

# Bijlage 4 Service Level Agreement Overige Diensten

## 1 Algemeen

### 1.1 Achtergrond van de SLA

Gebruiker en Leverancier zijn overeengekomen om de afspraken rondom de Overige Diensten 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 Overige Diensten waaronder de Digital Twin Service, de NEN2580, verhuurplattengronden, implementaties, trainingen en advieswerkzaamheden. 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 en Service Partner 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 Overige Diensten door Leverancier en/of Service Partner voor Gebruiker zullen Leverancier en/of Service Partner onderzoek doen naar de problematiek en verlenen Leverancier en/of Service Partner hun volledige medewerking bij het oplossen c.q. vermijden van dergelijke problemen. Gebruiker zal op zijn beurt zijn invloed uitoefenen en inspanning verrichten om Leverancier en/of Service Partner 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 Overige Diensten conform het bepaalde in deze SLA. De Overige Diensten vormen een gecombineerde cloud oplossing, tekendiensten en projectmanagement werkzaamheden met als doel het produceren van Digital Twins, plattegronden en/of NEN2580 rapporten. De Specificaties zijn beschreven in Bijlage 1 van deze Overeenkomst. Voor de Vergoeding wordt verwezen naar Bijlage 2 bij de Overeenkomst.

### 2.2 Digital Twin Services

De Digital Twin Services bestaat uit vier delen.

1. Werkvoorbereiding: Het eerste deel bestaat uit de werkvoorbereiding. In deze fase wordt het projectmanagement ingericht, het benodigd bronmateriaal door Gebruiker aan Service Partner en/of Leverancier geleverd, worden unieke types en kopieën bepaald, worden aannames gemaakt per uniek type en worden productieopdrachten klaargezet.
2. Producteren voorlopige Digital Twin: In het tweede deel worden er voor de unieke types in de productieportal een voorlopige Digital Twin geproduceerd.
3. Kwaliteitscontrole: In het derde deel wordt de kwaliteit van de voorlopige Digital Twin gecontroleerd door de Service Partner en Gebruiker. Vragen, opmerkingen en de dialoog worden vastgelegd in de productieportal. Eventuele te maken wijzigingen worden door Leverancier verwerkt in een nieuwe versie van de Digital Twin.
4. Oplevering definitieve Digital Twin, plattegronden en een NEN2580 rapport: In het vierde deel wordt er een definitieve Digital Twin, plattegronden en een NEN2580 rapport geproduceerd. Deze worden vastgelegd en opgeslagen in Vabi Vastgoeddata bij het juiste adres en in de relevante datavelden.

Leverancier heeft voor de Digital Twin Service een productieportal ontwikkeld waarin de voortgang van het productieproces, de projectadministratie en de kwaliteit kan worden bewaakt.

Eventuele extra diensten rondom de productie van Digital Twins, plattegronden en NEN2580 rapportages worden separaat geoffreerd. Activiteiten die niet standaard tot de activiteiten van Leverancier behoren zijn het digitaliseren van papieren archieven en het verzamelen, identificeren, categoriseren en lokaliseren op adresniveau van bronmateriaal. Deze werkzaamheden kunnen op uur-basis worden aangeboden.

Het na de productie van een voorlopige Digital Twin toevoegen van nieuw bronmateriaal leidend tot een gewijzigde Digital Twin is meerwerk en wordt separaat gefactureerd.

### 2.3 Service Partner

Voor het produceren werkt Leverancier samen met gecertificeerde Service Partners. Gecertificeerde Service Partners zijn derden partijen die een training hebben gehad in het op kwalitatieve en efficiënte wijze uitvoeren van de delen werkvoorbereiding en Kwaliteitscontrole. Afhankelijk van de gekozen contractvorm is Leverancier of hoofdaannemer of onderaannemer van het project.

### 2.4 Service Desk (zie Hoofdstuk 5)

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

## **2.5 Extra diensten**

Extra diensten zal op schriftelijk verzoek van Gebruiker en/of Service Partner plaats vinden waarbij Leverancier en/of Service Partner Gebruiker eerst een offerte zal doen toekomen.

### 3 Toegang tot de Digital twin services

#### 3.1 Administratie Geautoriseerde Gebruikers en Service Partner

De Digital Twin Services biedt de mogelijkheid tot het aanmaken en autoriseren van gebruikers. Gebruiker is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van deze autorisaties, waaronder het toewijzen van een Service Partner.

#### 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
Support ten aanzien van de beschikbaarheid van de productieportal	Zie paragraaf 3.2 Bijlage 3, SLA van iPaas/SaaS Diensten.
Support ten aanzien van vragen over de NEN2580	
Support met betrekking tot de productie van Digital Twins	Helpdesk Service Partner op werkdagen van 09.00u -17.00u voor Hoofdgebruikers.

#### 3.3 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de Productieportal en deze kunnen gebruiken conform de Specificaties. Voor een beschrijving wordt verwezen naar paragraaf 3.2 Bijlage 3, SLA van iPaas/SaaS Diensten.

Over de beschikbaarheid van Digital Twins, plattegronden en NEN2580 wordt door Leverancier en Service Partner geen garantie gegeven aangezien de volledigheid en de kwaliteit van het aangeleverde bronmateriaal op voorhand niet duidelijk is.

#### 3.4 Levertijden

Leverancier en Service Partner kunnen geen garantie geven op de levertijd van Digital Twins gezien de afhankelijkheid van Gebruiker en de kwaliteit van het bronmateriaal. In de projectadministratie wordt de gewenste levertijd bepaald, in het dashboard is de voortgang van het project te zien en er is regulier voortgangsoverleg tussen de Service Partner en Gebruiker.

Levertijden per fase:

- **Produceren voorlopige Digital Twins:** Indien Service Partner of Leverancier het bronmateriaal kwalitatief afdoende acht voor de productie van een Digital Twin, wordt er door Service Partner of Leverancier een productieopdracht verzonden. Leverancier heeft het streven de voorlopige Digital Twin binnen 10 werkdagen na verzending van een productieopdracht te realiseren en klaar te zetten voor kwaliteitscontrole. Deze levertijd gaat ervanuit dat de productieopdrachten geleidelijk over een periode van 6 maanden worden verzonden.
- **Kwaliteitscontrole:** Leverancier heeft het streven binnen 5 werkdagen te reageren op vragen en opmerkingen die via de productieportal binnen komen.
- **Oplevering definitieve Digital Twin:** Leverancier geeft de garantie dat na het wijzigen van de statuscode van de productieopdracht naar "Accept", de definitieve Digital Twin binnen 24 uur wordt geproduceerd.

### 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 Overige 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](mailto:vastgoeddata@vabi.nl) of [assets@vabi.nl](mailto:assets@vabi.nl) (ontvangen e-mails worden binnen het Servicevenster 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: 4 uur
Code 2	Responstijd: 8 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 Overige Diensten worden door Leverancier verzameld en regulier 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 Overige 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"> <li>• Regulier gepland onderhoud.</li> <li>• Noodzakelijk extra onderhoud* waarvoor geen uitstel mogelijk is (denk hierbij aan beveiligingsrisico's e.d.).</li> <li>• Technisch noodonderhoud kan waar nodig zonder aankondiging worden uitgevoerd. Leverancier streeft er uiteraard naar om waar mogelijk Gebruiker wel op de hoogte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mogelijk tussen 20:00 uur en 07:00 uur CET</li> <li>• zo min mogelijk</li> </ul>

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)	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 Overige Diensten dat de dienstverlening in gelijke vorm aan meerdere (zo niet alle) klanten 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.

### 6.1 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 browserversies worden ondersteund tot maximaal een jaar na het uitkomen van de nieuwe browserversie. 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).
- zorg te dragen voor digitaal bronmateriaal die voldoet aan de door Leverancier gestelde eisen zoals gesteld in Bijlage 1;
- Voldoende kwalitatief goed geschoolde en ervaren personeel in te zetten om de bronmaterialen, de Digital Twins, plattegronden en NEN2580 rapporten op kwaliteit te kunnen beoordelen en de projectplanning te kunnen halen;
- 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 productieportal krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden.