

**FANATICS ICT SERVICE LEVEL AGREEMENT**  
**Versiedatum 01-01-2022**

**Partijen:**

RADICAL FANATICS BV, gevestigd te Nieuwendammerdijk 98, 1025LR Amsterdam, KvK-nummer 85087092, hierna FANATICS,

en

KLANT, de (rechts)persoon met wie separaat een overeenkomst is afgesloten waarbij deze SLA van toepassing is verklaard en daarvoor periodieke betalingen verricht,

**Overwegen het volgende:**

- dat een service level agreement is afgesloten (hierna: de 'SLA')
- dat de SLA uit een aantal onderdelen bestaat, waaronder specifieke omschrijvingen van de dienst en nader gemaakte afspraken over prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen
- dat de SLA gericht is op het realiseren en in stand houden van de beschikbaarheid en functionaliteit van de ICT-systemen
- dat de desbetreffende afspraken tussen partijen in de SLA zijn vastgelegd

**Zijn overeengekomen:**

**Artikel 1 - Uitgangspunten**

1. Het doel van de SLA is het beschrijven van de gebruiksklare dienstverlening ten aanzien van de ICT-systemen. De SLA biedt normen aan voor de prestatiemetingen en wordt gezien als een referentiekader voor de verwachtingen ten aanzien van de dienstenniveaus.
2. Bij de jaarlijkse evaluaties kunnen wijzigingen worden afgesproken. Tussentijdse wijzigingen kunnen op aanvraag worden besproken. De voorgestelde wijzigingen worden vastgelegd in een service level change request. Vervolgens worden de wijzigingen opgenomen in de SLA. Rekening houdend met bijbehorende financiële consequenties.
3. De SLA en de wijzigingen daarvan worden aan de bovengenoemde partijen ter hand gesteld.

## Artikel 2 - Definities

1. Beschikbaarheid: de mate waarin de ICT-systemen toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers.
2. Beschikbaarheidsgraad: de mate waarin de ICT-systemen toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers in percentage.
3. Wijzigingen: alle wijzigingen van de Dienst. Wijzigingen kunnen door beide partijen doorgevoerd worden. Wijzigingen worden geclassificeerd in verschillende categorieën. (1) noodwijzigingen, (2) standaardwijzigingen (met hoge en lage prioriteit), (3) niet-standaardwijzigingen (daarbij horen ook updates van FANATICS om structurele problemen te ondervangen). Het doel van de wijzigingen is om de functionaliteit en de beschikbaarheid te waarborgen.
4. Noodwijzigingen: wijzigingen die zo snel mogelijk dienen te worden doorgevoerd waardoor de beschikbaarheid en de functionaliteit gewaarborgd worden.
5. Standaardwijzigingen: wijzigingen die bekend en vooraf te plannen zijn. Deze kunnen in de meeste gevallen op afstand worden opgelost en uitgevoerd. standaardwijzigingen worden op een geplande wijze binnen een vooraf doorlooptijd. Daaruit bestaan twee prioriteitsniveaus: hoge en lage prioriteit.
6. Niet-standaardwijzigingen: wijzigingen waar meer werkzaamheden voor nodig zijn dan gewoonlijk. Het betreft ook wijzigingen die niet standaard gepland uitgevoerd worden en wijzigingen die nodig zijn en invloed hebben op de Dienst.
7. Contactpersonen: de personen die partijen kunnen vertegenwoordigen en binden voor zover het de uitvoering van de SLA betreft.
8. Dienstencatalogus: een specifieke beschrijving van diensten en activiteiten.
9. Functionaliteit: de mate van zekerheid dat de verwerking van de gegevens binnen de ICT-systemen correct geschiedt. Dit betekent dat de verwerking plaatsvindt conform de beschrijving daarvan in de specificaties of hetgeen in de desbetreffende omstandigheden gebruikelijk is en redelijkerwijs door KLANT mag worden verwacht. Belangrijke aspecten hierbij zijn juistheid en volledigheid van de gegevensverwerking.
10. Hersteltijden: de periodes tussen het tijdstip van de aanmelding van een incident en het verhelpen van die storing door FANATICS.
11. ICT-systemen: de geautomatiseerde systemen waarop de Dienst betrekking heeft.
12. Dienst: alle concrete activiteiten die FANATICS ter uitvoering van de SLA verricht zoals vastgelegd in een separate overeenkomst waarin deze SLA van toepassing is verklaard. Met de Dienst worden bovendien alle handelingen bedoeld, die nodig zijn om de beschikbaarheid en functionaliteit van de ICT-systemen te kunnen waarborgen.
13. Service windows: het tijdvak waarbinnen een bepaalde dienst wordt aangeboden.
14. Maintenance window: een geplande niet-beschikbare periode buiten kantoortijden, waarbinnen de Dienst met instemming van KLANT niet beschikbaar is. Ook wel onderhoudsvenster genoemd.

15. Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruikmaken van de ICT-systemen.
16. Prioriteiten: een beschrijving van de ernst van een situatie zoals nader omschreven in artikel 6.2 van deze SLA.
17. Reactietijden: de afgesproken tijden waarin de FANATICS moet reageren bij een melding van een incident of andere verzoeken vanuit de KLANT.
18. Verzoek voor wijzigingen: een opdracht om het beheer in de Dienst wijzigingen of uit te breiden.
19. Helpdesk: de afdeling van de FANATICS die namens haar zorgdraagt voor de ondersteuning.
20. Service level: het afgesproken niveau van dienstverlening ten aanzien van de beschikbaarheid en de functionaliteit.
21. Serviceperiode: het tijdvak waarover de beschikbaarheid wordt gemeten en waarover FANATICS rapporteert.
22. Serviceverzoek: ieder verzoek van KLANT om aanvullende dienstverlening bijvoorbeeld met betrekking tot de afhandelingen van incidenten die geen storing zijn.

### **Artikel 3 - Dienstverlening**

1. De dienstverlening betreft ICT-beheer, -support, -consultancy en hosting. Onder de Dienst wordt in het bijzonder verstaan:
  - helpdesk
  - probleem management
  - oplossen van storingen
  - wijzigingsmanagement
  - service level management
  - beschikbaarheidsmanagement
  - back-up en herstel
  - configuratiebeheer

### **Artikel 4 - Probleem management en helpdesk**

1. FANATICS zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot het gebruik van de Dienst. Een coördinator zal namens KLANT incidenten aan de helpdesk van FANATICS melden.
2. Ieder incident zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de Dienst worden ingedeeld in een bepaalde prioriteitscategorie op grond van de in de SLA genoemde criteria.
3. De coördinator is bij KLANT het aanspreekpunt voor vragen en meldingen over incidenten en voor de terugkoppeling door FANATICS met betrekking tot ondernomen acties. Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van FANATICS worden gemeld.

4. De werkzaamheden in het kader van het oplossen van incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen conform de reactietijden, zie artikel 6.3 van deze SLA. De incidenten dienen te worden opgelost binnen de aangegeven hersteltijden zoals beschreven in artikel 6.3 van deze SLA.
5. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die het gevolg zijn van onjuist gebruik door KLANT of andere aan KLANT of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van KLANT tegen het op dat moment geldende uurtarief. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die worden veroorzaakt door gebreken in de Dienst komen voor rekening van FANATICS.
6. Om storingen te voorkomen worden er regelmatig analyses gemaakt van de incidenten door FANATICS. Tevens worden incidenten geanalyseerd om eventuele trends en patronen te ontdekken. Gebreken en storingen die vaker voorkomen worden als een probleem aangemerkt, waarvoor een oplossing wordt aangeboden door FANATICS. De oplossing wordt vervolgens als niet-standaardwijziging afgehandeld.

#### **Artikel 5 - Oplossen van storingen**

1. Oplossen van storingen wordt ook wel correctief beheer genoemd en houdt het oplossen van storingen in. De storingen worden opgelost en zo nodig worden defecte componenten vervangen. Deze reparaties worden verricht binnen de vastgelegde reactie- en hersteltijden zoals afgesproken in deze SLA.
2. In sommige situaties kunnen de service levels niet gegarandeerd worden zoals in geval van overmacht. Op afstand zal er eerst een analyse plaatsvinden om te beoordelen of er sprake is van een storing. Indien dat niet mogelijk is, zal FANATICS een aangewezen persoon sturen naar de locatie van KLANT om de storing te verhelpen. Binnen het oplossen van storingen vallen ook het coördineren van de voortgang van het verhelpen van storingen en het informeren van de gebruikers hierover.

## Artikel 6 - Service windows en service levels

### Service windows

Omschrijving	Service window
Monitoring	24 uur x 7 dagen
Serviceperiode	Werkdagen tussen 8:00 – 17:30 uur
Bereikbaarheid helpdesk	Werkdagen tussen 8:00 – 17:30 uur
Oplossen van storingen	Werkdagen tussen 8:00 – 17:30 uur
Uitvoering van standaardwijzigingen	Werkdagen tussen 8:00 – 17:30 uur
Wijzigingen met verstoring van functionaliteit in opdracht van KLANT	In overleg

### Onderhoudswerkzaamheden

1. FANATICS en KLANT komen een maintenance window overeen op alle dagen van 2:30 tot 3:30 uur waarin werkzaamheden worden verricht ten behoeve van de dienstverlening. Dit betreft onder meer onderhoud en het uitrollen van update(s) en upgrades.
2. In het geval van onderhoud heeft FANATICS de bevoegdheid om de maintenance window tijdelijk uit te breiden waardoor verstoring ontstaat bij het gebruik van de Dienst. Als dit het geval is, zal FANATICS dit tijdig moeten aangeven bij KLANT (tenzij het een spoedupdate of -upgrade betreft die moet worden uitgerold vanwege zwaarwegende veiligheidsredenen) waarbij de melding de volgende informatie zal bevatten,
  - het tijds kader waarmee de maintenance window wordt aangepast
  - verwachte duur van de aanpassing
  - de Dienst waarop de aanpassing van invloed zal zijn en prioriteitstelling
3. KLANT heeft de bevoegdheid om op bedrijfseconomische gronden te verlangen dat een maintenance window in stand blijft, behalve wanneer het een spoedupdate of -upgrade betreft die moet worden uitgerold vanwege zwaarwegende veiligheidsredenen. De maintenance window zal in dat geval zo spoedig mogelijk op een ander tijdstip worden gepland.

## Prioriteitentabel

Prioriteit	Betekenis
1	De Dienst is niet beschikbaar en/of functioneert helemaal niet.
2	Gedeeltelijke verstoring van de beschikbaarheid en/of van de functionaliteit van de Dienst (hoge prioriteit).
3	Problemen met beperkte gevolgen voor KLANT(lage prioriteit).

## Service levels

### Reactietijd

FANATICS zal na ontvangst van de melding van het incident tijdens kantooruren een inhoudelijke reactie sturen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Reactietijd	Toelichting
1	1 uur	Het incident wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van de/het geldende service window.
2	2 uur	Het incident wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van de/het geldende service window.
3	uur	Het incident wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van de/het geldende service window.

### Hersteltijd

1. Een storing wordt ook gezien als opgelost indien FANATICS een tijdelijke oplossing daarvoor ter beschikking stelt die het gebruik van de Dienst weer mogelijk maakt. Na een tijdelijke oplossing is FANATICS alsnog verplicht om de storing volledig te verhelpen. Indien een gemeld incident door een tijdelijke oplossing een prioriteit 3 betreft in plaats van prioriteit 2, wordt het verholpen volgens de hersteltijd van prioriteit 3. Behalve in spoedeisende gevallen zal KLANT hiervoor een verzoek voor wijzigingen bij FANATICS indienen.
2. Alle incidenten worden gemeld, ook als het geen storing betreft in het kader van het oplossen van storingen. Bij incidenten die het gevolg zijn van storingen van apparatuur die buiten de verantwoordelijkheid van FANATICS vallen, wordt de hersteltijd opgeschort tot het moment dat er vervangende onderdelen beschikbaar zijn en deze onderdelen ter beschikking van FANATICS staan.
3. FANATICS zal nadat een inhoudelijke reactie op de melding is gestuurd tot een oplossing van het incident komen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Hersteltijd	Toelichting
1	Zo spoedig mogelijk	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
2	Zo spoedig mogelijk	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
3	Zo spoedig mogelijk	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.

### Artikel 7 - Wijzigingen management

1. De noodwijzigingen en standaardwijzigingen (met twee prioriteiten) worden op basis van de SLA uitgevoerd. Niet-standaardwijzigingen worden op projectbasis uitgevoerd en apart doorbelast tegen de op dat moment geldende prijzen en tarieven en in rekening worden gebracht op basis van nacalculatie. Hierbij zal indien gewenst door KLANT een prijsindicatie worden gegeven ter goedkeuring. Nadat de goedkeuring heeft plaatsgevonden vanuit de partijen zal de niet-standaardwijziging worden uitgevoerd. Met uitzondering van noodwijzigingen, worden standaardwijzigingen en niet-standaardwijzigingen veranderd door middel van een verzoek. Noodwijzigingen worden direct doorgevoerd na een melding.
2. Indien wijzigingen leiden tot wijzigingen van de functionaliteit, dient KLANT eerst hiervoor goedkeuring te verlenen. FANATICS zal hem zo veel mogelijk alle relevante informatie verstrekken.

Type wijzigingen	Reactietijd na melding of constatering	Termijn voor afhandeling na melding of constatering
Noodwijzigingen (Prioriteit 1)	1 uur	Zo spoedig mogelijk
Standaardwijzigingen (Prioriteit 2)	4 uur	Zo spoedig mogelijk
Standaardwijzigingen (Prioriteit 3)	8 uur	Zo spoedig mogelijk
Niet-standaardwijzigingen	8 uur	Zo spoedig mogelijk

## Artikel 8 - Configuratiebeheer

1. Het doel van de SLA is om een actuele schriftelijke documentatie bij te houden met betrekking tot de ICT-systemen en Dienst.

## Artikel 9 - Service level management

1. Op basis van de rapporten zal regelmatig overleg plaatsvinden om operationele aangelegenheden te bespreken. Verder zal er periodiek een tactisch en strategisch overleg plaatsvinden, de Dienst zal benaderd worden vanuit een niet-operationeel perspectief. In artikel 12 worden deze overleggen nader toegelicht. Ook escalatiemanagement, gericht op het verminderen en voorkomen van geschillen gedekt door service level management. Het contact van de partijen treedt hierbij op als escalatiepunt.

Rubriek	Omschrijving
Incidenten	<p>Overzicht totaal aantal aangemelde incidenten in de aangegeven periode met:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prioriteit</li><li>• Hoeveelheid storingen</li><li>• Omschrijving</li><li>• Status</li><li>• Reactietijd</li><li>• Hersteltijd</li><li>• Wijze afhandeling serviceverzoek</li></ul>
Problemen	<p>Totaal aantal aangemaakte en/of aangemelde problemen voor de aangegeven periode met:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prioriteit</li><li>• Omschrijving</li><li>• Status</li></ul>
Wijzigingen	<p>Totaal aantal wijzigingen die zijn aangemeld en/of uitgevoerd, inclusief de status en planning wanneer zij uitgevoerd worden:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit per wijziging</li> <li>• Omschrijving per wijziging</li> <li>• Wijze afhandeling per wijziging</li> </ul>
--	---

Rubriek	Omschrijving
Beschikbaarheid	Uitgedrukt in: percentage beschikbaarheid (service window-uren minus downtime (call-to-fix-tijden) versus service window-uren).
Beveiliging	Overzicht beveiligingsincidenten uitgedrukt in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omschrijving</li> <li>• Status</li> </ul>
Back-up en herstel	Overzicht gebeurtenissen uitgedrukt in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omschrijving</li> <li>• Status</li> </ul> <p>Periodiek rapporteert FANATICS daarnaast op operationeel niveau aan de contactpersoon van KLANT.</p>

## Artikel 10 - Beschikbaarheidsmanagement

1. De beschikbaarheidsgraad van de Dienst is minimaal 99% gemeten over een periode van 2 aaneengesloten meetperiodes. De maximale aaneengesloten periode van maintenance window is aantal uur niet beschikbaar uur aantal keer per maand buiten kantoortijden. De beschikbaarheidsgraad is niet van toepassing indien enig niet of niet naar behoren functioneren van de Dienst wordt veroorzaakt door gebrekkig functioneren van een VPN-verbinding.
2. FANATICS en KLANT komen een maintenance window overeen op maandag dinsdag woensdag donderdag vrijdag zaterdag zondag van 2:30 tot 3:30 waarin werkzaamheden worden verricht ten behoeve van de dienstverlening. dit betreft onder meer onderhoud en het uitrollen van update(s) en upgrades.
3. FANATICS en KLANT zo vroeg mogelijk om toestemming vragen voor de maintenance window, maar in ieder geval minimaal 48 uur voorafgaande aan de

maintenance window. Werkzaamheden die in de maintenance window moeten plaatsvinden, worden niet uitgevoerd tijdens kantoortijden.

4. Partijen komen overeen, dat in geval van een conflict tussen partijen de uitvoering van de overeenkomst niet zal worden stopgezet om zo de goede voortgang niet onnodig te verhinderen, tenzij de aard van het geschil zodanig is, dat dit in redelijkheid van KLANT of FANATICS mag worden verlangd.

## **Artikel 11 - Back-up en herstel**

1. Back-up en herstel is bedoeld om gegevens weer beschikbaar te stellen voor KLANT als een uitval heeft plaatsgevonden of als KLANT om andere redenen de toegang tot die gegevens heeft verloren.
2. FANATICS bewaart de back-ups gedurende een termijn van 5 dagen.
3. Indien klant een langere bewaartermijn verlangt dient zij hiervoor zelf backups te maken of, indien dat niet mogelijk is of niet gewenst is, hiervoor een aanvullende dienst af te nemen bij FANATICS.

## **Artikel 12 - Overleg**

### **1. Strategisch overleg**

Strategisch overleg wordt gevoerd tussen de contactpersonen van beide partijen, eventueel samen met andere afgevaardigden van beide organisaties. Deze SLA gaat in op de prestaties van de Dienst in de afgelopen serviceperiode. Daarnaast vindt afstemming plaats over de dienstverlening in het algemeen en inzet van mensen en middelen met betrekking tot veranderingen of veranderende technologische mogelijkheden in het bijzonder. Tevens worden wijzigingen of de wenselijkheid daarvan besproken. Dit overleg zal worden voorgezeten door een vertegenwoordiger van KLANT die gemachtigd is om KLANT te binden.

### **1. Tactisch overleg**

Een tactisch overleg wordt gevoerd door de contacten van beide partijen, eventueel samen met de afgevaardigden van beide partijen, onder voorzitterschap van (een vertegenwoordiger van) KLANT. Er worden de volgende kwesties besproken tijdens het tactisch overleg:

- rapportages
- procedures
- organisatorische kwesties
- projecten
- relevante nieuwe ontwikkelingen
- oplossen van storingen
- wijzigingen

## 1. Operationeel overleg

De contactpersonen voeren overleg over operationele issues. De rapportages zijn onderdeel van deze besprekingen.

Type overleg:	Frequentie:
Strategisch	1 keer per jaar
Operationeel	1 keer per kwartaal 1 keer per 6 maanden

## 1. Evaluatie

FANATICS en KLANT zullen de SLA periodiek evalueren. Deze evaluatie kan leiden tot wijzigingen van de SLA en/of Dienst. In principe vindt deze evaluatie plaats tijdens of na strategisch overleg.

### Artikel 13 - Randvoorwaarden en aannames

1. Vervanging van defecte hardware, op voorwaarde dat de hardware niet het eigendom is van FANATICS, wordt uitgevoerd door KLANT.
2. Alle communicatie en overleg vindt plaats tussen de contacten van de partijen. Deze zorgen op hun beurt voor communicatie naar alle andere personen of partijen. Contacten kunnen andere personen aanwijzen om sommige van hun taken te observeren, onverminderd hun verantwoordelijkheden.
3. FANATICS dient onverwijld een reeks bewerkingen of wijzigingen in zijn organisatie of systemen te melden, wanneer deze de Dienst kunnen beïnvloeden.
4. FANATICS biedt datakoppelingen (connectiviteit) met voldoende capaciteit om Dienst op afstand te gebruiken of uit te voeren via de gegevensverbindingen. Alle connectiviteit met betrekking tot deze verbindingen is de verantwoordelijkheid en in het beheer van KLANT.

### Artikel 14 - Vergoedingen

1. De prijzen en tarieven voor door FANATICS te leveren diensten zijn afzonderlijk overeengekomen.
2. De vergoeding voor de dienstverlening wordt maandelijks, per kwartaal, of per jaar vooraf gefactureerd.
3. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (btw).
4. Voor ondersteuning buiten kantooruren kan een toeslag in rekening gebracht worden.
5. Onderhoud aan de Dienst zoals gebruikt voor de dienstverlening is begrepen in de overeengekomen vergoeding. Veranderingen aan de dienst vallen hier buiten en zullen separaat in rekening gebracht worden op basis van daadwerkelijk bestede tijd vermenigvuldigd met het dan geldende uurtarief.

### **Artikel 15 - Duur en beëindiging**

De duur van deze overeenkomst loopt gelijk aan de duur van de overeenkomst voor Diensten waarop deze SLA van toepassing is verklaard.

### **Artikel 16 – Aansprakelijkheid**

- FANATICS is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die KLANT lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
- Indien FANATICS aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
- FANATICS is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
- Indien FANATICS aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

### **Artikel 17 - Gevolgen van nietigheid of vernietigbaarheid**

Indien een deel van de SLA nietig of vernietigbaar is, dan tast dit de overige bepalingen in de SLA niet aan. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat partijen bij het sluiten van de SLA op dat punt voor ogen hadden.

### **Artikel 19 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op deze SLA is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter is bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen die voortvloeien uit deze SLA.