



SERVICE LEVEL AGREEMENT

1 Algemeen

1.1 Achtergrond van de SLA

Op grond van de Software Licentie Overeenkomst ("Overeenkomst") verleent Leverancier aan Gebruiker een niet-exclusief gebruiksrecht ten aanzien van de in de Offerte gespecificeerde Software ("Software"). Deze Service Level Agreement ("SLA") regelt de dienstverlening van Leverancier aan Gebruiker met betrekking tot de Software. Met deze SLA is Gebruiker in staat de dienstverlening van Leverancier te monitoren. Deze SLA vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst. Voor de betekenis van de definities die worden gehanteerd in deze SLA, wordt verwezen naar de Overeenkomst.

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 het kwaliteitsniveau van Leverancier aan Gebruiker verwoord. Uit de dienstverlening zijn afspraken afgeleid. De afspraken zijn opgenomen in de hoofdstukken 3, 4 en 5. De beheerprocedure met betrekking tot de afspraken van deze SLA is in hoofdstuk 6 opgenomen. In Hoofdstuk 7 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 de Software door Leverancier aan Gebruiker. Deze SLA geeft Gebruiker inzicht in de dienstverlening van Leverancier en stelt beide partijen in staat beter te sturen op de kwaliteit van de 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:

- Alle afspraken in deze SLA vormen een inspanningsverplichting voor Leverancier tenzij in de SLA vermeld wordt dat sprake is van een resultaatsverbintenis. Deze inspanningsverplichting betreft onder meer maar niet uitsluitend de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten en de genoemde termijnen.
- Voor alle afspraken geldt: indien Gebruiker constateert dat Leverancier niet voldoet aan de functionele beschrijving van de Software zoals gepubliceerd op www.vabi.nl (de "Norm"), dan zal Gebruiker contact opnemen met de Service Desk (zoals nader in deze SLA gedefinieerd). Gebruiker dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 dagen, na de ontdekking van een tekortkoming van de Norm een Call te melden. Indien er geen Calls (zoals nader in deze SLA gedefinieerd) zijn gemeld door Gebruiker dan wordt geacht de Norm te zijn gehaald. Indien er wel Calls zijn die betrekking hebben op het voldoen aan de Norm, het betreffende probleem is in de overeengekomen hersteltijd niet door Leverancier opgelost en er is ook geen workaround door Leverancier voorgesteld om het probleem tijdelijk op te lossen, dan heeft Leverancier de Norm niet gehaald.
- Om de Norm te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een verplichting van Gebruiker tot de tijdige en correcte aanlevering van gegevens conform het in deze SLA gespecificeerde proces en datadefinities. Indien Gebruiker het proces niet volgt en/of niet afdoende of kwalitatief slechte gegevens aanlevert, kan Leverancier zijn verplichtingen uit de SLA alsmede de Normen mogelijk niet nakomen. Voor de eisen die gesteld worden aan Gebruiker wordt verwezen naar hoofdstuk 8 van deze SLA.

1.5 Deelnemende partijen

De in de Overeenkomst 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 naar redelijkheid onderzoek doen naar de problematiek en verleent Leverancier naar redelijkheid zijn 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 duur van deze SLA komt overeen met de duur van de Overeenkomst. Eventuele wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 6, worden overeengekomen en uitgevoerd.

2 Beschrijving van de dienstverlening

2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier heeft Gebruiker een niet-exclusieve gebruikerslicentie verstrekt ten aanzien van de Software. De Software is een database oplossing met geïntegreerde applicaties. Een beschrijving van de Software, zijnde de productpagina's met de functionele beschrijving, staat gepubliceerd op de website www.vabi.nl

2.2 Energie Adviespartners

Leverancier werkt samen met Energie Adviespartners. Energie Adviespartners werken onafhankelijk van Leverancier. Leverancier en Energie Adviespartners zijn niet verantwoordelijk voor elkaars dienstverlening.

Vanuit elkaars unieke expertise stemmen we de Software af op de dienstverlening van de Energie Adviespartners, teneinde naar beste inspanning Gebruikers zo optimaal mogelijk te laten voldoen aan de relevante Nederlandse wet- en regelgeving, en Gebruikers te adviseren inzake de verduurzaming van de vastgoedobjecten in eigendom en/of beheer van Gebruiker.

Energie Adviespartners zijn kennisinhoudelijk op de hoogte van de relevante Nederlandse wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel omtrent duurzame gebouwen. Zij zijn gecertificeerd door onafhankelijke certificeringen instituten en voldoen daarmee aan voorgeschreven kwaliteitscriteria. Zij verzorgen inspecties en trainingen, beheren de energie labels en adviseren Gebruikers bij het berekenen van de energieprestaties van vastgoedobjecten. Zij richten met Gebruikers het energiebeleid in en adviseren over het integreren van energiebeleid met het portefeuillebeleid, het vastgoedbeleid en het meerjaren onderhoudsbeleid.

Energie Adviespartners zijn expert users van onze Software. Zij adviseren ons omtrent het gebruik van de Software, dragen functionele verbeteringen aan, zijn op de hoogte van onze roadmap en integreren de Software in hun dienstverlening.

Voor een overzicht van de Energie Adviespartners wordt verwezen naar de website www.vabi.nl

2.3 Technische implementatie

De Software wordt door Gebruiker geïnstalleerd in de ICT omgeving van Gebruiker op Apparatuur die voldoet aan de specificaties van Leverancier zoals vermeld op www.vabi.nl en in de installatiehandleiding. Indien gewenst door Gebruiker heeft Leverancier met een specifieke hostingpartij afspraken gemaakt voor een hosted oplossing van de Software en kunnen Partijen in nader overleg treden over een hosted oplossing van de Software. Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met de Service Desk.

Indien gewenst kan Gebruiker voor testdoeleinden een tweede versie van de Software zonder meerkosten installeren en inrichten.

2.4 Inrichting van de Software

Leverancier heeft voor het importeren van (label) gegevens uit de uit de applicaties Vabi EPA-U en Vabi EPA-W een uitgebreide toelichting geschreven in de installatiehandleiding. Indien gewenst door Gebruiker zal Leverancier Gebruiker op uurbasis bijstaan bij het importeren van label gegevens tegen het dan geldende uurtarief zoals vermeld op www.vabi.nl. Voor het converteren en vervolgens importeren van andersoortige bestandsformaten dan die van Leverancier, zal Leverancier met Gebruiker separate afspraken maken. Gebruiker heeft de mogelijkheid om voor het verder inrichten van de Software naar zijn specifieke wensen, onder meer het inrichten van de portefeuille vastgoedobjecten, de autorisatietabel en de rapportages, een daartoe geselecteerde en getrainde Energie Adviespartner in te schakelen. Gebruiker wordt verzocht met deze Energie Adviespartners afspraken te maken. De werkzaamheden en kosten van een Energie Adviespartner komen voor rekening van Gebruiker.

2.5 Training

Gebruiker kan trainingen ontvangen van Leverancier en/of haar Energie Adviespartners. Training gebeurt bij u op locatie, online, bij Leverancier of bij Energie Adviespartners.

2.6 Beheren van energie labels en advisering inzake het energiebeleid

Leverancier heeft met haar Energie Adviespartners de afspraak gemaakt dat zij voor dienstverlening omtrent het beheer van de energie indexen en de advisering rondom het energiebeleid zal verwijzen naar daartoe geselecteerde en getrainde Energie Advies partners.

2.7 Service Desk (zie Hoofdstuk 5)

Onderdeel van de Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier van inhoudelijke support voor gebruikers (een "Service Desk"). De Service Desk is alleen toegankelijk voor die gebruikers van de Software die bij Leverancier staan geregistreerd als een werknemer van Gebruiker waarvoor Leverancier en/of een Energie Adviespartner van Leverancier een training over de Software heeft verzorgd ("Getrainde Gebruiker"). De Service Desk is inbegrepen in de Licentievergoeding.

2.8 Overige dienstverlening

Overige dienstverlening zal op schriftelijk verzoek van Gebruiker plaatsvinden waarbij Leverancier Gebruiker eerst een Offerte zal doen toekomen.

3 Toegang tot de Software

3.1 Gebruikersadministratie

De Software biedt 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 is als volgt:

Soort Beschikbaarheid	Beschikbaarheid
Service Desk: Software inhoudelijke support voor de Getrainde Gebruikers	Werkdagen, behoudens nationale feestdagen, op ma-vrij van 09.00u - 17.00u voor Getrainde Gebruikers die een inhoudelijke training hebben ontvangen.
Support met betrekking tot de technische beschikbaarheid van de Software	Werkdagen, behoudens nationale feestdagen, op ma-vrij van 09.00u - 17.00u voor Getrainde Gebruikers die een inhoudelijke training hebben ontvangen.
Aanpassingen van de software aan nieuwe wet- en regelgeving	Leverancier heeft het streven om gewijzigde wet- en regelgeving zo spoedig mogelijk na definitieve publicatie door daartoe bevoegde instellingen zoals het RVO, NEN en/of ISSO in de Software in te bouwen en waar nodig te laten attesteren door een onafhankelijk keuringsinstituut. Anticiperend daartoe is Leverancier in regulier overleg met de betreffende instanties zelfs alvorens deze wet- en regelgeving definitief wordt gemaakt. Enige garantie rondom het tijdig aanpassen van de Software aan nieuwe wet- en regelgeving kan Leverancier niet geven aangezien. Leverancier kan de omvang en inhoud van de mogelijke wijzigingen immers niet vooraf inschatten.

3.3 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de Software en vervolgens tonen van de menustructuur en informatie uit de database.

Indien Gebruiker heeft voldaan aan de installatievereisten van de Software en de bepalingen zoals vermeld in Hoofdstuk 4 en de Software is desondanks niet beschikbaar, zal de Coördinator van Gebruiker contact opnemen met de Service Desk van Leverancier. Leverancier zal naar beste inspanning trachten binnen 1 werkdag maar uiterlijk binnen 3 werkdagen de beschikbaarheid van de Software te herstellen.

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

4. Performance van de Software

Hieronder wordt verstaan de reactietijd van de Software.

De performance die door een Gebruiker wordt ervaren bij het gebruik van de Software wordt bepaald door diverse factoren waaronder:

- Gebruikerssysteem;
- Gebruikersnetwerk;
- Extern netwerk;
- Technische infrastructuur;
- Applicaties en databases;
- Koppelingen met Software partners.

De responstijd van een gedefinieerde, veel gebruikte, transactie zoals raadplegen van een adres zal door middel van de Software doorgaans binnen 2 seconden plaats vinden.

Het opvragen of bewerken van omvangrijkere data zoals het generen van energie labels, energie indexen en/of energie indicatoren; of het aggregeren en presenteren van basisinformatie van meerdere adressen tegelijkertijd; of het genereren van energie beleidsplannen kan afhankelijk van de omvang van de data meerdere minuten tot uren in beslag nemen.

De verantwoordelijkheid van Leverancier bestaat uit het onderzoeken van mogelijke performance problemen naar aanleiding van gespecificeerde Call service aanvragen.

Indien Gebruiker een betere performance wenst zal Leverancier onderzoeken welke verbeteringen in de configuratie 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. Indien benodigd draagt Leverancier zorg voor implementatie van de capaciteitsuitbreiding. Voor onderzoek door Leverancier niet zijnde de technische omgeving van Leverancier zal Leverancier bij Gebruiker kosten in rekening brengen.

5 Service Desk

5.1 Gebruiksrecht Service Desk

De Service Desk is het primaire aanspreekpunt voor alle vragen, wensen en eventuele klachten en problemen die Gebruiker heeft met de door Leverancier geleverde Software en overige diensten. Vragen, wensen en eventuele klachten en problemen meldt Gebruiker door contact op te nemen met de Service Desk. Deze service aanvragen registreren wij als een Call.

5.2 Contact en bereikbaarheid Service Desk

De openingstijd van de Service Desk is op werkdagen, behoudens nationale feestdagen, van 9:00 uur tot 17:00 uur. Contactgegevens Service Desk: Telefoon: 015-2133174, E-mail via assets@vabi.nl.

5.3 Typering Calls

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

- vraag;
- Gebrek;
- wens.

5.4 Aanmelden Call

Om een Call te melden moet minimaal de volgende informatie door de Gebruiker aan de Service Desk worden doorgegeven:

- het klantnummer;
- de naam van de Coördinator die de supportaanvraag doet;
- een beschrijvende titel van de Call ;
- een korte omschrijving van de Call;
- 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 er een aanvraag voor additionele informatie naar de Gebruiker worden verstuurd.

5.5 Support Level Codes voor Gebreken

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan een mogelijk Gebrek 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 Gebrek 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 Gebrek 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 Gebrek leidt tot een aanzienlijk efficiencyverlies binnen de Organisatie van Gebruiker. Afgifte van energie labels blijft echter mogelijk.
3	Laag	Het Gebrek heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van Gebruiker.

Responstijden zijn als volgt:

Code 1	Responstijd: 4 uur
Code 2	Responstijd: 8 uur
Code 3	Responstijd: 24 uur

Voorwaarde voor on-site support is dat te allen tijde een gekwalificeerde medewerker van Gebruiker aanwezig dient te zijn.

Voor het melden van een vraag en/of wens, geldt geen responstijd.

5.6 Oplostijden Gebreken

Alle support acties worden in eerste instantie remote uitgevoerd. Hiertoe dient Gebruiker aan Leverancier een mogelijkheid te bieden voor remote toegang. Indien geen gewenste oplossing is gerealiseerd zal Leverancier een servicemedewerker on-site laten komen. Voorwaarde voor on-site support is dat te allen tijde een Getrainde Gebruiker aanwezig dient te zijn.

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

Support Level Code	Betekenis	Maximale doorlooptijden
1	Showstopper	Oplossing middels workaround 90% binnen 24 uur, 100% binnen 48 uur. Structurele oplossing: Binnen 30 dagen
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 van de Software

5.7 Oplostijden voor vragen en wensen

Functionele vragen en wensen met betrekking tot de Software worden door Leverancier verzameld en regulier besproken in een intern product managementoverleg van Leverancier. Indien het een generieke wens betreft kan Leverancier besluiten tot het opnemen van een wens in een volgende Release. Leverancier garandeert derhalve geen oplostijden voor vragen en wensen.

5.8 Coördinatoren bij Gebruiker

Om Gebruiker goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, hecht Leverancier er veel waarde aan dat de gebruikers binnen Gebruiker bekend zijn bij de Service Desk. Daarnaast wordt bij de advisering en beantwoording van vragen verwacht dat de verschillende gebruikers over een bepaald kennis-en vaardigheidsniveau beschikken van de Software en het vakgebied rondom de betreffende wet- en regelgeving. Bij het afsluiten van een Overeenkomst wordt bij Leverancier geregistreerd wie de Coördinatoren zijn bij Gebruiker. Dit zijn regulier de functionarissen die contact hebben met de Service Desk. De Coördinatoren zorgen op hun beurt voor communicatie naar alle andere betrokken personen of partijen. Coördinatoren kunnen andere personen aanwijzen om een deel van hun taken waar te nemen, onverminderd hun eigen verantwoordelijkheid. Gebruiker is verantwoordelijk om de contactgegevens van de Hoofdgebruikers actueel te houden.

5.9 Proces en Escalatie

Escalatie model:

Stap 1. Service Desk via telefoon of email

Stap 2. Acceptatie Call

Stap 3. Terugkoppeling Gebruiker

Stap 4. Indien Call een Gebrek betreft wordt deze door de 2e lijnsupport , zijnde de development afdeling van Leverancier, overgenomen

Stap 5. Terugkoppeling aan Gebruiker

Stap 6. Escalatie bij product afdeling van Leverancier

6 SLA-management

6.1 Beheerprocedure SLA

Leverancier is bevoegd om de SLA eenzijdig te wijzigen. De directie van Gebruiker en de directie van Leverancier zijn gezamenlijk bevoegd tot het overeenkomen van wijzigingen in de SLA. Wijzigingen kunnen kostenconsequenties hebben. Voor wijzigingen in de SLA is de onderstaande procedure afgesproken.

Gebruiker kan een voorstel tot wijziging voorleggen aan Leverancier. 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.

7. Verplichtingen Gebruiker

Wil Leverancier kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan wordt er van Gebruiker het onderstaande verwacht.

- Gebruiker heeft de verplichting om gebruik te maken van de meest recente versie van de Software zoals gepubliceerd op www.vabi.nl;
- Gebruiker heeft personeel beschikbaar die over een bepaald kennis-en vaardigheidsniveau beschikken van de Software en het vakgebied rondom de betreffende wet- en regelgeving beheersen;
- Gebruiker moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat foutief ingevoerde gegevens op juiste wijze worden hersteld;
- Gebruiker moet maatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat mogelijke Gebreken correct gespecificeerd bij de Servicedesk worden gemeld;
- Gebruiker moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang tot de applicaties krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden;
- Gebruiker is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de systemen binnen de systeemomgeving. Hiertoe worden de volgende activiteiten uitgevoerd:
 - Bewaken en controleren van de infrastructuur;
 - Operationele sturing van diensten, infrastructuur;
 - Configuratiemanagement;
 - Bewaking van workload, scheduling van jobs, testen betrouwbaarheid;
 - Beheer van opslagcapaciteit, back-ups en herstel van de diensten;
 - Capaciteitsbeheer;
 - Back-up en Recovery;
 - Beheer van Hard- en Software.