Service Level Agreement (SLA)

tussen

Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen
(Opdrachtgever)

en

Leverancier
(Leverancier)

betreffende

Gebruik, Beheer en Onderhoud software voor Isolatiesubsidieproces

Inhoudsopgave

1 Begrippen **2**

2 Inleiding **3**

2.1 Achtergrond Service Level Agreement (SLA) 3
2.2 Doel en looptijd van de SLA 3
2.3 Gerelateerde documenten 3
2.4 Goedkeuring en beheer SLA 3

3 Dienstverlening **4**

3.1 Scope van de opdracht 4
3.2 Grenzen van de opdracht 4
3.3 Uitgangspunten en randvoorwaarden 4

4 Services en Servicelevels **6**

4.1 Inleiding 6
4.2 Servicewindow 6
4.3 Prioriteitstelling 6
4.4 Reactie- en oplostijden 7
4.5 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) 8

5 Governance **9**

5.1 Servicemanagement 9
5.2 Escalatie 9
5.3 Overlegstructuur 9

6 Ondertekening **11**

7 Bijlage I **12**

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
V2210	19-10-2022	SWO De Wolden Hoogeveen	Basisversie SLA
V1307	13-07-2023	A. Kiers	Aanpassingen voor template
C0.5	21-11-2023	A. Kiers	Aanpassingen voor uitvraag

Distributielijst

Versie	Datum	Aan

1 Begrippen

Correctief onderhoud
Alle activiteiten van Leverancier gericht op het oplossen van verstoringen in de te leveren producten of diensten.

Escalatie
Bij escalatie wordt een verticaal beroep gedaan op een hoger organisatieniveau, omdat de bevoegdheid om een noodzakelijke beslissing te nemen niet aanwezig is op het betreffende organisatieniveau.

Incident
Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van een product of dienst. Deze verstoring heeft invloed op het product of de dienstverlening, hoewel deze invloed klein of zelfs onmerkbaar kan zijn voor de gebruikers van het product of de dienst.

Klokuren
Dit zijn de reguliere uren van een kalenderdag.

Functie Hersteltijd
De *functie hersteltijd* is de tijd tussen het aanmelden van een incident en het verhelpen van de verstoring. *Let wel: de functie hersteltijd betreft een resultaatverplichting.*
De *reactietijd* en de *oplostijd* wordt gerekend vanaf het tijdstip van melding binnen het servicewindow van de servicedesk van Leverancier.

Overeenkomst
Dit is het contract dat partijen hebben afgesloten over het leveren van producten en diensten door Leverancier en de betaling hiervoor door Opdrachtgever. Dit SLA maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

Prioriteit
De relatieve waardering van een activiteit ten opzichte van andere activiteiten. Eigenschap van vooraf te gaan of voorrang te hebben boven iets of iemand anders.

Reactietijd
De *reactietijd* is de tijd tussen het moment van aanmelden van een incident door de Opdrachtgever en het moment van een eerste inhoudelijke reactie van Leverancier.
De *reactietijd* én de *functie hersteltijd* wordt gerekend vanaf het tijdstip van melding binnen het servicewindow van Leverancier.

Servicewindow
Dit is de tijdsperiode waarbinnen de Leverancier ondersteuning biedt ten aanzien van de te leveren producten en/of diensten.
Bij incidenten met een prioritering Hoog (zie paragraaf 6.3) geldt dat het servicewindow wordt verruimd totdat het incident is opgelost.

Werkdag
Een *werkdag* is maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen.

Werkuren
Dit zijn de uren waarbinnen werkzaamheden verricht kunnen worden, vallend binnen de tijdsperiode van een werkdag.

2 Inleiding

2.1 Achtergrond Service Level Agreement (SLA)

Opdrachtgever heeft de intentie uitgesproken om het gebruik, beheer en onderhoud van de software voor ondersteuning proces isolatiesubsidie uit te besteden aan Leverancier. Het doel van deze SLA is het definiëren van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van Leverancier en Opdrachtgever ten aanzien van alle te leveren producten en/of diensten.

2.2 Doel en looptijd van de SLA

In dit SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau behorende bij de opdracht beschreven. De SLA heeft dezelfde looptijd als de hoofdovereenkomst. Minimaal eenmaal per jaar vindt een review plaats op de SLA (mede op basis van de servicemanagement-rapportage), wat kan leiden tot aanpassing van de SLA.

2.3 Gerelateerde documenten

Dit SLA heeft een relatie met de gesloten hoofdovereenkomst en de GIBIT-inkoopvoorwaarden en bijbehorend addendum. Bepalingen en afspraken in de andere documenten worden in de SLA niet herhaald. Daar waar nodig wordt naar de betreffende documenten verwezen.

2.4 Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en Leverancier. Wijzigingen op de SLA worden in het serviceoverleg tussen de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en de Leverancier afgestemd. In bijlage I is de communicatie- en escalatiematrix opgenomen.
De noodzaak tot wijziging kan afkomstig zijn vanuit de achterliggende organisatie.

Indien Opdrachtgever en Leverancier akkoord zijn met de structurele wijzigingen, dan wordt de goedkeuring vastgelegd middels het plaatsen van de handtekeningen van de vertegenwoordigers van beide partijen op de gewijzigde SLA. Ook de eventuele contractuele wijzigingen worden opnieuw geaccordeerd door de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van zowel Opdrachtgever als Leverancier.
Leverancier is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

Naast structurele wijzigingen kan het wenselijk zijn een incidentele afwijking overeen te komen. Voor een incidentele afwijking wordt het verzoek schriftelijk kenbaar gemaakt, waarna Opdrachtgever en Leverancier in onderling overleg een besluit nemen over de aard en de omvang van de afwijking. Bij deze wijzigingen gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van de SLA, waarbij de SLA als zodanig niet wijzigt.

3 Dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop dit SLA is gebaseerd.

3.1 Scope van de opdracht

In de SLA worden de taken en verantwoordelijkheden van Leverancier en Opdrachtgever met betrekking tot de dienstverlening voor de Software beschreven.
De SLA heeft betrekking op de volgende diensten:

- Het beschikbaar stellen en onderhouden van de door Leverancier ontwikkelde Software;
- Het leveren van Support op de door Leverancier ontwikkelde Software.

3.2 Grenzen van de opdracht

De volgende activiteiten vallen buiten de scope van de opdracht:

- Het functioneel applicatiebeheer van de door Leverancier ontwikkelde applicatie;
- Het ontwikkelen van nieuwe applicaties;
- Het onderhouden en ondersteunen van applicaties die niet door Leverancier zijn ontwikkeld;
- Aanvullende werkzaamheden.

3.3 Uitgangspunten en randvoorwaarden

De volgende uitgangspunten gelden:

- Het komt regelmatig voor dat niet meteen duidelijk is waar de oorzaak van een incident zit. Opdrachtgever kan dus contact opnemen met Leverancier voor het oplossen van een incident, waarbij op een later moment blijkt dat de oorzaak elders (buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier) ligt. Het onderzoek naar de oorzaak van een incident valt wel binnen de SLA.
- De bepalingen in deze SLA zijn alleen van toepassing op incidenten met betrekking tot de producten/diensten waarvoor Leverancier verantwoordelijk is.
- Opdrachtgever krijgt de beschikking over een centraal communicatiepunt (servicedesk) bij Leverancier voor het melden van incidenten, vragen en wijzigingsverzoeken.
- Opdrachtgever heeft zelf intern een eerste lijnvoorziening ingericht voor meldingen door gebruikers.
- De servicedesk van Leverancier kan alleen benaderd worden door geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever. De servicedesk is het aanspreekpunt voor alle operationele dienstverlening en is verantwoordelijk voor het aannemen, registreren en routeren van meldingen. Ook de voortgangsbewaking, het tussentijds informeren van de melder, het afmelden en sluiten van meldingen behoort tot het takenpakket van de servicedesk van Leverancier.
- Leverancier voorziet in een ticketsysteem voor het registreren/afhandelen van incidenten en meldingen. Opdrachtgever heeft inzage in de registraties in het ticketsysteem.
- Bij het oplossen van incident is Leverancier soms afhankelijk van de medewerking en/of informatieverstrekking van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan Leverancier medewerking verleent of informatie verstrekt waardoor de gestelde termijnen in paragraaf 4.3 worden overschreden, dan zijn de bepalingen in paragraaf 4.4 niet meer van toepassing.

- Leverancier voert reguliere onderhouds- of beheerswerkzaamheden die impact kunnen hebben op de dienstverlening en/of het gebruik van de applicatie uit binnen het tijdsframe van 18:00 uur tot 07:00 uur of in het weekeinde.
- Leverancier kan uitsluitend in overleg met en na toestemming van Opdrachtgever gebruikmaken van een (remote) inlogvoorzieningen van Opdrachtgever indien ondersteuning op lokale systemen vereist is.

4 Services en Servicelevels

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de kwalitatieve en kwantitatieve servicelevels vastgelegd, die gelden voor deze opdracht. Op basis van deze servicelevels vindt monitoring plaats van het geleverde dienstenniveau in relatie met het afgesproken niveau.

4.2 Servicewindow

Onderstaand is vastgelegd op welke tijden de leverancier bereikbaar is voor de afgesproken dienstverlening:
Optie 1: Het servicewindow in onderhavige opdracht is: 09.00-17.00 uur op werkdagen.

Bij incidenten met een prioritering Hoog (zie paragraaf 6.3) geldt dat het servicewindow wordt verruimd totdat het incident is opgelost.

4.3 Prioriteitstelling

Correctief onderhoud is gericht op het herstellen van verstoringen in de ondersteuning op de geleverde producten en diensten van Leverancier. Het correctief onderhoud betreft incidenten. Incidenten worden geclassificeerd door de servicedesk van Leverancier in overleg met de melder.

Hierbij wordt de prioriteit van het herstellen van de verstoring op basis van impact vastgesteld. De impact bestaat uit de mate van verstoring en het aantal getroffen gebruikers.

Let wel:
Opdrachtgever is, net als Leverancier, zelf ook een dienstverlenende organisatie.
Een verstoring in de te leveren producten en/of diensten van Leverancier raakt soms niet (alleen) de (interne) gebruikers binnen de organisatie van Opdrachtgever, maar ook (externe) klanten van Opdrachtgever.
Bij de bepaling van de impact is deze laatste een belangrijke doelgroep!

MATE VAN VERSTORING	
Niet kunnen doorwerken	Het werken met het product/dienst wordt ernstig belemmerd of is onmogelijk. De diensten of een substantieel deel ervan, is/zijn niet beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten.
Veel hinder. Moeizaam doorwerken	Het werken met het product/de dienst wordt redelijk belemmerd. Een behoorlijk aantal functies/diensten zijn weliswaar beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten, maar niet op reguliere wijze (bijvoorbeeld lange systeem-responstijden, lastige workaround enz.).
Beperkt hinder, kan wel doorwerken	Het werken met het product/de dienst wordt enigszins belemmerd. De meeste functies/diensten zijn beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten, maar een aantal functioneert niet op reguliere wijze (iets langere responstijden (enkele extra seconden), simpele workaround vereist enz.).
Geen tot weinig hinder	Het werken met het product/de dienst wordt in zeer beperkte mate belemmerd. Vrijwel alle diensten/functies zijn beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten. Er is sprake van lichte verstoringen die de reguliere werkprocessen of dienstverlening aan klanten van Opdrachtgever niet belemmeren.

De prioriteit waarmee het incident dient te worden afgehandeld, wordt bepaald door de mate van verstoring afgezet tegen het aantal (ook indirect) getroffen gebruikers. Onder gebruikers wordt voor deze overeenkomst verstaan: Directe gebruikers van de subsidie software op de websites

PRIORITEIT				
Aantal (indirect) getroffen gebruikers	**MATE VAN VERSTORING**			
	Geen-weinig hinder	**Beperkt hinder, kan wel doorwerken**	**Veel hinder, moeizaam doorwerken**	**Niet kunnen doorwerken**
1 t/m 9	Laag	Laag	Middel	Middel
10 t/m 50	Laag	Laag	Middel	Hoog
51 t/m 500	Laag	Middel	Hoog	Hoog
> 500	Laag	Middel	Hoog	Hoog

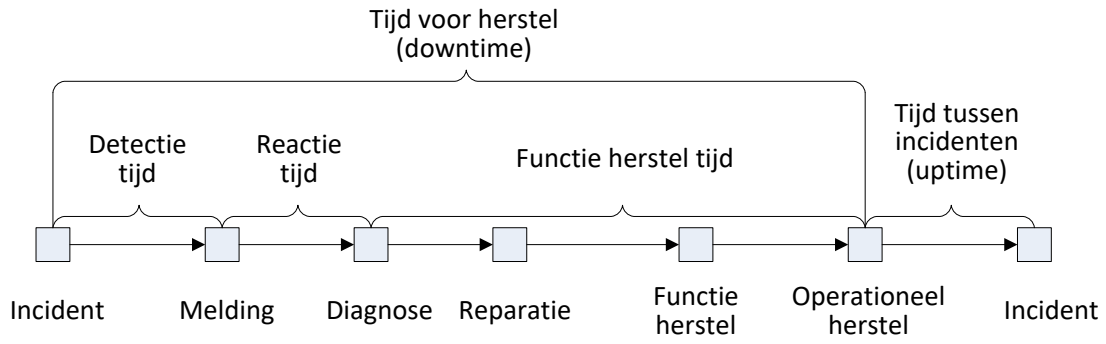
Indien er geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit tussen de servicedesk van de Leverancier en de melder, dan kan door beide partijen een escalatieprocedure worden gestart.

4.4 Reactie- en oplostijden

Aan de prioriteit zijn de onderstaande reactie- en functionele oplostijden gekoppeld. Tevens is aangegeven hoeveel incidenten van een bepaalde categorie per jaar mogen voorkomen.

Prioriteit	**Reactietijd**	**Functie hersteltijd of workaround**	**Maximum aantal incidenten per jaar**
Hoog	< 1 WD*	< 3 WD*	5
Middel	< 2 WD*	< 10 WD*	20
Laag	< 10 WD*	< 20 WD*	n.v.t.

**KU = Klokuren / WU = Werkuren / WD = Werkdagen*
Bovenstaande tijden gelden alleen voor zover incidenten zijn gemeld binnen het servicewindow van Leverancier.



4.5 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Bovenstaande KPI's wordt gehanteerd om de door Leverancier geleverde dienstverlening te meten. Het niet voldoen aan de gestelde normen kan leiden tot een gesprek tussen Opdrachtgever en Leverancier, waarbij wordt besproken wat de oorzaak is, of dit te verbeteren is en of dit gevolgen voor de vergoeding heeft.

In onderstaande tabel wordt aangegeven welke KPI's van toepassing zijn:

KPI	Omschrijving	Hoog	Middel	Laag
1	Oplostijd/workaround	✓	✓	✓
2	Maximum aantal incidenten per jaar	✓	✓	-

De behaalde score wordt per KPI en prioriteringscategorie uitgedrukt in een percentage:

Score = 100% - (aantal overschrijdingen t.o.v. norm / totaal aantal *100)

Berekening score totale dienstverlening

Het ongewogen gemiddelde van alle scores over alle KPI's vormt de totaalscore van de dienstverlening (**TOTDV**). Hieronder staat een voorbeeld van deze berekening.

BEREKENING SCORE TOTALE DIENSTVERLENING					
KPI	**Omschrijving**	**Hoog**	**Middel**	**Laag**	**TOTDV**
1	Oplostijd/workaround	95%	80%	65%	**80 %**
2	Maximum aantal issues per jaar	86%	76%	-	
decimalen in percentages worden afgerond naar beneden op hele percentages					

Let wel:

Het komt regelmatig voor dat niet meteen duidelijk is waar de oorzaak van een verstoring zit. Opdrachtgever kan dus contact opnemen met Leverancier voor het oplossen van een verstoring, waarbij op een later moment blijkt dat de oorzaak elders (buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier) ligt.

De bepalingen in deze SLA zijn alleen van toepassing op verstoringen met betrekking tot de producten/diensten waarvoor Leverancier verantwoordelijk is.

Incidenten die buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier vallen, tellen niet mee in bovenstaande berekeningen.

5 Governance

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

5.1 Servicemanagement

Over de prestaties van het product en de dienstverlening van Leverancier is gedurende de contractperiode via het incidentregistratiesysteem een real time servicelevel rapportage beschikbaar van:

- alle aangemelde incidenten en hun status;
- alle gestelde vragen en hun status;
- alle aangemelde wijzigingsverzoeken en hun status.

In de communicatie- en escalatieprocedure (zie bijlage I) staat een overzicht van de diverse overlegstructuren en de frequentie van overleg. Binnen dit servicemanagementoverleg worden ook de (product)ontwikkelingen bij de Leverancier besproken en eventuele relevante ontwikkelingen bij Opdrachtgever.

5.2 Escalatie

In voorkomende gevallen zijn bepaalde issues niet op te lossen op het betreffende organisatieniveau. In dat geval kan het issue tijdig geëscaleerd worden naar een hoger liggend organisatieniveau,

In de communicatie- en escalatieprocedure (zie bijlage I) staat een overzicht van de betrokkenen bij escalatie.

5.3 Overlegstructuur

Overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden plaats op een drietal niveaus:

- Strategisch/Contract Overleg;
- Tactisch/Service Review Overleg;
- Operationeel; dit zijn de dagelijkse communicatielijnen bijvoorbeeld over de voortgang van oplossing van incidenten.

De volgende subparagrafen lichten de overleggen verder toe.

Strategisch/Contract overleg
Doel
In dit overleg wordt de dienstverlening besproken in relatie tot het toekomstperspectief.

Frequentie
1 * per jaar

Deelnemers
De Contract Eigenaren of hun gedelegeerden van de Opdrachtgever en de Contracteigenaar van Opdrachtnemer. Tevens kunnen op uitnodiging andere belanghebbenden deelnemen.

Agenda
Tijdens dit overleg worden de volgende onderwerpen besproken:

- Strategische ontwikkelingen zowel bij Opdrachtgever als Opdrachtnemer (business, technologische ontwikkelingen, marktontwikkelingen)
- Lange termijn samenwerking en partnership;
- Evaluatie SLA uitvoering;
- Klanttevredenheid;
- Aanpassingen in de SLA;
- Afstemming dienstverlening op wensen en behoeften van Opdrachtgever;
- Lange termijn afspraken.

Tactisch/Service Review Overleg
Doel
Het serviceoverleg heeft tot doel de dienstverlening te bespreken aan de hand van Service Level Rapportages. Daarnaast wordt de operationele dienstverlening besproken en worden mogelijke wijzigingen in de SLA voorbereid.

Frequentie
1 * per Kwartaal

Deelnemers
De Contractmanager van Opdrachtnemer en de Contractmanager van Opdrachtgever. Tevens kunnen op uitnodiging andere belanghebbenden deelnemen.

Agenda

- Service Level Rapportages;
- Voorbereiden aanpassing in de SLA;
- Kwaliteit van de dienstverlening;
- Voortgang werkzaamheden;
- Planning en te verwachten werkzaamheden;
- Inhoudelijk afstemming;
- Aanpassing DAP.

6 Ondertekening

Partijen verklaren hierbij akkoord te gaan met dit SLA.

Namens Opdrachtgever,	**Namens Leverancier,**
SWO De Wolden Hoogeveen	Klik of tik om tekst in te voeren.
_____ (naam & functie)	_____ (naam & functie)
_____ (plaats)	_____ (plaats)
___ / ___ / _____ (datum)	_____ / _____ / _____ (datum)
_____ (handtekening)	_____ (handtekening)

7 Bijlage I

COMMUNICATIE- EN ESCALATIEPROCEDURE

1. Het doel van de communicatie- en escalatiematrix is:

a. Regelmatig overleg en afstemming tussen Opdrachtgever en Leverancier over de geleverde producten en dienstverlening van Leverancier, waardoor de afstemming tussen behoefte en aanbod beter wordt;
b. De diverse managementniveaus bij partijen te informeren over de geleverde producten en/of diensten of over dreigende of zich reeds voordoende uitzonderlijke situaties;
c. Snelle besluitvorming te realiseren;
d. Communicatie tussen de partijen zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen.

2. Uitgangspunten

a. De communicatiematrix is van toepassing op het reguliere overleg tussen Opdrachtgever en Leverancier;
b. De escalatiematrix is van toepassing op elk geschil tussen partijen. Dit betreft zowel geschillen met betrekking tot contractuele afspraken, geschillen van operationele aard als geschillen binnen projecten;
c. In geval van een geschil, zullen partijen zich houden aan de volgende algemene uitgangspunten:
   - Partijen zullen zich inspannen om het geschil op te lossen via de escalatieprocedure;
   - Partijen zullen elkaar zo vaak als nodig is ontmoeten en alle noodzakelijke informatie verschaffen welk gerelateerd is aan het geschil;
   - Partijen zullen ernaar streven om het geschil op te lossen op een zo laag mogelijk niveau van de escalatieladder;
d. Gedurende de escalatieprocedure kan iedere partij met goedkeuring van de andere partij assistentie bij experts zoeken (bijvoorbeeld technisch of juridisch) om het geschil op te lossen. Het is elke expert toegestaan om de bijeenkomsten tussen de partijen bij te wonen indien beide partijen hiervoor toestemming verlenen. De partij die een expert uitnodigt zal bewerkstelligen dat de expert, indien nodig, een schriftelijke verklaring van geheimhouding tekent;
e. Gedurende de escalatieprocedure wordt een verslag bijgehouden door Opdrachtgever van alle relevante informatie en uitgewisselde communicatie tussen partijen.
   Dit verslag wordt tweewekelijks ter goedkeuring aan de Leverancier voorgelegd.

3. Termijnen

Wanneer de escalatieprocedure inwerking treedt worden de volgende termijnen in acht genomen:

a. De bijeenkomst tussen de contactpersonen op het eerste escalatieniveau zal plaatsvinden binnen vijf werkdagen nadat het verzoek tot overleg door een der partijen bij de andere partij is ingediend *(*)*;

b. Indien partijen niet binnen 15 werkdagen na deze bijeenkomst tot een oplossing van het geschil komen, zal het geschil worden verwezen naar het tweede escalatieniveau;

d. Indien partijen op het tweede niveau er niet binnen 15 werkdagen in slagen het geschil op te lossen, zal het geschil worden verwezen naar het hoogste escalatieniveau;

e. Indien partijen op het hoogste overlegniveau er niet binnen tien werkdagen in slagen het geschil op te lossen, zal dit escalatieniveau binnen tien werkdagen nadat deze constatering schriftelijk is vastgelegd een plan (laten) maken met betrekking tot het vervolg. Onderdeel van dit plan kan zijn het inroepen van advies van experts (derden);

f. Indien partijen binnen de termijn van tien werkdagen geen overeenstemming bereiken over het plan of op basis van het plan er niet in slagen een voor beide partijen acceptabele oplossing te formuleren voor het geschil, wordt het geschil voorgelegd aan de rechterlijke macht conform Nederlands recht, tenzij partijen alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen.

(*) Bij bovenstaande stappen geldt dat telefonisch overleg mogelijk is indien beide partijen daarmee akkoord gaan.

4. Communicatiematrix (regulier overleg)

	Opdrachtgever		Leverancier	
	Functie	***Naam***	***Functie***	***Naam***
Commercieel contact	*Functie*		*Accountmanager*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	
Frequentie	*Ad hoc*			
Servicemanagement overleg	*Functie*		*Functie*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	
Frequentie	*1x per half jaar*			
Ondersteuning	*Servicedesk*		*Servicedesk*	
	Telefoon	+31528291440	*Telefoon*	
	E-mail	servicedesk@dewoldenhoogeveen.nl	*E-mail*	
	Applicatiebeheerder 1			
	Telefoon			
	E-mail			
	Applicatiebeheerder 2			
	Telefoon			
	E-mail			
Frequentie	*Ad hoc*			

5. Escalatiematrix

Partijen komen de volgende hiërarchische niveaus (van laag naar hoog) in de escalatiematrix overeen:

	Opdrachtgever		**Leverancier**	
	Functie	***Naam***	***Functie***	***Naam***
Eerste escalatieniveau	*Contractmanager ICT*	*Agienus Kiers*	*Functie*	
	Telefoon	*06-41326628*	*Telefoon*	
	E-mail	*a.kiers@dewoldenhoogeveen.nl*	*E-mail*	
Tweede escalatieniveau	*Afdelingshoofd*		*Functie*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	
Hoogste escalatieniveau	*Algemeen directeur*		*Functie*	
	Telefoon		*Telefoon*	
	E-mail		*E-mail*	