

DCMR

Milieudienst Rijnmond

Service Level Agreement

Status :

Concept

Classificatie :

Vertrouwelijk

Versie :

0.1

Versiegeschiedenis

Versie	Status	Datum	Omschrijving
0.1	Concept	15/05/2025	Concept t.b.v. EA Servicedesk

Distributie

Naam	Functie	Opdrachtgever/Opdrachtnemer
Rosita Thé	Algemeen Directeur DCMR Milieudienst Rijnmond	Opdrachtgever
David Vos	Teammanager Automatisering	Opdrachtgever
Cornelie Scholten	Teammanager Informatievoorziening	Opdrachtgever
Evelien de Vries	Adviseur Automatisering	Opdrachtgever

Gerelateerde documenten

Document	Omschrijving	Eigendom

Inhoud

1 Inleiding	5
1.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer	5
1.2 Rangorde Overeenkomst	5
1.3 Duur van de overeenkomst	5
1.4 Aanpassingen en uitbreidingen	5
1.5 Vertrouwelijkheid	5
2 Bereik van de Dienstverlening	6
2.1 Verantwoordelijkheden	6
2.1.1 Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer	6
2.1.2 Verantwoordelijkheden Opdrachtgever	6
3 Diensten	7
3.1 Servicedesk	7
3.1.1 Prioriteit	9
3.1.2 Kwaliteitsverbetering	11
4 Serviceraapportage	12
4.1 Inhoud	12
4.2 Afspraken	12
5 Serviceoverleg	13
5.1 Regulier operationeel overleg	13
5.2 Regulier tactisch overleg	14
5.3 Regulier strategisch overleg	14
5.4 Escalaties	15
6 Ondertekening	16

ONDERLIGGENDE CONTRACTEN

Document	Omschrijving	Eigendom

1 Inleiding

Dit Service Level Agreement (hierna te noemen SLA) beschrijft de ICT-dienstverlening Opdrachtnemer aan de Gemeenschappelijke Regeling DCMR Milieudienst Rijnmond.

1.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Deze SLA behorende bij de “Overeenkomst DCMR Opdrachtnemer (onder nummer xxxxx Negometrix), contractnummer xxxxx (verder te noemen Raamovereenkomst), is afgesloten tussen de volgende partijen:

- DCMR Milieudienst Rijnmond, hierna te noemen: ‘Opdrachtgever’, vertegenwoordigd door R.M. Thé, Algemeen Directeur DCMR Milieudienst Rijnmond.
- ‘Opdrachtnemer

Doelgroep van de SLA

Deze SLA is bedoeld voor:

- De medewerkers van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de ICT-dienstverlening aan Opdrachtgever.
- De medewerkers van de regie organisatie van Opdrachtgever die betrokken zijn bij de ICT-dienstverlening die geleverd wordt door Opdrachtnemer.

1.2 Rangorde Overeenkomst

In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de hieronder beschreven overeenkomsten prevaleert een overeenkomst van hogere rangorde. De rangorde van de diverse overeenkomsten is in onderstaand schema aangegeven.

Rangorde	Overeenkomst
1	Raamovereenkomst
2	Meest recente Nota van Inlichtingen van Europese aanbesteding onder nummer xxxxx (Negometrix)
3	Offerte van de Opdrachtnemer

1.3 Duur van de overeenkomst

Deze SLA is van kracht gedurende de looptijd zoals vermeld in de Raamovereenkomst.

1.4 Aanpassingen en uitbreidingen

De SLA wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd. Indien nodig wordt de SLA gewijzigd. Voor een wijziging van de SLA gelden de volgende regels:

- Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan een voorstel doen om de SLA te wijzigen, bijvoorbeeld voor uitbreiding van de dienstverlening.
- Het voorstel wordt besproken, waarna bij wederzijds goedvinden de wijziging in de SLA wordt aangebracht door de Opdrachtnemer.
- De gewijzigde SLA wordt door beide Partijen ondertekend.

1.5 Vertrouwelijkheid

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn verplicht vertrouwelijke informatie (inclusief Persoonsgegevens) van elkaar geheim te houden en de verspreiding binnen de eigen organisatie zoveel mogelijk te beperken. Partijen zullen vertrouwelijke informatie van elkaar niet aan derden ter beschikking stellen of kenbaar maken, anders dan na schriftelijke toestemming van de andere partij.

2 Bereik van de Dienstverlening

De ICT-dienstverlening is ingericht om een optimale ondersteuning te bieden en zorg te dragen voor een goede aansluiting tussen de behoeftes van Opdrachtgever en de beschikbare middelen.

2.1 Verantwoordelijkheden

Om eenduidig inzicht te scheppen in de taken en verantwoordelijkheden van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, worden hier de verantwoordelijkheden van beide partijen beschreven die van toepassing zijn in het kader van deze SLA.

2.1.1 Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de overeengekomen diensten zoals beschreven in deze SLA.
- Opdrachtnemer blijft bij gebruik van onderaannemers en/of anderszins van derde partijen jegens Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, de SLA en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten en rechtsverhoudingen.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maandelijks rapporteren over de geleverde diensten en de behandelde vragen en problemen.
- De rapportages worden door de servicemanager van Opdrachtnemer toegelicht en voorzien van advies.
- Opdrachtnemer zal ten minste tweemaal per jaar verantwoording afleggen in een overleg met Opdrachtgever over de wijze waarop de SLA wordt uitgevoerd.

2.1.2 Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de interne communicatie van en naar haar organisatie.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op peil brengen en houden van het kennisniveau van gebruikers met betrekking tot het correct gebruiken van de ICT-diensten.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van Opdrachtnemer over ontwikkelingen die mogelijk invloed hebben op de diensten die Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het leveren van 2^e- en 3^e-lijns ondersteuning zodanig dat Opdrachtnemer in staat is de afgesproken dienstenniveaus te behalen.

3 Diensten

In dit hoofdstuk worden de door Opdrachtnemer te leveren diensten en het niveau van de dienstverlening beschreven.

3.1 Servicedesk

	Beschrijving	
Doel	Een centraal aanspreekpunt bieden voor gebruikers die vragen, klachten, verzoeken of problemen hebben met betrekking tot de ICT-dienstverlening.	
Doelgroep	Medewerkers van Opdrachtgever.	
Componenten	• Registreren van meldingen • Opvolging meldingen: ○ Informatie vergaren d.m.v. uitvraagscripts ○ Bijwerken van de registratie ○ Eerstelijns support a.d.h.v. voorgeschreven oplossingsrichting ○ Routeren naar de juiste oplosgroep en toezien op de opvolging. ○ Escaleren ○ Afsluiten melding en (steekproefsgewijs) controle van resultaat bij de melder • Beantwoorden gebruikersvragen en ondersteunen bij het gebruik van ICT voorzieningen zoals kantoorapplicaties, mobiele devices en audiovisuele apparatuur. • Analyse van meldingen; Signaleren en rapporteren van veelvoorkomende meldingen. • Registratie van kennis in het ESM, dit is nu Planon • Werkplekbeheer ○ Uitrol hardware ○ Inrichten werkplekken ○ Interne verhuizing hardware	
Service	Openstelling	• Ma t/m vr 08.00 - 17.00 uur Ma-Vrij (overige tijden op aanvraag) . Nationale feestdagen vallen hier buiten
	Bezetting	• Tijdens openstelling zullen minimaal drie medewerkers fysiek aanwezig zijn bij de Servicedesk balie (norm 95%) Minimaal 1 per persoon is 07:45 aanwezig, om 08:00 de servicedesk te openen. Tijdens de lunch is er een minimale bezetting aanwezig van 1 persoon.
	Contactmogelijkheden	• Telefonisch ,Via de meldingenportal • Meldingen via de mail • Fysiek bezoek aan balie
	Performance	• Aannametijd van telefoon: binnen 30 seconden (norm 95%). • Meldingen mail of portal: Binnen 15 minuten na ontvangst op ICT Servicedesk wordt de melding in behandeling genomen waarbij de gebruiker wordt benaderd of een statusupdate met toelichting ontvangt bij acties zoals routing (norm 95%). • Probleemoplossend vermogen om meldingen zelfstandig af te handelen. (norm 75%).

De Servicedesk fungeert als centraal aanspreekpunt voor gebruikers die vragen, klachten,

verzoeken of problemen hebben met betrekking tot de ICT-dienstverlening. Het doel is om (dreigende) verstoringen in de dienstverlening zo snel mogelijk te verhelpen. Het betreft het gehele proces van aannemen van een incident (melding en/of aanvraag) tot en met het afsluiten van het incident. Een incident wordt aangenomen en geclassificeerd, de prioriteit wordt vastgesteld en vervolgens wordt het incident opgepakt of waar nodig gerouteerd naar de juiste oplosgroep. De Servicedesk bewaakt de opvolging en communiceert de status naar de aanvrager zodat deze altijd op de hoogte blijft van de voortgang.

3.1.1 Prioriteit

Alle ondersteunende handelingen worden uitgevoerd in een volgorde die recht doet aan hun belang voor Opdrachtgever. Het bepalen van de prioriteit van die afhandeling gebeurt op basis van de impact en de urgentie van het incident. Hiervoor geldt de formule: $Impact \times Urgentie = Prioriteit$. De serviceniveaus responsetijd, oplostijd en oplossingspercentage worden vervolgens gedefinieerd aan de hand van deze prioriteiten.

Impact

Onderstaande tabel beschrijft de vier klassen die van toepassing zijn op impact.

Impact	Omschrijving
Groot	- groot aantal medewerkers is getroffen en/of niet in staat om hun werk te doen - de financiële gevolgen zijn groot - reputatieschade voor de organisatie
Gemiddeld	- kleiner aantal medewerkers is getroffen en/of niet in staat hun werk goed genoeg te doen - de financiële gevolgen zijn beperkt
Klein	- een minimaal aantal medewerkers is getroffen en/of niet geheel in staat hun normale werkzaamheden uit te voeren - financiële gevolgen zijn minimaal
Nihil	er is momenteel (nog) geen impact

Urgentie

Voor iedere impactklasse kan een verschillende urgentie van toepassing zijn. Onderstaande tabel beschrijft de drie klassen die van toepassing zijn op urgentie.

Urgentie	Omschrijving
Hoog	- schade neemt snel toe - door snel optreden kan een ernstige toename van het effect worden voorkomen - werk dat niet kan worden uitgevoerd is zeer tijdgevoelig - meerdere gebruikers met een sleutelrol in de bedrijfsvoering worden gehinderd
Gemiddeld	- schade neemt slechts beperkt toe - werk dat niet kan worden uitgevoerd is beperkt tijdgevoelig - een enkele gebruiker met een sleutelrol in de bedrijfsvoering wordt gehinderd
Laag	- schade neemt slechts marginaal toe - werk dat niet kan worden uitgevoerd is niet tijdgevoelig - geen gebruikers met een sleutelrol gehinderd

Prioriteit

Een combinatie van impact en urgentie bepaalt de prioriteit die voor een melding van toepassing is. De onderstaande tabel beschrijft de drie klassen die van toepassing zijn op prioriteit.

Prioriteit	Impact				
Urgentie		Groot	Gemiddeld	Klein	Nihil
	Hoog	Hoog	Hoog	Middel	Laag
	Gemiddeld	Hoog	Middel	Laag	Laag
	Laag	Middel	Laag	Laag	Miniem

Voor de drie prioriteitenklassen gelden separate prioriteitenwaarden. De onderstaande tabel beschrijft de prioriteitenwaarden die op alle meldingen ten aanzien van de service van toepassing zijn. De genoemde oplostijd geldt op basis van werkuren tijdens de openstelling van de dienst. De KPI is het aantal meldingen dat binnen de gestelde oplostijd naar tevredenheid van de melder wordt opgelost. Hiervoor geeft de norm het minimaal te behalen percentage aan.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd	Norm
1	Hoog	15 minuten	2 uur	75%
			10 uur	100%
2	Middel	15 minuten	10 uur	85%
			50 uur	100%
3	Laag	15 minuten	50 uur	90%
4	Miniem	15 minuten	100 uur	80%

Vaste prioriteit

Bij Opdrachtgever zijn de volgende werkzaamheden die altijd een vooraf bepaalde prioriteit dienen te worden toegewezen: Deze tabel bevat nu één hoge prioriteit en zal tijdens de transitie verder ingevuld worden. Deze tabel wordt waar nodig, maar minimaal 1 x per jaar bijgewerkt.

Afdeling	Systeem	Dienst	Prioriteit
Meldkamer	ICMS		Hoog
DCMR	KA-omgeving-	-	Hoog

3.1.2 Kwaliteitsverbetering

Opdrachtnemer zet zich in voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiervoor wordt minimaal gestuurd op de volgende zaken:

Onderdeel	Omschrijving
Direct contact	De melders worden aangespoord om direct contact op te nemen met de Servicedesk via de portal of telefoon in plaats via de mail. Het streven is dat het percentage meldingen via direct contact elk jaar minimaal 10% toeneemt.
Zelfredzaamheid	Door het verhogen van de zelfredzaamheid, bijvoorbeeld door correcte en complete registratie in het voor de melders toegankelijk kennisplatform, vermindert het aantal meldingen met 5% per jaar. Hiervoor is het belangrijk om ook de impact van complexe wijzigingen zoals bijvoorbeeld nieuwe systemen inzichtelijk te maken. Navraag bij het behandelen van meldingen en input vanuit tevredenheidsonderzoeken worden ingezet voor meer inzicht.
Tevredenheid	Niet alleen het registreren en analyseren van meldingen is van belang, maar ook de wijze waarop de dienstverlening door DCMR en de eindgebruikers wordt ervaren. Jaarlijks houdt Opdrachtgever een tevredenheidsonderzoek zoals omschreven in de offerte ten aanzien van de aanbesteding. Het streven is een verbetering van de klanttevredenheid met minimaal 10% over de gehele contractperiode.

4 Servicerapportage

Over alle diensten zoals vermeld in dit document wordt gerapporteerd. Deze rapportage vindt plaats door middel van een Service Level Rapportage (SLR). Opdrachtgever ontvangt de rapportages binnen vijf werkdagen na het verstrijken van de verslagperiode. De Coördinator Servicedesk zal de rapportages analyseren, toelichten, van advies voorzien en als klankbord dienen voor Opdrachtgever. De rapportages worden tijdens het eerstvolgende maandelijks operationeel overleg besproken.

4.1 Inhoud

De servicerapportage bevat altijd de volgende elementen:

- Looptijd waarover verslag wordt gelegd
- Key performance indicators van de dienstverlening:
 - Aantal en percentage meldingen per periode waarbij binnen 15 minuten na registratie van een melding de melder gebeld is door een medewerker van de Servicedesk. (KPI 1)
 - Aantal opgeloste meldingen per periode per oplosgroep. (KPI 2)
 - Aantal en percentage meldingen per periode met prioriteit 'hoog' binnen 2 uur opgelost. (KPI 2)
 - Aantal en percentage meldingen per periode met prioriteit 'middel' binnen 1 werkdag opgelost. (KPI 2)
 - Aantal / percentage meldingen per periode met prioriteit 'laag' binnen 5 werkdagen Opgelost. (KPI 2)
 - Bezettingsoverzicht support. (KPI 3)
 - Aantal aangemelde meldingen per periode per kanaal. (KPI 4)
 - Aantal aangemelde meldingen per periode per service. (KPI 5)
 - Tevredenheid eindgebruikers. (KPI 6)

De servicerapportage wordt wanneer van toepassing aangevuld met de volgende elementen:

- Verdieping van bijzondere incidenten.
- Status van langlopende incidenten.
- Aangetroffen risico's en aanbevelingen.
- Geplande onderhoudsmomenten.
- Plannen voor aanpassing van de service.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het jaarlijks uitvoeren van benchmarks. De uitkomst van de benchmarks wordt zo spoedig mogelijk nadat deze bekend is, besproken met Opdrachtgever. Naar aanleiding van de resultaten van deze onderzoeken worden concrete afspraken gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over verbeterpunten, wanneer resultaten worden verwacht en hoe deze worden gemeten.

4.2 Afspraken

De servicerapportage wordt als volgt uitgevoerd:

- Frequentie: Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de geleverde prestatie in de vorm van de servicerapportage. Dit gebeurt binnen vijf werkdagen na het verstrijken van de verslagperiode.
- Ontvangers van de servicerapportage bij DCMR zijn:
 - Servicemanagement
 - Change Manager.
 - En eventueel door opdrachtgever toegevoegde rollen.
- Bespreking: Tijdens het eerstvolgende maandelijks operationeel overleg wordt de servicerapportage met de aanwezige vertegenwoordigers van Opdrachtnemer besproken.

5 Serviceoverleg

Opdrachtnemer overlegt regelmatig met Opdrachtgever over de dienstverlening. Dit betreft regulier (planmatig) overleg, maar ook het afhandelen van escalaties. Het overleg vindt op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau plaats. Voor eenvoudige situaties kunnen verschillende overlegvormen worden gecombineerd.

Het regulier overleg heeft twee doelen:

- Evaluatie van de afgelopen dienstverleningsperiode
- Bijstelling van de komende dienstverleningsperiode
- Escalaties zijn aan de orde als de dienstverlening niet meer conform de wensen en verwachtingen verloopt, en bijstelling niet kan wachten op het reguliere overleg

5.1 Regulier operationeel overleg

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben periodiek operationeel overleg over de voortgang en de status van de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening.

Voor het overleg gelden de volgende afspraken:

- Het operationeel overleg vindt maandelijks plaats.
- Alle betrokkenen worden minimaal 1 week van tevoren via een vergaderverzoek uitgenodigd voor het overleg.
- Alle betrokkenen ontvangen minimaal 2 werkdagen van tevoren de serviceraportage over de afgelopen serviceperiode.
- Aan het overleg nemen de volgende vertegenwoordigers deel namens Opdrachtgever:
 - Servicemanagement
 - Change Manager
- Aan het overleg nemen de volgende vertegenwoordigers deel namens Opdrachtnemer:
 - Manager Services
 - Coördinator Servicedesk
- Van het overleg wordt een verslag opgemaakt door Opdrachtnemer
- Het verslag van het overleg wordt binnen 5 werkdagen na het overleg beschikbaar gesteld.

De agenda omvat de volgende elementen:

- Bespreking van de Service Level Rapportage inclusief het niveau van de dienstverlening (KPI's), veelvoorkomende meldingen en verbetersuggesties.
- Voortgang en planning van openstaande activiteiten en knelpunten
- Verwachting en bijzonderheden met betrekking tot de bezetting in verband met zaken als werkdruk of verzuim.
- Overzicht van personele inzet over de afgelopen serviceperiode.
- Ervaringen of verbeteruggesties procedures en middelen

Naast het maandelijks operationeel overleg vindt op operationeel niveau ook overleg plaats:

- Tweewekelijks op locatie overleg tussen Coördinator Servicedesk en 2^e/3^e lijn beheer
 - Evalueren gerealiseerde resultaten
 - Bespreken veelvoorkomende verstoringen en bijzondere meldingen
 - Mogelijke verbeteringen met betrekking tot werkwijze zoals de uitdraagprocedure
 - Ervaringen of verbeteruggesties procedures en middelen
- Wekelijks op locatie overlegt het Serviceteam intern onder leiding van de Coördinator Servicedesk
 - Overlegmoment wordt bepaald door Coördinator Servicedesk
 - Afstemming over planning
 - Status bijzondere incidenten of verbetertrajecten
 - Ervaringen of verbeteruggesties met betrekking tot procedures en documentatie
 - Kennisdeling

5.2 Regulier tactisch overleg

Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken periodiek op basis van de serviceraportages de kwaliteit van de afgesproken dienstverlening.

Voor het overleg gelden de volgende afspraken:

- Het tactisch overleg vindt elk kwartaal plaats.
- Alle betrokkenen worden minimaal 2 weken van tevoren via een vergaderverzoek uitgenodigd voor het overleg.
- Alle betrokkenen ontvangen minimaal 2 werkdagen van tevoren de serviceraportage over de afgelopen serviceperiode.
- Aan het overleg nemen de volgende vertegenwoordigers deel namens Opdrachtgever:
 - Servicemanagement
 - Coördinator Automatisering
- Aan het overleg nemen de volgende vertegenwoordigers deel namens Opdrachtnemer:
 - Manager Services
 - Coördinator Servicedesk
- Van het overleg wordt een verslag opgemaakt door Opdrachtnemer
- Het verslag van het overleg wordt binnen 5 werkdagen na het overleg beschikbaar gesteld.

De agenda omvat de volgende elementen:

- Evaluatie samenwerking op tactisch en operationeel niveau
- Bespreking van de Service Level Rapportages van het afgelopen kwartaal inclusief het niveau van de dienstverlening (KPI's), veelvoorkomende meldingen en verbeter suggesties.
- Zichtbare trends op basis van rapportages
- Voortgang en planning van openstaande activiteiten en knelpunten
- Bespreken klachten en afhandeling
- Eventuele wijzigingen binnen de dienstverlening

5.3 Regulier strategisch overleg

Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken periodiek de visie en doelstellingen. Operationele aspecten komen hier niet de orde.

Voor het overleg gelden de volgende afspraken:

- Het strategisch overleg vindt minimaal eenmaal per jaar plaats.
- Alle betrokkenen worden minimaal 2 weken van tevoren via een vergaderverzoek uitgenodigd voor het overleg.
- Aan het overleg nemen de volgende vertegenwoordigers deel namens Opdrachtgever:
 - Directeur Bedrijfsvoering
 - Teammanager Automatisering
 - Teammanager Informatievoorziening
- Aan het overleg nemen de volgende vertegenwoordigers deel namens Opdrachtnemer:
 - Directeur
 - Manager Services
- Van het overleg wordt een verslag opgemaakt door Opdrachtnemer
- Het verslag van het overleg wordt binnen 5 werkdagen na het overleg beschikbaar gesteld.

De agenda omvat de volgende elementen:

- Lange termijn visie en doelstellingen
- Beleid en Strategie
- Contractmanagement
- Bijstelling van diensten, SLA en DAP

5.4 Escalaties

Bij een klacht of bij het niet nakomen van de afspraken zoals in dit document beschreven kan Opdrachtgever contact opnemen met de Manager Services van Opdrachtnemer (of vice versa). Binnen 5 werkdagen wordt de aanvrager schriftelijk geïnformeerd met betrekking tot de status en planning. Afhankelijk van de situatie zal dit in het service overleg worden besproken en opgelost.

Indien de dienstverlening niet conform afspraak verloopt, kan Opdrachtgever escaleren volgens onderstaand schema. De escalatie vindt plaats binnen de van toepassing zijnde workflow.

Escalatieniveau	Functie binnen Opdrachtgever	Functie binnen Opdrachtnemer
1	Escalatiemanager	
2	Servicemanagement	
3	Teammanager Automatisering	
4	Directie	Directeur

Voor escalatie worden de volgende richtlijnen gehanteerd:

- Geen escalatie: Standaard is er geen sprake van escalatie en wordt er op de reguliere wijze gecommuniceerd waarbij de Coördinator Servicedesk het centrale aanspreekpunt is. Het escalatieniveau is 0.
- Escalatieniveau verhogen: Indien een van beide partijen van mening is dat de ander zich niet aan de afspraken houdt, kan worden overgaan tot escalatie. Een hoger niveau functionaris wordt betrokken. Het escalatieniveau wordt met één niveau verhoogd.
- Bij escalatie: De functionarissen die bij het escalatieniveau horen, treden in contact met elkaar. Zij zullen de situatie bespreken, afspraken maken en de voortgang bewaken.

6 Ondertekening

Deze SLA is als volgt ondertekend.

	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Naam	R. Thé	
Functie	Directeur DCMR	
Datum en plaats		
Ondertekening		