

Service Level Agreement Functioneel Beheer

tussen *Afdeling* en *FB*

Auteur(s): [naam]

Datum: dd [maand] jjjj

Status: <status> Concept / Definitief

Versie: 0.1, 0.2, etc (concept) / 1.0, 2.0, etc. (definitief)

Bestandsnaam : SJA\_Service Level Agreement\_1.0

*Bij gebruik opslaan als: SLA\_Service Level Agreement Afdeling\_versienummer. Ook voettekst aanpassen.*

**DOCUMENT VERSIE BEHEER**

**Versiebeheer**

| **Versie** | **Datum** | **Aard van de wijzigingen** | **Auteur** | **Review** | **Distributie** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0.1 |  | Initiële versie |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Goedkeuring**

| **Versie** | **Datum** | **Naam** | **Rol** | **Handtekening** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 |  |  | Manager *Afdeling* |  |
| 1.0 |  |  | Chef *FB* |  |
|  |  |  |  |  |

**Middels het ondertekenen van dit document verklaren bovengenoemde functionarissen zich akkoord met de inhoud van dit document.**

**INHOUDSOPGAVE**

[1 Inleiding 3](#_Toc428960243)

[1.1 Opbouw document 3](#_Toc428960244)

[1.2 Partijen 3](#_Toc428960245)

[1.3 Beheer van het document 3](#_Toc428960246)

[1.4 Wijzigingsprocedure SLA 3](#_Toc428960247)

[1.5 Akkoordverklaring & ingangsdatum Service Level Agreement 3](#_Toc428960248)

[2 Managementsamenvatting 5](#_Toc428960249)

[3 Afspraken 6](#_Toc428960250)

[BIJLAGE A : Nadere vaststelling beheerde objecten 8](#_Toc428960251)

[BIJLAGE B: Organisatie en Communicatie 9](#_Toc428960252)

[BIJLAGE C: Personele invulling 13](#_Toc428960253)

[BIJLAGE D: Beschrijvingen activiteiten Functioneel Beheer en Key User 14](#_Toc428960254)

[BIJLAGE E: Definities 15](#_Toc428960255)

# Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op het Functioneel Beheer van de in bijlage A benoemde objecten. De dienstverlening is overeengekomen tussen de afdeling *AFDELING* van *Organisatie* (vanaf nu: Opdrachtgever) en *FB* (vanaf nu: Opdrachtnemer) en is geldig vanaf datum ondertekening.

Deze SLA beschrijft op hoofdlijnen de diensten die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert, inclusief de bijbehorende (kwaliteits)afspraken.

## Opbouw document

Dit document is als volgt opgebouwd:

* Een managementsamenvatting
* De belangrijkste afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer
* Bijlage A: Nadere omschrijving van voor Opdrachtgever beheerde objecten
* Bijlage B: Organisatie en Communicatie i.r.t. de SLA
* Bijlage C: Personele invulling van de verschillende rollen
* Bijlage D: Verwijzing naar de beschrijving van de activiteiten van Opdrachtnemer en de Key User(s) van Opdrachtgever
* Bijlage E: Definities

## Partijen

In het kader van deze SLA wordt Opdrachtgever vertegenwoordigd door de Manager *AFDELING*, en Opdrachtnemer door de Chef *FB*.

## Beheer van het document

De SLA zal worden beheerd door de Chef Functioneel Beheer van Opdrachtnemer (Chef *FB*).

## Wijzigingsprocedure SLA

Wijzigingsvoorstellen op deze SLA kunnen tot uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de lopende contractperiode schriftelijk worden ingediend, zowel vanuit Opdrachtgever als vanuit Opdrachtnemer. Meldingen vinden plaats aan de Manager *AFDELING* en de Chef *FB*.

Door de Chef *FB* wordt tijdig de afstemming over ingediende wijzigingsvoorstellen geïnitieerd en afgehandeld.

Na akkoord door Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden de wijzigingen in de SLA aangebracht en wordt het gewijzigde document door beide partijen ondertekend.

## Akkoordverklaring & ingangsdatum Service Level Agreement

De bij deze overeenkomst betrokken partijen verklaren door ondertekening akkoord te gaan met deze Service Level Agreement. De in dit document opgenomen bijlagen maken integraal onderdeel uit van de SLA.

De ingangsdatum van de SLA is *dd-mm-jjjj*en zal, indien er geen wijzigingsvoorstellen zijn ingediend, stilzwijgend ieder jaar worden verlengd.

# Managementsamenvatting

Deze Service Level Agreement (SLA) is afgesloten tussen de *AFDELING* (Opdrachtgever) en *FB* (Opdrachtnemer) en betreft het Functioneel Beheer van de informatiesystemen *systeemnamen* (de beheerde systemen).

In het kader van deze SLA levert Opdrachtnemer op hoofdlijnen per systeem de volgende diensten:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Systeem** | ***Systeem 1*** | ***Systeem 2*** | ***Systeem n*** |
| **Dienst** |  |  |  |
| Gebruikersondersteuning |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Wijzigingenbeheer |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Gegevensbeheer |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Autorisatiebeheer |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Kwaliteitsbewaking |  |  |  |

*Aankruisen welke dienst voor een specifiek systeem door FB wordt uitgevoerd. Voor verklaring zie Dienstencatalogus.*

Voor een gedetailleerde toelichting op de bovenstaande diensten wordt verwezen naar de Dienstencatalogus van *FB*. Deze wordt als bijlage aan deze SLA toegevoegd.

*Scope en uitsluitingen*

* *FB* is niet verantwoordelijk voor het Applicatie- en Technisch Beheer t.b.v. de beheerde systemen. Deze taken zijn belegd bij .... *Per systeem aangeven waar het AB en TB wordt uitgevoerd. Als dit door een leverancier is, dan de naam van de leverancier vermelden.*
* In deze SLA worden dan ook geen uitspraken gedaan over de technische beschikbaarheid van de beheerde systemen, omdat dit aspecten van Applicatie- en Technisch Beheer zijn, waarover Opdrachtnemer geen zeggenschap heeft. Hiertoe dienen indien gewenst afzonderlijke afspraken tussen Opdrachtgever en ICT gemaakt te worden.
* De afspraken in deze SLA sluiten wel aan bij de tussen *AFDELING* en ICT afgesloten SLA*.*

# Afspraken

De overkoepelende afspraken m.b.t. het beheer zijn vastgelegd in (de bijlagen bij) deze SLA tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De belangrijkste afspraken op hoofdlijnen zijn:

* Meldingen (vragen, incidenten etc.) vinden altijd plaats via Topdesk. Uitzonderingen zijn calamiteiten. In geval van calamiteiten wordt de procedure gevolgd zoals beschreven in de Dienstencatalogus *FB*.
* In het geval van onderhoud zal Opdrachtgever tijdig worden geïnformeerd.
* Opdrachtgever is eigenaar van de bedrijfsgegevens en daarmee verantwoordelijk voor het opvoeren of muteren van data en de (inhoudelijke) juistheid daarvan.
* Opdrachtgever zal Key Users en vervangers benoemen die namens Opdrachtgever de Key User activiteiten zullen uitvoeren.
* Alleen de Key Users van Opdrachtgever of hun vervangers mogen wijzigingsverzoeken bij het Functioneel Beheer van Opdrachtnemer indienen.

Voor een meer gedetailleerde beschrijving van de standaard dienstverlening door Opdrachtnemer wordt verwezen naar de Dienstencatalogus *FB*. Deze wordt als bijlage bij de SLA opgeleverd.

Met Opdrachtgever zijn, op hoofdlijnen, de volgende afwijkingen op de standaarddienstverlening overeengekomen:

* …... *Als er geen afwijkingen zijn, dan kan deze regel eruit. De volgende regel dan vervangen door de tekst: Detailafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer n.a.v. deze SLA zullen in het DAP worden beschreven.'*

Deze afwijkingen en eventuele consequenties daarvan zullen waar nodig in detail worden beschreven in de DAP(s) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) is een document waarin de (werk)afspraken worden vastgelegd voor de dagelijkse invulling van de onderlinge relatie. Deze afspraken zijn dus een nadere detaillering en operationalisering van de afspraken in de SLA. Hiertoe zal met name overleg plaatsvinden tussen Functioneel Beheer en Key Users. Waar nodig zal naar het management van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer worden geëscaleerd.

Alle afspraken zullen worden vastgelegd, door het management van Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden geaccordeerd en aan de betrokken partijen ter beschikking worden gesteld.

**Escalatie**

Indien escalatie noodzakelijk is m.b.t. (de kwaliteit van) de dienstverlening, wordt het pad gevolgd zoals dat in het relatieschema in bijlage B is weergegeven.

Storingen inzake het beheerde systeem worden ingedeeld in de volgende categorieën:

* Calamiteit : De bedrijfsvoering van of de dienstverlening door Opdrachtgever loopt acuut gevaar. Zie bijlage A van de Dienstencatalogus *FB*:

Noodprocedure.

* Prioriteit 1, Urgent : Uitval van een primair proces of een grote groep gebruikers;
* Prioriteit 2, Hoog : Werkzaamheden ondervinden hinder bij grote groep gebruikers of essentieel proces;
* Prioriteit 3, Middel : Werkzaamheden ondervinden hinder bij kleine groep gebruikers en

een niet essentieel proces;

* Prioriteit 4, Laag : Werkzaamheden ondervinden hinder, maar een work-around is beschikbaar.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioriteit** | **Reactietijd** | **Oplostijd** |
| Urgent | < 15 minuten | 90% binnen 8 uur |
| Hoog | < 4 uur | 90% binnen 2 werkdagen |
| Middel | Binnen 1 werkdag | 90% binnen 10 werkdagen |
| Laag | Binnen 1 week | 90 % binnen 30 werkdagen |

*Bron: paragraaf 4.6.3 van de standaard SLA van ICT*.

Indien storingen niet binnen het met Opdrachtgever afgesproken tijdsinterval hersteld zijn / kunnen worden, worden deze als volgt binnen Opdrachtnemer geëscaleerd.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Escalatieperiodes** | **Prioriteit 1 urgent** | **Prioriteit 2 hoog** | **Prioriteit 3 gemiddeld** | **Prioriteit 4 laag** |
| **1 uur vóór verstrijken van Maximale Hersteltijd** | Chef *FB* | Chef *FB* | Chef *FB* | Chef *FB* |
| **Bij Maximale Hersteltijd** | Manager  ... | Chef *FB* | Chef *FB* | Chef *FB* |
| **4 uur na Maximale Hersteltijd** | Manager  ... | Manager  ... | Chef *FB* | Chef *FB* |
| **24 uur na Maximale Hersteltijd** | Manager  ... | Manager  ... | Manager  ... | Chef *FB* |
| **48 uur na Maximale Hersteltijd** | Manager  ... | Manager  ... | Manager  ... | Chef *FB* |

De tabel geeft de standaard termijnen weer. Per systeem kunnen, indien Opdrachtgever dat wenst, afwijkende afspraken worden gemaakt. Deze worden vervolgens in de SLA vastgelegd.

De escalatieperiodes zijn vastgelegd in het storingsopheffingsproces (zie bovenstaande tabel); Opdrachtgever hoeft hierop géén actie te ondernemen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig en regelmatig informeren over de voortgang en de status van de afhandeling.

De in de tabel vermelde contactpersonen zijn op dat moment binnen Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verloop van de escalatieprocedure.

Bij afwezigheid van één van bovengenoemde functionarissen zal de eerstvolgend hogere functionaris worden ingeschakeld.

# BIJLAGE A : Nadere vaststelling beheerde objecten

**Functionaliteiten**

M.b.t. de beheerde informatiesystemen, is deze SLA van toepassing op de volgende functionaliteiten:

* *Systeem 1* - alle functionaliteiten
* *Systeem 2* - alle functionaliteiten
* *Systeem 3* - de functionaliteiten t.b.v. ... en ...

*Hier dus expliciet aangeven welke functionaliteiten wel door FB worden beheerd als het niet alle functionaliteiten zijn van het betrokken systeem.*

**Interfaces**

Om verstoringen door interfaceproblemen te voorkomen, zal Opdrachtnemer de benodigde afspraken maken met de beheerders van interfacende systemen. Deze kunnen zich zowel binnen de *ORGANISATIE* bevinden als bij externe partijen.

**Overige objecten**

Ten bate van het beheer en gebruik zal Opdrachtnemer ook het beheer verzorgen van:

* Gebruikersdocumentatie als gebruikershandleidingen en opleidingsmateriaal (in het geval dat gebruikersopleidingen door Opdrachtnemer worden verzorgd)
* Functioneel beheerdocumentatie
* Testware t.b.v. de Functionele Acceptatietest en Gebruikersacceptatietest
* Hulpmiddelen t.b.v. de communicatie met Opdrachtgever zoals (standaard) rapportages
* Documentatie m.b.t. (werk)afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zoals deze SLA en DAP's (Dossier Afspraken en Procedures).
* Autorisatiematrx
* Functionele beschrijvingen van de beheerde systemen

# BIJLAGE B: Organisatie en Communicatie

**Organisatie Opdrachtgever**

*Manager AFDELING*

Deze fungeert als feitelijke opdrachtgever m.b.t. de in deze SLA omschreven diensten, en geeft leiding aan de afdeling waaraan Opdrachtnemer deze diensten verleent.

De Manager *AFDELING* besluit namens *AFDELING* over de eisen aan inhoud en kwaliteit van de beheerde objecten en aan de dienstverlening door Opdrachtnemer.

*Key User*

De key user is, voor wat betreft de gebruikte informatiesystemen, het eerste aanspreekpunt voor diens collega’s waar het gaat om gebruiksvragen (hoe doe ik … in *systeem*?). Ook kan deze een belangrijke rol spelen bij het opleiden / instrueren van zijn / haar collega’s en het uitvoeren van de Gebruikersacceptatietest.

Vanuit het Functioneel Beheer van Opdrachtnemer gezien, is de key user ook het eerste aanspreekpunt m.b.t. het dagelijks gebruik binnen diens afdeling / team.

*Gebruiker*

Dit betreft alle medewerkers van Opdrachtgever die daadwerkelijk gebruik maken van de door Opdrachtnemer beheerde systemen.

Het is het doel van Opdrachtnemer om een zo ongestoord mogelijk gebruik te garanderen, waarbij het beheerde object maximaal aansluit bij de behoeften van de gebruikers, binnen de met Opdrachtgever afgesproken kaders.

Deze gebruikers spelen een belangrijke rol bij het bepalen van de eisen waaraan de beheerde objecten dienen te voldoen (specificaties) en het vaststellen van de kwaliteit daarvan (testen).

**Organisatie Opdrachtnemer**

*Chef FB*

De Chef *FB* fungeert als de feitelijke Opdrachtnemer m.b.t. de te leveren diensten en heeft als voornaamste taak het zorg dragen voor het binnen de gestelde grenzen van tijd, kosten en kwaliteit laten uitvoeren van het functioneel beheer ten bate van *Afdeling*.

Van belang hierbij is een continue aansluiting van het beheerde systeem op de veranderingen in de bedrijfsprocessen en informatiebehoeften van Opdrachtgever, o.b.v. de met Opdrachtgever gemaakte afspraken.

*Functioneel Beheerder*

In algemene zin heeft de Functioneel Beheerder als taak het beheren en bewaken van de continuïteit en kwaliteit van de aan hem/haar toegewezen (deel-)systemen en processen. Het betreft met name

* het beheren van de functionaliteiten van de systemen,
* de aansluiting daarvan op het ondersteunde bedrijfsproces,
* het toezien op het juiste gebruik van systemen en procedures en
* het ontwikkelen van nieuwe functionaliteit.

Hiertoe vindt o.a. een intensieve communicatie en afstemming plaats met Opdrachtgever en alle andere relevante belanghebbenden.

De aan Opdrachtgever toegewezen Functioneel Beheerder(s) voert / voeren verreweg de meeste in dit SLA genoemde taken t.b.v. Opdrachtgever uit.

**Communicatie**

*Inleiding*

De relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het kader van deze SLA kan op hoofdlijnen als volgt worden weergegeven:



*Schema waar nodig aanpassen aan situatie m.b.t. betrokken afdeling. Minimaal 'Afdeling' vervangen door afdelingsnaam.*

*Overleg*

Om de relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer soepel te laten verlopen, wordt de volgende formele communicatiestructuur voorgesteld:

1. Strategisch overleg *AFDELING* – *FB*

Frequentie: Kwartaal

Doel: Onderhouden van de relatie *AFDELING* – *FB*

Deelnemers:

* Manager *AFDELING*
* Chef *FB*

Onderwerpen in ieder geval:

* Bespreken algemene stand van zaken m.b.t. de relatie *AFDELING* – *FB*
* Bespreken gerealiseerde dienstverlening o.b.v. SLA afspraken en rapportages
* Noodzaak tot al dan niet aanpassen van de SLA
* Informatie-uitwisseling m.b.t. relevante ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de (inhoud van de) dienstverlening

1. Operationeel overleg *AFDELING* – *FB*

Frequentie: *nog vast te stellen*

Deelnemers:

* Key User(s)
* Functioneel Beheerder(s) *FB*

Doel: Bespreken operationele gang van zaken

Onderwerpen in ieder geval:

* Voortgang van incidenten, wijzigingen etc.
* Uitwisseling van ervaringen met het gebruik en beheer van de beheerde systemen
* Informatie-uitwisseling m.b.t. relevante ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op (de inhoud en/of kwaliteit van) het beheer en gebruik
* Het verloop van de onderlinge samenwerking (b.v. mogelijke verbeteringen m.b.t. werkafspraken, procedures, documentatie etc.)

Van deze overleggen vindt verslaglegging plaats door de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer. Deze verspreidt het verslag minimaal aan de deelnemers aan het overleg.

*Rapportage*

Periodiek zal aan Opdrachtgever het aantal uren worden gerapporteerd dat door Opdrachtnemer is besteed in het kader van het beheer zoals in deze SLA is afgesproken. De frequentie en inhoud hiervan zal nog met Opdrachtgever worden afgesproken.

Indien door Opdrachtgever gewenst, zal worden gerapporteerd over onderwerpen m.b.t. het gebruik, zoals (status van) incidenten en wijzigingen. Hierover dienen nadere afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te worden gemaakt.

# BIJLAGE C: Personele invulling

*Opdrachtgever*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rol / functie** | **Naam** | **e-mail** | **Telefoon** |
| Manager *AFDELING* | *Naam*  Vervanger: *Naam* |  |  |
| Bevoegden tot het melden van calamiteiten 1 | Key User 2  Vervanger Key User  Manager *AFDELING*  Vervanger Manager *AFDELING* |  |  |

1 Zie bijlage A van de Dienstencatalogus *FB*

2 De gegevens van de verschillende Key Users worden in het DAP vastgelegd.

*Opdrachtnemer*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rol / functie** | **Naam** | **e-mail** | **Telefoon** |
| Manager ... | ....  Vervanger: |  |  |
| Chef *FB* | ....  Vervanger: |  |  |
| Functioneel Beheerders *systeem 1* |  |  |  |
| Functioneel Beheerders *systeem 2* |  |  |  |
| Functioneel Beheerders *systeem 3* |  |  |  |

*Zeker als de klant systemen gebruikt die bij FB bij meerdere clusters zijn ondergebracht, zullen er meerdere regels met Functioneel Beheerders zijn. Deze moeten herkenbaar gekoppeld zijn aan het systeem / de systemen die zij beheren. Zie voor voorbeelden bestaande SLA's.*

# BIJLAGE D: Beschrijvingen activiteiten Functioneel Beheer en Key User

Het Functioneel Beheer van Opdrachtnemer zal t.b.v. het beheer van de in bijlage A genoemde objecten de standaard taken uitvoeren zoals beschreven in hoofdstuk 4 van de Dienstencatalogus *FB*.

Tevens worden daarin de standaard taken van de Key User(s) van Opdrachtgever beschreven.

Waar relevant zullen met Opdrachtgever overeengekomen uitzonderingen op de standaard in het DAP worden vastgelegd.

# BIJLAGE E: Definities

*In ieder geval de beheerder systemen in de tabel opnemen (alfabetische volgorde) met een korte omschrijving per systeem. Zie voor voorbeelden bestaande SLA's. Verder alle relevante definities en afkortingen toevoegen die voor de SLA van belang kunnen zijn.*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Applicatie** | Softwareprogramma. |
| **Applicatiebeheer** | Geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dat er toe dient om applicaties in zodanige staat te brengen en houden, dat deze voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren ervan gedurende de gehele levensduur van de bedrijfsprocessen die door de applicaties ondersteund worden. |
|  |  |
| **Calamiteit** | Een situatie waarbij, door het uitvallen van (een gedeelte van) de informatievoorziening, de continuïteit van de bedrijfsvoering van *AFDELING* of de dienstverlening aan de klanten van *AFDELING* ernstig gevaar loopt. |
|  |  |
| **DAP** | Dossier Afspraken en Procedures. Dit document bevat de operationele (werk)afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze afspraken zijn afgeleid van de overkoepelende afspraken in de SLA. |
| **Dienst** | Het Functioneel Beheer t.b.v. de in bijlage A genoemde systemen. |
|  |  |
| **Functioneel Beheer** | Het beheerdomein dat verantwoordelijk is voor de instandhouding van de functionaliteit van de informatievoorziening en de informatiesystemen, waarbij functioneel beheer tevens de opdrachtgeversrol vervult naar applicatiebeheer en technisch beheer. |
|  |  |
| **Incident** | Een verstoring van de in deze SLA overeengekomen dienstverlening. |
| **(Informatie)systeem** | Het geheel van (geautomatiseerde) middelen, procedures, etc. met als doel te voorzien in een gedefinieerde informatiebehoefte. |
| **Informatievoorziening** | Het geheel aan informatieverwerkende processen van een organisatie, bekeken vanuit het perspectief van de gebruikersorganisatie, inclusief alles dat daarvoor benodigd is, zoals documentatie, communicatie, infrastructuur en informatiesystemen. |
|  |  |
| **Kantooruren** | Werkdagen - maandag tot en met vrijdag - tussen 07:00 en 17:00 uur. Zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen worden niet als werkdag beschouwd. |
| **Key User** | Vertegenwoordiger van Opdrachtgever en eerste aanspreekpunt voor Opdrachtnemer m.b.t. ondersteuning van de Dienst. |
|  |  |
| **Maximale Hersteltijd** | Maximaal toegestane tijd voor het herstel van een verstoring. |
|  |  |
| **Object** | Hetgeen wordt beheerd. Dit kan een applicatie(onderdeel) zijn (*systeennaam*), maar ook b.v. (gebruikers)documentatie of een database. |
| **Opdrachtgever** | Manager *AFDELING* met wie Opdrachtnemer de SLA is aangegaan. |
| **Opdrachtnemer** | *FB*, vertegenwoordigd door Chef *FB*. |
| **Onderhoudsperiode** | Een vooraf gedefinieerd tijdskader waarbinnen onderhoud aan de beheerde systemen kan worden uitgevoerd. |
|  |  |
| **SLA** | Service Level Agreement: Strategische afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer m.b.t. beschikbaarheid, onderhoud en oplevering. |
|  |  |
| **Technisch Beheer** | Technisch beheer is verantwoordelijk voor de instandhouding van de operationalisering van het geautomatiseerde deel van het informatiesysteem, dat bestaat uit apparatuur, systeemprogrammatuur (b.v. operating systems) en gegevensverzamelingen. Kortweg is dit de organisatie die de applicaties draait en zorgt dat de infrastructuur op orde blijft. |
|  |  |
| **Uitval** | Situatie waarin het niet mogelijk is gebruik te maken van een / de beheerde syste(e)m(en). |
|  |  |