

# Service Level Agreement

## Server- en Storageapparatuur

<naam leverancier>

Onderdeel van contractdossier TiU/LIS03325

Status: Concept  
Datum: XX/XX/2026  
Versie: 0.1

## Inhoud

1.	Inleiding .....	3
1.1.	Doel van deze SLA .....	3
1.2.	Looptijd .....	3
2.	Scope van de dienstverlening.....	3
2.1.	Beschrijving van de dienstverlening .....	3
2.2.	Definities .....	3
3.	Beschikbaarheid en reactietijden accountteam.....	5
4.	Levertijden en logistieke betrouwbaarheid .....	5
5.	Support- en incidentverzoeken .....	5
5.1.	Support typering .....	5
5.2.	Support respons-, reactie-, en oplostijden .....	6
6.	Garantie, reparatie en onderhoud .....	6
6.1.	Afhandeling DOA- melding.....	6
7.	Leveranciersprestatie .....	6
7.1.	Rapportages .....	6
7.2.	Communicatie/escalatie .....	7
7.3.	Klachtafhandeling .....	7
8.	Overige afspraken .....	8
8.1.	Communicatie en overleg .....	8
8.2.	Wijzigingen in de SLA .....	8
9.	Ondertekening.....	9

# 1. Inleiding

## 1.1. Doel van deze SLA

Deze SLA beschrijft het overeengekomen niveau van dienstverlening dat van toepassing is op de door Opdrachtnemer te leveren diensten in het kader van de levering van Server- en Storageapparatuur ten behoeve van Tilburg University (hierna: "Opdrachtgever").

Deze SLA heeft betrekking op de producten en diensten zoals contractueel vastgelegd in contract TiU/LIS03325. Het overeengekomen niveau van dienstverlening en alle aspecten die daar onderdeel van zijn, kunnen uitsluitend na wederzijdse schriftelijke toestemming worden gewijzigd.

Ter ondersteuning van de uitvoering van deze SLA wordt in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Document Afspraken en Procedures (DAP) vastgesteld. De afspraken in de SLA prevaleren boven de afspraken die zijn vastgelegd in een DAP.

## 1.2. Looptijd

De looptijd van dit SLA is gelijk aan de looptijd van de overeenkomst, inclusief de overeengekomen contractverlengingen en Nadere Overeenkomsten.

# 2. Scope van de dienstverlening

## 2.1. Beschrijving van de dienstverlening

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een overeenkomst afgesloten voor de levering van Server- en Storageapparatuur. De diensten in deze SLA sluiten daarop aan. In scope van de dienstverlening zijn services m.b.t. het genoemde in de scope (beschrijvend document) en het Programma van Eisen.

## 2.2. Definities

Begrip / definitie	Omschrijving
<b>Calamiteit</b>	Van een Calamiteit is sprake als door invloeden van buitenaf (bijvoorbeeld brand, aardbeving, overstroming etc.) de continuïteit van de Dienstverlening van Opdrachtgever aan haar klanten in gevaar komt of daadwerkelijk verstoord of onderbroken is.
<b>DAP</b>	Dossier Afspraken en Procedures. Hierin wordt beschreven hoe de in de SLA beschreven diensten worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.
<b>Escalatie</b>	<b>Functionele escalatie</b> het overdragen van een incident, probleem of wijziging naar een technisch team met meer expertise om bij de escalatie te assisteren. <b>Hiërarchische escalatie</b> het informeren of betrekken van een hoger managementniveau om te assisteren bij een escalatie.
<b>Fout</b>	Mankement in de hardware als gevolg waarvan het systeem niet geschikt is voor het overeengekomen gebruik.
<b>Impact</b>	Mate waarin een Incident invloed heeft op de Services.
<b>Incident</b>	Het niet of niet volledig voldoen van het systeem aan de overeengekomen specificaties.

<b>KPI</b>	Kritieke Prestatie Indicatoren aan de hand waarvan Opdrachtgever vaststelt of de overeengekomen doelstellingen en serviceniveaus tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, zijn behaald.
<b>Oplostijd</b>	De tijd (inclusief Reactietijd) waarbinnen een melding door Opdrachtnemer is afgehandeld, al dan niet tijdelijk d.m.v. een Workaround.
<b>Prioriteit</b>	Geeft de ernst van het incident aan. De volgende Prioriteiten worden onderkend: 1 (Kritiek), 2 (Hoog), 3 (Midden) en 4 (Laag)
<b>Reactietijd</b>	De tijd tussen het indienen van een melding door Opdrachtgever en de aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer verband houdende met de afhandeling daarvan.
<b>Responstijd</b>	Tijd vanaf de melding tot de eerste respons daarop, op basis waarvan duidelijk is dat de melding is ontvangen en in behandeling genomen.
<b>SLR</b>	Service Level Rapportage.
<b>Service Levels</b>	Parameters uit deze SLA die het gewenste niveau van de kwaliteit van de Dienstverlening definiëren.
<b>Service Window</b>	Het tijdvak waarbinnen een bepaalde Dienstverlening wordt aangeboden.
<b>Support verzoek</b>	Een verzoek van een gebruiker aan leverancier. Kan worden geclassificeerd als Incident (storing of fout), vraag of wijzigingsverzoek.
<b>Verwerkers overeenkomst</b>	de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (Verwerker), waarin wordt vastgelegd hoe de Verwerker met persoonsgegevens moet omgaan.
<b>Workaround</b>	Tijdelijke, niet structurele oplossing van een Incident, waardoor Opdrachtgever zonder significant tijdsverlies weer gebruik kan maken van het systeem
<b>Werkdagen</b>	Kalenderdagen, behoudens weekenden, officiële feestdagen en collectieve sluitingsdagen van de Opdrachtgever.

### 3. Beschikbaarheid en reactietijden accountteam

Het accountteam van Opdrachtnemer is beschikbaar voor vragen en verzoeken vanuit TiU. Dit kan gaan over operationele zaken zoals offertes, bestellingen maar ook voor technische ondersteuning m.b.t. de hardware of communicatie richting fabrikanten.

Het accountteam is minimaal bereikbaar tijdens kantooruren tussen 8:30 en 17:00 uur per email of telefonisch.

Type melding	Responstijd	Reactietijd	Oplostijd	KPI
Vraag	30 min	3 werkdagen	5 werkdagen	98%
Wens of verzoek	30 min	3 werkdagen	5 werkdagen	98%
Spoedvraag of verzoek	30 min	4 uur	1 werkdag	98%

### 4. Levertijden en logistieke betrouwbaarheid

Opdrachtgever dient altijd eerst een offerteaanvraag in bij Opdrachtnemer. Dit kunnen ook functionele uitvragen zijn welke op verzoek van Opdrachtgever worden uitgezet bij verschillende fabrikanten. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen dan gezamenlijk welke fabrikanten een offerte mogen uitbrengen.

Op verzoek levert Opdrachtnemer ook een technische onderbouwing bij de offerte.

Bij een functioneel technische uitvraag levert Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte aan bij Opdrachtgever.

Bestellingen voortkomend uit een offerte, dienen op de afgesproken datum in het leveringsvoorstel te worden geleverd op de daarvoor afgesproken plaats. Hiervoor geldt de digitale bevestiging van Opdrachtnemer als startpunt en de digitale goederenontvangst van Opdrachtgever als eindpunt.

KPI	Norm / Service Level	KPI
Offerteaanvraag	Binnen 5 werkdagen	98%
Leveringsbetrouwbaarheid	Bestelling is geleverd op de in de offerte opgegeven datum	95%

### 5. Support- en incidentverzoeken

#### 5.1. Support typering

Opdrachtnemer onderscheidt verschillende typen support namelijk incidenten, vragen en wensen of verzoeken.

Voor incidenten hanteert TiU een prioriteitentabel:

- Prio 1: Uitval van (een groot gedeelte van) de apparatuur (functionaliteit niet meer beschikbaar), of een aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen, waaronder ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens.
- Prio 2: Gedeeltelijk onderbroken of verminderde prestatie van de Dienst.
- Prio 3: Geen of zeer beperkte gevolgen voor prestatie van de Dienst.

<Na gunning wordt met de leverancier bekeken hoe dit hoofdstuk verdere invulling kan krijgen>

## 5.2. Support respons-, reactie-, en oplostijden

Opdrachtnemer is binnen kantoortijden van Opdrachtgever bereikbaar voor Support (08.30-17.00 uur) meldingen van Opdrachtgever via email [...] en telefonisch [...]. Buiten kantoortijden is een noodnummer [...] bereikbaar ingeval van een Prio 1 incident.

Type melding en prio	Responstijd	Reactietijd	Oplostijd	KPI
Prio 1 – Kritiek incident of storing, volledige uitval.	30 min	1 uur	4 uur	100%
Prio 2 – Incident of storing met grote impact.	30 min	4 uur	1 werkdag	98%
Prio 3 – Incident of storing met beperkte impact.	30 min	2 werkdagen	3 werkdagen	98%
Vraag	30 min	3 werkdagen	5 werkdagen	98%
Wens of verzoek	30 min	3 werkdagen	5 werkdagen	98%

Opdrachtgever geeft bij het aanmaken van de melding de prio aan. Deze kan in overleg aangepast worden. In het geval van storingen en incidenten zorgt Opdrachtnemer voor bij de prioriteit passende wijze en frequentie van communicatie naar Opdrachtgever, waarbij in elk geval de aard van het issue, een verwachting t.a.v. de oplostijd, voortgang en overige relevante zaken worden gemeld.

<Na gunning wordt met de leverancier bekeken hoe dit hoofdstuk verdere invulling kan krijgen>

## 6. Garantie, reparatie en onderhoud

Opdrachtgever neemt haar onderhoudscontracten direct af bij fabrikanten, zoals opgenomen in eis 4.9 t/m 4.12.

<Na gunning wordt met de leverancier bekeken hoe dit hoofdstuk verdere invulling kan krijgen>

### 6.1. Afhandeling DOA- melding

Wanneer Opdrachtgever een Dead-on-Arrival (DOA) constateert, meldt hij deze binnen 30 dagen na levering aan bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt binnen 3 werkdagen de levering van een identiek vervangend component en/of product.

## 7. Leveranciersprestatie

### 7.1. Rapportages

Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal aan Opdrachtgever over deze SLA. Iedere tiende werkdag na het aflopen van het kwartaal overlegt Opdrachtnemer de rapportage.

Het format van de rapportage is telkens gelijk.

De rapportage omvat in ieder geval de volgende managementinformatie:

- Ordernummer
- Orderdatum

- Aantal geleverde stuks
- Artikelomschrijving
- Serienummer
- Inkoopprijs
- Opslagpercentage
- Verkoopprijs
- Levertijd
- Garantie-, reparatie- en onderhoudsverzoeken
- Reactietijden
- Doorlooptijden

De opdrachtgever kan de opdrachtnemer verzoeken de elementen van deze rapportage uitbreiden.

## 7.2. Communicatie/escalatie

Opdrachtnemer heeft een communicatie- en escalatieprotocol. Het volgende escalatieschema wordt gehanteerd.

Rol Tilburg University	Rol [leverancier]
Directie [...]	Directie [...]
Manager [...]	Manager Operation Services [...]
Service Manager [...]	Service Manager [...]
Incident Manager/Informatie Manager [...]	Incident Manager [...]
Functioneel Beheerder [...]	ServiceDesk [...]

Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen minimaal eenmaal per jaar op Strategisch en/of Tactisch niveau over de uitvoering van het contract. In het DAP kunnen hierover nadere operationele afspraken worden vastgelegd.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleggen zo vaak als dat nodig wordt geacht op operationeel niveau.

## 7.3. Klachtafhandeling

Klachten kunnen vanuit Opdrachtgever bij Opdrachtnemer worden ingediend. Bij Opdrachtgever zijn [...] gemachtigd om Klachten in te dienen.

Opdrachtgever verwacht na indiening van een klacht binnen 1 werkdag een reactie van Opdrachtnemer inclusief verwachte oplostijd. De oplossing van de klacht volgt binnen 10 werkdagen, tenzij anders overeengekomen.

KPI	Norm / Service Level	KPI
Reactietijd bij klachten	Binnen 1 werkdag	98%
Oplostijd bij klachten	Binnen 10 werkdagen	98%

## 8. Overige afspraken

<In dit hoofdstuk kunnen additionele zaken worden opgenomen, dit wordt na gunning afgestemd met de leverancier.>

### 8.1. Communicatie en overleg

Op basis van onderstaande frequentie vinden volgende overleggen plaats:

- a) Een keer per maand vindt een operationeel overleg plaats tussen de Product Owner van de Opdrachtgever en de Servicemanager van de Opdrachtnemer. Bespreken van analyse van en verbeteringen in het incident- en wijzigingsproces, beveiligingsincidenten, incidenten die niet binnen SLA zijn opgelost, geplande projecten of wijzigingen.
- b) Er wordt vier keer per jaar een tactisch overleg gehouden om de kwaliteit van de geleverde services, mogelijke serviceverbeteringen, ontwikkelingen op het gebied van beveiliging (incl. certificeringen), geïdentificeerde risico's en risicomanagement te bespreken. Tijdshorizon ca. 6 maanden.
- c) Ieder jaar wordt een strategisch overleg gehouden om de langetermijn roadmap (1-2 jaar vooruit), de beveiligingsroadmap, strategische ontwikkelingen, status en verlenging van de Overeenkomst te bespreken. Dit overleg kan ook gecombineerd worden met het tactisch overleg.

De frequentie van deze bijeenkomsten kan in onderling overleg tussen Partijen worden aangepast.

### 8.2. Wijzigingen in de SLA

De Service Level Agreement kan op verzoek van Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overeenstemming gewijzigd worden. Een verzoek tot wijziging wordt schriftelijk gedaan en meegenomen in het tactisch overleg. Opdrachtnemer is penhouder van het document en zal de wijziging doorvoeren na tweezijdige instemming.

## 9. Ondertekening

### Opdrachtgever

Naam: .....

Functie: .....

Plaats:.....

Datum: .....

Handtekening:

.....

### Opdrachtnemer

Naam: .....

Functie: .....

Plaats:.....

Datum: .....

Handtekening:

.....

CONCEPT