

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Versie: Versie 1.0
Datum: 30 oktober 2024

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. **Applicatiebeheerder:** de aangewezen persoon of personen bij de Opdrachtgever die het beheer voeren over de applicatie en de communicatie voert voor opdrachtgever naar NTTL en Cipher.
- 1.2. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de Dienst (uptime);
- 1.3. **Dienst:** het aanbieden, het ondersteunen bij implementeren en het beheren van de Contractmanagement App in MS Teams (lees: App) ten behoeve van contractbeheer en contractmanagement.
- 1.4. **Incident:** een melding van een voor de Opdrachtgever onverwachte situatie. Deze onverwachte situatie kan veroorzaakt worden door een verstoring in de software of foutief gebruik;
- 1.5. **Verstoring:** van een verstoring is sprake als de Dienst (zoals vermeld in de Serviceovereenkomst) niet beschikbaar is en deze niet-beschikbaarheid aan NTTL / Cipher valt toe te rekenen. Van een Verstoring is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen;
- 1.6. **Gebruiker:** een ingevoerde medewerker in de App Omgeving die als bekende gebruiker ook in het MS Teams domein van de Opdrachtgever bekend is;
- 1.7. **Gewenste Beschikbaarheid:** de nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst;
- 1.8. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop een verstoring is geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Verstoring heeft gedaan en is bevestigd en (ii) het tijdstip waarop de verstoring is opgelost, (de Verstoring in) de dienst is vervangen, of een Workaround is gecreëerd;
- 1.9. **Omgeving:** een installatie van de App binnen uw eigen MS Teams-omgeving;
- 1.10. **Onderhoud:** het actief onderhouden ten behoeve van de goede werking van de Dienst door middel van het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Dienst;
- 1.11. **Productieomgeving:** de Omgeving waarvoor een Serviceovereenkomst is ondertekend;
- 1.12. **Proefomgeving:** de Omgeving waarbij er geen Serviceovereenkomst is ondertekend of als de ingangsdatum van de Serviceovereenkomst nog niet is ingegaan;
- 1.13. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop NTTL / Cipher een melding van een Verstoring heeft ontvangen en (ii) het tijdstip waarop NTTL / Cipher een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door NTTL / Cipher;
- 1.14. **Werkdag:** van 09:00 tot en met 17:00 uur CET op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen, de dag na Hemelvaart en carnavalsmaandag;
- 1.15. **Workaround:** een handeling waarmee een Storing, al dan niet tijdelijk, omzeild kan worden.

ARTIKEL 2. AARD, INHOUD EN DUUR VAN DE SERVICEOVEREENKOMST

2.1. Deze Service Level Agreement (hierna te noemen: SLA) maakt als aanvullende voorwaarden deel uit van het 'standaard contract' dat door Microsoft wordt gehanteerd en zijn van toepassing op alle Serviceovereenkomsten die NTTL aangaat. Gezien de App wordt aangeboden via Microsoft Teams, worden en moeten richtlijnen van Microsoft hierin worden gevolgd.

NTTL streeft naar transparante en eenvoudige voorwaarden. Deze dienen voor iedereen begrijpelijk te zijn, ondanks de zorgvuldigheid kan er onduidelijkheid ontstaan, NTTL hoort dit dan graag.

De SLA heeft tot doel het kwaliteitsniveau van de dienstverlening vast te leggen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

Zie:

- Privacy verklaring: [Privacy verklaring - NTTL](#)
- Microsoft Standaard contract: [2023-Microsoft-Licence-Contract.pdf](#)

2.2. De SLA gaat in op het moment van eerste levering van de Dienst en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Serviceovereenkomst waaronder de Dienst wordt geleverd. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Serviceovereenkomst eindigt. Een opzegging van de Serviceovereenkomst zal tevens gelden als een opzegging van deze SLA.

2.3. Individuele afspraken die in de Serviceovereenkomst staan, zijn ook van toepassing en zijn leidend als ze strijdig zijn met de SLA en/of andere Voorwaarden. In geval van strijdigheid van bepalingen geldt de volgende rangorde:



2.4. Facturering vindt plaats op basis van afname van de App nadat de App 30 dagen na eerste installatie in uw Omgeving aanwezig is. De facturering geschied per kalenderjaar. Kortom, de eerste factuur betreft: *het aantal resterende maanden tot einde kalenderjaar / 12 * jaarbedrag.*

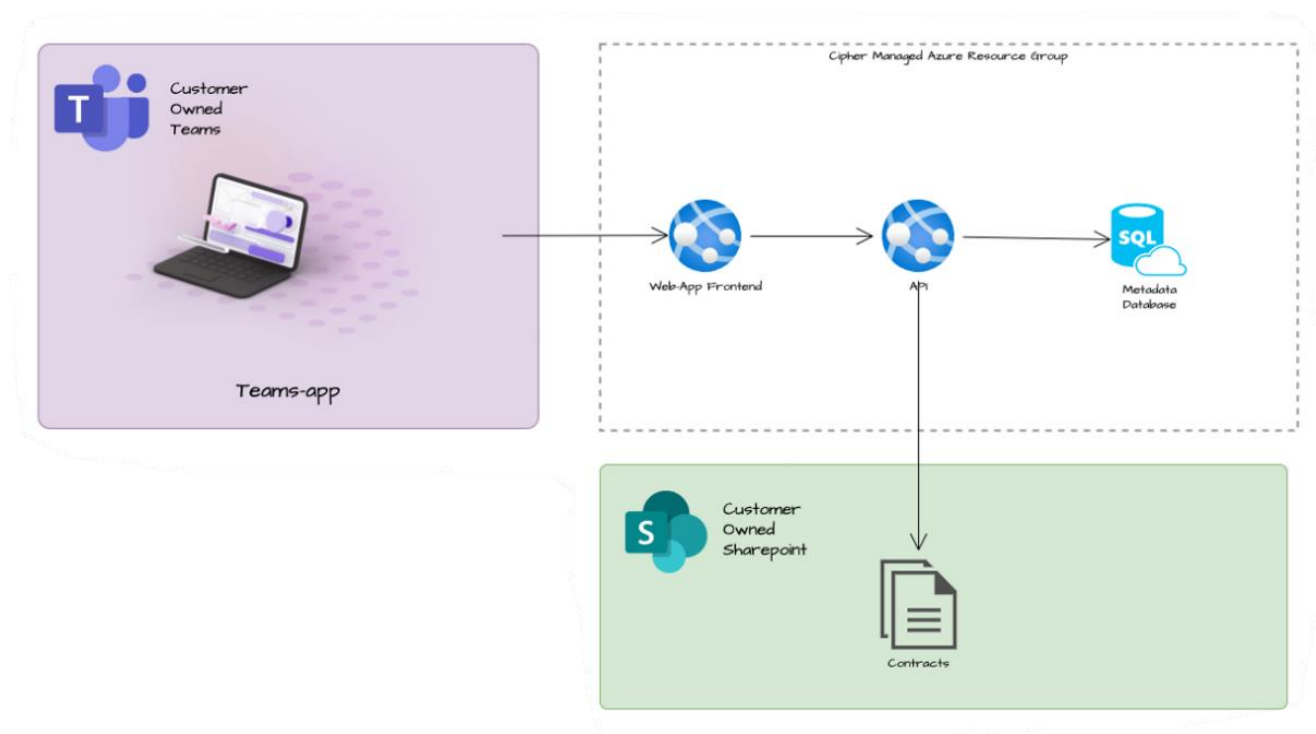
2.5. De opzegtermijn voor de Serviceovereenkomst bedraagt één (1) kalendermaand voor het einde van het kalenderjaar. Opdrachtgever ontvangt hiervan een bevestiging per mail waarin de formele einddatum wordt aangegeven, deze bevestigingsmail wordt gezien als formele opzegging.

Leveringsproces

- 2.6. NTTL stelt de App beschikbaar in de Microsoft Teams App store. Bij de eerste keer downloaden vindt u een verwijzing naar de Gebruikersovereenkomst inclusief pricing en SLA. De aangewezen applicatiebeheerder van Opdrachtgever vult de Organisatienaam en contact en facturatiegegevens in.
Na 30 dagen wordt contact met u gezocht of u de App wilt blijven gebruiken en/of u implementatiehulp wenst, alsmede in welke vorm.
Per mail ontvangt u vervolgens de Serviceovereenkomst en Verwerkersovereenkomst ter ondertekening. De gebruikerslicentie wordt vervolgens officieel geactiveerd en de factuur wordt verzonden.
- 2.7. Binnen de App kunt u onbeperkt gebruikers aanmaken. De gebruikers dienen bekende gebruikers van MS Teams binnen uw Azure AD omgeving te zijn.



- 2.8. De App wordt aangeboden via onderstaande architectuur, waarbij de contracten en bijlagen binnen Opdrachtgevers eigen Microsoft Tenant blijven.



- 2.9. Bij Exit ofwel het beëindigen van de Serviceovereenkomst heeft de Opdrachtgever tot en met de laatste contractdag de mogelijkheid zelf alle metadata als gestructureerde gegevens uit de Omgeving te downloaden en veilig te stellen via de Export functie (.csv). Binnen 10 werkdagen volgend op de einddatum worden alle metadata gegevens uit de omgeving van de server verwijderd. Alle daadwerkelijke contracten en bijlagen blijven ten alle tijden in uw eigen bezit binnen uw SharePoint omgeving van Microsoft.

ARTIKEL 3. SERVICEDESK

- 3.1. De Servicedesk wordt beheerd door de App ontwikkelaar, Cipher en is primair per mail bereikbaar voor TECHNISCHE vragen over het gebruik van de applicatie en verstoringmeldingen.
- 3.1. De FUNCTIONELE vragen die binnen 15 minuten te beantwoorden zijn over het gebruik van de App worden door NTTL opgepakt. NTTL is hiervoor telefonisch en per mail bereikbaar voor vragen over het functioneel gebruik van de applicatie, wijzigingsverzoeken en administratieve vragen.

Alléén Applicatiebeheerders van de Opdrachtgevers kunnen de Servicedesk benaderen, de Servicedesk wordt kosteloos beschikbaar gesteld. Vragen per mail aan de Servicedesk worden binnen een werkdag behandeld en teruggekoppeld. De Servicedesk is als volgt te bereiken:

Wanneer	Functionele vragen, NTTL	Technische vragen, Cipher
Binnen kantooruren (09.00 – 17.00 uur CET)	Email: contractmanagementapp@nttl.nl Telefonisch +31(0) 6 277 46 541	Alleen via portaal: Een aanvraag indienen – Cipher
Buiten kantooruren	Email: contractmanagementapp@nttl.nl	

- 3.2. De Servicedesk neemt wijzigingsverzoeken in behandeling. De App wordt doorontwikkeld om aan de wensen en behoeften van haar opdrachtgevers te voldoen. NTTL doet dat vanuit de feedback en wijzigingsverzoeken die zij vanuit de Gebruikers via de Applicatiebeheerders ontvangt, vanuit het eigen perspectief en/of vanuit het perspectief ingegeven door de eisen vanuit techniek en security. Een wijzigingsverzoek wordt door NTTL beoordeeld en gecategoriseerd aan de hand van de ontwikkelrichting die NTTL heeft, de algemene relevantie, haalbaarheid en beoordeling over de implementatietijd. De Opdrachtgever krijgt na het indienen van een wijzigingsverzoek binnen een **werkweek** een reactie, daar waar nodig zal er om extra toelichting gevraagd worden bij Opdrachtgever.

- 3.3. Een door Opdrachtgever ingediend wijzigingsverzoek zal door NTTL beoordeeld en ingedeeld worden in één van de vijf (5) categorieën:
1. **technische service binnen de hosting**
Zie beschrijving 3.1.
 2. **functionele service binnen de hosting < 15 minuten**
Zie beschrijving 3.2.
Korte functionele vragen die direct per telefoon op te lossen zijn
 2. **uitgebreide functionele service via strippenkaart**
Als de functionele gebruiksvragen over de App niet binnen 15 minuten te beantwoorden zijn, of er de wens is dat meerdere 'gebruikers' kunnen bellen, dan kunnen de werkzaamheden worden uitgevoerd binnen een als extra service aangekochte strippenkaart. Zie 10.1. Strippenkaart.
 3. **maatwerkvragen en implementatiebegeleiding**
Onder maatwerk verstaat NTTL werkzaamheden waarvoor een offerte wordt verstrekt aan Opdrachtgever en waarvan de werkzaamheden óf rechtstreeks door Cipher of door NTTL worden uitgevoerd afhankelijk van de vraag.
Zie 10.2. Maatwerk.
 4. **algemene ontwikkeling**
Grotere wijzigingsverzoeken, die als 'mogelijk relevante functionaliteit' worden beoordeeld, worden opgenomen in de functionele roadmap.
 5. **niet uitvoerbaar**
Het wijzigingsverzoek valt niet binnen de ontwikkelrichting of wordt binnen de huidige gebruikte technieken als niet haalbaar /uitvoerbaar gezien.
- 3.4. NTTL/Cipher zijn niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige, vertraagde verzending en/of ontvangst van een door Opdrachtgever gedane melding, al dan niet veroorzaakt door het (niet) volledig functioneren van telecomdiensten en apparatuur van derden en/of Opdrachtgever zelf en/of een verkeerd gebruik of incorrect doorgeven mailadres of telefoonnummer.

ARTIKEL 4. PRIORITEITSNIVEAUS EN VERSTORINGSAFHANDELING

- 4.1. Verstoringen worden door Opdrachtgever gemeld volgens de hiervoor in artikel 3 genoemde mogelijkheden.
- 4.2. Bij het melden van een technische Verstoring dienen via het in 3.1 genoemde portaal van Cipher plaats te vinden.
- 4.3. De Servicedeskmedewerker van Cipher zal de contactpersoon bij Opdrachtgever van de specifieke verstoring per mail binnen de Hersteltijd berichten over:
 - o het prioriteitsniveau van de Verstoring;
 - o de vervolgstappen; *en – indien deze reeds bekend zijn –*;
 - o de oorzaak en de oplossing van de Verstoring.
- 4.4. Opdrachtgever zal volledige medewerking verlenen (naar beste kunnen) bij het verhelpen van de Verstoring.
- 4.5. Verstoringen die vatbaar zijn voor verdere behandeling worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Niveau	Omschrijving	Toelichting
1	Hoog	Het geheel niet beschikbaar zijn van de Dienst.
2	Gemiddeld	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie van de dienst.
3	Laag	Verstoringen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever.



- 4.6. **Escalatie:** Cipher maakt gebruik van een escalatieprocedure die wordt ingezet wanneer een Verstoring niet binnen een bepaalde tijd (Hersteltijd) kan worden opgelost. Tijdens deze procedure zal Opdrachtgever alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische engineers) inzetten om de oplossing van de Verstoring te bespoedigen. Tijdens de escalatieprocedure worden daarnaast eventueel specifieke afspraken gemaakt over de oplossing van de Verstoring met Opdrachtgever.
- 4.7. **Klachten** van Opdrachtgever kunnen worden doorgegeven aan NTTL.

	Item	Best Effort ¹
1	Incident registratie na optreden incident. (via Servicedesk)	Best effort Streven is 95% binnen 1 werkdag
2	Registratie wijzigingsvoorstel na ontvangst (via Servicedesk)	Best effort Streven is 95% binnen 1 werkdag
3	Responsetijd geregistreerde incidenten. Terugkoppeling aan klant/opdrachtgever van o.a.: <ul style="list-style-type: none"> • uit te voeren acties • te verwachten doorlooptijd • gewenste acties derden • mogelijke kosten 	Best effort Streven is 95% binnen 1 werkdag
4	Responsetijd geregistreerde wijzigingsvoorstellen. Terugkoppeling aan klant van o.a.: <ul style="list-style-type: none"> • uit te voeren acties • te verwachten doorlooptijd • gewenste acties derden • mogelijke kosten 	Best effort Streven is 95% binnen 2 werkdagen
5	Mean Target Time To Repair-Incidenten	Best effort Streven is 90% binnen 8 kantooruren voor Hoge impact incidenten. Streven is 95% binnen 8 kantooruren voor Medium en Lage impact incidenten.
6	Mean Time To Repair-Wijzigingsvoorstellen	Best effort Streven 95% binnen 2 kantooruren
7	Incidentmelding naar klant	Incidenten te volgen via onze online Servicedesk
8	Incidentrapportage	Incidenten te volgen via onze online servicedesk
9	Service Window	Servicedesk bereikbaar gedurende kantoor tijden

¹ Best effort is inbegrepen in de standaard serviceovereenkomst.

ARTIKEL 5. UPTIME

- 5.1. Voor de uptime is NTTL/Cipher volledig afhankelijk van Microsoft; hebben zij een storing, dan heeft de App met een grote kans ook een storing. In principe is de app altijd online. Downtijd kan ontstaan door een bug, maar normaliter kan die binnen SLA altijd direct terugdraait worden door Cipher.
- 5.2. Onder Downtime wordt niet verstaan:
 - traagheid of andere performance issues van individuele onderdelen van de omgeving;
 - issues die gerelateerd zijn aan externe software of software van derden;
 - producten of onderdelen die in ontwikkeling zijn of aangemerkt zijn als test, alpha of bèta;
 - storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van NTTL liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf;
 - geplande Downtime volgens artikel 6.1 met betrekking tot gepland serveronderhoud.

ARTIKEL 6. NETWERK EN SERVER CONFIGURATIE EN ONDERHOUD

Gepland serveronderhoud

- 6.1. De Opdrachtgever stemt er door het aangaan van de Serviceovereenkomst mee in dat de NTTL alle handelingen uitvoert of laat uitvoeren, die door NTTL noodzakelijk worden geacht om de veiligheid en goede werking van de Dienst te garanderen voor de Opdrachtgever en derden, die gebruik maken van de Dienst. Hieronder valt onder andere het periodiek en/of incidenteel buiten gebruik stellen van Omgeving. Gepland serveronderhoud valt niet onder Downtime.

ARTIKEL 7. SOFTWARE UPDATES, BUGFIXES , RELEASES EN NIEUWE VERSIES

Software onderhoud

- 7.1. Cipher ontwikkelt in opdracht van NTTL software die voortdurend in ontwikkeling is voor het leveren van de Dienst. Alle omgevingen maken zoveel mogelijk gebruik van dezelfde versie van deze software. Nieuwe features, security fixes, maatwerk, performance updates en versies worden continue toegevoegd aan de Omgeving die de Opdrachtgever afneemt. Om continuïteit te garanderen in de kwaliteit van de service hanteert NTTL een ontwikkelproces dat deze zogenaamde “Continuous Integration” van software ondersteunt.
- 7.2. Software wordt ontwikkeld via het OTAP model. De verschillende O-, T-, A- en P-omgevingen zijn virtueel dan wel fysiek van elkaar gescheiden. Bij het ontwikkelen wordt Test-driven gewerkt, waarbij een nieuwe feature wordt getoetst op haar functionaliteit en tegelijkertijd de correctheid van bestaande features garandeert. Wijzigingen (patches) worden waar mogelijk getoetst door meer dan één (1) ontwikkelaar (4 eyes) en bijgehouden via een Software Revisioning System. Wijzigingen die geaccepteerd zijn worden geplaatst op een Test Omgeving waar alle features continue automatisch worden getoetst op correcte werking.
- 7.3. Kleine wijzigingen worden op door Cipher te bepalen momenten uitgerold naar de productieomgevingen. Voor de wijzigingen wordt een release log bijgehouden waarin deze wijzigingen beschreven zijn.
- 7.4. Bij Grotere wijzigingen waarbij er sprake is van een sterk functioneel veranderde werking, die voor het gebruik van de Omgeving van belang is, wordt de Applicatiebeheerder vooraf op de hoogte gesteld, met inachtneming van een termijn van tenminste vijf (5) werkdagen.

NTTL behoudt het recht om wijzigingen door te voeren die in redelijkheid geen enkel uitstel kunnen dulden of geen invloed hebben op het overeengekomen gebruik van de oplossing. De App zal in dit geval ook een ander versienummer krijgen.

- 7.5. Voor grotere wijzigingen (zie 7.4.) kan op aanvraag van Opdrachtgever een Acceptatieomgeving worden ingericht. Met de Opdrachtgever wordt een afspraak gemaakt hoe lang de omgeving beschikbaar blijft, met een maximum van vier (4) weken. Deze werkzaamheden vallen binnen de strippenkaart (zie 10.1.).
- 7.6. Bugfixes, updates, releases en nieuwe versies testen en installeren zullen de garanties uit artikel 5 niet aantasten.

ARTIKEL 8. BACK-UP

- 8.1. Als onderdeel van de service van NTTL worden er locally Redundant back-ups gemaakt van de programmacode, server logs, omgevingsinstellingen en databases.
Deze back-ups kunnen worden gebruikt voor:
 - digitaal forensisch onderzoek door NTTL;
 - incidenteel terugplaatsen van gegevens voor een specifieke Omgeving;
 - herstellen van de Dienst in het geval van catastrofale calamiteiten.
- 8.2. Back-ups worden zo samengesteld dat deze:
 - versleuteld zijn in rust zodat deze beveiligd zijn voor onbevoegde toegang, in public key cryptography (PGP) met asymmetrische keys van het type RSA 4096. Toegang tot deze sleutels zijn alleen toegankelijk voor bevoegde personen binnen Cipher.

Back-up recovery test

- 8.3. De back-up recovery test maakt geen onderdeel uit van de Serviceovereenkomst.

Terugplaatsingsverzoeken

- 8.4. Terugplaatstingsverzoeken zijn niet mogelijk met de App.

ARTIKEL 9. COMPENSATIE BESCHIKBAARHEID GARANTIE

Voor de Uptime is NTTL volledig afhankelijk van Microsoft en daar is dan ook geen rechtstreekse compensatievergoeding op van toepassing.

ARTIKEL 10. ONDERSTEUNING / EXTRA WERKZAAMHEDEN

NTTL is bereikbaar volgens artikel 3 voor de levering van de Dienst. Aanvullend hierop is NTTL bereid extra werkzaamheden te verrichten of extra ondersteuning te bieden. Dit kan in de vorm van een strippenkaart of maatwerk.

Strippenkaart

- 10.1. Een strippenkaart houdt in dat er een aantal uren worden ingekocht tegen een lager tarief dan het maatwerk tarief. De uren in een strippenkaart zijn één (1) jaar geldig vanaf de datum van afsluiting van de strippenkaart, tenzij anders overeengekomen. Een strippenkaart bevat minimaal vier (4) uur. Op de Serviceovereenkomst van de strippenkaart staat het aantal uur, de startdatum en de periode waarbinnen de uren worden opgenomen als dit afwijkt van de standaard.

Werkzaamheden die worden uitgevoerd binnen een strippenkaart zijn ondersteunende werkzaamheden die buiten de standaard helpdesk vallen. Voorbeelden van strippenkaart werkzaamheden zijn:

- het maken van een handleiding op maat;
- begeleiding bij de implementatie of inrichting;
- vragen die door OVERIGE GEBRUIKERS naast de Applicatiebeheerder van Opdrachtgever worden gesteld.

NTTL laat per e-mail weten wat de schatting is van het aantal te gebruiken uren.

Maatwerk

10.2. NTTL en Cipher voeren tevens maatwerk werkzaamheden uit. Voor maatwerk wordt een offerte opgesteld.

Maatwerk vindt niet eerder plaats dan dat een door de Opdrachtgever ondertekende offerte ontvangen is.

Voorbeelden van maatwerk zijn:

- het inregelen van API's;
- Power BI dashboards en extra functionaliteit. Deze werkzaamheden kunnen per dagdeel worden afgenomen;
- complexe development werkzaamheden;
- implementatiebegeleiding die NTTL uitvoert om de App binnen de Opdrachtgever te implementeren inclusief maatwerk trainingen.

Welke werkzaamheden onder maatwerk vallen, is ter beoordeling aan NTTL.

LET OP: Maatwerk dat door Cipher wordt uitgevoerd en dat enkel voor gebruik voor de betreffende Opdrachtgever wordt ingezet, wordt rechtstreeks en onder verantwoordelijkheid van Cipher ingezet.

ARTIKEL 11. FAIR USE POLICY

11.1. NTTL hanteert een 'fair use policy'. NTTL richt zich op de (semi)publieke markt en heeft als ontwikkelrichting om voor deze doelgroep een eerlijke dienst aan te bieden tegen een even zo eerlijke vergoeding.

ARTIKEL 12. WIJZIGINGEN SLA

12.1. NTTL heeft het recht deze SLA op ieder moment aan te passen.

12.2. NTTL zal de wijzigingen of aanvullingen ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk dan wel via de Dienst aankondigen zodat Opdrachtgever daar kennis van kan nemen.

12.3. Indien Opdrachtgever een wijziging of aanvulling in de SLA niet wenst te accepteren, kan zij tot de datum van inwerkingtreding van de betreffende wijzigingen of aanvullingen opzeggen. Gebruik van de Dienst na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde SLA.