# SERVICE LEVEL AGREEMENT

**1 september 2026**

# INHOUDSOPGAVE

**INLEIDING** ..... **3**

**1 UITWERKING** ..... **4**

1.1 Prestaties (up-time) ..... 4

1.2 Prioriteit, responsetijd en oplostijd van incidenten ..... 6

1.3 Logging en monitoring ..... 7

1.4 Back-up & Recovery ..... 7

1.5 Calamiteiten ..... 7

1.6 Escalatie ..... 8

1.7 ITIL-processen ..... 8

1.8 Service Level Rapportage ..... 9

**2 AFWIJKINGEN VAN HET BELEID** ..... **9**

**3 BIJLAGE 1: CHECKLIST IB IN SLA** ..... **9**

3.1 Prestaties ..... 9

3.2 Prioriteit, responsetijd en oplostijd van incidenten ..... 9

3.3 Logging en monitoring ..... 10

3.4 Back-up en recovery ..... 10

3.5 Calamiteiten ..... 10

3.6 Escalatie ..... 10

3.7 ITIL-processen ..... 11

3.8 Service Level Rapportage ..... 11

## INLEIDING

Dit document ~~biedt input~~is de basis voor de Service Level Agreements (SLA's) die de HAN afspreekt met leveranciers. Per onderwerp is aangegeven wat er in de SLA moet worden toegevoegd. Deze onderdelen zijn verplicht voor elke SLA. In bijlage 1 is een checklist te vinden op basis van de informatie in dit document.

# 1 UITWERKING

## 1.1 Prestaties (up-time)

De prioriteit wordt bepaald op basis van de impact en urgentie die aan het Incident wordt toegekend; dit gebeurt aan de hand van onderstaande tabellen, gebaseerd op het incident management beleid van de HAN. De [Incident Manager] van Opdrachtgever kan de Prioriteit wijzigen. Onjuiste prioriteitstelling kan altijd worden aangepast, in opdracht van de [Incident Manager] van Opdrachtgever. De nieuwe oplostijd gaat in vanaf het eerste moment van aanmelden van een hogere prioriteit.

| Impact | Beschrijving |
|---|---|
| **1 - hoog** | De applicatie is in het geheel niet beschikbaar of voor een belangrijk deel niet beschikbaar en treft een grote groep gebruikers |
| **2 - ~~laag~~ midden** | De applicatie is deels niet beschikbaar met grote hinder voor de gebruikers |
| **3 - laag** | De applicatie is deels niet beschikbaar met hinder voor de gebruikers |

| Urgentie | Beschrijving |
|---|---|
| **1 - hoog** | De dienst dient direct hersteld te worden, werkzaamheden kunnen niet uitgesteld worden of:<br>Er is geen tijdelijke oplossing beschikbaar (workaround, uitwijksituatie) of andere oplossing om verder te kunnen werken |
| **2 - laag** | Herstel van een storing kan enig uitstel dulden of:<br>Er is een tijdelijke oplossing beschikbaar (workaround, uitwijksituatie) of andere oplossing waardoor werkzaamheden gecontinueerd kunnen worden |

Op basis van urgentie (in de rijen) en impact (in de kolommen) wordt de Prioriteit van een melding als volgt bepaald. Waarbij Klasse A (Productie omgeving) altijd boven Klasse B (Ontwikkel, Test en Acceptatie omgeving) gaat in geval van gelijktijdige Incidenten.

| Prioriteit = U x I | Impact-1 | Impact-2 | Impact-3 |
|---|---|---|---|
| **Urgentie:** | | | |
| **Klasse A – hoog** | **1** | **1** | **2** |
| **Klasse B – laag** | **1** | **2** | **3** |

*NB: informatievragen en service verzoeken krijgen prioriteit 4 toegewezen.*

In de SLA wordt een soortgelijk overzicht ingevuld:

| | Service Levels | |
|---|---|---|
| **KPI:** | **Ontwikkel, Test of Acceptatie omgeving** | **Productie omgeving** |
| **Klasse** | **B** | **A** |
| Bij een calamiteit van het type 'verlies van de hostingfaciliteit/infrastructuur' | | |
| Recovery Time Objective (RTO)~~-~~ | ~~Maximaal 24 uur~~ | Maximaal ~~4~~ 2 uur |
| Recovery Point Objective (RPO) | ~~24 uur~~ | ~~4 uur~~Maximaal ~~-~~15 minuten |
| Bij een calamiteit van het type 'inconsistentie, verlies of beschadiging van gegevens' | | |
| Recovery Time Objective (RTO) | | Maximaal 4 tot 24 uur |
| Recovery Point Objective (RPO) | | Maximaal 1 uur |
| Beschikbaarheidsgraad van het systeem per maand | 99,0% (8:00-18:00 CET, werkdagen) | 99,~~89~~% (24/7/365)~~-~~ |
| Performance: schermwisselingen (gemiddeld)<br>~~Maximaal 2 seconden~~<br>~~Maximaal 2 seconden~~ | | |
| Paginaweergave (leermateriaal) | | 95% binnen 1 seconde (2 seconden bij piek) |
| Zoeken op kenmerken | | 95% binnen 1,5 seconde (3 seconden bij piek) |
| Zoeken in inhoud (incl. synoniemen en filters) | | 95% binnen 3 seconden (5 seconden bij piek) |
| Upload, serverzijdige verwerking | | 95% binnen 1,5 seconde (3 seconden bij piek) |
| Preview van gangbare documentformaten (tot 15 MB) | | 95% binnen 2 seconden (4 seconden bij piek) |

Responsetijden van het systeem worden bij oplevering van een nieuwe release gemeten door opdrachtnemer. Indien afwijkingen van meer dan ~~[in te vullen door opdrachtgever]~~25% ten opzichte van de voorgaande release worden geconstateerd, worden zo spoedig mogelijk aanpassingen in de programmatuur gedaan om dit snelheidsverlies teniet te doen. Als aanpassingen in de programmatuur niet mogelijk zijn, dan is er sprake van uitbreiding van de resources op de klantomgeving om de dienst op niveau te kunnen blijven leveren. Dit gebeurt in overleg met opdrachtgever. Dergelijke uitbreidingen worden binnen [te bepalen door opdrachtgever] gerealiseerd.

De HAN registreert o.a. meldingen over trage, niet werkende applicaties, wanneer er binnen een periode van 14 dagen meer dan 10 klachten komen van individuele gebruikers over een trage reactie van het systeem of dat het niet reageert, dan gaan de HAN en inschrijver dit gezamenlijk onderzoeken. De testmethode wordt gezamenlijk overeengekomen, de HAN is verantwoordelijk voor een kwalitatief goede registratie van dergelijke meldingen. Inschrijver dient hieraan mee te werken en geen aanvullende kosten voor in rekening te brengen.

## 1.2 Prioriteit, responsetijd en oplostijd van incidenten

Voor de gehele oplossing gelden vier prioriteitsniveaus met een eigen reactie- en streeftijd voor oplossing, die in minimaal 80% van de gevallen per maand worden gehaald (SLO):~~In de SLA worden de response- en oplostijden genoemd per prioriteit van een incident.:~~

| | KPI en Service Level | |
|---|---|---|
| **Prioriteit:** | **Maximale Responsetijd** | **~~Maximale Oplostijd~~Streeftijd oplossing** |
| **1 - kritiek** | ~~100% binnen 15~~Binnen 60 minuten | ~~90% binnen 4 uur~~ ~~100% binnen 8 uur~~ 24 uur |
| **2 - hoog** | ~~100% binnen 60 minuten~~Binnen 4 uur | ~~90% binnen 1 werkdag~~ ~~100% binnen 12 uur~~ 3 werkdagen |
| **3 - midden** | ~~100% binnen 4 uur~~Binnen 1 werkdag~~-~~ | ~~90% binnen 3 werkdagen~~ ~~100% binnen 4 werkdagen~~ 5 werkdagen |
| **4 - laag** | ~~100% b~~Binnen ~~1~~ 2 werkdag~~en~~ | ~~100 % binnen 5 werkdagen~~ 7 werkdagen |

Bij prioriteit 1 storingen voorziet de opdrachtnemer, na het initiële contact binnen ~~15~~ 60 minuten, opdrachtgever elke ~~twee~~ vier uur van een statusupdate inclusief toelichting.

Bij prioriteit 1 en 2 storingen wordt na het oplossen van het incident binnen 5 werkdagen een major incident rapport (MIR) opgesteld waarbij de oorzaak, gevolg, structurele oplossing en mogelijk aanbevelingen worden benoemd. Dit rapport wordt proactief naar de contactpersoon van opdrachtgever gestuurd.

## 1.3 Logging en monitoring

Opdrachtnemer voert proactief en 24/7 de monitoring op de operationele systemen uit voor de diensten zoals beschreven in de SLA. Opdrachtnemer rapporteert vooraf vastgestelde afwijkingen aan ~~opdrachtnemer~~opdrachtgever. Voorbeelden hiervan zijn:

- Grootschalige verwijdering van data
- Driemaal onjuiste inlogpoging

De opdrachtnemer verstrekt op verzoek van opdrachtgever logbestanden aan opdrachtgever bij incidenten.

## 1.4 Back-up & Recovery

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van back-ups van data op de door opdrachtnemer beheerde omgeving. De RPO en RTO zijn gedefinieerd in de SLA (hier bij 1.1). De frequentie en het type van de back-ups zijn afgestemd op de RPO en RTO.

Opdrachtnemer garandeert dat de ontwikkel-, acceptatie- en productieomgeving(en) naar een consistente toestand kan worden teruggebracht in geval van uitval van die omgeving(en). Een consistente toestand houdt in dat de omgeving(en) weer operationeel zijn en dat de data gerestored is.

Veiligstelling van de data vindt plaats door middel van een dagelijkse back-up & restore procedure. Opdrachtnemer garandeert dat gegevens (files en database) minstens ~~15~~ 30 dagen worden bewaard.

## 1.5 Calamiteiten

Van een calamiteit is sprake als door invloeden van buitenaf (bijvoorbeeld brand, aardbeving, overstroming etc.) de continuïteit van de dienstverlening in gevaar komt.

De opdrachtnemer levert aan de opdrachtgever een calamiteitenplan voorafgaand aan het operationeel in beheernemen van het contract. In het calamiteitenplan staan scenario's voor beveiligingsincidenten, waaronder datalekken. Na toetsing en akkoord van opdrachtgever, zal het calamiteitenplan na iedere wijziging, maar minimaal jaarlijks, door opdrachtgever gereviewd worden.

Wanneer de continuïteit van de dienstverlening in gevaar is of komt, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever onmiddellijk telefonisch en per e-mail op de hoogte te stellen.

## 1.6 Escalatie

Er is sprake van een escalatie bij het overschrijden van de afgesproken service levels en bij een Incident met Prioriteit 1 of 2. Bij Prioriteit 3 of 4 kan ook geëscaleerd worden indien opdrachtgever dat nodig vindt. Escalatie management vraagt een actieve management betrokkenheid, wanneer processen geen acceptabele oplossing bieden aan de klant of business in de afgesproken tijdsperiode.
Het escalatieproces en de werkafspraken worden opgenomen in een DAP.

## 1.7 ITIL-processen

Afspraken over incident management, problem management, change management en releasemanagement worden vastgelegd in een DAP.

Standaard changes en niet-standaard changes worden gedefinieerd. Dit ziet er bijvoorbeeld als volgt uit.

*Standaard changes*
Opdrachtgever onderscheidt de volgende Standaard Changes. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen nieuwe Standaard Changes worden toegevoegd. De Service levels die hieronder zijn beschreven zijn doorlooptijden (van aanvraag tot oplevering).

Standaard Changes op productieomgevingen mogen uitsluitend uitgevoerd worden na akkoord [*product owner of systeemeigenaar*]. Het Service Level treedt in dat geval pas in werking na wederom akkoord van [*product owner of systeemeigenaar*].

| KPI Standaard Changes | Service Level |
|---|---|
| | |

*Niet-standaard Changes*
Niet-standaard Changes zijn bijvoorbeeld Spoed changes, Security changes en Project changes.

Niet-Standaard Changes op productieomgevingen mogen uitsluitend uitgevoerd worden na akkoord van [*product owner of systeemeigenaar*]. Het Service Level treedt in dat geval pas in werking na wederom akkoord van [*product owner of systeemeigenaar*].

| KPI Niet-Standaard Changes | Service Level |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Uitvoeren van Niet-standaard Changes | 100% binnen gemaakte afspraak (tijd, geld, inspanning, resultaat etc.) |

### 1.8 Service Level Rapportage

De opdrachtnemer verstrekt ~~maandelijks~~ minimaal elk kwartaal in digitale vorm een Service Level Rapportage. In deze rapportage staat onder andere:

- Gerealiseerde percentages (service levels) per KPI
- Alle afwijkingen van de service levels inclusief reden
- Beveiligings- en continuïteits-maatregelen en incidenten.

## 2 AFWIJKINGEN VAN HET BELEID

Mocht er niet voldaan kunnen worden aan één van bovenstaande punten en mocht er geen andere optie voor een leverancier zijn, dan moet er na analyse van het risico een risicoacceptatie voor deze afwijking opgesteld en ondertekend worden op het juiste niveau.

## 3 BIJLAGE 1: CHECKLIST IB IN SLA

### 3.1 Prestaties

- De criteria voor het bepalen van impact en urgentie zijn aanwezig.
- Op basis van de criteria voor impact en urgentie worden prioriteiten opgesteld .
- De opdrachtgever heeft het recht om onjuiste prioriteitstelling aan te passen.
- De RTO en RPO zijn bepaald voor alle OTAP-omgevingen.
- De beschikbaarheidsgraad van het systeem per maand is aangegeven.
- De performance (schermwisselingen) is aangegeven.
- Responsetijden van het systeem worden bij een nieuwe release gemeten door de opdrachtnemer.
- Bij grote afwijkingen in responsetijd ten opzichte van een voorgaande release worden aanpassingen in de programmatuur gedaan.
- Als aanpassingen in de programmatuur niet mogelijk zijn, dan worden resources op de klantomgeving uitgebreid.
- Uitbreiding van resources gebeurt in overleg met opdrachtgever.

### 3.2 Prioriteit, responsetijd en oplostijd van incidenten

- Per prioriteit worden de response- en oplostijden van een incident genoemd.
- Bij een prioriteit 1 storing krijgt de opdrachtgever elke twee uur een statusupdate inclusief toelichting.

- Bij prioriteit 1 en 2 storingen wordt na het oplossen van het incident binnen 5 werkdagen een major incident rapport opgesteld waarbij de oorzaak, gevolg, structurele oplossing en mogelijk aanbevelingen worden benoemd.

## 3.3 Logging en monitoring

- Opdrachtnemer voert proactief en 24/7 monitoring op de operationele systemen uit voor de diensten zoals beschreven in de SLA.
- Opdrachtnemer rapporteert vooraf vastgestelde afwijkingen aan opdrachtgever.
- Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van opdrachtgever logbestanden aan opdrachtgever bij incidenten.

## 3.4 Back-up en recovery

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van back-ups van data op de door opdrachtnemer beheerde omgeving.
- De frequentie en het type van de back-ups zijn afgestemd op de RPO en RTO.
- Opdrachtnemer garandeert dat de acceptatie- en productieomgeving(en) naar een consistente toestand kan worden teruggebracht in het geval van uitval van die omgeving(en).
- Opdrachtnemer garandeert dat gegevens (files en database) minstens 15 dagen worden bewaard.

## 3.5 Calamiteiten

- De opdrachtnemer levert aan de opdrachtgever een calamiteitenplan voorafgaand aan het operationeel in beheernemen van het contract.
- In het calamiteitenplan staan scenario's voor beveiligingsincidenten, waaronder datalekken
- Na toetsing en akkoord van opdrachtgever, zal het calamiteitenplan na iedere wijziging, maar minimaal jaarlijks, door opdrachtgever gereviewd worden.
- Wanneer de continuïteit van de dienstverlening in gevaar is of komt, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever onmiddellijk telefonisch en per e-mail op de hoogte te stellen.

## 3.6 Escalatie

- In de SLA staat wanneer er sprake is van een escalatie, namelijk bij het overschrijden van de afgesproken servicelevels en bij een incident met prioriteit 1 of 2. Bij Prioriteit 3 of 4 kan ook geëscaleerd worden indien Opdrachtgever dat nodig acht.
- Het escalatieproces en de werkafspraken worden opgenomen in een DAP.

## 3.7 ITIL-processen

- Afspraken over incident management, problem management enchange management worden vastgelegd in een DAP.
- Standaard changes en niet-standaard changes worden gedefinieerd.
- Service levels van standaard changes en niet-standaard changes worden gedefinieerd.

## 3.8 Service Level Rapportage

- De opdrachtnemer verstrekt per kwartaal in digitale vorm een Service Level Rapportage.
- In de Service Level Rapportage staan onder andere de gerealiseerde percentages per KPI en alle afwijkingen van de service levels inclusief reden.
- In de Service Level Rapportage wordt gerapporteerd over beveiligings- en continuïteits-maatregelen en incidenten.

OPEN UP
NEW HAN_UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
HORIZONS.