

Service Level Agreement (concept)

IT dienstverlening voor de SKD Servicewinkels

Tussen * en Stichting Koninklijke Defensiemusea**

Versie	: 1.0
Datum	: 01-10-2024
Eigenaar	: SKD
Beheerder	: M. Vermeulen
Contractnummer	: xxxx

1. Inleiding	4
• 1.1 Vastlegging van partijen	4
• 2 Doel van de SLA	4
• 2.1 Aanvang, looptijd en Geldigheid SLA	4
• 2.2 Resultaatverplichting	5
• 2.3 SLA in relatie tot andere documenten	5
• 2.4 SLA Begrippenkader	5
• 2.5 Controle en beheersing	5
• 2.6 Wijziging van de SLA	5
• 2.7 Evaluatie van de SLA	6
• 2.8 Onvoorziene omstandigheden	6
• 2.10 Beëindiging	6
• 2.11 Exitclausules	7
• 2.12 Geheimhouding	7
3. Beschrijving diensten/Producten	7
• 3.1 Levering en beheer van apparatuur	7
• 3.2 Levering en beheer van applicaties	7
• 3.3 Dienstverlening Opdrachtnemer	8
3.3.1 Applicaties Opdrachtnemer	9
4. Communicatie	9
• 4.1 Overlegstructuur	9
• 4.2 Escalatie niveaus	10
5. Wederzijdse verplichtingen	11
• 5.1 Algemeen	11
• 5.2 Uitvoering	11
• 5.3 Informatie	11
• 5.4 Bezetting Personeel	11
6. KPI's	12
7. Akkoordverklaring	16
Bijlage 1 Definities	17
Bijlage 2 Overzicht applicaties	21

Overzicht documentbeheer

Versie	Datum	Uitgevoerd door	Bijzonderheden
V1.0	01-10-2024	M. Vermeulen R. van Brenkelen	

Tabel 1: Documentbeheer

1. Inleiding

• 1.1 Vastlegging van partijen

In dit document is de Service Level Agreement (SLA) beschreven zoals overeengekomen tussen:

***, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer'.

en

Stichting Koninklijke Defensiemusea (SKD), hierna te noemen: 'Opdrachtgever'.

Gezamenlijk ook aan te duiden als partijen.

• 2 Doel van de SLA

De Service Level Agreement (SLA) specificeert de diensten, kwaliteitskenmerken, verantwoordelijkheden, het overeengekomen kwaliteitsniveau (d.w.z. de condities waaronder de diensten geleverd worden) en de processen, die de kwaliteit van de dienstverlening garanderen en blijvend afstemmen eventueel wijzigende behoefte van Opdrachtgever.

• 2.1 Aanvang, looptijd en Geldigheid SLA

De aanvangstijd van de SLA is gelijk aan die van het contract waar deze SLA onlosmakelijk aan is verbonden. Deze overeenkomst treedt in de plaats van alle voorgaande op het onderwerp van deze overeenkomst betrekking hebbende correspondentie, mondelinge of schriftelijke afspraken en overeenkomst tussen partijen.

De overeenkomst heeft een minimale looptijd van 12 maanden en een maximale looptijd van $5 \times 12 = 84$ maanden:

De Overeenkomst vangt aan op de datum waarop deze door beide Partijen ondertekend is.

Beginnend op : 01-01-2025

Initieel eindigend op : 31-12-2032

Opdrachtgever kan per 1 maart 2026 te allen tijde eenzijdig besluiten de overeenkomst voortijdig te beëindigen, middels een schriftelijke mededeling. Hierbij geldt een opzegtermijn van 9 maanden. Het mogelijk eerder beëindigen van de overeenkomst is mede afhankelijk van de geleverde prestaties en/of ontwikkelingen binnen SKD.

• 2.2 Resultaatverplichting

Gedurende de looptijd van deze overeenkomst heeft Opdrachtnemer terzake de nakoming van de in deze SLA overeengekomen servicenormen/KPI's een resultaatverplichting tenzij anders is overeengekomen.

• 2.3 SLA in relatie tot andere documenten

Indien voorzien, zijn de documenten: Dossiers Afspraken & Procedures (DAP) en Dossiers Financiële Afspraken (DFA) een integraal onderdeel van deze Service Level Agreement (SLA). In het DAP worden de operationele afspraken vastgelegd en in het DFA staan de financiële afspraken over de dienstverlening.

Document	Eigenaar	Datum	Versie
DAP	ntb	ntb	ntb
DFA	ntb	ntb	ntb

Tabel 4: Gerelateerde documenten

• 2.4 SLA Begrippenkader

In de bijlage van deze SLA is een begrippenlijst opgenomen. Deze is van toepassing op deze SLA.

• 2.5 Controle en beheersing

Opdrachtnemer beheert de overeengekomen serviceverlening proactief. Dit wil zeggen dat de kwaliteit van de serviceverlening door Opdrachtnemer continu wordt vergeleken met de aspecten genoemd in deze SLA en afwijkingen t.a.v. de gespecificeerde serviceverlening worden gesignaleerd en gerapporteerd. Opdrachtnemer zal bij normoverschrijdingen en/of afwijkingen of zoveel eerder deze normoverschrijdingen en/of afwijkingen worden voorzien, een voorstel doen om de serviceverlening zo spoedig mogelijk (weer) in overeenstemming te brengen met de specificaties zoals vastgelegd in (contract en PvE) gelijk aan de in deze SLA beschreven Servicenormen/KPI's.

• 2.6 Wijziging van de SLA

Gedurende de looptijd van de SLA is in goed overleg en na wederzijdse schriftelijke goedkeuring aanpassing van het dienstenniveau mogelijk. De hiervoor benodigde aanpassingen van de dienstenbeschrijving en financiële consequenties dienen schriftelijk te worden vastgelegd.

De wijzigingen in de SLA worden voorgelegd in het serviceoverleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het serviceoverleg is een samenwerkingsverband tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer ten aanzien van de lopende dienstverlening. Een wijziging kan pas definitief

worden doorgevoerd indien beide partijen daarmee instemmen.

Wijzigingen in, aanvullingen op, of annuleringen van bepalingen in dit document, zijn bindend als hierover overeenstemming is bereikt tussen beide partijen, en als deze opgenomen zijn in onderliggend document. De procuratie voor het wijzigen van deze SLA ligt op het niveau (Strategisch) Contractmanager van SKD envan de Opdrachtnemer.

• 2.7 Evaluatie van de SLA

Periodiek, doch minstens éénmaal per jaar, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de dienstverlening in het kader van deze SLA beoordelen. In Q3 van het lopende kalenderjaar is de start van de evaluatiefase. Initiërende partij hierin is Opdrachtnemer.

• 2.8 Onvoorziene omstandigheden

Indien zich omstandigheden of situaties voordoen, waarmee in deze overeenkomst geen rekening is gehouden, of die niet zijn voorzien, zullen de partijen overleg plegen en gezamenlijk alsnog nadere regelingen treffen.

• 2.9 Boetebeding

Indien de Opdrachtnemer enige verplichting uit deze SLA niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, zal het navolgende boetebeding van toepassing zijn:

- Bij eerste constatering van tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst volgt een formele schriftelijke waarschuwing en overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarbij afspraken worden gemaakt ter verbetering;
- Bij tweede constatering van tekortkoming en/of na niet tijdig herstellen van een eerdere tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst volgt een opeisbare boete gelijk aan de hoogte van half maandtarief;
- Bij derde constatering van tekortkoming en/of na niet tijdig herstellen van een eerdere tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst volgt een opeisbare boete gelijk aan de hoogte van maandtarief.

Mocht de Opdrachtnemer hierna in gebreke blijven dan is Opdrachtgever gerechtigd om per direct de overeenkomst te beëindigen.

• 2.10 Beëindiging

Deze SLA eindigt indien het contract afloopt of ontbonden wordt. Er dient rekening gehouden te worden met een opzegtermijn van 9 maanden voor beide partijen wanneer de overeenkomst tussentijds wordt ontbonden.

Opdrachtnemer zal de vastgelegde informatie waar mogelijk overdragen aan Opdrachtgever en binnen 6 maanden na beëindiging alle gegevens vernietigen. Door Opdrachtgever verstrekte PKI-SAM's zullen worden geretourneerd.

• 2.11 Exitclausules

Bij het ontbinden of aflopen van de overeenkomst werkt de opdrachtnemer kosteloos mee aan de overdracht van de inhoud van de opgebouwde kennisbank aan SKD of een door SKD aangewezen nieuwe opdrachtnemer.

Bij het ontbinden of aflopen van de overeenkomst werkt de opdrachtnemer kosteloos mee aan de overdracht de opgebouwde data aan SKD of een door SKD aangewezen nieuwe opdrachtnemer.

Bij het ontbinden of aflopen van de overeenkomst werkt de opdrachtnemer kosteloos mee aan de overdracht van de inhoud/gegevens en inrichting van de beheervoorzieningsinrichting en de monitoring daarop aan SKD of een door SKD aangewezen nieuwe opdrachtnemer.

• 2.12 Geheimhouding

Het is opdrachtnemer op geen enkele manier toegestaan om informatie of afspraken met betrekking tot deze SLA openbaar te maken of aan derden ter beschikbaar te stellen.

3. Beschrijving diensten/Producten

Opdrachtgever neemt producten en diensten af van opdrachtnemer. Deze producten en diensten zijn in te delen in twee hoofdcategorieën:

1. Levering en beheer van apparatuur;
2. Levering en beheer van applicaties;
3. Opleiding van personeel;
4. Helpdesk.

• 3.1 Levering en beheer van apparatuur

Het te leveren materiaal wordt bepaald in de overeenkomst.

• 3.2 Levering en beheer van applicaties

In bijlage 2 worden de applicaties die worden afgenomen door de Opdrachtgever gespecificeerd en geclassificeerd in de bovenstaande categorieën.

De geleverde diensten, specificaties van applicaties of systemen worden individueel beschreven in het document Dossier Afspraken & Procedures (DAP). Tevens kunnen eventuele aparte afspraken of uitzonderingen door middel van een addendum worden toegevoegd aan de DAP.

• 3.3 Dienstverlening Opdrachtnemer

Dienst	Omschrijving
.....	
.....	

Tabel dienstverlening Opdrachtnemer.

Belangrijkste beheerprocessen die Opdrachtnemer en Opdrachtgever verbinden

Incident management	Incident management is het geheel van maatregelen die beogen de weg zo snel mogelijk voor het verkeer vrij te maken nadat een incident heeft plaatsgevonden. Belangrijke diensten die de Servicedesk biedt met het oog op een snelle afhandeling van incidenten zijn: - Call registratie; - Call analyse (rapportages); - Call dispatchen.
Problem management	Het pro-actief identificeren, classificeren en onderzoeken van problemen speelt een belangrijke rol in IT-Service Management. Problem Management zorgt voor een continue verbetering van de IT-infrastructuur en reduceert het aantal incidenten.
Change management	Het indienen, besluiten en coördineren van wijzigingen op de dienstverlening dient in overleg plaats te vinden.
Release management	Release management biedt een systematische werkwijze voor de invoering van grote en/of cruciale veranderingen aan hard- en software. De technische en de niet-technische aspecten van deze veranderingen worden in kaart gebracht, van het releasebeleid tot aan de planning, de ontwikkeling, het testen, de implementatie en de evaluatie van deze veranderingen.
Service Level Management (incl. rapportages)	Het overeenkomen, vastleggen en controleren van de gewenste dienstniveaus per dienst. Periodiek worden door Opdrachtnemer rapportages gemaakt waarin de beschikbaarheidscijfers staan van de aanleverende en ontvangende systemen en diensten, als mede de knelpunten in het aanleverproces en nieuwe ontwikkelingen. Deze worden besproken in het operationele overleg.

Tabel Belangrijkste beheerprocessen die Opdrachtnemer en Opdrachtgever verbinden.

3.3.1 Applicaties Opdrachtnemer

In bijlage 2 staan de applicaties/ systemen die door Opdrachtnemer worden geleverd als dienstverlening aan Opdrachtgever.

4. Communicatie

• 4.1 Overlegstructuur

Onderstaand worden de verschillende overleggen op elk niveau nader omschreven:

Strategisch overleg

Een maal per jaar en minimaal bij verlenging contract vindt overleg op strategisch niveau plaats daarbij worden de volgende onderwerpen besproken:

- algemeen kwaliteitsniveau;
- omvang van verleende services;
- prijsstelling van de services;
- nieuwe ontwikkelingen die bij kunnen dragen aan optimalisatie van de Opdrachtgevers bedrijfsresultaten. Hierbij zullen eveneens de ontwikkelingen aan Opdrachtnemerskant worden besproken en geprioriteerd.

Tactisch overleg

Tactisch overleg vindt eens per kwartaal plaats. Tijdens deze bijeenkomsten worden de door Opdrachtnemer gerealiseerde serviceniveaus van de voorgaande periode besproken. Indien de afgesproken serviceniveaus niet gehaald zijn, zullen corrigerende maatregelen door Opdrachtnemer voorgesteld worden voor de volgende periode. Organisatorische wijzigingen die betrekking hebben op de in de SLA genoemde services worden over en weer doorgegeven.

De volgende onderwerpen maken deel uit van dit overleg:

- kwaliteit dienstverlening en prognose
- algemene status en voortgang (op basis van operationele overleggen en opdrachtnemer rapportages;
- prioriteitsstelling;
- evaluatie beheer;
- productieplanning.

Operationeel overleg

Overleg op operationeel niveau vindt plaats op ad hoc basis of maandelijks.

Hierbij komt aan de orde:

- kwaliteit dienstverlening (op operationeel niveau);
- incidenten, problemen en wijzigingsverzoeken (status en voortgang).

In onderstaande tabel worden de desbetreffende functionarissen aangeduid, waarin het niveau en met welke frequentie zij hun overleggen zullen uitvoeren aangegeven.

Overleg naam	Deelnemers		Frequentie	Onderwerp(en)
	Opdrachtgever	Opdrachtnemer		
Strategisch overleg	Manager IT		1x per jaar	Evaluatie contract en dienstverlening
	Business Owner			
	Strategisch Contract Manager			
	Strategisch inkoper			
Tactisch overleg	Strategisch Contract Manager		1x per kwartaal	Evaluatie dienstverlening
	Strategisch inkoper			
	Strategisch inkoper			
Operationeel overleg	DevOps Engineer		1x per maand / Ad hoc	Evaluatie dienstverlening, voortgang, informatie-uitwisseling, nieuwe ontwikkelingen, changes
	Inkoper			

• 4.2 Escalatie niveaus

Hieronder zijn de escalatie niveaus van Opdrachtnemer en Opdrachtgever weergegeven.

Opdrachtnemer		Opdrachtgever	
Niveau	Functie	Niveau	Functie
1	Manager IT	1	Manager ICT
2	Manager DevOps	2	Applicatiebeheerder
3	DevOps Engineer	3	Kassaverantwoordelijke

5. Wederzijdse verplichtingen

- **5.1 Algemeen**

Onderstaand zijn de algemene verplichtingen beschreven waar beide partijen zich aan conformeren ten aanzien van de serviceverlening die in deze SLA is beschreven.

- **5.2 Uitvoering**

Opdrachtnemer is conform deze SLA verantwoordelijk voor het Hardware-beheer en Technisch applicatiebeheer in de productieomgeving en de acceptatieomgeving, teneinde de overeengekomen services aan Opdrachtgever aan te bieden volgens het afgesproken niveau van serviceverlening.

- **5.3 Informatie**

Opdrachtgever informeert via het serviceoverleg Opdrachtnemer tijdig over tactische en strategische plannings en beleidsbepalingen die van invloed kunnen zijn op de operationele uitvoering van de taken van Opdrachtnemer.

Het informeren van (personeel van) Opdrachtgever omtrent organisatorische en procedurele wijzigingen in de serviceverlening wordt door Opdrachtgever zelf geïnitieerd en uitgevoerd.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de kwaliteit van de services en trends daarin. Dit vindt plaats door middel van de in deze SLA gedefinieerde rapportages en het serviceoverleg.

- **5.4 Bezetting Personeel**

De levering van de services vindt plaats door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer staat garant voor de inzet van voldoende personeel met adequate kennis voor het uitvoeren van taken in het kader van de beschreven serviceverlening. Definitieve teamsamenstelling bij aanvang en wijzigingen worden pas doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever (vetorecht). Opdrachtgever zal de goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden.

6. KPI's

Service Level Management	
Onderdeel	Frequentie
Service Level Rapportage	1 x per kwartaal
Service Level Agreement (Strategisch overleg)	1 x per jaar
Service Review (Strategisch) Overleg	1 x per jaar
Tactisch Overleg	1 x per kwartaal
Service Level (Operationeel) Overleg	1 x per maand
2. Algemeen	
Werkdagen	Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag van 07:30 tot 20:00 en zaterdag en zondag van 09:00 tot 19:00, Nederlandse feestdagen uitgezonderd. DHCS ma-vr 7:30-20:00 za+zo 9:00-19:00 DHHS elke dag 9:00-17:00 ZCW Ma-vr 9:00-17:00
3. Servicedesk	
Taal	Nederlands
Bereikbaarheid	Werkdagen van 07:30 – 20:00 uur Telefonisch en e-mail
Rapportages	1 x per maand
4. Incident management	
Prioriteit te bepalen door SKD	
Prioriteit 1 (Calamiteit)	- Responsetijd: 15 minuten (werkdagen) daarbuiten 30 minuten - Bevestiging binnen 15 minuten - Functiehersteltijd: 4 uur (klokuren)
	Storingsfrequentie: max. 1x per jaar berekend over de totaaloplossing
Prioriteit 2	- Responsetijd: 15 minuten (werkdagen) daarbuiten 30 minuten - Bevestiging binnen 15 minuten - Functiehersteltijd: 8 uur (klokuren)
	Storingsfrequentie: max. 2x per jaar berekend over de totaaloplossing

Prioriteit 3	- Responsetijd: 15 minuten (werkdagen) daarbuiten 30 minuten
Overige meldingen:	- Bevestiging binnen 15 minuten - Functiehersteltijd: 24 uur (klokuren)
	Storingsfrequentie: max. 2x per kwartaal berekend over de totaaloplossing
Prioriteitsstelling	De initiële prioriteitsstelling van een incident gebeurt altijd door SKD.
Werkwijze aanmelden van prioriteit incidenten	Meldingen van Prioriteit 1, 2 en 3 worden telefonisch en per mail door opdrachtgever gemeld en schriftelijk bevestigd door opdrachtnemer (binnen max. 15 minuten na ontvangst melding).
Follow-up van meldingen	Prioriteit 1: ieder uur Prioriteit 2 & 3: in onderling overleg
Norm	95% Incidenten binnen de norm opgelost
Escalatieproces	- Procesbeschrijving dient in de SLA beschreven te zijn; - Escalatiemanager is 7x24 uur bereikbaar voor de Service Manager van SKD.
Bereikbaarheid accountteam	De reactietijd vanuit het accountteam bij een escalatie bedraagt maximaal 15 minuten.
Beschikbaarheid vervangende swap parts	Conform overzicht verstrekt bij opdracht.
Rapportages	1 x per maand
5. Change management	
Standaard wijzigingen (niet limitatief):	De wijziging staat op de lijst met standaard wijzigingen, is al meerdere keren uitgevoerd en duidelijk beschreven.
ntb	ntb
Normale wijzigingen:	Dit is elke niet standaard of spoed wijziging die binnen de normale SLA afspraken uitgevoerd kan worden. Uitvoering in overleg met SKD.
Spoed wijzigingen:	Dit is elke wijziging waarbij de uitvoering niet kan wachten tot het eerstvolgende Maintenance window. Uitvoering in overleg met SKD.
	Spoed is de definitie om snel iets uit te kunnen voeren omdat dit op korte termijn en niet binnen of conform de SLA afgesproken realisatietijden kan worden uitgevoerd.
Norm	100% van de changes correct doorgevoerd
Norm	95% van de standaard changes binnen norm afgesloten
Standaard Maintenance window	In overleg en met goedkeuring van SKD

Uitvoering activiteiten die verstorend zijn voor SKD	- Licht verstorende werkzaamheden kunnen na akkoord plaatsvinden tussen 06:00 uur en 02:00 uur; - Middelzware verstorende werkzaamheden kunnen na akkoord plaatsvinden tussen 06:00 uur en 02:00 uur, maar niet gedurende de spitsuren (06:30 uur – 10:00 uur en 16:00 uur – 19:00 uur); - Zwaar verstorende werkzaamheden kunnen alleen na akkoord buiten werktijd en binnen het standaard window (02:00 uur – 05.00 uur) worden uitgevoerd.
Noodzakelijke (onderhouds-) werkzaamheden buiten het Maintenance Window	In overleg en minimaal 5 Werkdagen van tevoren aanmelden
Werkafspraken	(Normale) wijzigingen minimaal 5 werkdagen van tevoren aanmelden
Rapportages	1 x per maand
6. Configuratiemanagement	
Documentatie	99% up-to-date Wijzigingen in de documentatie dienen binnen maximaal 2 werkweken beschikbaar te zijn.
Correctheid CMDB	99% up-to-date
Rapportages	1 x per maand
7. Probleemmanagement	
Aanmelden nieuwe problemen (zowel pro- als reactief)	
Responsetijd	1 werkdag
Rapportages	1 x per maand
Oplostijd	Zo snel mogelijk / in overleg met SKD.
8. Release management	
Maintenance window	02.00 uur tot 05.00 uur en met goedkeuring van SKD
Werkafspraken	a. Releases worden minimaal 10 werkdagen van tevoren aangemeld; b. Nieuwe releases/versies/Major upgrades (niet zijnde fixes van storingen in vorige versie) worden gebundeld maximaal 2 maal per jaar en alleen na goedkeuring van SKD geïnstalleerd.
Rapportages	1 x per maand
9. Beschikbaarheidsmanagement	
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid van het kassasysteem (de complete keten) is 99,9%, gemeten per jaar bij een inzet conform de opgegeven openingstijden (excl. gepland onderhoud)
KPI's - nadere specificaties 99,9% (conform opgegeven openingstijden)	Dag: 10m 5s Week: 1u 10m 34s Maand: 5u 6m 48s Jaar: 2d 13u 21m 38s

Rapportages	1 x per maand
10. Capaciteitsmanagement	
De gerealiseerde/gekozen oplossing bij oplevering en gedurende de gehele gebruikperiode moet voldoende gedimensioneerd zijn voor het gebruik tijdens de beoogde openingstijden op maximale bezetting (waarbij maximaal 90% van de totale systeemcapaciteit aangesproken mag worden). Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de gemeten belasting en over de acties die zijn ondernomen bij de overschrijding van de drempelwaarden.	
Rapportages	1 x per kwartaal
11. Continuïteitsmanagement (calamiteit)	
Binnen 4 uur is de dienstverlening hersteld met 80% van de capaciteit.	

7. Akkoordverklaring

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend.

Handtekening

Handtekening

...-...-2024

...-...-2024

Bijlage 1 Definities

Aanpassingen	Alle verbeteringen, veranderingen, uitbreidingen en vernieuwingen in Versies van de software die door Leverancier op eigen initiatief of in opdracht van Opdrachtgever in of volgend op de laatste Versie van de Software worden aangebracht en/of vervaardigd.
Adaptief onderhoud	Het aanpassen van de IT aan externe ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld apparatuur of programmatuur.
AFAS	Financieel systeem.
Applicatie	Dat deel van de IT dat de toepassingsprogrammatuur en de bijbehorende gegevensverzamelingen omvat, inclusief de bijbehorende procedures en documentatie.
Applicatiebeheer	Applicatiebeheer houdt zich bezig met de instandhouding van de toepassingsprogrammatuur de gegevensverzamelingen.
Beheer	Beheer van informatiesystemen is de instandhouding van de informatiesysteemcomponenten bijbehorende processen, overeenkomstig de eisen en randvoorwaarden die vanuit het gebruik daaraan worden gesteld.
Beschikbaarheid	De mate waarin het IT-product voor iedere gebruiker beschikbaar is binnen de openstellingstijd.
BIV	Afkorting van Beschikbaarheid, Integriteit en Veiligheid.
Calamiteit	Calamiteit is een gebeurtenis die tot gevolg heeft dat de IT zodanig wordt getroffen dat veelal aanzienlijke maatregelen moeten worden genomen om de IT en bijbehorende verwerkingsprocessen weer te herstellen.
Capaciteitsbeheer	Het proces dat t.b.v. de overeengekomen service zorg draagt voor het optimaal beschikbaar stellen en houden van de benodigde resources.
Configuratiebeheer	Het proces dat de registratie verzorgt van alle componenten van de IT (de automatiseringsmiddelen) alsmede hun onderlinge relaties onder controle houdt.
Correctief onderhoud	Het aanpassen van de IT om afwijkingen te herstellen tussen de gespecificeerde functionaliteit en/of overeengekomen Service Levels en de geboden functionaliteit en/of Service Levels.
Diensten	Diensten zijn het logisch geheel van producten van de beheerorganisatie van de informatiesystemen, zoals die worden ervaren door de gebruikers. Diensten betreffen niet alleen het beschikbaar stellen van automatiseringsmiddelen, maar tevens de functionaliteit van de informatiesystemen en de bijbehorende ondersteuning.

Diensten niveaus	Het kwaliteitsniveau van een dienst zoals die aan de afnemer wordt geleverd.
Dossier Afspraken & Procedures (DAP)	Het dossier waarin afspraken & procedures worden vastgelegd en beschreven over de dienstverlening. Over “HOE” te handelen gedurende kantoortijden en daarbuiten. Hierin wordt ook afgesproken hoe Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar communiceren inzake geschillen, verantwoordelijkheden, escalaties, etc..
Dossier Financiële Afspraken (DFA)	In dit dossier worden de financiële afspraken vastgelegd. Onder andere worden hier de kostenspecificatie (eenmalige- /vaste- en variabele kosten), facturatie, verrekening en/of doorbelasting in opgenomen.
Escaleren	Het volgens afspraak of contract informeren of inschakelen van andere partijen bij het niet kunnen nakomen van een overeengekomen verplichting.
Functioneel beheer	Het dagelijkse doen functioneren van de informatievoorziening, het begeleiden van gebruikers, en het (doen) onderhouden van de functionele specificaties van de informatievoorziening.
Helpdesk / Servicedesk	De helpdesk is een centraal aanspreekpunt voor gebruikers van aangeboden services.
IAM	Afkorting van Identity & Access Management.
Impact	De mate waarin (potentieel) afbreuk optreedt t.a.v. de overeengekomen Service Levels door toedoen van bijvoorbeeld incidenten en wijzigingen.
Incident	Een incident is een (dreigende) verstoring van een overeengekomen service.
Incidentafhandeling	Het proces dat tot doel heeft een incident zo snel mogelijk weer ongedaan te maken en ervoor te zorgen dat betrokkenen tijdig en voldoende worden ingelicht over het optreden en het ongedaan maken ervan.
Incidentbeheer	Het beheer van het oplossingstraject van alle zich voordoende incidenten.
IT	Afkorting van Information Technology.
Monitoren	Bewaken van de overeengekomen functionaliteit van een informatiesysteem.
Onderhoudsvenster	Overeengekomen tijdperiode waarin onderhoud aan de omgeving kan worden uitgevoerd.
Ondersteuning	De verzameling activiteiten die worden uitgevoerd ten behoeve van het handhaven van de levering van de service.
Payment Service Provider (PSP)	De provider voor het verzorgen van pin / creditcard betalingen.
Perfectief onderhoud	Het verbeteren van prestaties van de IT.

Prestatievereisten	De door Partijen gestelde prestatienormen, zoals maar niet beperkt tot reactiesnelheid en beschikbaarheid, voor de werking van de Software.
Probleem	Een aan een of meer incidenten ten grondslag liggende oorzaken in de IT.
Probleemafhandeling	Het proces dat is gericht op de analyse van de 'echte' oorzaken van incidenten die optreden en het desgewenst oplossen hiervan, door een wijziging door te voeren via het proces wijzigingsafhandeling.
Probleembeheer	Het beheer van het afhandelingstraject van alle zich voordoende problemen.
Procedure	Een procedure is een beschrijving van een logisch samenhangende serie activiteiten onder vermelding van de bijbehorende uitvoerende partijen.
Proces	Een proces is een beschrijving van een logisch samenhangende serie activiteiten ten behoeve van een van tevoren bepaald doel.
Programmatuur	Verzamelnaam voor basisprogrammatuur en toepassingsprogrammatuur. Programmatuur duidt op alle vormen van applicaties, tools en andere programma's, die dienen om een informatiesysteem samen te stellen dan wel te exploiteren.
Programmatuurbeheer en distributie	Het zekerstellen van alle programmatuur, geaccepteerd voor exploitatie en gebruik, die is opgeslagen.
Reactietijd	De tijd tussen aanmelding van een incident en het contact met de helpdesk.
Release	Een nieuwe versie van de Software waarin alle Aanpassingen die door Leverancier zijn aangebracht na oplevering van de bestaande versie zijn verwerkt. Een Release krijgt een volgend releasenummer in de officiële notatie van het Product: <Releasenummer>.<Versie nummer>.<Update-nummer>.
Role-based Access Control (RBAC)	Authenticatie gebaseerd op verschillende rollen (Operationeel Manager, Servicebalie medewerker etc.)
SEM	Smart Event Manager.
Service Level Agreement (SLA)	Een schriftelijke overeenkomst of contract tussen Opdrachtgevers en de beheerorganisatie, waarin de rechten en plichten t.a.v. overeengekomen dienstenniveaus zijn vastgesteld.
Service Level Management	De verzameling beheertaken die nodig zijn om te beantwoorden aan de Service Level Agreements.
Service Level Rapportage	De rapportage omtrent de gerealiseerde Service Levels over een bepaalde periode, zoals afgesproken is in de Service Level Agreement (SLA).
Status	De toestand, waarin een bepaalde eenheid zich bevindt.

Versie	Een unieke numerieke codering van een Release. Een nieuwe Versie krijgt altijd een opvolgend versienummer in de officiële notatie van het Product.
Wijziging	Een aanpassing van (een component van) de IT waardoor de infrastructuur een blijvende verandering heeft ondergaan.
Wijzigingsafhandeling	Het afhandelen (uitvoeren) van alle wijzigingsverzoeken t.a.v. de infrastructuur met inbegrip van het accorderen en coördineren van de implementatie van de wijziging.
Wijzigingsbeheer	Het beheer van het afhandelingstraject van alle zich voordoende wijzigingen.
Wijzigingsbeheerder	De functionaris die verantwoordelijk is voor het proces wijzigingsbeheer.
Wijzigingsverzoek / Request For Change (RFC)	Een verzoek om een wijziging door te voeren op een of meer componenten (CI's) van de infrastructuur.

Bijlage 2 Overzicht applicaties

Per applicatie(groep) is uiteengezet hoe de applicatie wordt ingezet binnen opdrachtgever. Per applicatie is daartoe de volgende informatie opgenomen:

- Applicatiennaam/ afkorting;
- Applicatie-omschrijving;
- Eigenaar;
- Functioneel beheer;
- Applicatiebeheer;
- Technisch beheerbeheer;
- Meldpuntincidenten;
- Huidige applicatie beheerniveau Goud/Zilver/Brons;
- Gewenste applicatie beheerniveau Goud/Zilver/Brons;
- BIV classificatie (KP-60).

Specifieke service levels ofwel afwijkingen op generieke afspraken aangaande applicaties worden per applicatie aangegeven in de kolom 'opmerkingen'.