

Bijlage 3 Service Level Agreement iPaaS/SaaS diensten

1.1 Achtergrond van de SLA

Gebruiker en Leverancier zijn overeengekomen om de afspraken rondom de dienstverlening vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Met deze SLA is Gebruiker in staat de dienstverlening van Leverancier te monitoren. Deze SLA vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de 'Overeenkomst Vabi Building Cloud B.V.'.

1.2 Opbouw van de SLA

In hoofdstuk 1 van deze SLA worden de doelstelling, de uitgangspunten en de deelnemende Partijen van de SLA beschreven. Tevens komt in dit hoofdstuk de medewerking van de betrokken Partijen en de geldigheid van deze SLA aan de orde. In hoofdstuk 2 van de SLA is de dienstverlening en kwaliteitsniveau van Leverancier aan Gebruiker verwoord. Uit de dienstverlening zijn afspraken afgeleid. De afspraken zijn opgenomen in de hoofdstukken 3 en 4. De beheerprocedure met betrekking tot de afspraken van deze SLA is in hoofdstuk 5 opgenomen. In Hoofdstuk 6 staan de verplichtingen van Gebruiker genoemd die als randvoorwaarde gelden om te voldoen aan de gestelde afspraken.

1.3 Doelstelling van de SLA

Deze SLA heeft primair als doel het in kaart brengen van afspraken over de dienstverlening van Leverancier met betrekking tot de levering van iPaaS/SaaS diensten door Leverancier aan Gebruiker. Deze SLA geeft Gebruiker inzicht in de dienstverlening van Leverancier en stelt beide Partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de dienstverlening als het kostenniveau in relatie tot de inhoud van deze dienstverlening. De concrete afspraken die over de aard, omvang en kwaliteit van de dienstverlening worden gemaakt zijn vastgelegd in deze SLA.

1.4 Uitgangspunten

Bij de uitvoering van deze SLA gelden de onderstaande uitgangspunten:

- De afspraken in deze SLA vormen een inspanningsverplichting voor Leverancier tenzij in de tekst uitdrukkelijk anders is vermeld. Deze inspanningsverplichting betreft zowel de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten als de genoemde termijnen.
- Voor alle afspraken geldt: indien Gebruiker constateert dat Leverancier de norm niet haalt, dan zal Gebruiker contact opnemen met de Service Desk van Leverancier. Indien er geen Calls zijn ingediend door Gebruiker conform het bepaalde in artikel 4.4 dan wordt geacht de norm te zijn gehaald. Indien er wel Calls zijn en het Incident is in de betreffende periode niet door Leverancier opgelost en er is ook geen work-around door Leverancier voorgesteld om het Incident tijdelijk op te lossen dan wel de oorzaak van het Incident en/of de vertraging in de oplossing is niet verwijtbaar aan Leverancier, dan heeft Leverancier de norm niet gehaald.
- De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd gaan uit van de continue werking van de iPaaS /SaaS diensten van Leverancier.
- Om de normen te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door Gebruiker of derden.
- Leverancier is voor de input voor zijn processen afhankelijk van Gebruiker. Indien Gebruiker niet afdoende of kwalitatief slechte input aanlevert, kan Leverancier de afspraken zoals ze in deze SLA worden gegeven mogelijk niet nakomen. (Voor de eisen die gesteld worden aan Gebruiker wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van deze SLA.)

1.5 Deelnemende Partijen

De in de Overeenkomst Vabi Building Cloud B.V. genoemde Partijen.

1.6 Medewerking van de betrokken Partijen

Gebruiker respectievelijk Leverancier zullen voor het realiseren van de in deze SLA gemaakte afspraken, het verzorgen van de SLA-rapportages en de SLA-overleggen elkaar alle benodigde medewerking en ondersteuning verlenen die in redelijkheid verwacht mag worden.

Bij eventuele problemen in de uitvoering van de dienstverlening door Leverancier voor Gebruiker zal Leverancier onderzoek doen naar de problematiek en verleent Leverancier zijn volledige medewerking bij het oplossen c.q. vermijden van dergelijke problemen. Gebruiker zal op zijn beurt zijn invloed uitoefenen en inspanning verrichten om Leverancier maximale ondersteuning te bieden bij het oplossen c.q. vermijden van problemen.

1.7 Geldigheid van de overeenkomst

De geldigheid van deze SLA komt overeen met de duur van de Overeenkomst Vabi Building Cloud B.V. Eventuele wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 5, worden overeengekomen en uitgevoerd.

2. Beschrijving van de dienstverlening

2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier verleent aan Gebruiker de overeengekomen iPaaS/SaaS diensten conform het bepaalde in deze SLA. De iPaaS/SaaS diensten vormen tezamen een cloud oplossing op het gebied van verzamelen, beheren en ontsluiten van vastgoeddata. Het functionele gedrag van de onderdelen van de iPaaS/SaaS diensten is beschreven in de (gebruikers)Documentatie van de betreffende iPaaS/SaaS diensten. Voor de Vergoeding wordt verwezen naar [Bijlage 2](#) bij de Overeenkomst.

2.2 Functionele implementatie van de iPaaS/SaaS diensten

Leverancier verzorgt een training en toegang voor de Hoofdgebruikers en Leverancier levert een standaard configuratie van de iPaaS/SaaS diensten. Het inrichten van de voorraad, de autorisatie en authenticatie van andere gebruikers, het inlezen, bewerken en inzien van data kan volledig door de Hoofdgebruikers worden verricht. Eventuele extra diensten rondom de functionele implementatie zijn maatwerk en worden separaat geoffreerd, Activiteiten die niet standaard tot de activiteiten van Leverancier behoren zijn maatwerk. Denk hierbij aan het repareren van door de gebruiker corrupt gemaakte data.

2.3 Training

Leverancier geeft training aan de Hoofdgebruikers. De training van Hoofdgebruikers is onderdeel van de Vergoeding. Training gebeurt bij Gebruiker op locatie, online en/of bij Leverancier.

2.4 Service Desk (zie Hoofdstuk 5)

Onderdeel van de Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier van een Service Desk. De Service Desk is alleen toegankelijk voor die gebruikers van de iPaaS/SaaS diensten die bij Leverancier staan geregistreerd als Hoofdgebruikers (zie paragraaf 5.9). De Service Desk is inbegrepen in de Vergoeding.

3 Toegang tot de iPaaS/SaaS diensten

3.1 Administratie Geautoriseerde Gebruikers

De iPaaS/SaaS diensten bieden de mogelijkheid tot het aanmaken en autoriseren van gebruikers. Gebruiker is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van deze autorisaties.

3.2 Beschikbaarheid dienstverlening Leverancier

De beschikbaarheid van de dienstverlening zoals omschreven in artikel 3.3 van de SLA is als volgt:

Soort Beschikbaarheid	Beschikbaarheid
Service Desk: iPaaS/SaaS diensten inhoudelijke support voor de gebruikers	Werkdagen van 09.00u -17.00u voor Hoofdgebruikers die een inhoudelijke training van Leverancier hebben ontvangen.
Support met betrekking tot de technische beschikbaarheid van systemen en applicaties	Werkdagen van 09.00u -17.00u voor Hoofdgebruikers die een inhoudelijke training van Leverancier hebben ontvangen.

3.3 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de iPaaS/SaaS diensten en deze kunnen gebruiken conform de specificaties.

Indien Gebruiker heeft voldaan aan de systeemvereisten van de iPaaS/SaaS diensten en de bepalingen zoals vermeld in Hoofdstuk 6 en de iPaaS/SaaS diensten is desondanks niet beschikbaar, zal de Coördinator van Gebruiker contact opnemen met de helpdesk van Leverancier. Leverancier zal trachten binnen 1 werkdag maar uiterlijk binnen 3 werkdagen de beschikbaarheid van de iPaaS/SaaS diensten te herstellen.

Verantwoordelijkheden van Leverancier beperken zich alleen tot de iPaaS/SaaS diensten. Buiten de SLA vallen hardware, databases, Koppelingen of geïntegreerde applicaties van derden (waaronder Koppelingen aan de zijde van Partners tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen) en andere materialen, gegevens en elementen van/onder beheer van derden, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

De norm voor de beschikbaarheid van de iPaaS/SaaS diensten wordt weergegeven als een percentage van de tijd dat, gedurende het Service Venster iPaaS/SaaS diensten, gebruik kan worden gemaakt van de iPaaS/SaaS diensten. De beschikbaarheidsmeting zal worden verricht over een periode van twaalf (12) maanden. Leverancier spant zich in voor een beschikbaarheid van de iPaaS/SaaS diensten van 99.7% tijdens het Service Venster.

Downtime: periode dat de iPaaS/SaaS diensten niet beschikbaar zijn gedurende het Service Venster iPaaS/SaaS diensten met in achtneming van het bepaalde in dit artikel 3.3. Onderhoud (zie artikel 4.8) wordt niet gerekend tot Downtime.

Formule: $[(\text{Service Venster} - \text{Downtime}) / \text{Service (Venster)}] \times 100\%$

Storingen die bij berekening van de Beschikbaarheid buiten toepassing blijven:

- Onderhoudsvenster, zie artikel 4.8;
- Overmacht;
- Denial of Service aanvallen op Leverancier;

- Opzettelijk, voorwaardelijk opzettelijk of onzorgvuldig handelen dan wel nalaten van de zijde van Gebruiker;
- Verkeerd gebruik van de iPaaS/SaaS diensten dan wel gebruik voor een doel waar de iPaaS/SaaS dienstenniet voor bestemd is;
- Door Gebruiker gebruikte browsers die niet door Leverancier zijn goedgekeurd of het anderszins niet voldoen door Gebruiker aan systeemvereisten;
- Niet - tijdig of niet - correct door Gebruiker uitvoeren van gebruikersinstructies die door Leverancier bekend worden gemaakt;
- Problemen of storingen veroorzaakt door datacommunicatie, voor zover dat geen onderdeel uitmaakt van de infrastructuur van Leverancier;

3.4 Performance van de iPaaS/SaaS diensten

Hieronder wordt verstaan de reactietijd van de iPaaS/SaaS diensten.

De performance die door een Geautoriseerde Gebruiker wordt ervaren bij het gebruik van de iPaaS/SaaS diensten wordt bepaald door diverse factoren waaronder:

- Gebruikerssysteem;
- Gebruikersnetwerk;
- Extern netwerk;
- Technische infrastructuur;
- Onderliggende Applicaties en databases;
- (Koppelingen met) Partner Applicaties.

De responstijd van een gedefinieerde, veel gebruikte, transactie zoals het raadplegen van basisinformatie over een adres zal binnen de iPaaS/SaaS diensten binnen 2 seconden plaats vinden. Het opvragen of bewerken van omvangrijkere data zoals documenten, 3D modellen en kaartlagen of basisinformatie van meerdere adressen tegelijkertijd, kan afhankelijk van de omvang meerdere minuten of uren in beslag nemen.

De verantwoordelijkheid van Leverancier bestaat uit het naar aanleiding van gespecificeerde Incidenten Calls conform het bepaalde in artikel 4.4 die de performance betreffen, het op verzoek onderzoeken van de performance.

Indien Gebruiker een betere performance wenst zal Leverancier onderzoeken welke verbeteringen daartoe mogelijk zijn. In overleg met Leverancier wordt, mede aan de hand van het verwachte groeipad, vastgesteld welke capaciteitsuitbreiding volgens welk plan geïmplementeerd zal worden, een en ander tegen de overeengekomen vergoeding. Voor onderzoek door Leverancier die geen betrekking heeft op de technische omgeving van Leverancier zelf, zal Leverancier bij Gebruiker kosten in rekening brengen.

4 Service Desk

4.1 Service Desk

De Service Desk is het primaire aanspreekpunt voor Incidenten, vragen, wensen en eventuele klachten die de Hoofdgebruikers namens Gebruiker heeft met de iPaaS/SaaS diensten.

In geval er buiten de openingstijden van de Service Desk een Incident met Support Level Code 1 (zoals omschreven in artikel 4.5 SLA) optreedt, kan Gebruiker binnen het Servicevenster Leverancier dit Incident bij Leverancier melden op de contactgegevens als genoemd in artikel 4.2 SLA

4.2 Contact Service Desk

Contactgegevens Service Desk: Telefoon: 015-2133174 op Werkdagen. E-mail via vastgoeddata@vabi.nl of assets@vabi.nl (ontvangen e-mails worden binnen het servicevenster als genoemd in artikel 4.8 SLA uitgelezen).

4.3 Typering Calls (een call is een service aanvraag)

Bij de registratie van Calls wordt bepaald wat de typering van een Call is. Leverancier onderkent 3 types Calls:

- Vraag;
- Incident;
- Wens.

4.4 Aanmelden Call

Teneinde een Call in behandeling te kunnen nemen dient minimaal de volgende informatie door de Gebruiker aan de Leverancier te worden doorgegeven:

- Het klantnummer;
De naam van de Hoofdgebruiker die de supportaanvraag doet;
- Een beschrijvende titel van de Call (vraag/Incident/wens);
- In het geval van een Incident: een korte omschrijving van de aard, bekende details (de functies en eigenschappen die erdoor beïnvloed worden) en ernst van het Incident;
- Indien aanwezig, alle documenten en/of rapporten die kunnen helpen bij het oplossen van de Call.

Als de door de Gebruiker doorgegeven initiële informatie onvoldoende is om de Call adequaat te kunnen analyseren zal Gebruiker desgevraagd Leverancier van additionele informatie voorzien.

Voordat de Gebruiker een Incident meldt, zal deze controleren of:

- a. Diens systeem voldoet aan de systeemvereisten; en
- b. Diens netwerkverbinding naar behoren functioneert.

4.5 Support Level Codes voor Incidenten

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan het Incident en de daarbij behorende reactietijd hanteert Leverancier drie Support Level Codes. Het onderscheid in de Support Level Codes heeft betrekking op het soort en de ernst van het Incident waarvoor support wordt aangevraagd en de daarbij behorende initiële responstijd en te verwachten hersteltijd. Leverancier hanteert de navolgende Support Level Codes:

Code	Betekenis	Omschrijving
1	Hoog	Het Incident heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Gebruiker, de werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.
2	Middel	Het Incident leidt tot een aanzienlijk efficiencyverlies binnen de organisatie van Gebruiker.
3	Laag	Het Incident heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van de Gebruiker.

Responstijden zijn als volgt:

Code 1	Responstijd: 2 uur
Code 2	Responstijd: 4 uur
Code 3	Responstijd: 8 uur

4.6 Oplostijden Incidenten

Afhankelijk van de Service Level Code die aan het Incident is toegekend, gelden de volgende oplostijden doelstellingen:

Support Level Code

1	Hoog	Oplossing middels workaround: 90% binnen 24 uur, 100% binnen 48 uur.
2	Middel	Structurele oplossing: 30-60 dagen indien door Leverancier opgenomen in de generieke product roadmap
3	Laag	Structurele oplossing: Bij een passende generieke thema release, zoals vastgesteld wordt in roadmap

4.7 Oplostijden voor functionele vragen en wensen

Functionele vragen en functionele wensen met betrekking tot de iPaaS/SaaS diensten worden door Leverancier verzameld en regelmatig besproken in een intern product management overleg van Leverancier. Indien het een generieke wens betreft kan Leverancier besluiten tot het opnemen van een wens in de iPaaS/SaaS diensten. Leverancier spant zich in om binnen redelijke termijn te reageren op eventuele vragen, klachten en wensen. Leverancier hanteert geen oplostijden voor vragen en wensen.

4.8 Service Venster

Service Desk	Werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur Central European Time ("CET")
Onderhoudsvenster: <ul style="list-style-type: none"> Regulier gepland onderhoud. Noodzakelijk extra onderhoud* waarvoor geen uitstel mogelijk is (denk hierbij aan beveiligingsrisico's e.d.). Technisch noodonderhoud kan waar nodig zonder aankondiging worden uitgevoerd. Leverancier streeft er 	<ul style="list-style-type: none"> mogelijk tussen 20:00 uur en 07:00 uur GET zo min mogelijk

uiteraard naar om waar mogelijk Gebruiker wel op de hoogte te stellen. Noodonderhoud kan nodig zijn om de continuïteit van de iPaaS/SaaS diensten te waarborgen	
Noodnummer voor Incidenten met Support Level Code 1 (zie artikel 4.1) op nummer 015-2052500.	Bereikbaar op ieder moment buiten de openingstijden van de Service Desk

4.9 Back-up & restore

Wekelijks worden er full back-ups gemaakt van de Data. Incremental back-ups worden gemaakt iedere dertig (30) minuten. Back-ups worden gedurende één (1) kalendermaand bewaard.

Leverancier spant zich naar behoren in om 90% van de restore verzoeken binnen 8 Werkuren opgestart en afgehandeld te hebben tijdens het Service Venster.

4.10 Hoofdgebruikers van Gebruiker

Om Gebruiker goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, dient Gebruiker de Hoofdgebruikers bekend te maken bij Leverancier. Bij het afsluiten van een Vabi Assets Vastgoeddata Overeenkomst wordt bij Leverancier geregistreerd welke Hoofdgebruikers zijn aangewezen om contact te hebben met de Service Desk (hierna: "Hoofdgebruikers"). Gebruiker is verantwoordelijk om de contactgegevens van de Hoofdgebruikers actueel te houden.

4.11 Proces en Escalatie bij Incidenten

Escalatie model:

Stap 1. Service Desk op nummer 015-2052500

Stap 2. Acceptatie Call

Stap 3. Terugkoppeling aan Gebruiker

Stap 4. Indien Incident niet opgelost kan worden door de Service Desk wordt Incident door 2e lijnsupport opgepakt

Stap 5. Terugkoppeling aan Gebruiker

Stap 6. Escalatie naar Directie

5.1 Beheerprocedure SLA

De directie van Gebruiker en de directie van Leverancier zijn bevoegd tot het overeenkomen van wijzigingen in de SLA. Wijzigingen kunnen kostenconsequenties hebben. Voor wijzigingen in de SLA is de onderstaande procedure afgesproken. Waarbij als uitgangspunt geldt dat het inherent is aan iPaaS/SaaS dienstverlening dat de dienstverlening in gelijke vorm aan meerdere (zo niet alle) Gebruikers wordt verleend.

Een voorstel tot wijziging van de SLA door Gebruiker zal plaatsvinden aan de hand van een verzoek door de directie van Gebruiker aan de directie van Leverancier. De voorgestelde wijziging wordt door Leverancier beoordeeld op haalbaarheid en (kosten)consequenties. De uitkomsten van deze beoordeling worden zo snel mogelijk aan de directie van Gebruiker gecommuniceerd. Wijzigingen dienen eerst tot stand te komen na schriftelijke overeenstemming tussen rechtsgeldige vertegenwoordigers van Partijen. Indien de directie van Gebruiker en de directie van Leverancier besluiten dat de voorgestelde wijziging kan worden opgenomen in de SLA, gaat de volgende procedure van start. De voorgestelde wijziging in de SLA wordt van kracht per 1 januari van het aankomende kalenderjaar, tenzij anders overeengekomen.

Naast de bovenstaande procedures voor uitgebreide wijzigingen die per 1 januari van het aankomende kalenderjaar ingaan, kunnen tussen de directie van Gebruiker en de directie van Leverancier, na onderlinge instemming, wijzigingen met onmiddellijke ingang worden doorgevoerd. Dit zal in het algemeen wijzigingen betreffen die geen vergaande consequenties voor de uitvoering van de regeling hebben.

6 Verplichtingen Gebruiker

6.1 Gebruiker

Wil Leverancier kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan dient Gebruiker aan het onderstaande te voldoen:

- gebruik te maken van de minimum systeemvereisten:
 - Vastgoeddata wordt ondersteund op de volgende browsers: Google Chrome, Mozilla Firefox en Microsoft Edge. Oude browsersversies worden ondersteund tot maximaal een jaar na het uitkomen van de nieuwe browsersversie. Uitgesloten zijn browsers met een verstreken end-of-life datum en/of browsers met security risico's.
 - Processor client: Prestatie minimaal Intel core I3 of vergelijkbaar;
 - Geheugen client: Minimaal 2GB RAM, minimaal 500MB RAM beschikbaar;
 - Grafische ondersteuning GPU vereist
 - Scherm: Minimaal 1024x768 resolutie, aanbevolen is 1280x1024 (of hoger).

- intern voldoende beheersmaatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat foutief ingevoerde gegevens op juiste wijze worden hersteld;

- maatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat meldingen van Incidenten correct gespecificeerd bij de Servicedesk worden gemeld;

- intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen Geautoriseerde Gebruikers toegang tot de iPaaS/ SaaS diensten krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden.

