepalingen uit de SLA voorrang op de betreffende bepalingen uit de Algemene Voorwaarden.
- 1.5. De SLA gaat in op het moment van eerste levering van de Dienst en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Overeenkomst waaronder de Dienst wordt geleverd. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Overeenkomst eindigt. Een opzegging van de Overeenkomst zal tevens gelden als een opzegging van deze SLA.

ARTIKEL 2. CONTACTGEGEVENS

- 2.1. Voor het melden van Fouten maakt Opdrachtgever gebruik van de volgende contactgegevens:

Wanneer	E-mailadres	Telefoonnummer
Binnen Kantooruren	[invullen]	[invullen]
Buiten Kantooruren *	[invullen]	[invullen]

* Buiten Kantooruren kan er contact opgenomen worden met het hierboven genoemde nummer als er naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van een Fout zoals omschreven bij prioriteitsniveau 1. (OPTIONEEL) Mocht dat naar het oordeel van Opdrachtnemer niet het geval blijken te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht om de gemaakte uren in rekening te brengen.

ARTIKEL 3. PRIORITEITSNIVEAUS EN FOUTAFHANDELING

- 3.1. Fouten worden door Opdrachtgever gemeld aan Opdrachtnemer volgens het in artikel 2 genoemde schema. Indien incidenten op een andere wijze aan Opdrachtnemer worden gemeld, bijvoorbeeld via andere telefoonnummers of e-mailadressen, dan kan een correcte afhandeling niet worden gegarandeerd.

Bij het melden van een Fout dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan Opdrachtnemer:

- a) bedrijfsnaam Opdrachtgever;
- b) naam van de contactpersoon voor deze Fout bij Opdrachtgever;
- c) contactgegevens (telefoonnummer, (mobiel) telefoonnummer, e-mailadres) van die contactpersoon;
- d) beschrijving van de Fout, zo accuraat als mogelijk;
- e) beschrijving van de door Opdrachtgever reeds genomen stappen.

Opdrachtgever stemt er mee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van de Fout.

- 3.2. De Fouten, mits vatbaar voor verdere behandeling door Opdrachtnemer, worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Niveau	Omschrijving	Toelichting
1	Hoog	Het geheel niet beschikbaar zijn van de Dienst.

2	Gemiddeld	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie van de Dienst.
3	Laag	Problemen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever.

Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door Opdrachtgever, bepaald door de supportmedewerker van Opdrachtnemer, die de Fout in behandeling neemt.

- 3.3. In onderstaande kolom wordt de inspanningsverplichting van Opdrachtnemer weergegeven bij het omgaan met Fouten, per prioriteitsniveau:

Prioriteitsniveau	Reactietijd	Hersteltijd	
		Binnen Kantooruren	Buiten Kantooruren
1	uur	uur	uur
2	uur	uur	uur
3	uur	uur	uur

- 3.4. De supportmedewerker van Opdrachtnemer zal de contactpersoon bij Opdrachtgever van de specifieke Fout per e-mail binnen de Hersteltijd berichten over:
- Het prioriteitsniveau van de Fout; en – indien deze reeds bekend zijn –
 - De oorzaak en de oplossing van de Fout.
- 3.5. Om een terugkoppeling naar Opdrachtgever te doen, dient Opdrachtnemer in bezit te zijn van geldige contactgegevens van de contactpersoon voor de specifieke Fout bij Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft hierbij de verantwoordelijkheid voor het verschaffen van correcte en up-to-date contactgegevens. Indien de bij Opdrachtnemer bekende contactgegevens niet juist zijn vanwege een doen of nalaten door Opdrachtgever, of indien het niet-tijdig terugkoppelen door Opdrachtnemer over de Fout het gevolg is van omstandigheden welke Opdrachtnemer niet kunnen worden toegerekend, dan geldt als tijdstip van terugkoppeling de poging die Opdrachtnemer daartoe gedaan heeft.
- 3.6. Opdrachtnemer maakt gebruik van een escalatieprocedure die wordt ingezet wanneer een Fout niet binnen een bepaalde tijd (Hersteltijd) kan worden opgelost. Tijdens deze procedure zal Opdrachtgever alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische engineers) inzetten om de oplossing van de Fout te bespoedigen. Tijdens de escalatieprocedure worden daarnaast eventueel specifieke afspraken gemaakt over de oplossing van de Fout met Opdrachtgever. Tijdens de escalatieprocedure zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever (tijdens Werkdagen) iedere 3 uur op de hoogte houden van de voortgang van de oplossing van de Fout.

ARTIKEL 4. BESCHIKBAARHEID

- 4.1. Opdrachtnemer spant zich vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar in de Dienst 99,8% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.
- 4.2. Beschikbaar wil zeggen dat de Dienst door Opdrachtgever benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van Opdrachtnemer liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf.

- 4.3. De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks door Opdrachtnemer als volgt berekend:

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

“DB” = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;

“GB” = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;

“G” = Het aantal minuten dat een Fout zich voordoet.

- 4.4. Niet-beschikbaarheid ontstaan door overmacht of Onderhoud wordt niet aangemerkt als Fout in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.

ARTIKEL 5. BEWAKING VAN BESCHIKBAARHEID

- 5.1. Opdrachtnemer zal ten behoeve van het vaststellen of de in artikel 4 toegezegde garanties nageleefd worden elke vijf minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis van deze samples wordt een gemiddelde berekend. Dit gemiddelde bepaalt of de gestelde normen worden overschreden, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs overlegt.
- 5.2. Indien geen sample kan worden genomen (bv. door hardwarematig uitvallen van de betreffende componenten), wordt automatisch een melding aan Opdrachtnemer verzonden. Bij geconstateerde niet-beschikbaarheid zal Opdrachtnemer binnen de in artikel 3.3 gestelde termijn hiervan melding doen aan Opdrachtgever.
- 5.3. Op verzoek van Opdrachtgever over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een melding over niet-beschikbaarheid van een Dienst, zal Opdrachtnemer reageren conform de reactietijden als genoemd in artikel 3.3.
- 5.4. Indien niet op afstand vast te stellen is wat de oorzaak van de (vermeende) niet-beschikbaarheid is, zal Opdrachtnemer of haar onderaannemer op nader verzoek van Opdrachtgever een fysieke inspectie van de hardware uitvoeren. Indien het nader verzoek onterecht blijkt, zal Opdrachtnemer bij Opdrachtgever een servicefee in rekening brengen conform de Prijslijst.
- 5.5. Opdrachtnemer garandeert een hersteltijd van niet meer dan **XX uur** voor het opheffen van een niet-beschikbaarheid.

ARTIKEL 6. ONDERHOUD

- 6.1. Opdrachtnemer of haar onderaannemer kan van tijd tot tijd naar eigen inzicht onderhoud plegen aan het Dienst. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkdagen om uit te voeren. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever minimaal 5 dagen van tevoren op de hoogte te stellen van zulk onderhoud. Onderhoud zal de garanties uit artikel 4 niet aantasten.
- 6.2. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om onderhoud te verrichten. Opdrachtnemer is gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de situatie waarbij het verrichten van onderhoud een (nadelig) effect kan hebben op de compatibiliteit met de Dienst en/of Daadwerkelijke Beschikbaarheid en/of buiten de omvang van de Overeenkomst valt.

ARTIKEL 7. BACK-UP

- 7.1. Dagelijks worden van de Dienst back-ups gemaakt naar een server die zich in een ander beveiligd datacentrum bevindt. Deze back-ups zijn voor niemand anders toegankelijk dan voor Opdrachtnemer.
- 7.2. Minimaal één (1) maal per maand wordt gecontroleerd of de back-up op de juiste manier wordt uitgevoerd. Indien gewenst kan dit ook op verzoek van de Opdrachtgever worden gedaan, waarmee de controle bij de Opdrachtgever ligt.
- 7.3. Opdrachtgever kan aanvraag doen tot het herstellen van de data binnen de Dienst door middel van het terugzetten van de back-ups. Indien er kosten gemoeid zijn bij het terugzetten van de back-ups zal Opdrachtnemer dit zo snel mogelijk van tevoren aangeven aan Opdrachtgever.

ARTIKEL 8. BOETEBEDING (Optie 1)

- 8.1. In geval Opdrachtnemer de reactieverplichtingen volgens de in artikel 3 genoemde Reactie- of Hersteltijden niet nakomt, zal Opdrachtnemer voor ieder volgend uur - waarin reactie of herstel uitblijft - een boetebedrag betalen dat gelijk is aan één dertigste van het maandelijks verschuldigde bedrag voor de desbetreffende Dienst.
- 8.2. In geval Opdrachtnemer één of meer van de garantiebepalingen uit artikel 4 niet nakomt, zal Opdrachtnemer voor elke dag (of gedeelte daarvan) dat een garantiebepaling niet wordt nagekomen een boetebedrag betalen dat gelijk is aan één dertigste van het maandelijks verschuldigde bedrag voor de desbetreffende Dienst.
- 8.3. Dit boetebedrag komt in de plaats van eventuele schadevergoeding die Opdrachtgever zou kunnen vorderen voor de niet-nakoming.
- 8.4. Indien Opdrachtnemer op eigen initiatief of op verzoek van Opdrachtgever constateert dat een vergoeding verschuldigd is, wordt hiervan schriftelijk melding gedaan aan Opdrachtgever en wordt deze op de eerstvolgende factuur gecrediteerd.
- 8.5. Indien Opdrachtgever meent dat een vergoeding verschuldigd is terwijl Opdrachtnemer deze niet uitbetaalt, dient Opdrachtgever schriftelijk een verzoek hiertoe in te dienen en desgevraagd bewijs te overleggen.
- 8.6. Uit te betalen vergoedingen zullen per maand nimmer het totaalbedrag van het maandbedrag overschrijden.

ARTIKEL 9. BOETEBEDING (optie 2)

- 9.1. Indien de Dienst niet binnen de overeengekomen service levels (artikel 3 dan wel 4) zijn verricht, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 2 procent van de totale prijs die met de Overeenkomst is gemoeid voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt tot een maximum van 20 procent daarvan. De boete wordt verrekend met de door Opdrachtgever verschuldigde betalingen.

ARTIKEL 10. ONDERSTEUNING DOOR OPDRACHTNEMER

- 10.1. Opdrachtnemer biedt Ondersteuning bij levering van de Dienst in de vorm van [WERKZAAMHEDEN] en andere werkzaamheden die naar het oordeel van Opdrachtnemer ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.
- 10.2. In aanvulling op de in lid 1 genoemde Ondersteuning is Opdrachtnemer bereid zekere andere werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een offerte opstellen voor de betreffende werkzaamheden.

ARTIKEL 11. DEFINITIES

11.1. In aanvulling op de definities zoals gebruikt in de Algemene Voorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt. Deze definities worden steeds met een hoofdletter geschreven en worden zowel in enkelvoud als in meervoud gebruikt:

- a) **Aanvangstijd:** het tijdstip dat Opdrachtnemer begint met herstel van de Fout, na verloop van de Reactietijd, zoals vastgesteld door Opdrachtnemer;
- b) **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** het aantal minuten dat de Dienst gedurende een bepaalde periode daadwerkelijk beschikbaar is geweest, zoals omschreven in de SLA;
- c) **Dienst:** SaaS, hosting, VOIP, (X)DSL (zoals in de offerte/Overeenkomst omschreven).
- d) **Fout:** het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen;
- e) **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Opdrachtnemer nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst;
- f) **Helpdesk:** het service punt van Opdrachtnemer waar Opdrachtgever terecht kan met klachten, vragen en/of opmerkingen ten aanzien van de Dienst;
- g) **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtnemer een Fout heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop de Fout is opgelost, (de Fout in) de Dienst is vervangen, of een workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door Opdrachtnemer;
- h) **Ondersteuning:** het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke (incl. e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst;
- i) **Onderhoud:** Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Diensten alsmede gepland onderhoud.
- j) **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Opdrachtnemer een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door Opdrachtnemer;
- k) **Werkdag:** van 9:00 tot en met 17:30 uur op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.

Opdrachtnemer

____/____/_____
datum

naam

handtekening

Opdrachtgever

____/____/_____
datum

naam

handtekening