

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
VOOR SYSTEEMBEHEER- EN
ICT-DIENSTEN**

Versie 01-2011

INHOUDSOPGAVE

	pagina
Artikel 1 Definities	3
Artikel 2 Verplichtingen ten aanzien van de dienstverlening	4
Artikel 3 Wijzigingen van de overeenkomst	4
Artikel 4 Storingen en incidenten	5
Artikel 5 Overdracht	5
Artikel 6 Plaats van het verrichten van werkzaamheden	5
Artikel 7 Afhandeling gebreken	5
Artikel 8 Garantie	5
Artikel 9 Aansprakelijkheid, vrijwaring en uitsluitingen	6
Artikel 10 Meerwerk	6
Artikel 11 Overdracht rechten en verplichtingen: onderaanneming	7
Artikel 12 Overmacht	7
Artikel 13 Geheimhouding	7
Artikel 14 Ontbinding	8
Artikel 15 Geschillenbeslechting	8
Artikel 16 Slotbepalingen	8

ARTIKEL 1 DEFINITIES**Diensten:**

De in de overeenkomst omschreven werkzaamheden die door ComSi BV in het kader van systeembeheer- en ICT diensten zullen worden uitgevoerd met inbegrip van te leveren prestaties.

Onderhoud en beheer:

De tussen partijen overeengekomen werkzaamheden terzake van het technisch beheer van apparatuur en systeemprogrammatuur.

Apparatuur:

De apparatuur in samenhang waarmee de systeemprogrammatuur dient te functioneren. Onder de apparatuur wordt onder andere verstaan: de PC's, de servers, de netwerkinfrastructuur, de randapparatuur.

Systeemprogrammatuur:

De besturingsprogrammatuur die wordt gebruikt op de apparatuur. Onder systeemprogrammatuur wordt mede begrepen overige hulpprogrammatuur, die ter beschikking wordt gesteld door ComSi BV. Apparatuur en systeemprogrammatuur tezamen vormen de ICT infrastructuur.

Documentatie:

De door ComSi BV ten behoeve van de Opdrachtgever te leveren en /of te onderhouden documentatie behorende bij de te leveren werkzaamheden.

Gebrek:

Een gebrek is ontstaan wanneer de apparatuur en systeemprogrammatuur niet voldoen aan de gestelde eisen.

ICT infrastructuur:

De apparatuur en de systeemprogrammatuur tezamen.

Hersteltijd:

Het werkelijke tijdsverloop, dat start na ontstaan van het gebrek en stopt op het moment gebrek is hersteld, dan wel vervangende apparatuur of programmatuur is geplaatst c.q. geïnstalleerd.

ARTIKEL 2 VERPLICHTINGEN TEN AANZIEN VAN DE DIENSTVERLENING

2.1 Het verrichten van diensten voor technisch beheer door ComSi BV omvat de volgende werkzaamheden.

a. Preventief onderhoud:

- oplossen van problemen, verrichten van noodzakelijk onderhoud;
- signaleren van trends, vaak voorkomende problemen, onderlinge verbanden en oorzaken;
- bewaken van de opslag- en verwerkingscapaciteit van de infrastructuur en het signaleren van capaciteitsproblemen;
- leveren en installeren van upgrades van systeemsoftware;
- optimaliseren van de infrastructuur;
- verzorgen van autorisaties (in overleg met de Opdrachtgever);
- periodiek maken van back-ups en op verzoek terugzetten van back-ups;
- beheren van technische systeemdokumentatie, beheerprocedures en het configuratie-overzicht.

b. Correctief onderhoud:

het opsporen en herstellen van gebreken in de apparatuur en systeemprogrammatuur, nadat deze door de Opdrachtgever zijn gemeld.

c. Aanpassen:

Het op verzoek van de Opdrachtgever aanpassen van de systeemprogrammatuur indien de apparatuur wordt gewijzigd.

d. Ondersteuning:

Het verlenen van assistentie, hulp en advies bij gebreken, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de apparatuur en systeemprogrammatuur.

2.2 Alvorens ComSi BV de apparatuur en systeemprogrammatuur in onderhoud neemt, kan door de ComSi BV worden verlangd deze aan een onderzoek te onderwerpen. De redelijke kosten voor een dergelijk onderzoek komen voor rekening van de Opdrachtgever.

2.3 De beschikbaarheid van de ICT infrastructuur bedraagt per jaar minimaal 97% per jaar (binnen kantoor-uren).

2.4 De helpdesk van ComSi BV is geopend op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur. Dit is ook de periode waarbinnen de dienstverlening door ComSi BV in het kader van het systeembeheer plaatsvindt. De helpdesk is gedurende de openingstijden bereikbaar via telefoon en e-mail [PanicButton]. Buiten de openingstijden is de helpdesk alleen via e-mail [PanicButton] bereikbaar.

2.5 Voor systeembeheerwerkzaamheden buiten kantooruren geldt een toeslag van 50% op het overeengekomen uurtarief en voor systeembeheerwerkzaamheden op zon- en feestdagen geldt een toeslag van 100% op het overeengekomen uurtarief.

ARTIKEL 3 WIJZIGINGEN VAN DE OVEREENKOMST

3.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd de aard en de omvang van de door de ComSi BV op grond van de in de overeenkomst te verrichten werkzaamheden, te wijzigen zonder dan na voorafgaand overleg. ComSi BV zal binnen een redelijke termijn, na ontvangst van een dergelijk verzoek in een wijzigingsvoorstel schriftelijk specificeren welke consequenties de wijziging heeft. Wijzigingen worden opgenomen in een aparte bijlage nadat deze door beide partijen zijn geparafeerd en gaan deel uitmaken van de overeenkomst.

3.2 In geval een wijzigingsverzoek tot een verhoging of verlaging van de kostprijs en overige verschuldigde bedragen zal ComSi BV Opdrachtgever daar schriftelijk van in kennis stellen.

3.3 Wijzigingen voor systeembeheerovereenkomst worden door ComSi BV gemeld. Deze worden schriftelijk vastgelegd door ComSi BV en als bijlage bij de overeenkomst toegevoegd. Bij het uitbrengen van een nieuwe systeembeheerovereenkomst worden de wijzigingen uit de bijlage(n) in de tekst van het document verwerkt.

ARTIKEL 4 STORINGEN EN INCIDENTEN

4.1 Storingen en incidenten zijn die zaken welke niet vallen onder de in artikel 2.1 genoemde systeem-beheertaken. Storingen en incidenten welke veroorzaakt worden door; veiligheidslekken die niet door software leveranciers gedicht zijn, calamiteiten zoals brand, inbraak, waterschade, schade veroorzaakt door derden zoals elektriciteit en datalijn storingen [bijvoorbeeld KPN] en storingen veroorzaakt door infecties en computervirus-sen welke niet door antivirus software geïdentificeerd en/of verwijderd kunnen worden.

ARTIKEL 5 OVERDRACHT

5.1 Bij beëindiging en ontbinding van de overeenkomst verplicht ComSi BV zich alle medewerking te verlenen aan overdracht van kennis over de verrichte diensten aan Opdrachtgever en /of aan een derde. ComSi BV zal hiertoe personeel beschikbaar houden voor een periode van 3 maanden.

5.2 In geval van beëindiging en ontbinding van de overeenkomst om welke reden dan ook verplicht ComSi BV zich alle rapporten, tekeningen schema's, functionele en technische ontwerpen, alsmede alle overige documentatie welke door ComSi BV zijn gebruikt op verzoek van Opdrachtgever ter beschikking te stellen en voor zover nodig in eigendom over te dragen.

5.3 Kosten die voortvloeien uit de overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

ARTIKEL 6 PLAATS VAN HET VERRICHTEN VAN DE WERKZAAMHEDEN

6.1 Onderhoud en beheer wordt door ComSi BV in beginsel remote verricht.

6.2 Indien de werkzaamheden met betrekking tot het onderhoud bij Opdrachtgever wordt verricht dan zal deze zorg dragen voor de inrichting van de werkplekken voor door ComSi BV in te zetten personeel.

6.3 Opdrachtgever verplicht zich het personeel van ComSi BV toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden voortvloeiend uit de overeenkomst dienen te worden verricht, alsmede dit personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten.

ARTIKEL 7 AFHANDELING GEBREKEN

7.1 ComSi BV informeert over de ondernomen acties tot herstel, aard van gebrek en oorzaak van het gebrek.

ARTIKEL 8 GARANTIE

8.1 ComSi BV garandeert gedurende de contractperiode dat de door of namens hem te verlenen diensten zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties zoals opgenomen in de overeenkomst.

ARTIKEL 9 AANSPRAKELIJKHEID, VRIJWARING EN UITSLUITINGEN

9.1 Voorzover ComSi BV bij zijn activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranciers van derden, kan ComSi BV op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortvloeiend uit deze relaties met ComSi BV of het verbreken ervan ongeacht de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met ComSi BV.

9.2 Indien de aansprakelijkheid van ComSi BV voor schade van Opdrachtgever al moet worden aangenomen, dan zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot een vergoeding van maximaal het bedrag van de door de in de overeenkomst genomen bedrag [excl. BTW]. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met een bepaalde looptijd van meer dan 6 maanden, wordt de in de overeenkomst genomen bedrag op het totaal van de vergoedingen [excl. BTW] bedongen voor 2 maanden. Iedere aansprakelijkheid van ComSi BV voor enig vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade, gevolgschade wegens gederfde omzet of winst.

9.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarheid van ComSi BV van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel gebruik, bewerking of verbetering van Opdrachtgever en vrijwaart ComSi BV tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

9.4 ComSi BV aanvaardt geen aansprakelijkheid indien door hem verstrekte programmatuur op een andere wijze wordt gebruikt dan waarvoor zij is ontwikkeld of bestemd, noch indien de door hem verstrekte programmatuur door Opdrachtgever of door derden is gewijzigd of aangevuld.

9.5 Opdrachtgever staat in voor de juistheid van de inhoud van de door hem aangeleverde teksten of ander ter beschikking gesteld materiaal.

9.6 ComSi is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade door leegloop personeel, schade door verlies van gegevens en data en reputatieschade.

ARTIKEL 10 MEERWERK

10.1 Werkzaamheden of andere diensten die buiten de inhoud van de overeenkomst vallen, zullen door ComSi BV uitsluitend worden verricht na daartoe van Opdrachtgever opdracht te hebben ontvangen.

10.2 Meerwerk zal door ComSi BV na voltooiing van meerwerkzaamheden apart worden gefactureerd.

10.3 Een opdracht zal door ComSi BV alleen dan geaccepteerd kunnen worden indien deze opdracht gedaan is door de daartoe bevoegde contactpersoon van de Opdrachtgever.

10.4 Verplichtingen ingevolge wijzigingen en meerwerk op de overeenkomst, die overeengekomen zijn zullen geen langere looptijd kunnen hebben dan de einddatum van de overeenkomst.

10.5 Alle bepalingen in de overeenkomst zijn ook van toepassing op meerwerk tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.6 Oorzaken van meerwerk zijn:

- storingen veroorzaakt bij Opdrachtgever door installatie van hardware en/of software door anderen dan ComSi BV.
- storingen veroorzaakt door het [tijdelijk] uitzetten van geïnstalleerde antivirus en firewall programma's.
- storingen veroorzaakt door; calamiteiten zoals brand, inbraak en waterschade.
- storingen veroorzaakt bij Opdrachtgever door derden zoals elektriciteit of datalijn storingen.
- storingen veroorzaakt door infecties en computervirussen welke niet door antivirusprogramma geïdentificeerd en/of verwijderd kunnen worden.
- storingen veroorzaakt bij Opdrachtgever door het onjuist functioneren van software van derden, veroorzaakt door deze partij.
- storingen veroorzaakt door het ontbreken van, of niet verlengen van, software licenties en/of service packs, of wanneer de apparatuur buiten de garantie van de leverancier valt.

ARTIKEL 11 OVERDRACHT RECHTEN EN VERPLICHTINGEN; ONDERAANNEMING

11.1 Indien ComSi BV bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wil maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel, dan zal hij daartoe slechts bevoegd zijn na daartoe vooraf verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

11.2 In het geval ComSi BV voor de uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 11.1 gebruik maakt van derden dan wel tijdelijk inhuur is ComSi BV volledig verantwoordelijk voor de in onderaanneming dan wel door tijdelijke inhuur te verrichten werkzaamheden en voor de derden zelf en zal als enige zorg dragen voor facturering hiervan.

11.3 Opdrachtgever machtigt ComSi BV dat ComSi BV namens Opdrachtgever handelend kan optreden richting de leveranciers van de ICT infrastructuur inzake de ICT infrastructuur voor zover dit nodig is voor de uitoefening van de dienstverlening en voor de duur van de overeenkomst. Kosten hieruit voortvloeiend komen voor rekening van Opdrachtgever.

ARTIKEL 12 OVERMACHT

12.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen door de desbetreffende partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal, onder overlegging van de nodige bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij melding worden gedaan.

12.2 Overmacht ontstaat indien één der partijen verhinderd is zijn verplichtingen in de overeenkomst na te komen als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

12.3 Onder overmacht voor ComSi BV wordt verstaan: stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering door toeleveranciers, defecte of storende telefoonlijnen en internetlijnen, overstromingen, brand, inbraak, calamiteiten, infecties van ICT systemen door onbekende computervirussen welke niet zijn te definiëren en identificeren door antivirus programma's en firewalls, legale maar niet juist werkende software of hardware.

ARTIKEL 13 GEHEIMHOUDING

13.1 ComSi BV erkent dat het bestaan en inhoud van de relatie met Opdrachtgever, alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt in het kader van de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van ComSi BV, een strikt vertrouwelijk karakter dragen.

13.2 Partijen zullen op geen enkele wijze, direct, noch indirect, noch mondeling noch in geschrift, noch anderszins het bestaan, de inhoud van de relatie met wederpartij alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt, aan derden bekend maken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van wederpartij. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst, en beperkt zich tot een jaar na afloop.

13.3 Ten aanzien van alle gegevens, afkomstig van Opdrachtgever, die –in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook – bij ComSi BV berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt ComSi BV zich:

- a. alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag;
- b. de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan overeengekomen doel;
- c. de gegevens niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen door ComSi BV redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakt de kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van Opdrachtgever dan wel, na verkregen toestemming van Opdrachtgever te vernietigen.

13.4 Partijen staan er voor in, dat hun personeel, de ingeschakelde derden en / of de onderaannemers op de hoogte zijn van deze verplichting met betrekking tot geheimhouding en deze ook nakomen.

ARTIKEL 14 ONTBINDING

14.1 Verplichtingen tussen partijen over en weer aangegaan, welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van de overeenkomst bestaan.

ARTIKEL 15 GESCHILLENBESLECHTING

15.1 Op de overeenkomst en op alle geschillen die daar uit mochten voortvloeien of daarmee mochten samenhangen is Nederlands recht van toepassing.

15.2 Indien bij gerechtelijke uitspraak één of meer artikelen van de overeenkomst ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van de overeenkomst van kracht blijven en zullen ComSi BV en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

ARTIKEL 16 SLOTBEPALINGEN

16.1 Partijen verklaren zich bereid gedurende de looptijd van de overeenkomst zomede binnen één jaar daarna, elkaars medewerkers, die nauw betrokken zijn of waren bij het verrichten van diensten uit hoofde van de overeenkomst niet in dienst te nemen, dan wel anderszins voor zich te laten werken, zonder overleg met de andere partij.

16.2 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van ComSi BV zijn naast de overeenkomst onverminderd van toepassing.

16.3 Beide partijen zullen een contactpersoon en een vervangend-contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de wijze van uitvoering van de overeenkomst zullen onderhouden.

16.4 Mondelinge mededelingen, toezeggingen, afspraken zijn slechts geldig voorzover deze zijn bevestigd door ter zake bevoegde vertegenwoordigers van partijen. Wijzigingen op de overeenkomst zijn geldig voor zover overeengekomen en door beide partijen getekend.

16.5 De gehele of gedeeltelijke ongeldigheid van één of meer bepalingen van de overeenkomst brengt niet de nietigheid of vernietigbaarheid van de gehele overeenkomst met zich mee. Voor zover de bedoelde ongeldigheid betrekking heeft op een wezenlijk onderdeel van de relatie tussen partijen, zullen partijen in onderling overleg vast stellen welke wijzigingen in de overeenkomst noodzakelijk uit die ongeldigheid voortvloeien, waarbij zoveel mogelijk aansluiting zal worden gezocht bij de bedoeling van partijen zoals die uit de overeenkomst blijkt.

16.6 Wanneer zich bij de uitvoering van de overeenkomst omstandigheden voordoen waarin de overeenkomst niet voorziet, zullen partijen in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden welke past in de geest van de overeenkomst en naar redelijkheid en billijkheid aan de belangen van partijen zoveel mogelijk recht doet.

16.7 Opdrachtgever garandeert dat zij naar beste weten alle essentiële informatie voor de uitvoering van de overeenkomst tijdig aan ComSi BV verstrekt.