

Service Level agreement FastDevelopment - ToolsForEver

1.

Doel van dit service Level agreement is de afspraken over onderhoud en beheer van de web applicatie ToolsForEver, hierna te noemen applicatie, en de daarbij behorende vastlegging van gegevens formeel vast te leggen tussen twee partijen:

- ToolsForEver, vertegenwoordigd door de heer Norton, hierna te noemen de opdrachtgever
- FastDevelopment, vertegenwoordigd door de heer T. Halverts, hierna te noemen opdrachtnemer

2.0

Oprachtgever beoogt door de relatie met opdrachtnemer het volgende te realiseren:

- continuïteit van de bedrijfsprocessen;
- borging van kennis van applicatie;
- een stabiele beheersituatie waarin toekomstige veranderingen en uitbreidingen ingepast kunnen worden;
- een applicatie die mee gaat met de laatste stand van de ontwikkelingen door updates en upgrades te verstrekken;
- een blijvend beschikbare applicatie binnen het ICT landschap.

3.0

De applicatie is door de opdrachtgever geaccepteerd.

4.0

Na ondertekening van deze overeenkomst zal het ontwikkelteam 60 dagen beschikbaar zijn voor ondersteuning aan de helpdesk en systeembeheer van de opdrachtgever.

5.0

De opdrachtnemer zal een procedureboek opstellen voor het onderhoud en beheer van de applicatie en de daarbij behorende gegevens. In dit procedureboek zullen de volgende onderdelen van onderhoud en beheer worden beschreven:

- Beschrijving van de installatie en het opstarten applicatie
- Beschrijving van de installatie en het opstarten database
- Beschrijving van de backup procedure van de applicatie
- Beschrijving van de restore procedure van de applicatie
- Beschrijving vervanging door nieuwere versie applicatie
- Beschrijving van de backup procedure van de database
- Beschrijving van de restore procedure van de database

5.1

In de procedurebeschrijving wordt opgenomen welke stappen moeten worden gedaan om tot een goed resultaat te komen, wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de procedure en met welke regelmaat de procedure uitgevoerd moet worden.

5.2

Het procedureboek wordt vijf werkdagen na ondertekening van deze overeenkomst door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverd.

6.0

Applicatie-onderhoud omvat correctief en wijzigingsonderhoud. Het gaat daarbij om service level 3. Service level 1 wordt geleverd door de helpdesk van de opdrachtgever en servicelevel 2 wordt geleverd door systeembeheer van de opdrachtgever.

6.1

Bij correctief onderhoud gaat het om een fout of onregelmatigheid die geconstateerd wordt door de helpdesk of systeembeheer van de opdrachtgever in de applicatie zoals deze in de productieomgeving draait. Probleembeheer omvat de registratie en afhandeling van problemen.

6.2

De maximale reactietijd is afhankelijk van de ernst van het support verzoek. Er worden vier niveaus onderscheiden:

Urgent

Het incident zorgt voor een serieuze negatieve uitstraling; bij voorbeeld.

- Een foutmelding in het websiteonderdeel of in de applicatie of de applicatie werkt in het geheel niet
- reactietijd is binnen een uur
- hersteltijd is binnen een halve werkdag.

Hoog

Het incident zorgt voor een matige negatieve uitstraling

- Een foutmelding in de applicatie of de applicatie werkt niet door het incident kan de gebruikers kunnen sommige taken niet uitvoeren maar het merendeel wel
- door het incident kan een klein gedeelte van de betrokken gebruikers niet werken
- reactietijd is binnen een halve werkdag
- hersteltijd is binnen 1 dag.

Gemiddeld

Het incident zorgt voor enige negatieve uitstraling

- Er verschijnt een foutmelding. Gebruikers kunnen wel gebruik maken van de pagina of websiteonderdeel
- reactietijd is binnen een werkdag
- hersteltijd is binnen 4 dagen.

Laag

Het incident zorgt voor een minimale negatieve uitstraling

- De pagina of -onderdeel wordt niet zoals bedoeld weergegeven, maar alle pagina's zijn bereikbaar en/of applicaties werken normaal
- reactietijd is binnen een werkdag
- hersteltijd is binnen 14 dagen

6.3

De prioriteit wordt bepaald op basis van impact en urgentie. De opdrachtgever stelt de prioriteit vast. De opdrachtnemer kan hierin ongevraagd advies geven. De impact geeft aan hoeveel gebruikers getroffen worden door het incident, hoeveel hinder ze ondervinden, of het een primair proces of een ondersteunend proces betreft en in welke mate het proces wordt geraakt.

7.0

Bij wijzigingsonderhoud gaat het om wijziging in de broncode van de applicatie zoals deze in de productieomgeving draait en die door de opdrachtgever per email de wijziging aangevraagd wordt. Opdrachtnemer zal binnen vijf werkdagen een advies uitbrengen en een voorcalculatie geven over de te realiseren wijzigingsverzoeken.

7.1

Het daadwerkelijk realiseren van de wijzigingsverzoeken vindt in onderling overleg plaats. Oplevering van wijzigingen vinden plaats op een nader overeengekomen tijdstip.

7.2

Na de oplevering van een gewijzigde versie van de applicatie zal het ontwikkelteam 30 dagen beschikbaar zijn voor ondersteuning aan systeembeheer van de opdrachtgever.

8.0

Ten behoeve van archiveringsdoeleinden wordt eenmaal per jaar door opdrachtnemer een snapshot van de website(s) op cd-rom vastgelegd en kosteloos beschikbaar gesteld aan opdrachtgever.

9.0

Een kopie van de broncode van de applicatie met laatste aanpassingen is beschikbaar voor de opdrachtgever. Nadere invulling in overleg met de opdrachtnemer.

10.0

Het verschuldigde bedrag voor het onderhoudscontract bedraagt € per jaar, exclusief BTW. Het uurtarief voor werkzaamheden bedraagt € Dit is exclusief BTW en inclusief reiskosten.

11.0

De opdrachtnemer zal nimmer accounts (gebruikersnamen en wachtwoorden) voor het verkrijgen van toegang tot opdrachtgever systemen of applicaties delen met derden. De opdrachtnemer zal nimmer gegevens of informatie vastgelegd op de informatiesystemen van opdrachtgever delen met derden.

12.0

Deze overeenkomst heeft een duur van twee jaar en wordt daarna voor een jaar stilzwijgend verlengd.

12.1

Opzegging van deze overeenkomst door een van de partijen vindt tenminste twee maanden voor het verstrijken van een termijn voor verlenging schriftelijk plaats.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Eindhoven op datum ..-...-.....

Opdrachtgever
De heer Norton

Opdrachtnemer
De heer T. Halvers