

Uitgangspunten Service Level Agreement

Contract structuur van DeSom met haar klanten

De documenten DVH, SLA, PDC en DAP en bijbehorende bijlagen maken integraal deel uit van de dienstverleningsovereenkomst.

Dienstverlening s handvest

- De aan SSC DeSom opgedragen taken betreft het ICT domein.
- Onder andere levering van de technische infrastructuur, netwerk, werkplekken, telefonie (vast en mobiel) printerapparatuur en het beheer hiervan. Zie voor nadere toelichting SLA en PDC.

Service Level Agreement (SLA)

- Dit document beschrijft het Service Level Agreement tussen de deelnemer-/afnemers (opdrachtgevers) en de Gemeenschappelijke Regeling Shared Service Center DeSom.
- In dit document staan de gezamenlijk vastgestelde kwaliteitscriteria en kwaliteitsnormen.
- Er is dus één gezamenlijk SLA en geen SLA per afnemer

Producten en dienstenboek (PDC)

- Doel van de PDC is inzicht geven over welke producten en diensten SSC DeSom kan leveren.
- Daarnaast wordt per dienst of product de scope, taakverdeling en de verrekeningsgrondslag beschreven.
- Indien van toepassing wordt een verdere detaillering van de desbetreffende dienst en de eventuele keuzemogelijkheden met bijbehorende prijzen opgenomen als bijlage. De bijlage kan dan eenvoudig aangepast worden indien producttypes en/of configuraties wijzigen

Documenten afspraken en procedures (DAP)

- Het DAP template wordt door elke organisatie ingevuld, hierin staat namelijk de organisatie specifieke informatie.