



RWS BEDRIJFSINFORMATIE

Operational Level Agreement

Tussen Service Provider en Integrator

Datum:	X
Versie:	X
Status:	Concept

Inhoudsopgave

1	Documenteigenschappen	3
1.1	<i>Versiebeheer</i>	3
1.2	<i>Distributie</i>	3
1.3	<i>Brondocumenten</i>	3
2	Inleiding	4
2.1	<i>Uitgangspunten</i>	4
2.2	<i>Doel</i>	4
2.3	<i>Scope en afbakening</i>	4
2.4	<i>Partijen in positie</i>	4
2.5	<i>Ingangsdatum en looptijd</i>	4
2.6	<i>Wijzigen van de OLA</i>	4
2.7	<i>Omgang bij aflopen/ontbinding Service Provider contract</i>	4
2.8	<i>Gerelateerde documenten</i>	4
3	Overeengekomen dienstverlening en servicelevels	5
3.1	<i>Dienst en Keten</i>	5
3.1.1	<i>Doel van de diensten</i>	5
3.1.2	<i>Ketens</i>	5
3.2	<i>Afspraken dienstverlening</i>	5
3.2.1	<i>Service Window</i>	5
3.2.2	<i>Integratie en koppeling van de IT Service Management tool</i>	5
3.2.3	<i>Integratie en ontsluiting van de CMDB</i>	5
4	Governance	6
4.1	<i>Contactgegevens Service Provider</i>	6
4.2	<i>Service desk</i>	6
4.3	<i>Contactenlijst</i>	6
4.4	<i>Communicatie- en escalatieschema</i>	7
4.5	<i>Overlegstructuren</i>	7
4.6	<i>Rapportages</i>	7
5	Procesafspraken	8
5.1	<i>Incident management</i>	8
5.2	<i>Problem management</i>	8
5.3	<i>Change management</i>	8
5.4	<i>Monitoring</i>	8
6	Akkoordverklaring	9

1 Documenteigenschappen

1.1 Versiebeheer

Versie	Datum	Veranderingen	Auteur(s)
0.1			

1.2 Distributie

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen.

Naam	Rol	Datum	Versie

1.3 Brondocumenten

2 Inleiding

2.1 Uitgangspunten

2.2 Doel

2.3 Scope en afbakening

Processen	Afgesproken in deze Ola

Tabel: processen

2.4 Partijen in positie

2.5 Ingangsdatum en looptijd

2.6 Wijzigen van de OLA

2.7 Omgang bij aflopen/ontbinding Service Provider contract

2.8 Gerelateerde documenten

Document	Toelichting

Tabel: documentstructuur

3 Overeengekomen dienstverlening en servicelevels

3.1 Dienst en Keten

3.1.1 Doel van de diensten

3.1.2 Ketens

3.2 Afspraken dienstverlening

3.2.1 Service Window

Issuetype	Prio	Afhandeltijd	SP

Tabel 1 Classificatie en afhandeltijd

3.2.2 Integratie en koppeling van de IT Service Management tool

3.2.3 Integratie en ontsluiting van de CMDB

4 Governance

4.1 Contactgegevens Service Provider

4.2 Service desk

MKO

Integrator

4.3 Contactenlijst

Service Provider

Rol	Naam	Telefoon	Mail

Tabel: service provider contactenlijst

Integrator

Rol	Naam	Telefoon	Mail

Tabel: Integrator contactenlijst

RWS

Rol	Naam	Telefoon	Mail

Tabel: RWS contactenlijst

4.4 Communicatie- en escalatieschema

Escalatie	Rol Integrator	Rol RWS	Rol Service Provider

Tabel: Escalatieschem

4.5 Overlegstructuren

Overleg	Doel	Onderwerpen	Rollen	Freq.

Tabel: overlegstructuur

4.6 Rapportages

5 Procesafspraken

5.1 Incident management

5.2 Problem management

5.3 Change management

5.4 Monitoring

6 Akkoordverklaring