

<Plaats hier logo opdrachtnemer>



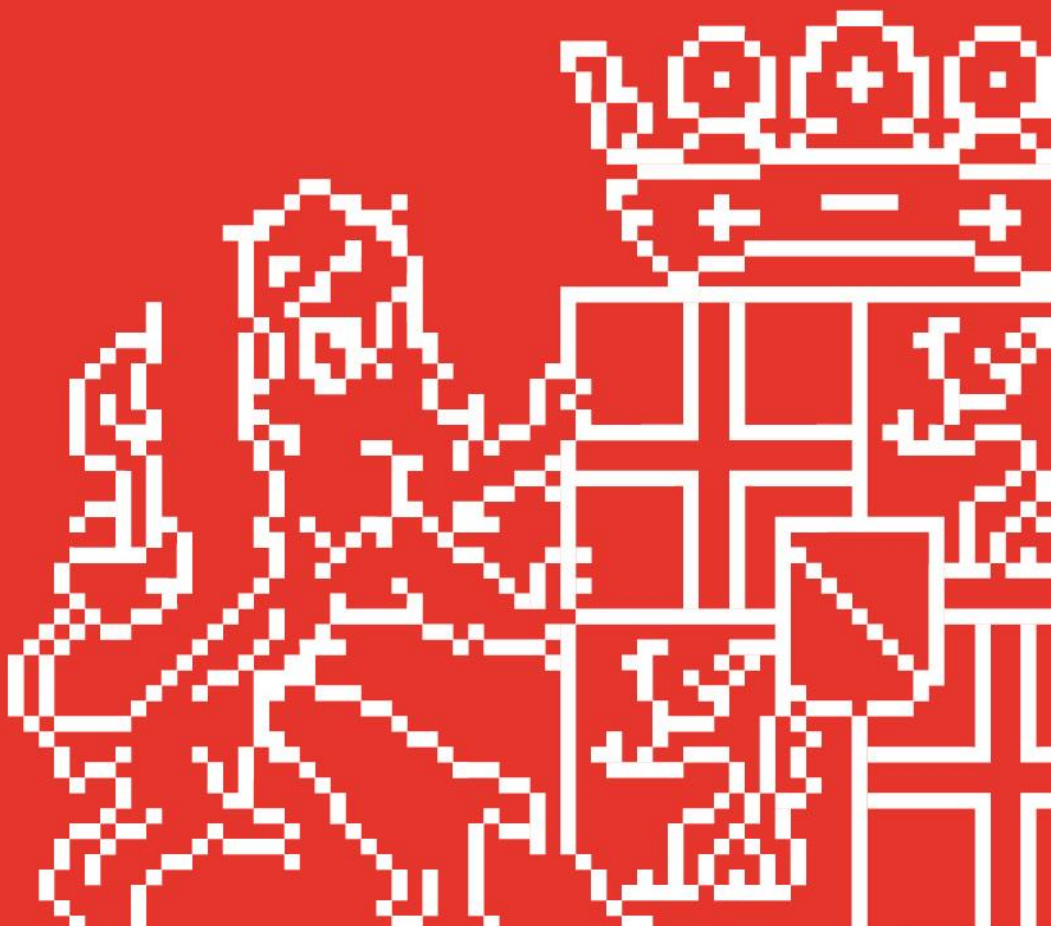
PROVINCIE  UTRECHT

SERVICE LEVEL AGREEMENT <NAAM OPDRACHTNEMER> - PROVINCIE UTRECHT

MET BETREKKING TOT <VERMELD HIER NAAM VAN DE DIENST>

Publicatiedatum 21 juli 2023

Status <Geef hier de status aan (concept, definitief e.d.)>



Colofon

Naam document

<Naam Service Level Agreement>

Datum

<Vul hier de datum in>

Auteurs

<namen auteurs>

I Versiebeheer/wijzigingshistorie

<Beschrijf de wijzigingen op het SLA die zijn goedgekeurd en door wie.>

Versies

Versie	Datum	Auteurs	Samenvatting van de wijzigingen

Goedkeuring

Versie	Datum	Naam

Copyright

© 2017 Provincie Utrecht
Alle rechten voorbehouden.

Rechten en vrijwaring

<Vul aan met eventuele extra tekst met betrekking tot rechten en vrijwaring>

Provincie Utrecht kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden, onvolledigheden of nalatigheden. Provincie Utrecht aanvaardt ook geen aansprakelijkheid voor enig gebruik van voorliggende uitgave of schade ontstaan door de inhoud van de uitgave of door de toepassing ervan. Bronvermelding: dit model SLA is grotendeels gebaseerd op "voorbeeld service level agreement (SLA) met aandacht voor informatiebeveiliging (IBD/VNG/KING)", 2015; SLA Provincie Utrecht – BTC, 2015; ITIL V3 Best practice.

II Distributielijst

<Noem de functies/personen die een afschrift van deze SLA dienen te ontvangen.>

Versie	Datum	Naam

III Leeswijzer

Doel

<Geef aan wat het doel is van dit document>

Doelgroep

<Geef aan wat de doelgroep is van het document>

Leesadvies

<Geef aan hoe dit document gelezen moet worden. Wat zijn de aandachtspunten?>

Relatie met overige producten/diensten

<Geef aan of er een relatie is met overige producten/diensten en zo ja, welke>

IV Schrijfwijzer

Dit document is een model – SLA. In de praktijk zullen niet alle onderdelen van het SLA voor elke dienst van toepassing zijn en/of niet in dezelfde mate. Hierbij hanteren we het principe ‘comply or explain’, waarbij op basis van documenten als het contract en het PvE, en in onderling overleg tussen de provincie Utrecht en de dienstleverancier wordt afgesproken welke kopjes van toepassing zijn. We streven er echter naar om de opzet en de structuur van het SLA zoveel mogelijk intact te houden omwille van consistentie en vergelijkbaarheid met andere SLA’s voor dienstverlening.

Bij elk onderwerp staat tussen vetgedrukte punthaken < > aangegeven welk soort tekst hier verwacht wordt. De van toepassing zijnde tekst kan daar worden ingevuld en de punthaken verwijderd. Kijk bij de oranje kopjes met voorbeelduitwerkingen voor suggesties met betrekking tot de uitwerking.

Let op: aan de inhoud van voorbeelduitwerkingen in deze SLA (bijvoorbeeld servicetijden, responsetijden etc.) kunnen geen rechten worden ontleend. Ze zijn uitsluitend bedoeld ter illustratie. Tekst die niet bijdraagt aan het doel en begrip van het SLA kan worden verwijderd.

Het model – SLA is in beheer bij de supplier manager van de provincie Utrecht.

Inhoudsopgave

COLOFON.....	2
<i>I Versiebeheer/wijzigingshistorie</i>	<i>2</i>
<i>II Distributielijst</i>	<i>2</i>
<i>III Leeswijzer.....</i>	<i>3</i>
<i>IV Schrijfwijzer.....</i>	<i>3</i>
1. POSITIE SLA EN GERELATEERDE DOCUMENTEN.....	6
2. INLEIDING	6
3. DOEL VAN HET SLA	6
3.1. VASTLEGGING VAN PARTIJEN EN GOEDKEURING	7
3.2. VERTEGENWOORDIGER LEVERANCIER.....	7
3.3. VERTEGENWOORDIGER PROVINCIE UTRECHT	7
3.4. GOEDKEURING	7
3.5. INGANGS- EN EINDDATUM.....	7
4. GOVERNANCE.....	8
4.1. VERLENGING EN BEËINDIGING	8
4.2. BEËINDIGINGSPROCES	8
4.3. ONTBINDING EN GARANTIES	8
4.4. WIJZIGINGSBEHEER	9
5. DIENSTVERLENING, DOELEN EN RESULTATEN.....	10
5.1. DIENSTVERLENING	10
5.2. BELANG VAN DE DIENST	10
5.3. IDENTIFICATIE VAN ESSENTIËLE COMPONENTEN	10
5.4. VITALE BEDRIJFSFUNCTIES, PROCESSEN EN ACTIVITEITEN.....	10
5.5. OVERIGE ESSENTIËLE ZAKEN	10
5.6. BUSINESS IMPACT BIJ VERLIES VAN DE DIENST	11
5.7. GEBRUIKSRISICOTOEGANG	11
5.8. GARANTIES	11
5.9. KWALITEIT.....	11
6. DIENSTVERLENING, PROCESSEN.....	12
6.1. SERVICE LEVEL MANAGEMENT.....	12
6.2. INCIDENT MANAGEMENT	12
6.3. PROBLEM MANAGEMENT	13
6.4. AVAILABILITY MANAGEMENT.....	13
6.5. CHANGE MANAGEMENT	13
6.6. SERVICE ASSET & CONFIGURATIE MANAGEMENT.....	13
6.7. INFORMATION SECURITY MANAGEMENT	13
6.8. OVERIGE PROCESSEN	13
7. COMMUNICATIE TUSSEN PROVINCIE UTRECHT EN DIENSTLEVERANCIER	14
7.1. VERANTWOORDELIJKE CONTACTPERSOON PROVINCIE	15
7.2. VERANTWOORDELIJK (KLANT) MANAGER LEVERANCIER.....	15
7.3. DIENSTRAPPORTAGES.....	15
7.4. UITZONDERINGEN EN KLACHTEN.....	16
7.5. COMMUNICATIE IN GEVAL VAN ESCALATIES	16
7.6. COMMUNICATIE IN GEVAL VAN GESCHILLEN.....	16
7.7. TEVREDENHEIDONDERZOEKEN	16
7.8. SERVICEBEOORDELINGEN.....	16
7.9. GEHEIMHOUDING, VERANTWOORDELIJKHEID EN CONCURRENTIEBEDING	16
8. KOSTEN DIENSTVERLENING	17
8.1. KOSTEN DIENSTVERLENING.....	17
8.2. PRIJZEN.....	17
8.3. BETALINGSVOORWAARDEN	17
9. VERKLARENDE WOORDENLIJST	18

9.1. DEFINITIES.....	18
9.2. AFKORTINGEN.....	20
10. BIJLAGEN	21
11. BRONVERMELDING.....	21

1. Positie SLA en gerelateerde documenten

<Beschrijf de samenhang tussen het contract/de overeenkomst en het SLA en de relatie met documenten die mogelijk als bijlagen op het SLA zijn bijgevoegd.>

Voorbeelduitwerking

Voorbeelddocumenten die mogelijk als bijlagen op het SLA zijn bijgevoegd, zijn:

- Algemene voorwaarden van de provincie Utrecht.
- De Algemene voorwaarden van de dienstleverancier.
- Mogelijk door beide partijen gezamenlijk afgesproken voorwaarden.
- Het Dossier met Afspraken en Procedures (DAP)

Het DAP is de invulling en nadere detaillering van afspraken tussen provincie en dienstleverancier.

- Een Dossier Financiële Afspraken (DFA).

Het DFA bevat de financiële afspraken betreffende de dienstverlening.

- Een Service Quality Plan (SQP).

Het SQP bevat de noodzakelijke informatie die nodig is om de kwaliteit van een ICT-dienst bij te sturen. In het SQP worden voor elke dienst streefwaarden gedefinieerd, in de vorm van Key Performance Indicators (KPI's), zoals responstijden, beschikbaarheid, doorlooptijden, kosten et cetera.

- Een Service Improvement Plan (SIP).

Het SIP bevat acties, doelen en opleverdata die de verbetering van een ICT-dienst tot doel hebben.

- Een Organization Improvement Plan (OIP) bevat acties, doelen en opleverdata die de verbetering van de (ondersteunende) organisatie achter een dienst tot doel hebben.

- Een Dienstencatalogus.

De Dienstencatalogus bevat een gedetailleerd overzicht van de aangeboden diensten en het niveau van de dienstverlening. De dienstencatalogus is bedoeld voor de klant en moet de diensten in voor de klant begrijpelijke bewoordingen beschrijven.

- Een bewerkersovereenkomst.

De bewerkersovereenkomst bevat afspraken en maatregelen die de verantwoordelijke genomen wil hebben door de bewerker.

2. Inleiding

Deze SLA beschrijft de door de dienstleverancier geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de provincie Utrecht wordt aangeboden.

<Vul aan, op basis van samenwerking tussen provincie en dienstleverancier. Geef iets aan over de algemene aard van de samenwerking c.q. strategisch partnerschap en het leveren van waarde. Denk daarbij aan zaken als gezamenlijk optrekken, signaleren van nieuwe ontwikkelingen en het leveren van (toegevoegde) waarde aan de provincie, zodat de provincie op haar beurt (toegevoegde) waarde kan leveren aan interne klanten en de maatschappij. Dit kopje kan ook worden gebruikt als managementsamenvatting.>

Het resultaat van een SLA is dat de dienstleverancier kan laten zien dat de gewenste dienst wordt geleverd, op een wijze die begrijpelijk is voor de provincie Utrecht, conform vooraf gedefinieerde meetpunten en gerealiseerde resultaten. Samengevat weet de dienstleverancier wat er van hem verwacht wordt en wordt door de dienstleverancier de zakelijke behoefte van de provincie Utrecht ingevuld.

3. Doel van het SLA

Doel van het SLA is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse, kwalitatieve en kwantitatieve, verwachtingen tussen de provincie en dienstleverancier over het te realiseren dienstenniveau en de rapportage daarover. Op basis hiervan kan de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening worden gemonitord en indien noodzakelijk worden verbeterd zodat de 'goede' relatie/samenwerking tussen beide partijen optimaal wordt gehouden. Dienstleverancier voorziet in de beheersdiensten, in overeenstemming met de beschreven

dienstenniveaus en overige afspraken. De diensten hebben betrekking op instandhouding van de applicatie, systemen of diensten en de aanpassingen hieraan ten gevolge van wijzigende omstandigheden en behoeften binnen de provincie.

De provincie beoogt door de relatie met de dienstleverancier het volgende te realiseren:

- Het leveren van (toegevoegde) waarde aan interne klanten en de maatschappij;
- Het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsprocessen;
- Het borgen van kennis van applicatie, systemen of diensten;
- et cetera <vul aan, indien noodzakelijk>.

3.1. Vastlegging van partijen en goedkeuring

<Vermeld hier de contactgegevens van zowel de vertegenwoordiger van de leverancier van de dienst (Opdrachtnemer) als van de afnemer (Opdrachtgever). Dit zijn meestal de personen die goedkeuring geven aan het SLA en namens beide partijen het SLA ondertekenen.>

Voorbeelduitwerking

In dit document is het Service Level Agreement (SLA) beschreven zoals overeengekomen tussen:
Opdrachtgever <provincie>, hierbij vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <naam>, (hierna: Opdrachtgever).
en
Opdrachtnemer <leverancier>, gevestigd te <plaatsnaam>, hierbij vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <naam> (hierna: 'Opdrachtnemer'),
Tezamen genoemd: Partijen.

3.2. Vertegenwoordiger leverancier

<Vermeld hier de contactgegevens van de vertegenwoordiger van de leverancier (Opdrachtnemer) van de dienst, meestal de service level manager.>

Voorbeelduitwerking

Organisatienaam: <leverancier> gevestigd te <plaatsnaam>
Naam: heer/mevrouw <naam>
Functie: <functieomschrijving>

3.3. Vertegenwoordiger provincie Utrecht

<Vermeld hier de contactgegevens van de vertegenwoordiger van de provincie Utrecht (Opdrachtgever).>

Voorbeelduitwerking

Organisatienaam: <provincie Utrecht>
Naam: heer/mevrouw <naam>
Functie: <functieomschrijving>

3.4. Goedkeuring

De goedkeuring van het SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de provincie Utrecht en de Opdrachtnemer (service level manager).

3.5. Ingangs- en einddatum

<Beschrijf hier de ingangs- en einddatum van het SLA en geef aan of er een (tussen)evaluatie plaats zal vinden.>

Voorbeelduitwerking

Het SLA heeft als ingangsdatum <ingangsdatum SLA> en heeft een looptijd van <looptijd> jaar. Er vindt na een <periode, bijvoorbeeld één jaar> een review plaats die kan leiden tot aanpassing van het SLA.

4. Governance

Governance is het proces waarbij de dienstverlening wordt bestuurd en gecontroleerd. Het belangrijkste aandachtspunt is de manier waarop wijzigingen en updates van een dienst worden beheerd, of het wijzigingsverzoek nu afkomstig is van de provincie die de dienst afneemt of van de dienstleverancier.

4.1. Verlenging en beëindiging

<Vermeld hier de afspraken over het verlengen van de looptijd en beëindigen van het SLA en tevens de afspraken over het voortijdig beëindigen van het SLA (exit procedure/-strategie). De beschrijving van de exit procedure is te vinden in het Dossier afspraken en Procedures (DAP). Optioneel kan dit ook in de inkoopvoorwaarden, het contract/de overeenkomst of de bewerkersovereenkomst worden beschreven.>

Voorbeelduitwerking

De afspraak met betrekking tot het verlengen van het SLA kan, bijvoorbeeld stilzwijgend, door middel van berichtgeving of na onderling overleg zijn.

4.2. Beëindigingsproces

Het beëindigingsproces vindt plaats wanneer de provincie Utrecht, die de dienst afneemt, of de dienstleverancier, ervoor kiest om de overeenkomst met inachtneming van de voorwaarden, te ontbinden. Het beëindigingsproces dient een stappenplan te bevatten dat de provincie in staat stelt om de provinciale gegevens binnen een aangegeven tijdsperiode veilig te stellen, voordat de dienstleverancier de provinciale gegevens uit systemen van de dienstleverancier wist (inclusief back-ups, hiervoor geldt mogelijk een ander tijdschema). De dienstleverancier kan mogelijke gegevens die betrekking hebben op de provincie en haar gebruik van de dienst, verwijderen of aggregeren. Dit is in het algemeen wel beperkt tot afgeleide gegevens met betrekking tot de door de provincie uitgevoerde activiteiten.

Voorbeelduitwerking

De details met betrekking tot het beëindigingsproces dienen duidelijk te worden beschreven door middel van dienstverleningsniveaus (doelstellingen). Voorbeelden van relevante dienstverleningsniveaus (doelstellingen) in relatie tot het beëindigen van het SLA zijn:

Terughaalperiode	Specificeert de tijdsperiode waarbinnen de provincie een kopie van de provinciale gegevens kan veiligstellen (verkrijgen) die in de externe dienst zijn opgeslagen.
Bewaringstermijn	Verwijst naar de tijdsperiode waarbinnen de dienstleverancier back-ups van de provinciale gegevens bewaart tijdens het beëindigingsproces. Bijvoorbeeld in het geval van problemen bij het veiligstellen (verkrijgen) van de gegevens of in verband met wet- en regelgeving. Deze periode kan worden beïnvloed door wettelijke eisen, waardoor de onder- of bovengrens van de termijn waarop de dienstleverancier kopieën van provinciale gegevens mag bewaren, aangepast dient te worden.
Achtergebleven gegevens	Verwijst naar een beschrijving van alle provinciale gegevens die na de beëindiging nog aanwezig zijn bij de dienstleverancier. Het gaat hierbij meestal om afgeleide gegevens van de dienst, die mogelijk onderworpen kunnen worden aan wettelijke controles.

4.3. Ontbinding en garanties

<Beschrijf de ontbindende voorwaarden. Maar ook de garanties met betrekking tot de overdracht en vernietiging van gegevens. Voorbeeld kan zijn het langdurig niet halen van de afgesproken dienstenniveaus. Optioneel kan dit ook in de inkoopvoorwaarden, het contract/de overeenkomst of de bewerkersovereenkomst worden beschreven.>

4.4. Wijzigingsbeheer

Diensten zijn over het algemeen niet statisch en kunnen van tijd tot tijd veranderen. Voorbeelden van wijzigingen zijn wijzigingen in functionaliteit, wijzigingen aan de interfaces van de dienst en het toepassen van software-updates (patchmanagement). Wijzigingen op de in het SLA vastgelegde regelingen, prestaties en rapportages kunnen zowel een incidenteel als een blijvend (structureel) karakter hebben:

- Incidenteel: Bij deze wijzigingen gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van het SLA, waarbij het SLA als zodanig niet wijzigt.
- Structureel: Een wijziging is structureel wanneer ten gevolge van deze wijziging de inhoud van het SLA verandert.

Wijzigingen met betrekking tot een bepaalde dienst kunnen van invloed zijn op het SLA of op een ander contractueel document. De provincie heeft behoefte aan een redelijke kennisgevingstermijn voordat wijzigingen aan een dienst doorgevoerd kunnen worden en daadwerkelijk van kracht worden, zodat zij hierop adequaat kan anticiperen en plannen.

Voorbeelduitwerking	
Voorbeelden van relevante dienstverleningsniveaus (doelstellingen) in relatie tot wijzigingen met betrekking tot het SLA zijn:	
Meldingen van dienstwijzigingen	Beschrijft het type wijziging (zoals SLA of functionele wijzigingen), het mechanisme en de periode voor de dienstleverancier om de provincie in kennis te stellen van voorgenomen wijzigingen in de dienst.
Percentage tijdige meldingen van dienstwijzigingen	Het aantal wijzigingsnotificaties binnen een vooraf vastgestelde tijdsperiode ten opzichte van het totaal aantal wijzigingsnotificaties, uitgedrukt als een percentage.

Wijzigingen op het SLA worden in het SLA overleg tussen de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van de provincie en dienstleverancier (service level manager) afgestemd. Wanneer één van de partijen aanleiding ziet om wijzigingen in het SLA aan te brengen, doet deze partij hiertoe een schriftelijk voorstel aan de andere partij. Vervolgens treden de partijen in overleg. Een tussentijdse aanpassing van het SLA verkrijgt rechtskracht na overeenstemming en ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

Voorbeelduitwerking
Beschrijving van de procedure voor het wijzigen/herzien van het SLA. Vast te leggen items zijn: • Opsomming van zaken die leiden tot een wijziging van het SLA. • De gehanteerde wijzigingsprocedure (wijze, tijdstip, overleg). De bijbehorende procedure is opgenomen in het DAP. • Vorige wijzigingen en versies van het SLA, inclusief de data waarop de verschillende versies in gebruik waren (zie ook het onderdeel versiebeheer). • Wijzigingen in de dienst (content en/of ondersteunende software) kunnen alleen na goedkeuring van beide partijen worden gerealiseerd. Door de dienstleverancier wordt een release agenda opgesteld en gecommuniceerd met de provincie. Deze release agenda houdt rekening met de jaarplanning en het gebruikersperspectief vanuit de provinciale medewerkers. Deze release agenda geeft in ieder geval inzicht in: - o Het maximaal aantal major releases per jaar dat mogelijk is. - o Of maandelijks een onderhoudsrelease mogelijk is. - o Hoe met verwerking van tussentijdse patches in productie wordt omgegaan. • De dienstleverancier realiseert de wijzigingsverzoeken conform de gemaakte afspraken. De wijzigingsverzoeken worden, indien mogelijk, gebundeld tot een nieuwe release. • De dienstleverancier actualiseert, indien nodig, voor iedere wijziging de relevante documenten uit, waarna de provincie deze aanpassing(en) beoordeelt. De wijziging is pas afgerond als de provincie de bijbehorende aanpassing(en) heeft geaccepteerd. • De dienstleverancier reageert binnen een vooraf vastgestelde tijdsperiode, bijvoorbeeld tien werkdagen, op een geaccordeerd verzoek met een impactanalyse en een plan van aanpak.

5. Dienstverlening, doelen en resultaten

5.1. Dienstverlening

Aard van de uitbestede activiteiten of de ingekochte of geleverde goederen/diensten.

5.2. Belang van de dienst

<Beschrijf specifieke functionaliteiten met betrekking tot de dienst. Deze specifieke functionaliteiten kunnen van essentieel belang zijn vanuit het perspectief van de provincie om gebruik te maken van deze dienst.>

Voorbeelduitwerking	
Voorbeelden van relevante dienstverleningsniveaus (doelstellingen) in relatie tot het belang van de dienst zijn:	
Externe connectiviteit	Specificeert de mogelijkheden van de dienst om een verbinding te maken met systemen en diensten die geen onderdeel uitmaken van de dienst. De betreffende systemen en diensten kunnen andere diensten zijn, of systemen en diensten die geen onderdeel uitmaken van de infrastructuur van de dienstverlener. Bijvoorbeeld systemen en diensten die binnen de infrastructuur van de provincie draaien.

5.3. Identificatie van essentiële componenten

<Beschrijf de essentiële hard- en software, maar ook de provinciale (vitale) bedrijfsfuncties die door de dienst ondersteund worden.>

Voorbeelduitwerking
Er zijn maatregelen genomen voor het dusdanig registreren van componenten, zodat voor de andere beheerprocessen voldoende gegevens beschikbaar zijn over de componenten die tezamen de dienst realiseren. Voorbeelden van maatregelen tegen onvoldoende configuratiebeheer zijn:
• Er is een correcte registratie van alle in gebruik zijnde en nieuw in te kopen hard- en software. • Er bestaat een periodieke controle op de volledigheid van de configuratiedatabase.

5.4. Vitale bedrijfsfuncties, processen en activiteiten

<Beschrijf de vitale provinciale bedrijfsfuncties, processen en activiteiten die door de (ICT-) dienst ondersteund worden. Hierbij is input van de provincie uiteraard onontbeerlijk.

De provincie geeft via het PvE aan de dienstleverancier aan wat voor haar van belang is. Hier wordt ook vermeld of er (bijzondere) persoonsgegevens worden verwerkt.>

Voorbeelduitwerking
Voorafgaand aan het afsluiten van een contract voor uitbesteding of externe inhuur is bepaald welke waarde en gevoeligheid de informatie heeft waarmee de dienstleverancier in aanraking kan komen en of hierbij eventueel aanvullende beveiligingsmaatregelen nodig zijn.

5.5. Overige essentiële zaken

<Beschrijf hier het (laten) testen van de dienst en de controle op de beveiligingsmaatregelen. In het SLA moet dan ook vastgelegd worden welke beveiligingsmaatregelen vereist zijn, dat deze door de dienstleverancier getroffen zijn en worden nageleefd en dat beveiligingsincidenten onmiddellijk worden gerapporteerd. Ook dient beschreven te zijn hoe die beveiligingsmaatregelen door de dienstleverancier te controleren zijn (bijvoorbeeld audits en penetratietests) en hoe het toezicht is geregeld.> *Zie ook hoofdstuk 6, proces Information Security Management.*

5.6. Business impact bij verlies van de dienst

<Beschrijf de business impact bij verlies van de dienst (ook hier i.s.m. de provincie).>

5.7. Gebruiksresultaat

<Beschrijf het gewenste gebruiksresultaat; hier worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau beschreven.>

Voorbeelduitwerking
Voorbeeld gebruiksresultaat is dat medewerkers gebruik kunnen maken van de dienst zonder beperkt te worden door locatie of tijd.

5.8. Garanties

<Beschrijf de gewenste resultaten in termen van garanties. Hier worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau beschreven.>

Voorbeelduitwerking
Voorbeeld van kwalitatieve en kwantitatieve afspraak met betrekking tot het gewenste resultaat is dat er een hoge beschikbaarheid wordt vereist tijdens kantoortijden.

5.9. Kwaliteit

<Beschrijf de kwaliteitsnormen, certificeringen et cetera waaraan de dienstleverancier moet voldoen>.

6. Dienstverlening, processen

Provincie Utrecht maakt gebruik van het ITIL Framework voor service management. Processen, dienstverleningstijden, prioriteitsniveaus etc. zijn dan ook in die termen beschreven. Het gaat in het SLA om afspraken over de dienstverlening. Zie hoofdstuk 7 voor algemene bepalingen met betrekking tot communicatie, rapportages, klachtafhandeling e.d. De specifieke procedures met betrekking tot de processen worden ondergebracht in het DAP.

6.1. Service Level Management

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het Service Level Management proces, waaronder KPI's, dienstverleningstijden (service window), onderhoudstijden, on site ondersteuning, stand-by, kwaliteit, klanttevredenheid, op te leveren rapportages etc.>

6.2. Incident Management

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het Incident Management proces, waaronder KPI's, incidentclassificatie (impact, urgentie, risico e.d.), monitoring en –afhandeling, MTBF (Mean Time Between Failures) of MTBSI (Mean Time Between Service Incidents), service managementsysteem, op te leveren rapportages e.d.>

Voorbeeldtabel

Prioriteit	Scope	Maximale Reactietijd	Maximale Hersteltijd	Status-melding	Percentage Gehaald (KPI)
Prioriteit 1	<Grote delen van de organisatie kunnen niet werken - Incidenten die een grote impact hebben op de organisatie, waaronder bedrijfskritische applicaties/systemen - Problemen bij VIP vergaderingen waar VIPS bij aanwezig zijn - Er is sprake van acute dreiging m.b.t. de continuïteit, integriteit, beschikbaarheid of betrouwbaarheid van de door de dienstleverancier geleverde apparatuur (Potentieel) datalek>	<x min>	<x uur/dagen>	<per x (min. kwartier, uur), bijv. elke 30 minuten>	<x% binnen norm>
Prioriteit 2	<Niet bedrijfskritische applicaties/ systemen - Meerdere gebruikers kunnen niet werken (vanaf 5) - Individuele VIP ondersteuning - Beperkte afname van functionaliteit>	<x min>	<x uur/dagen>	<per x (uur, dagelijks), bijvoorbeeld elk uur>	<x% binnen norm>
Prioriteit 3	<Standaard prioriteit - Eén of enkele gebruikers kunnen niet werken>	<x min>	<Binnen x werkdagen>	<per x (dagelijks)>	<x% binnen norm>

6.3. Problem Management

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het Problem Management proces, waaronder KPI's, problem classificatie, monitoring en –afhandeling, op te leveren rapportages e.d.>

Voorbeeldtabel

Prioriteit	Scope	Statusmelding	Doorlooptijd oorzaak	Doorlooptijd structurele oplossing	Percentage Gehaald (KPI)
Hoog	<De specialist en/of team specialisten zullen zich minimaal x uur per werkdag inzetten om het probleem op te lossen>	<ledere werkdag vóór x uur>	<tijd invullen>	<tijd invullen>	<x% binnen norm>
Midden	<De specialist en/of team specialisten zullen zich minimaal x uur per werkdag inzetten om het probleem op te lossen>	<ledere werkdag vóór x uur>	<tijd invullen>	<tijd invullen>	<x% binnen norm>
Laag	<De specialist en/of team specialisten zullen zich minimaal x uur per dag inzetten om het probleem op te lossen>	<ledere werkdag vóór x uur>	<tijd invullen>	<tijd invullen>	<x% binnen norm>

6.4. Availability Management

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het Availability Management proces, waaronder KPI's, beschikbaarheid, monitoring, garanties, op te leveren rapportages e.d.>

6.5. Change Management

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het Change Management proces, waaronder KPI's, changecategorieën, classificaties, monitoring en –afhandeling, op te leveren rapportages e.d.>

6.6. Service Asset & configuratie management

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het SACM proces, waaronder KPI's, classificatie van gegevens, licentiemanagement, monitoring, op te leveren rapportages e.d.>

6.7. Information Security Management

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot het Information Security Management proces, waaronder maatregelen ter beveiliging van bedrijfsinformatie, persoonsgegevens, op te leveren rapportages e.d.>

6.8. Overige processen

<Beschrijf hier de afspraken met betrekking tot overige processen die mogelijk van belang zijn. Hierbij kan men denken aan IT Operations Management, Event Management en Request fulfilment. Waar nodig kan per proces een eigen kop worden gebruikt.>

7. Communicatie tussen provincie Utrecht en dienstleverancier

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (bijvoorbeeld vastgelegd in verbeterplannen) is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk.

<Leg vast wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg deelnemen en wie bij beide partijen verantwoordelijk is voor de onderlinge relatie. Neem tevens een overzicht op van alle contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie of calamiteiten.>

Een nadere concretisering van deze overlegvormen is opgenomen in het DAP. Denk hierbij aan tijdstippen of aanleidingen voor overleg en de betrokken personen bij overleg.

Voorbeelduitwerking

Voorbeeldafspraken met betrekking tot de overlegstructuur tussen de provincie en de dienstleverancier zijn:

- Directie-overleg:
 - o Frequentie: Bijvoorbeeld eenmaal per (half)jaar.
 - o Aanwezigen: opdrachtgever van de provincie, opdrachtnemer van de dienstleverancier, Service Management provincie en Service Management leverancier.
 - o Onderwerpen: monitoring contract en samenwerking, ontwikkelingen.
- Dienstenniveau-overleg:
 - o Frequentie: Bijvoorbeeld eenmaal per maand.
 - o Aanwezigen: Service Management provincie en Service Management leverancier.
 - o Onderwerpen: monitoring SLA, ontwikkelingen en verbeteringen.

Voorbeeldtabel

Overlegniveau	Frequentie	Participanten (=bevoegden)	Agenda/doel
Operationeel	<x per x> (bijv. 1x per maand)	<u><PU I&A></u> • <Deelnemer PU> • <Deelnemer PU> <u><Leverancier></u> • <Deelnemer Leverancier> • <Deelnemer Leverancier>	• <Operationele <i>day-to-day issues</i> • Updates van werkaafspraken • Extra facturable activiteiten • Inhoudelijke bespreking van lopende incidenten / problemen. • Kwaliteit van de services • Verbetervoorstellen inbrengen in het tactisch overleg • Verbetering in de communicatie onderling>
Tactisch	<x per x> (bijv. 1x per kwartaal)	<u><PU I&A></u> • <Deelnemer PU> • <Deelnemer PU> <u><Leverancier></u> • <Deelnemer Leverancier> • <Deelnemer Leverancier>	• <SLA rapportage • Bespreken extra activiteiten • Bespreking van de ingekomen grote projecten • Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan • Status van verbeterprojecten • Klant tevredenheid • Proces evaluatie • Facturatie • Wijze van uitvoering van het SLA • Wijzigingen op het DAP>
Strategisch	<x per x> (bijv. 1x per jaar)	<u><PU I&A/Directie></u> • <Deelnemer PU> • <Deelnemer PU> <u><Leverancier></u> • <Deelnemer Leverancier> • <Deelnemer Leverancier>	• <Presentatie jaar van samenwerking • Verbetervoorstellen en goedkeuring daarvan • Toekomst • Accorderen wijzigingen op het DFA>

7.1. Verantwoordelijke contactpersoon provincie

<Geef de contactgegevens van de verantwoordelijke contactpersoon van de provincie weer. Dit kan dezelfde persoon zijn als die bij paragraaf 3.1.1, maar dit kan ook een operationeel / procesmanager zijn.>

Voorbeelduitwerking

Voorbeeld contactgegevens die vastgelegd kunnen worden zijn:

- Verantwoordelijke personen voor de onderlinge relatie.
- Overzicht van contactpersonen en verantwoordelijken (inclusief telefoonnummers) bij escalatie en/of calamiteiten (meestal een verwijzing naar de betreffende bijlage).
- Overzicht van post- en bezoekadressen van betrokken provincie en locaties (meestal een verwijzing naar de betreffende bijlage).
- Standaardformulieren voor onderlinge correspondentie (meestal een verwijzing naar de betreffende bijlage).

7.2. Verantwoordelijk (klant) manager leverancier

<Geef de contactgegevens van de service level manager (zie paragraaf 1.1) of de (klant) manager verantwoordelijk voor het leveren van de dienst van de leverancier weer.>

7.3. Dienstrapportages

<Beschrijf de inhoud en frequentie (interval) van de rapportages die door de dienstleverancier wordt opgeleverd.>. Zie hoofdstuk 6 voor specifieke rapportages voor een bepaald proces.

Als provincie moeten we zicht hebben, krijgen en houden op alles wat te maken heeft met de afgenomen dienstverlening. Daarnaast kan ook afgesproken worden dat de dienstleverancier periodiek een onderzoek naar de kwaliteit van de beveiliging laat doen door een onafhankelijke derde. Dergelijke afspraken worden in de klantleveranciersovereenkomst vastgelegd, waarbij bepaald wordt dat jaarlijks een externe EDP-auditor de opdracht krijgt een zogenaamde Third Party-Mededeling (TPM) op te stellen. De TPM bevat een oordeel over de kwaliteit van het stelsel van maatregelen van interne controle en beveiliging bij de dienstleverancier en biedt de provincie de garantie dat de dienstleverancier zijn contractuele beveiligingsafspraken is nagekomen.

Voorbeelduitwerking

Met betrekking tot de rapportage moeten afspraken gemaakt worden betreffende:

- Inhoud van de rapportage
 - Verschijningsfrequentie
 - Distributie (functionarissen, afdelingen, et cetera)
- Een goede rapportage bestaat uit een rapportage over:
- Afwijkingen van de afgesproken norm, bijvoorbeeld het uitvallen van een dienst langer dan de afgesproken normtijd.
 - Onderwerpen die voor de provincie relevant zijn en begrepen kunnen worden zoals beschikbaarheid van de dienst voor de provincie. De dienstleverancier dient de vertaling te maken van de beschikbaarheid van alle relevante componenten die de dienst vormen naar een totale beschikbaarheid voor de provincie. Voorbeeld: een client-servertoepassing is beschikbaar als én de client applicatie én het netwerk én de server beschikbaar zijn.
 - Het juist, volledig en tijdig (ofwel betrouwbaar) afhandelen van productieopdrachten, zoals het maandelijks draaien van de opdracht tot uitbetaling van salarissen.
 - Eventuele incidenten, zoals het ongeautoriseerd verwijderen van bestanden.
 - Verwachte gebeurtenissen die voor de provincie belangrijk zijn, zoals gepland onderhoud, een grote interne verhuizing bij de dienstleverancier waardoor de continuïteit van de dienstverlening in gevaar zou kunnen komen, et cetera.
 - De mogelijkheid om ad hoc een rapportage op te vragen, bijvoorbeeld een overzicht van de beveiligingsincidenten van het afgelopen kwartaal. Hierover worden vooraf wel afspraken gemaakt, maar er wordt geen periodieke rapportage verstrekt. Op deze wijze kan de provincie de aangeboden rapportage naar behoefte zelf regelen.

7.4. Uitzonderingen en klachten

<Beschrijf de processen voor de behandeling van uitzonderingen en klachten. Bijvoorbeeld gegevens die moeten worden opgenomen in formele klachten, afgesproken responstijden, escalatieprocedure et cetera. De procedure voor de behandeling van uitzonderingen en klachten is te vinden in het DAP.>

7.5. Communicatie in geval van escalaties

<Aangaande dienstverlening welke buiten de afgesproken dienstenniveaus valt, kan geëscaleerd worden. Bijvoorbeeld: Eindgebruikers dienen altijd eerst het serviceplein te raadplegen. Overige partijen binnen de provincie kunnen vanuit hun functie contact opnemen met hun counterpart bij de dienstleverancier. De escalatieprocedure is te vinden in het DAP en geeft onder andere aan welke personen betrokken zijn bij escalaties en welke afwijkende clausules gelden ten opzichte van het SLA (bijvoorbeeld met betrekking tot het verlenen van extra ondersteuning door de dienstleverancier).>

7.6. Communicatie in geval van geschillen

<Beschrijf wanneer onderling overleg plaatsvindt en wat de procedure is bij het optreden van onderlinge conflicten of geschillen qua afhandeling en het betrekken van derde partijen. De geschillenprocedure is te vinden in het DAP en geeft onder andere aan welke personen betrokken zijn bij geschillen, (bijvoorbeeld onafhankelijke derde instantie of persoon), en het feit of een uitspraak van een onafhankelijke geschillencommissie bindend is of niet.>

7.7. Tevredenheidonderzoeken

<Beschrijf de procedure voor het meten van de tevredenheid van de provincie. Deze meting dient op regelmatige basis plaats te vinden. Zie ook Service Level Management. De procedure voor het meten van de tevredenheid is te vinden in het DAP.>

7.8. Servicebeoordelingen

<Beschrijf de procedure voor de herziening van de dienst met de provincie. Deze meting dient op regelmatige basis plaats te vinden. De procedure voor het voor de herziening van de dienst is te vinden in het DAP.>

7.9. Geheimhouding, verantwoordelijkheid en concurrentiebeding

<Beschrijf afspraken met betrekking tot het niet openbaar maken of aan derden beschikbaar stellen van vernomen informatie tijdens het opstellen van het SLA of het functioneren van de dienst(verlening). Denk hierbij ook aan geheimhoudingsplicht met betrekking tot informatie en in het bijzonder geheime of vertrouwelijke informatie. Ook kunnen bepalingen worden opgenomen voor bescherming tegen het overnemen van personeel (concurrentiebeding) of het rechtstreeks onderhandelen van de provincie (buiten de dienstleverancier om) met derden over de levering van (delen van) diensten. Optioneel kan dit ook in de inkoopvoorwaarden, het contract/ de overeenkomst of de bewerkersovereenkomst worden beschreven.>

8. Kosten dienstverlening

8.1. Kosten dienstverlening

<Beschrijf de financiële consequenties (vergoedingen) met betrekking tot de dienstverlening.

Bijvoorbeeld per gebruiker, per systeem, gerelateerd aan beschikbaarheidseisen van de dienst. Benoem hierbij de diensten/producten die binnen de (standaard) dienstverlening vallen en welke diensten/producten meer kosten.>

8.2. Prijzen

<Leg de hoogte vast van de vergoeding die betaald dient te worden, inclusief grenzen aan stijgingen. Hierdoor krijgt de provincie zekerheid met betrekking tot de jaarlijkse kosten.>

Voorbeelduitwerking
Voorbeeld vast te leggen items zijn:
• Alle genoemde prijzen zijn in Euro's, inclusief of exclusief BTW, verblijfs- en reiskosten • Tarieven: dienstleverancier is gerechtigd jaarlijks per kalenderjaar de geldende tarieven voor haar dienstverlening te indexeren. Bijvoorbeeld: prijsstijgingen zijn gemaximaliseerd tot <percentage> % per <periode> of maximale prijsstijgingen conform het consumentenprijsindexcijfer van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Dit gebeurt door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de provincie (afnemer/klant/opdrachtgever) binnen een termijn van tenminste drie maanden voor het verstrijken van het kalenderjaar • Voor tarieven buiten de normale service tijden gelden de volgende opslagpercentages: - o Werkdagen (Tussen 07:30 uur en 18:00 uur: 0%; Voor 07:30 uur of na 18:00 uur: 50%) - o Zater-, zon- en feestdagen (Tussen 07:30 uur en 18:00 uur: 100%; Voor 07:30 uur of na 18:00 uur: 100%)

8.3. Betalingsvoorwaarden

<Leg de afspraken vast aangaande betaling van overeengekomen vergoedingen om onduidelijkheden en/of problemen hieromtrent te voorkomen.>

Voorbeelduitwerking
Voorbeeld vast te leggen items zijn:
• Betalingscondities: - o Diensten: facturering geschiedt maandelijks, achteraf - o Betalingstermijn: <aantal> dagen na factuurdatum - o Op welk bank-/girorekeningnummer betaald dient te worden - o Welke regels gelden bij te late betaling door de provincie - o Wat te doen indien de provincie niet akkoord gaat met de factuur • Leveringsvoorwaarden

9. Verklarende woordenlijst

<Optioneel: In de verklarende woordenlijst wordt een uitleg gegeven van de belangrijkste begrippen die van toepassing zijn binnen de context van alle documenten behorende tot deze SLA.>

9.1. Definities

Voorbeelduitwerking	
Term	Definitie
Afhandeltijd	De tijdsperiode tussen aanmelding van een incident of verzoek en het moment waarop het incident of verzoek is afgehandeld, inclusief terugkoppeling naar de melder. De tijd die derde partijen nodig hebben en waar Opdrachtnemer op moet wachten ter afhandeling van het incident, telt niet mee in de berekening van deze tijdsperiode.
Applicatie	De standaard en maatwerk software, uitgezonderd besturingssoftware behorende tot de Applicatie [naam invullen].
Applicatiebeheer	Het beheer van de applicaties, uitgesplitst in functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer.
Beschikbaarheidsniveau	Per te leveren dienst wordt een beschikbaarheidspercentage afgesproken. Bijvoorbeeld 99,5% of 99,9%, afhankelijk van de producten die de provincie kiest.
Besturingssoftware	Besturingssoftware Standaard software bedoeld voor de besturing van een systeem en die minimaal nodig is om de hardware en applicaties correct te laten functioneren.
Bewerkersovereenkomst	De bewerkersovereenkomst bevat afspraken en maatregelen die de verantwoordelijke genomen wil hebben door de bewerker.
Deliverable	Engelse term voor 'op te leveren product', waarbij het op te leveren product zodanig concreet en meetbaar dient te zijn, dat door de Opdrachtgever vastgesteld kan worden of het aan de gestelde eisen voldoet.
Dienstencatalogus	De dienstencatalogus bevat een gedetailleerd overzicht van de aangeboden diensten en het niveau van de dienstverlening. De dienstencatalogus is bedoeld voor de klant en moet de diensten in voor de klant begrijpelijke bewoordingen beschrijven.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Dit document beschrijft in detail de dienstverlening, werkafspraken en procedures ter uitvoering van de te leveren diensten.
Dossier Financiële Afspraken (DFA)	Dit document beschrijft de financiële afspraken die deel uitmaken van deze Overeenkomst.
Hersteltijd	Is gelijk aan Afhandeltijd, maar dan meer specifiek met betrekking tot systeemproblemen.
Implementatievoorstel	Een document dat eenduidig specificeert wat er geïmplementeerd wordt en hoe dat gedaan wordt. Concreet betekent dit dat een dergelijk document de aanpak, organisatie, planning en kosten specificeert.
Incident	Een verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.
ICT-Infrastructuur	Het geheel van hardware en standaard software waar de te beheren applicaties op locatie van en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever op draaien.

Ketenbeheer	Technisch en Applicatiebeheer van een keten van functioneel en technisch samenhangende systemen en netwerken.
Maatwerk	Specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde programmatuur dan wel aanpassingen in de standaardapplicatie specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.
Melder	Een door Opdrachtgever gemandateerd persoon die een Incident mag aanmelden bij de helpdesk van Opdrachtnemer
Nationale Feestdagen	Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Pasen, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Bevrijdingsdag (let op!), Pinksteren, Kerstmis.
Onderhoudswindow	Een (afgesproken) tijdvak waarin onderhoud plaatsvindt die mogelijk verstoring veroorzaakt in het gebruik van de dienst.
Operationeel beheer Applicatie Systeem	Omvat in dit verband alle activiteiten die waarborgen dat het Applicatie Systeem operationeel beschikbaar is conform het overeengekomen beschikbaarheidsniveau.
Organization Improvement Plan	Het OIP bevat acties, doelen en opleverdata die de verbetering van de (ondersteunende) organisatie achter een dienst tot doel hebben
Overeenkomst	De overeenkomst inclusief bijlagen en eventuele Appendices tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de dienstverlening
Proble(e)m	Volgens het problem management proces de onbekende oorzaak van één of meer incidenten. <i>Noot:</i> vanuit het perspectief van een gebruiker of beheerder wordt dit ook wel anders geformuleerd, nl.: Een door een gebruiker of andere relatie gepercipieerde afwijking van wat als normaal gedrag van een dienst, keten of systeem beschouwd wordt; Een door de beheerder vastgestelde fout in het onder beheer zijnde systeem (applicatie) of netwerkverbinding. De eerstgenoemde definitie is echter de juiste.
Programma van Eisen	Een document waarin de functionele eisen met betrekking tot een te ontwikkelen of uit te breiden systeem of keten van systemen zijn gespecificeerd en dat door of namens de Opdrachtgever geaccordeerd dient te worden.
Release	Een nieuwe versie van de applicatie, waarin in vergelijking met voorgaande versies nieuwe functionaliteiten zijn opgenomen
Responstijd	De tijdsperiode tussen de aanmelding van een incident of verzoek en het moment waarop een eerste terugkoppeling wordt gegeven aan de aanmelder.
Service afhandeling	Service afhandeling omvat de afhandeling van aangemelde incidenten en ingediende verzoeken. Een incident wordt in dit verband gedefinieerd als een probleem, storing, klacht of vraag met betrekking tot het gepercipieerde functioneren van het systeem.
Service window of Servicetijd	Dit wordt gedefinieerd als het tijdraam/-vak, waarbinnen de gedefinieerde dienstverlening met een zekere garantie en met een afgesproken beschikbaarheidsniveau wordt aangeboden
Service Improvement Plan (SIP)	Het SIP bevat acties, doelen en opleverdata die de verbetering van een ICT-dienst tot doel hebben
Service Level Agreement (SLA)	Overeenkomst met betrekking tot de te leveren beheerservices.
Service Quality Plan (SQP)	Het SQP bevat de noodzakelijke informatie die nodig is om de kwaliteit van een ICT-dienst bij te sturen. In het SQP worden voor elke dienst streefwaarden gedefinieerd, in de vorm van

	Key Performance Indicators (KPI's), zoals responstijden, beschikbaarheid, doorlooptijden, kosten et cetera.
Standaard software	Software dat standaard ('off the shelf') beschikbaar is en over het algemeen een bepaalde standaard functionaliteit levert.
Systeem	Het geheel van hardware en software dat een samenhangende verzameling van functies representeert.
Systeemsoftware	Alle software van een systeem, dat wil zeggen besturingssoftware (bijvoorbeeld Windows NT of Windows server 2003), standaard softwarepakketten (bijvoorbeeld Oracle) en maatwerksoftware.
Technisch Applicatie Beheer	Wordt in dit verband gedefinieerd als een service verlenend proces dat zich onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever richt op het operationele beheer in het algemeen en het onderhoud en beheer van de ICT-Infrastructuur van het Applicatie Systeem in het bijzonder.
Vaste kosten	De overeengekomen en in het DFA vastgelegde periodieke kosten voor de gespecificeerde diensten.
Versie	Een nieuwe Versie, een upgrade waarmee eventuele geconstateerde fouten in het computerprogramma worden verholpen.
Verzoek (Request)	Een vraag om een bepaalde activiteit uit te voeren die leidt tot een duidelijke deliverable.
Werkdagen	Alle dagen met uitzondering van weekenddagen en Nationale Feestdagen.

9.2. Afkortingen

<Neem hier een lijst op van de gebruikte afkortingen.>

Voorbeelduitwerking	
Afkorting	Definitie
AB	Applicatiebeheer
AS	Applicatie Service(s)
ASM	Applicatie Service Management
AO	Applicatie Onderhoud of Applicatie Ontwikkeling
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
DFA	Dossier Financiële Afspraken
OIP	Organization Improvement Plan
PvE	Programma van Eisen
SIP	Service Improvement Plan
SLA	Service Level Agreement
SQP	Service Quality Plan
TB	Technisch Beheer

10. Bijlagen

<Voeg hier eventuele relevante bijlagen toe, zoals andere SLA's, rapportageformats, beveiligingseisen etc.>

11. Bronvermelding

<Voeg hier eventuele relevante bronvermelding toe.>