

Service Level Agreement (SLA)

HybrIT - [naam klant]



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

Begrippenlijst	3
Omvang van de Overeenkomst	4
1) Helpdesk	4
2) Correctief onderhoud	4
3) Preventief onderhoud	4
4) Adaptief onderhoud	5
5) Vernieuwend onderhoud	5
6) Additionele supportdiensten	5
Procedures	7
1) Melding Procedure	7
2) Afhandeling van incidenten	7
3) Escalatieprocedure	8
4) Wijzigingsprocedure	8
Service Levels	9
Openingstijden Helpdesk	9
Contactgegevens	9
Contactpersoon	9
Werktijden	9
Responstijden	9
Looptijd van de Overeenkomst	10
Prijsbijlage	11
Verplichtingen van de Opdrachtgever	13
Verplichtingen HybrIT	14

**HybrIT B.V.**

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

Begrippenlijst

In deze Overeenkomst worden definities gehanteerd met hoofdletter, welke worden omschreven in onderstaande begrippenlijst.

Opdrachtgever	
Opdrachtnemer	HybrIT
Overeenkomst	Een overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin nadere afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de leveringen, in aanvulling op en met inachtneming van het gestelde in de Statement of Work.
Gebruiker	De persoon die gebruik maakt van het Platform.
Platform	De online omgeving waarin men software kan ontwikkelen.
Overwerk	Is het werk dat gedaan wordt buiten de werktijd zoals dat is bepaald in deze overeenkomst.
Melding	Schriftelijk of telefonisch doorgeven van een Incident of Verzoek.
Incident	Een verstoring van de dienstverlening waardoor de service niet of gedeeltelijk is verminderd.
Werkuren	Uren die gewerkt worden tijdens werktijden: van 8:30 tot 17:00 uur.
Weekend	Zaterdag en zondag.
Feestdagen	Dagen die een officiële vrije dag zijn, hier te vinden: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/arbeidsovereenkomst-en-cao/vraag-en-antwoord/officialle-feestdagen
Verzoek	Vraag om iets te laten doen.



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

Omvang van de Overeenkomst

HybrIT zal de in deze Overeenkomst genoemde onderhouds- en supportdiensten leveren ten aanzien van [naam platform opdrachtgever]. Voortaan te noemen 'het Platform'.

De onderhouds- en support diensten omvatten:

- 1) Helpdesk;
- 2) Correctief onderhoud;
- 3) Preventief onderhoud;
- 4) Adaptief onderhoud;
- 5) Vernieuwend onderhoud;
- 6) Additionele support.

1) Helpdesk

HybrIT biedt Opdrachtgever, gedurende onder sectie "Service Levels" genoemde tijden, een helpdesk. Deze HybrIT helpdesk is voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt voor het leveren van alle in deze Overeenkomst geboden diensten. Nadat deze HybrIT helpdesk van Opdrachtgever een Melding heeft ontvangen, zal de HybrIT helpdesk zorgdragen voor de verdere afhandeling. Indien de Melding een Verzoek of Incident betreft dat buiten het kader van deze Overeenkomst valt, wordt de Melding afgewezen. HybrIT zal Opdrachtgever hiervan schriftelijk Melding doen. Verzoeken of Incidenten welke worden veroorzaakt door (fouten in) software van derden vallen buiten het kader van deze Overeenkomst. In het geval een Verzoek of Incident buiten het kader van deze Overeenkomst valt, zal HybrIT met Opdrachtgever overleggen of de Melding als Additionele support (zie 6.) kan worden uitgevoerd.

2) Correctief onderhoud

Het correctief onderhoud omvat:

- a) het herstel van gebreken in het platform;
 - b) het bijwerken van gebreken in de te onderhouden documentatie indien noodzakelijk.
- correctief onderhoud wordt uitgevoerd naar aanleiding van door Opdrachtgever gemelde gebreken. De eerste [aantal] uren per maand vallen binnen de vergoeding van deze SLA. Alle extra uren (meer dan [aantal] uren) zullen worden uitgevoerd op basis van een Statement of Work van Opdrachtgever.

3) Preventief onderhoud

HybrIT zal op grond van haar ervaringen en informatie van anderen gevraagd en ongevraagd advies geven over de te nemen maatregelen, die moeten voorkomen dat het platform niet correct functioneert. Indien uit dit advies blijkt, dat aanpassingen in het Platform wenselijk zijn, dan worden deze aanpassingen verder afgehandeld als Overwerk.



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

4) Adaptief onderhoud

Adaptief onderhoud omvat het aanpassen van het platform aan veranderingen in de omgeving, inclusief de benodigde voorbereidende werkzaamheden. Deze veranderingen kunnen zijn:

- a) Van technische aard, bijvoorbeeld bij veranderde apparatuur of standaardprogrammatuur;
- b) Van organisatorische aard, waarbij wijzigingen in het werkproces gewijzigde eisen aan het Platform stellen.

De wijzigingen worden afgehandeld volgens de in deze Overeenkomst beschreven wijzigingsprocedure.

Het adaptief onderhoud wordt uitgevoerd op basis van een Statement of Work van Opdrachtgever.

5) Vernieuwend onderhoud

Het vernieuwend onderhoud bestaat uit het aanpassen van het platform aan gewijzigde of nieuwe specificaties, inclusief de noodzakelijke voorbereidende werkzaamheden. Hybrit zal vernieuwend onderhoud op Verzoek van Opdrachtgever uitvoeren.

De wijzigingen worden afgehandeld volgens de in deze Overeenkomst beschreven wijzigingsprocedure.

Het vernieuwend onderhoud wordt uitgevoerd op basis van een Statement of Work van Opdrachtgever.

6) Additionele supportdiensten

De supportdiensten omvatten technische en inhoudelijke ondersteuning van Opdrachtgever door Hybrit bij het oplossen van operationele problemen ten aanzien van het Platform.

Hybrit kan op Verzoek van Opdrachtgever additionele support diensten aanbieden.

Additionele supportdiensten worden op basis van een Statement of Work van Opdrachtgever geleverd tegen de geldende tarieven.

Uitvoeren onderhoud en support

De uren voor preventief onderhoud, adaptief onderhoud, vernieuwend onderhoud en additionele supportdiensten zijn niet inbegrepen in de SLA vergoeding, en zullen worden uitgevoerd op basis van een Statement of Work van Opdrachtgever.

Overleg

Standaard zal er eenmaal per zes maanden overleg zijn tussen Hybrit en Opdrachtgever over de status van de onderhouds- en support-activiteiten. Indien niet anders overeengekomen, vindt dit overleg plaats ten kantore van Hybrit. Dit standaard overleg is inbegrepen in het correctief en preventief onderhoud. Extra overleg kan op Verzoek van Opdrachtgever plaatsvinden en zal als additionele support in rekening worden gebracht.



Hybrit B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

Statement of Work

Indien in deze Overeenkomst wordt verwezen naar een Statement of Work, dan wordt daarmee bedoeld een door Opdrachtgever en HybrIT schriftelijk overeengekomen Statement of Work. Een Statement of Work van Opdrachtgever bevat een beschrijving van werkzaamheden en (een indicatie van) de door Opdrachtgever voor de werkzaamheden aan HybrIT te betalen vergoeding.

Indien de werkzaamheden op basis van een Statement of Work minder dan 4 uur omvatten, dan kunnen HybrIT en Opdrachtgever de uitvoering van deze werkzaamheden per e-mail overeenkomen, zonder dat een uitgebreid Statement of Work document hoeft te worden opgesteld. Indien de werkzaamheden alsnog te uitgebreid blijken te zijn, zullen HybrIT en Opdrachtgever alsnog een Statement of Work opstellen en overeenkomen.



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

Procedures

1) Melding Procedure

Bij het aanmelden van Meldingen aan de HybrIT Helpdesk geldt de volgende procedure.

1. Daartoe geautoriseerde medewerkers kunnen een Melding aan de HybrIT helpdesk doen. In principe dienen dit medewerkers van Opdrachtgever te zijn die verantwoordelijk zijn voor het probleembeheer van de eerstelijns ondersteuning van Opdrachtgever. Bij het ingaan van deze Overeenkomst dient Opdrachtgever aan HybrIT op te geven, welke medewerkers geautoriseerd zijn Meldingen te doen aan de HybrIT helpdesk.

2. De Opdrachtgever dient per Melding de volgende gegevens op te geven:

- naam van de organisatie;
- naam van de melder;
- juiste en volledige omschrijving van het Verzoek of het Incident;
- urgentiecode volgens de in deze Overeenkomst opgenomen urgentiecode tabel (zie hoofdstuk 'Service Levels').

2) Afhandeling van Incidenten

HybrIT registreert het Incident en bewaakt de voortgang van de verdere afhandeling.

Indien een Incident niet het gevolg is van een gebrek in het platform of buiten de omvang van deze Overeenkomst valt, zal HybrIT het Incident afwijzen. HybrIT zal Opdrachtgever hiervan schriftelijk Melding doen.

HybrIT zal binnen de in onder hoofdstuk 'Service Levels' overeengekomen responstijden aanvangen met het verhelpen van het Incident.

HybrIT zal alleen bij hoge uitzondering en alleen op beslissing van HybrIT zelf, on- site support bieden om een Incident te verhelpen.

HybrIT zal binnen redelijke grenzen proberen om een Incident zo snel mogelijk af te handelen. HybrIT primaire doelstelling is daarbij, om het platform weer in werking te brengen, eventueel door het leveren van een tijdelijke oplossing.

Indien de hersteltijd van een Incident langer bedraagt dan :

- a) 8 Werkuren voor een Incident met urgentiecode kritiek;
- b) 8 Werkuren voor een Incident met urgentiecode hoog;



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

zal HybrIT escaleren volgens de in deze Overeenkomst genoemde escalatieprocedure.

3) Escalatieprocedure

De escalatie verloopt via de HybrIT projectleider. In overleg tussen de projectleider van de Opdrachtgever en de HybrIT projectleider worden de te nemen acties vastgesteld. Bij escalatie van het Incident is niet alleen sprake van overdracht van informatie naar Opdrachtgever maar ook van overdracht van acties. Het ligt hierbij in de verantwoordelijkheid en beoordeling van de betrokkenen om zo nodig gepaste acties te ondernemen. Controle en bewaking vindt hierbij plaats door HybrIT die uiteindelijk verantwoordelijk blijft voor de afhandeling van het Incident.

4) Wijzigingsprocedure

Wijzigingsverzoeken worden door Opdrachtgever schriftelijk aan HybrIT gemeld. Op basis van door Opdrachtgever verstrekte informatie zal HybrIT aan Opdrachtgever een wijzigingsvoorstel leveren in de vorm van een Statement of Work. Na een Statement of Work van Opdrachtgever zal HybrIT de wijziging doorvoeren.

**HybrIT B.V.**

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

Service Levels

Openingstijden Helpdesk

De HybrIT Helpdesk is geopend op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Contactgegevens

De HybrIT Helpdesk is te bereiken op telefoonnummer 030 - 227 31 97 of per mail info@hybrit.org:

Contactpersoon

Contactpersoon voor HybrIT is *[naam collega]*

Werktijden

De in deze Overeenkomst aangeboden onderhoudsdiensten worden door HybrIT of door HybrIT ingeschakelde derden verricht gedurende kantooruren. HybrIT behandelt alle meldingen op werkdagen van 08:30 uur tot 17:00 uur met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. In overleg met HybrIT kunnen werkzaamheden uitgevoerd worden buiten de hier genoemde uren. Voor Overwerk dient Opdrachtgever vooraf schriftelijk opdracht te verlenen. HybrIT zal Overwerk in rekening brengen tegen de in deze Overeenkomst vermelde tarieven.

Responstijden

Bij het aanmelden van een Incident wordt door Opdrachtgever tevens de urgentiecode opgegeven. Afhankelijk van de opgegeven urgentiecode, gelden op basis van onderstaande tabel responstijden, vanaf het moment dat HybrIT de ontvangst van de melding aan opdrachtgever bevestigt, waarbinnen HybrIT start met het oplossen van het Incident.

Urgentiecode	Criterium	Responstijd
Kritiek	De Gebruiker kan geheel of gedeeltelijk niet meer met het betreffende Platform werken en dientengevolge daarvan valt de bedrijfsvoering stil.	1 Werkuren
Hoog	De Gebruiker kan geheel of gedeeltelijk niet meer met het betreffende Platform werken, maar de bedrijfsvoering kan doorgaan.	2 Werkuren



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
 BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
 BIC KNABNL2H

Medium	De Gebruiker ondervindt enig ongemak bij het niet normaal functioneren van het Platform.	8 Werkuren
Laag	Het Platform voldoet aan alle functionele eisen, maar bevat een probleem van cosmetische aard.	24 Werkuren

Looptijd van de Overeenkomst

Deze Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van [aantal] jaar. Na afloop van deze periode zal deze stilzwijgend worden verlengd voor een periode van één (1) jaar, tenzij Opdrachtgever of HybrIT uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de lopende periode schriftelijk te kennen heeft gegeven geen verlenging te wensen.



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
 info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
 www.hybrit.org

KVK 66475627
 BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
 BIC KNABNL2H

Prijsbijlage

Kosten vaste prijs

Voor het uitvoeren van onderstaande diensten zal HybrIT een maandelijks vast bedrag van [bedrag] exclusief btw, in rekening brengen.

- A. gebruik van de HybrIT helpdesk;
- B. [aantal] uren per maand correctief en preventief onderhoud;
- C. Hosting kosten van [platform]
- D. [overige]; *

**Ná overschrijding van deze aantallen zal er, ná overleg met Opdrachtgever, een wijziging van het vaste maandelijks bedrag worden vastgesteld.*

HybrIT behoudt zich het recht voor om de onderhoudskosten jaarlijks bij te stellen. HybrIT zal Opdrachtgever jaarlijks in het vierde kwartaal informeren over de onderhoudskosten en prijzen voor het nieuwe jaar. Indien de onderhoudskosten en prijzen met meer dan de CBS DienstenPrijnsindex (DPI) stijgen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

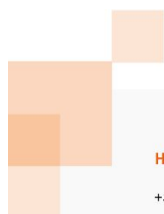
Onderhoudskosten op basis van nacalculatie

Het uitvoeren van de volgende onderhoudsdiensten zal op basis van nacalculatie worden uitgevoerd:

- a) meer dan [aantal] uren correctief onderhoud;
- b) vernieuwend onderhoud;
- c) adaptief onderhoud;
- d) additioneel support.

De standaard uurtarieven voor 2020 door HybrIT uit te voeren werkzaamheden zijn:

Functie	Prijs per uur
Architect	€108,- incl. reis- en verblijfkosten excl. BTW
Software Developer	€85,- incl. reis- en verblijfkosten excl. BTW



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

Overwerk

Voor Overwerk zal HybrIT een toeslag op het standaard uurtarief in rekening brengen. De tarieven in die gevallen zijn:

Buiten Werkuren	150% van het standaard uurtarief.
Uren in het Weekend van 9:00 tot 17:00	150% van het standaard uurtarief
Uren op Feestdagen van 9:00 tot 17:00	200% van het standaard uurtarief
Uren in Weekend buiten 9:00 tot 17:00	200% van het standaard uurtarief

Alle diensten zullen per half uur en met een minimum van één (1) uur in rekening worden gebracht.

Betalingschema

De facturering van de werkzaamheden op basis van nacalculatie zal maandelijks plaatsvinden op basis van de werkelijk besteedde uren.

De vaste kosten zullen maandelijks vooraf worden gefactureerd, te beginnen bij ondertekening van deze Overeenkomst.



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

Verplichtingen van de Opdrachtgever

Opdrachtgever zal een eerstelijns gebruikers helpdesk inrichten waar advies en assistentie omtrent het gebruik en functioneren van het platform door medewerkers van Opdrachtgever gevraagd kan worden en waar opgetreden gebreken in het Platform door medewerkers van Opdrachtgever aangemeld en gebundeld kunnen worden.

Opdrachtgever zal alle informatie verstrekken die HybrIT nodig heeft om door Opdrachtgever gemelde Incidenten te kunnen onderzoeken. Ten behoeve van het uitvoeren van de onderhoudsdiensten staat Opdrachtgever aan HybrIT remote support toe. Opdrachtgever of daartoe door Opdrachtgever gemachtigde derde partij zal zorgdragen voor installatie van het platform in de productieomgeving.

Opdrachtgever of daartoe door Opdrachtgever gemachtigde derde partij zal zorgdragen voor het platform beheer van de productie omgeving, en met name beveiliging en back-up van de applicatie programmatuur in de productieomgeving.

Teneinde HybrIT in staat te stellen haar onderhoudsverplichtingen na te komen zal Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst:

- a) voor de inrichting van de ontwikkelomgeving de benodigde apparatuur en software ter beschikking stellen en middels vervanging actueel houden. HybrIT zal met deze apparatuur de ontwikkelomgeving inrichten en beheren. Opdrachtgever zal de onderhoudskosten van de ontwikkelomgeving voor haar rekening nemen. Het is HybrIT niet toegestaan de ter beschikking gestelde materialen te gebruiken ten behoeve van andere klanten.
- b) de broncode van de software en de bijbehorende documentatie sets aan HybrIT ter beschikking te stellen, ten behoeve van het onderhouden en testen van het Platform.

Contactgegevens Opdrachtgever

Bedrijf: [opdrachtgever]

Naam contactpersoon: [naam]

e-mailadres: [e-mailadres contactpersoon]

Telefoonnummer: [0000000000]



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

Verplichtingen Hybrit

- Gedurende de looptijd van deze SLA verplicht Hybrit zich de diensten als genoemd in deze SLA te realiseren in overeenstemming met bepalingen in deze SLA.
- Hybrit behoudt zich het recht voor, na voorafgaand overleg met de Opdrachtgever, om haar verplichtingen onder meer op te schorten voor de duur dat zich op de locatie omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Hybrit risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van Hybrit met zich mee brengen.
- Hybrit verplicht zich tegenover de Opdrachtgever om, ten behoeve van het optimaal leveren van de diensten, zoals in deze SLA omschreven, voldoende geschoold personeel in dienst te hebben, in elk geval voor de duur van deze SLA respectievelijk enige verlenging hiervan.
- Hybrit draagt zorg voor het intern bijhouden van de kennis betreffende het platform van de klant. Tenminste 2 werknemers van Hybrit zullen te allen tijde op de hoogte zijn van de staat van het platform.
- Hybrit is tijdens de duur en na de beëindiging van deze overeenkomst gehouden tot strikte geheimhouding van alle bijzonderheden welke zij over de onderneming van de Opdrachtgever bekend zijn geworden of daarmee verband houden. Deze geheimhoudingsplicht omvat tevens alles wat Hybrit uit hoofde van haar functie over cliënten en andere relaties van de klant is bekend geworden en waaromtrent haar geheimhouding is opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs had kunnen vermoeden.

Algemene Voorwaarden

De Nederland ICT Voorwaarden zijn van toepassing op deze overeenkomst. Deze algemene voorwaarden kunnen via de volgende link worden ingezien en opgeslagen:

<https://hybrit.org/file/292/Nederland ICT Voorwaarden 2014.pdf>. Hybrit zal deze algemene voorwaarden op Verzoek aan opdrachtgever toezenden.



Hybrit B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H

ALDUS OVEREENGEKOMEN OP **[datum]**:

HybrIT B.V.
Door: Thomas Heuring
Functie: Directeur

[Opdrachtgever]
Door: **[naam]**
Functie: **[functie]**



HybrIT B.V.

+31 (0)30 227 31 97
info@hybrit.org

Rijnzathe 4, 3454 PV De Meern
www.hybrit.org

KVK 66475627
BTW NL856570175B01

IBAN NL07 KNAB 0255 4168 81
BIC KNABNL2H