

Dossier Afspraken en Procedures

Voorbeeld_Klant

Datum

21 augustus 2024

Kenmerk

FEL-20-1-xxxx

Versie

Versie 1.0

Classificatie

Vertrouwelijk



Inhoudsopgave

1. Dossier Afspraken en Procedures (DAP).....	3
1.1 Doel van het dossier Afspraken en Procedures.....	3
1.2 Scope van het DAP.....	3
1.3 Wijzigingsprocedure DFA.....	3
2. Dienstverlening.....	4
2.1 Binnen scope.....	4
2.2 Buiten scope.....	4
3. Communicatie.....	5
4. Taken en verantwoordelijkheden van Voorbeeld_Klant en Felton.....	5
5. Wijzigingsproces (Change management).....	7
5.1 Standaard wijzigingen.....	7
5.2 Niet-standaard wijzigingen.....	8
5.3 Preventief onderhoud (gepland) en geplande changes.....	9
5.4 Correctief beheer en niet-gepland onderhoud.....	10
5.5 Procedure aanvraag offerte hard- en/of software.....	10
6. Release- en patch management.....	10
7. Configuratiemanagement.....	10
8. Lifecycle-management.....	11
9. Servicemanagement.....	11
10. Monitoring services.....	12
11. Overlegstructuur.....	14
11.1 Operationeel overleg.....	14
11.2 Tactisch overleg.....	14
11.3 Rapportage.....	15
12. Escalatiematrix.....	16
13. Autorisatiematrix.....	17
14. Rapportagestructuur.....	18
15. Definities en begrippenlijst.....	19

1. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Deze bijlage beschrijft de afspraken en procedures die zijn gemaakt tussen Voorbeeld_Klant (hierna Voorbeeld_Klant) en Felton in het kader van de Overeenkomst FEL-20-1-xxxx.

1.1 Doel van het dossier Afspraken en Procedures

Het Dossier Financiële Afspraken (DFA) beschrijft de (werk)afspraken die zijn gemaakt tussen Voorbeeld_Klant en Felton en zijn een aanvulling op de Raamovereenkomst FEL-20-1-xxxx en/of Deelovereenkomst FEL-20-1-xxxx tussen Voorbeeld_Klant en Felton. Hiermee is het een detailinvulling van de gemaakte afspraken, verantwoordelijkheden, taakverdelingen en procedures.

1.2 Scope van het DAP

Dit DAP is van toepassing op alle overeenkomsten tussen Voorbeeld_Klant en Felton. Wanneer er tegenstrijdigheden zijn beschreven, dan prevaleert de overeenkomst altijd boven het DAP.

Overeenkomst	Versie	Datum

1.3 Wijzigingsprocedure DFA

In het partnership dat Voorbeeld_Klant en Felton zijn aangegaan, is het continu verbeteren van de dienstverlening en de samenwerking een essentieel onderwerp. Om deze verbeteringen vast te leggen, kan dit DAP worden aangepast. De inhoud van dit DAP is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Voorbeeld_Klant en Felton. Een eventuele wijziging dient te worden goedgekeurd door zowel Voorbeeld_Klant als Felton. Felton voert als documenteigenaar de wijzigingen door en distribueert deze naar de relevante stakeholders.

2. Dienstverlening

2.1 Binnen scope

Felton is verantwoordelijk voor de volgende werkzaamheden en componenten:

- <BESCHRIJF SCOPE>
- Overig, namelijk:

2.2 Buiten scope

Voorbeeld_Klant heeft ervoor gekozen om de volgende onderdelen in "eigen" beheer te houden:

- <BESCHRIJF ONDERDELEN BUITEN SCOPE>

3. Communicatie

Servicedesk Felton

Telefoonnummer: +31 (0)88 - 463 7777
 24x7 Stand-by telefoonnummer: +31
 E-mail: servicedesk@felton.nl
 Website: www.felton.nl
 Openingstijden: Op werkdagen tussen 08.00 - 17.30

Netwerkbeheer en eerstelijns support Voorbeeld_Klant

Telefoonnummer:
 E-mail:
 Website:

Contactpersonen Felton

Functie	Naam	Telefoonnummer	E-mail
Servicedesk Felton		088-463 7777	servicedesk@felton.nl
Commercieel Directeur	Edwin van Korlaar		
Accountmanager			
Service Delivery Manager			
Security Officer	Alex van Oosterom		
Sr.netwerkbeheerder			

Contactpersonen Voorbeeld_Klant

Functie	Naam	Telefoonnummer	E-mail
Manager ICT			
IT / Netwerk Specialist			

Communicatie met derde partijen

Binnen de ICT-infrastructuur van Voorbeeld_Klant is Felton een belangrijke schakel. Er zijn echter andere derde partijen welke belangrijk zijn voor de beschikbaarheid en continuïteit van de functionaliteiten binnen Voorbeeld_Klant.

Voorbeeld_Klant is verantwoordelijk voor de communicatie met deze derde partijen en het delen van relevante contactinformatie met Felton. Deze contactinformatie van derde partijen is geen onderdeel van dit DAP, maar nemen wij op in de Felton documentatie.

4. Taken en verantwoordelijkheden van Voorbeeld_Klant en Felton

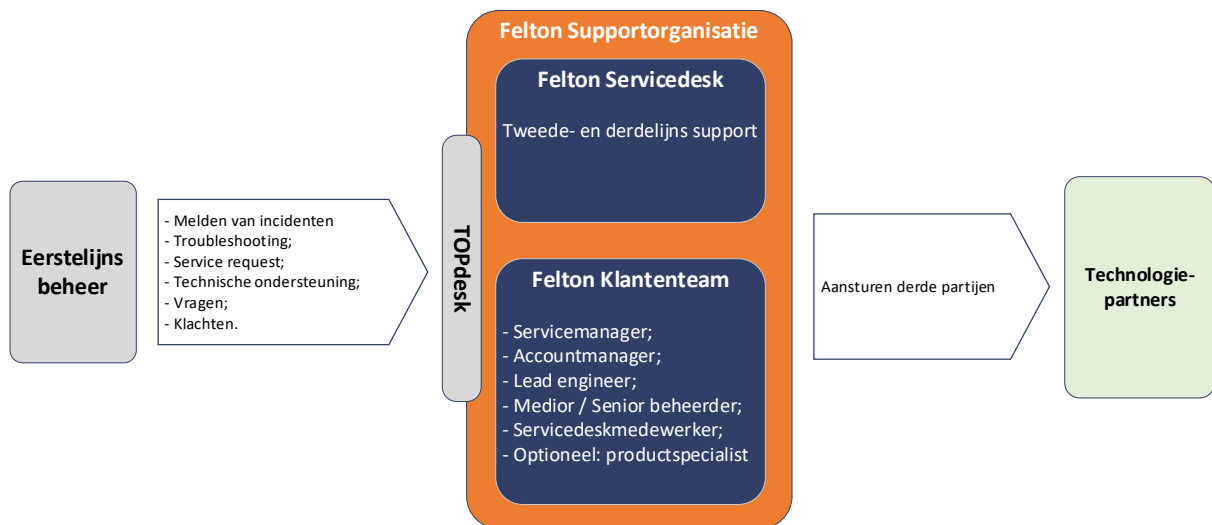
Verantwoordelijkheden Felton

- Tweede- en derdelijns servicedesk en ondersteuning (remote);
- Ondersteuning op locatie als de situatie daarom vraagt (onsite);
-

Verantwoordelijkheden Voorbeeld_Klant

- Aanmaken van melding van incidenten / verstoringen;
- Assistentie verlenen bij eerstelijns beheer- en onderhoudswerkzaamheden;
- Eenvoudig functioneel beheer zoals het toekennen van een VLAN aan switchpoort;
- Assistentie bij vervanging van switches.

Samenwerking eerste- en tweedelijns ondersteuning van Voorbeeld_Klant en Felton



5. Wijzigingsproces (Change management)

Felton zal de hieronder beschreven wijzigingsbeheer werkzaamheden uitvoeren tijdens de vastgelegde tijdstippen en dagen:

- Initiëren, ontvangen, registeren en coördineren van wijzigingsverzoeken;
- Toekennen en communiceren van een wijzigingsverzoek nummer (ticket);
- Het wijzigingsverzoek classificeren als een standaard of niet-standaard wijziging en de klant informeren over de beslissing;
- De impact van het wijzigingsverzoek inschatten en de klant informeren over mogelijke risico's.
- Indien nodig/gewenst deelnemen aan een CAB (Change Advisory Board);
- Ervoor zorgen dat de klant geïnformeerd wordt over kosten, planning en mogelijke risico's van het wijzigingsverzoek;
- Uitvoeren van de door de klant goedgekeurde wijzigingsverzoeken, op een gecontroleerde manier waarbij indien nodig de oude situatie hersteld kan worden (roll-back).

Felton onderkent twee typen wijzigingen:

- Standaard;
- Non-standaard.

Standaard wijzigingen zijn wijzigingen die een lage impact hebben op de netwerkinfrastructuur en worden uitgevoerd op basis van een vastomlijnd proces of procedure.

Niet-standaard wijzigingen zijn wijzigingen met een medium of hoge impact op de netwerkinfrastructuur en hebben een dusdanig complex karakter, dat deze alleen uitgevoerd worden door experts in project vorm.

5.1 Standaard wijzigingen

Elke standaard wijziging is gelimiteerd tot:

- <BESCHRIJF STANDAARD WIJZIGINGEN>

Bij overschrijding van deze limieten zien wij het wijzigingsverzoek als een non-standaard wijziging. Standaard wijzigingen kunnen het volgende bevatten maar zijn niet beperkt tot:

Felton Cloud wijzigingen

Omschrijving	Maximale doorlooptijd	Kosten
Aanmaken / verwijderen virtuele machines		
Opleveren nieuwe virtual machine volgens classificatie XS t/m XL	5 werkdagen	Binnen contract
Opleveren nieuwe virtual machine volgens classificatie XXL	5 werkdagen	2 uur
Verwijderen nieuwe virtual machine volgens classificatie XS t/m XXL	5 werkdagen	Binnen contract

VCPU toevoegen (Multi CPU, minimaal 2 VCPU, Server offline)	In overleg	1 uur*
VCPU toevoegen (Single CPU basis, van OS naar multi-CPU, Server offline)	In overleg	4 uur
VCPU verwijderen (Multi-CPU basis, minimaal 2 VCPU, Server offline)	In overleg	Binnen contract
RAM toevoegen (Server offline)	In overleg	1 uur*
RAM verwijderen (Server offline)	In overleg	1 uur*
Harddisk vergroten (Server online)	5 werkdagen	Binnen contract
Harddisk toevoegen (Server online)	5 werkdagen	Binnen contract
Harddisk verkleinen (Server offline)	In overleg	2 uur*
Harddisk verwijderen (Server offline)	In overleg	1 uur*
Extra netwerk interface toekennen (Server online)	5 werkdagen	Binnen contract
Extra netwerk interface verwijderen (Server online)	5 werkdagen	Binnen contract
Toevoegen, wijzigen en verwijderen van ACL's	5 werkdagen	Binnen contract
Toevoegen, wijzigen en verwijderen van routes	5 werkdagen	Binnen contract
Toevoegen, wijzigen en verwijderen van VLAN's	5 werkdagen	Binnen contract
Toevoegen, wijzigen en verwijderen van computerset	5 werkdagen	Binnen contract
Toevoegen, wijzigen en verwijderen van netwerkset	5 werkdagen	Binnen contract
Toevoegen, wijzigen en verwijderen van address range set	5 werkdagen	Binnen contract
Wijzigen / verwijderen context	10 werkdagen	Binnen contract
Aanpassen URL-filtering	5 werkdagen	Binnen contract
Firmware updates	5 werkdagen	Binnen contract
Opbouwen VPN-verbinding naar derden (o.b.v. IP-sec)	10 werkdagen	6 uur
Toevoegen extra context	10 werkdagen	4 uur

***Standaard wijziging:** Felton brengt voor deze wijziging geen meerwerk in rekening, tenzij de werkzaamheden op verzoek van Voorbeeld_Klant buiten kantooruren moeten worden uitgevoerd.

Opmerking: Felton beoordeelt elk standaard wijzigingsverzoek op impact en mogelijke risico's. De uitkomst daarvan kan ertoe leiden dat een standaard wijzigingsverzoek alsnog geclassificeerd wordt als niet-standaard. Hierna wordt het proces van niet-standaard wijzigingen gevolgd.

5.2 Niet-standaard wijzigingen

Niet-standaard wijzigingen worden uitgevoerd volgens het onderstaande proces:

- Een wijzigingsverzoek wordt geclassificeerd als niet-standaard wijziging.
- Voorbeeld_Klant wordt hiervan op de hoogte gesteld en er wordt door Felton een inschatting gegeven van de kosten en doorlooptijden (als voldoende informatie voorhanden is).
- Na goedkeuring van Voorbeeld_Klant wordt door Felton een uitgebreid voorstel, inclusief kosten en planning opgesteld voor de uitvoering van het verzoek.

- o Nadat Voorbeeld_Klant akkoord op dit voorstel heeft gegeven, zal Felton een projectleider aanstellen die voor de nodige afstemming en coördinatie zorgt m.b.t. de implementatie van het wijzigingsverzoek.

Autorisatie niet-standaard wijzigingen

Een niet-standaard wijziging zal ingeschat worden op tijdsduur en de daaraan gekoppelde kosten zullen aan Voorbeeld_Klant worden voorgelegd ter goedkeuring. Als de non-standard change een grote impact en/of doorlooptijd heeft zal eerst een specificatie met offerte gemaakt worden.

5.3 Preventief onderhoud (gepland) en geplande changes



Het uitgangspunt bij het proactief beheren en onderhouden is dat onderhoud en beheer geen of minimale verstoring oplevert voor Voorbeeld_Klant en haar eindgebruikers. Veiligheid staat te allen tijde voorop. Om de werkprocessen van Voorbeeld_Klant niet te verstoren wordt het gepland onderhoud buiten kantoor tijden uitgevoerd. In overeenstemming met Voorbeeld_Klant wordt er één avond per maand ingepland voor het reguliere onderhoud. Dit onderhoudsmoment kan in onderling overleg worden verplaatst.

Openingstijden locaties Voorbeeld_Klant

Ma-vr	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
Locatie A																											
Locatie B																											
Locatie C																											
Locatie D																											
Locatie E																											
Locatie F																											

Zaterdag	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
Locatie A																											
Locatie B																											
Locatie C																											
Locatie D																											
Locatie E																											
Locatie F																											

Zondag	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
Locatie A																											
Locatie B																											
Locatie C																											
Locatie D																											
Locatie E																											
Locatie F																											

	Werktijden/openingstijden
	Automatische processen

5.4 Correctief beheer en niet-gepland onderhoud

Niet in alle gevallen kan onderhoud vooraf worden gepland, bijvoorbeeld niet wanneer er sprake is van een incident, bug fix of ongeplande changes die direct moeten worden doorgevoerd. Correctief beheer betreft het oplossen van incidenten, problemen of standaard changes in de ICT-infrastructuur die ofwel via de monitoring zichtbaar worden, zelf worden geconstateerd worden of die worden gemeld door Voorbeeld_Klant. Deze incidenten, problemen of standaard changes worden volgens de SLA en DAP opgelost.

5.5 Procedure aanvraag offerte hard- en/of software

Verzoeken voor offertes voor hard- en software kunnen worden gestuurd aan de verkoopafdeling van Felton.

E-mail: sales@felton.nl

Website: www.felton.nl

6. Release- en patch management

Felton ontvangt van alle fabrikanten de laatste informatie omtrent nieuwe versies en/of releases van OS, firmware e.d. Op basis van de door de fabrikant meegeleverde informatie, en van de bij ons aanwezige kennis van uw netwerkinfrastructuur, wordt bepaald of de betreffende release voor uw situatie gewenst en/of noodzakelijk is.

De verantwoordelijkheid van Felton bestaat uit:

- Zorgdragen voor het voorzien van de laatste beveiligingsupdates op alle gecontracteerde apparatuur;
- Updates installeren als onderdeel van het change managementproces. Kritische updates die binnen 24 uur geïnstalleerd moeten worden, worden z.s.m. geïmplementeerd na goedkeuring van Voorbeeld_Klant;
- Updates die nodig zijn voor het oplossen van een storing en/of incident worden altijd pas na goedkeuring van Voorbeeld_Klant geïnstalleerd;
- Op regelmatige basis Voorbeeld_Klant adviseren over updates en patches die bijdragen aan de prestaties of stabiliteit van het netwerk.

Upgrades

Upgrades die nieuwe functionaliteit bieden en/of updates die zodanig complex zijn en tijd in beslag nemen, zijn geen onderdeel van software patch management. Dergelijke upgrades of updates kunnen worden aangevraagd en geïnstalleerd in de vorm van een non-standard wijziging.

7. Configuratiemanagement

Configuratiemanagement houdt in het identificeren, onderhouden en verifiëren van alle ICT-assets en configuraties, inclusief het bewaken en onderhouden van de objecten die onderdeel uitmaken van de

IT-infrastructuur. Wijzigingen vinden via het Changemanagementproces plaats. Hieronder valt ook het bijhouden van netwerkdocumentatie en tekeningen.

Het periodiek maken van back-ups van de configuratie van de beheerde apparaten valt ook onder configuratiemanagement. Bij iedere change maken wij vooraf en achteraf een back-up.

8. Lifecycle-management

Het adviseren van de klant over een naderend einde van de goede werking en/of ondersteuning van een bepaald product valt onder lifecycle-management. Dit advies kan gebaseerd zijn op eigen constatering en/of ervaringen of op basis van informatie vanuit de fabrikant (end-of-life, end-of-support notices).

9. Servicemanagement

De Service Delivery Manager is uw centrale gesprekspartner. Hij regelt de dienstverlening samen met u in middels het opstellen van het contract en DAP. Daarnaast levert hij op de afgesproken tijdstippen rapportages en adviesrapporten aan, plant en voert de diverse operationele en tactische overleggen en is aanspreekpunt voor service gerelateerde vragen en escalaties.

10. Monitoring services

Felton beschikt over tooling die wij inzetten om het Voorbeeld_Klant netwerk te kunnen bewaken. Om deze tools te kunnen installeren en activeren is toegang en aanwezigheid op het netwerk van Voorbeeld_Klant nodig.

Monitoring Light: Availability monitoring

Hier krijgen wij vanuit de monitoring tool een signaal (alert) wanneer een device niet meer (of beperkt) beschikbaar is. Onze Servicedesk pakt deze melding op en maakt hier een incident van. Verdere afhandeling gebeurt via het incident managementproces.

Onderstaand een overzicht zoals wij Availability monitoring standaard inrichten:

- Ping (availability);
- Stack member health (switches);
- Power supply (indien redundant);
- High Availability Status (Firewalls/Clustered devices);
- UPS battery status.

Periodiek wordt via een rapportage voorzien waarin de beschikbaarheid van de gemonitorde devices inzichtelijk gemaakt wordt.

Monitoring Advanced: Performance monitoring

Op basis van de informatie uit onze monitoringsystemen maken wij periodiek een rapportage voor Voorbeeld_Klant waarin de status van uw netwerkcomponenten wordt weergegeven. De rapportage bevat de 'uptime', de eventuele verstoringen en informatie over belasting van uw netwerk en mogelijke andere knelpunten voordat deze een impact hebben op het netwerk.

Onderstaand een overzicht waarop wij performance monitoring inrichten:

- Fan Speed en Status;
- Temperature chassis, intake, outlet, components;
- Processor load of the chassis, line cards and subsystems;
- Memory utilization of all components;
- File System (root / log partition) utilization;
- Firewall Sessions;
- UPS battery health and power statistics;
- Switching (STP, VLANs and adjacencies);
- Routing (BGP/OSPF/IGP) adjacencies and neighbors;
- Port Status, Errors, Discards and Throughput;
- Sensor Health / WARN/ERROR/ALERT;
- Traffic and Performance Thresholds;
- Syslog based keyword match for common messages and alerts.

Analyse en advies

Op basis van bovenstaande rapportage en onze uitgebreide kennis en ervaring kunnen wij u adviseren over de volgende zaken:

- Knelpunten in uw netwerk (apparaten die bv. onvoldoende capaciteit hebben).
- Vaker voorkomende problemen en hoe deze aan te pakken.
- Advies over de laatste firmware levels en uitgebrachte updates/patches.

Route Cause Analyses

Er kunnen zich altijd onverwachte situaties voordoen in uw netwerk en u kunt de vinger niet op de zere plek leggen. Middels Monitoring Advanced zijn wij in staat om uw team te assisteren met informatie en advies om zodoende de 'root cause' te achterhalen bij mogelijke netwerkproblemen.

11. Overlegstructuur

11.1 Operationeel overleg

Eens per twee weken vindt er operationeel overleg plaats tussen Voorbeeld_Klant en de Servicemanager vanuit Felton, in de vorm van een conference call en/of een ontmoeting op een nader afgesproken locatie.

Vaste agendapunten zijn:

- Performance (KPI) rapportages van Felton over de voorgaande periode;
- Eventuele lopende incidenten en/of wijzigingsverzoeken;
- Apparatuur mutaties in het netwerk;
- Aankomende wijzigingen.

11.2 Tactisch overleg

Daarnaast houden Voorbeeld_Klant en Felton ieder kwartaal een tactisch overleg, op locatie bij de klant, waarbij een vertegenwoordiger van Voorbeeld_Klant, de Felton Service Manager, Senior Engineer eventuele andere belanghebbenden aanwezig kunnen zijn.

Vaste agendapunten zijn:

- Performance rapportage van Felton over de voorgaande periode;
- Operationele ontwikkelingen binnen beide organisaties;
- Aankomende projecten;
- Aanbevelingen vanuit Felton;
- Tussentijdse evaluatie van de door Felton geleverde diensten.

Type	Frequentie Voorbeeld_Klant		Felton	Agenda-items
Strategisch	Jaarlijks	✓ <NAAM/ROL >	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Algemeen Directeur ✓ Commercieel Directeur ✓ Service Manager 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Marktontwikkelingen waar Voorbeeld_Klant mee te maken heeft ✓ Strategie en jaarplannen vanuit Voorbeeld_Klant en Felton ✓ Ondersteuning Voorbeeld_Klant bij verkenning nieuwe technologieën ✓ Advisering m.b.t. informatiebeveiliging, digitalisering en automatisering
Tactisch	Maandelijks	✓ <NAAM/ROL >	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Manager ✓ Senior engineer 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stand van zaken niveau dienstverlening ✓ Maandrapportages ✓ Technische ontwikkelingen

				<ul style="list-style-type: none"> ✓ Advisering over door te voeren updates ✓ Projectportfolio en stand van zaken lopende projecten ✓ Advisering m.b.t ontwikkelingen ✓ Procesverbeteringen ✓ Klanttevredenheid
Operationeel	Wekelijks of tweewekelijks	✓ <NAAM/ROL >	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Manager ✓ Senior Engineer ✓ Medior beheerder ✓ Netwerk Architect 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Openstaande tickets en issues ✓ Openstaande acties uit voorgaande meeting(s)

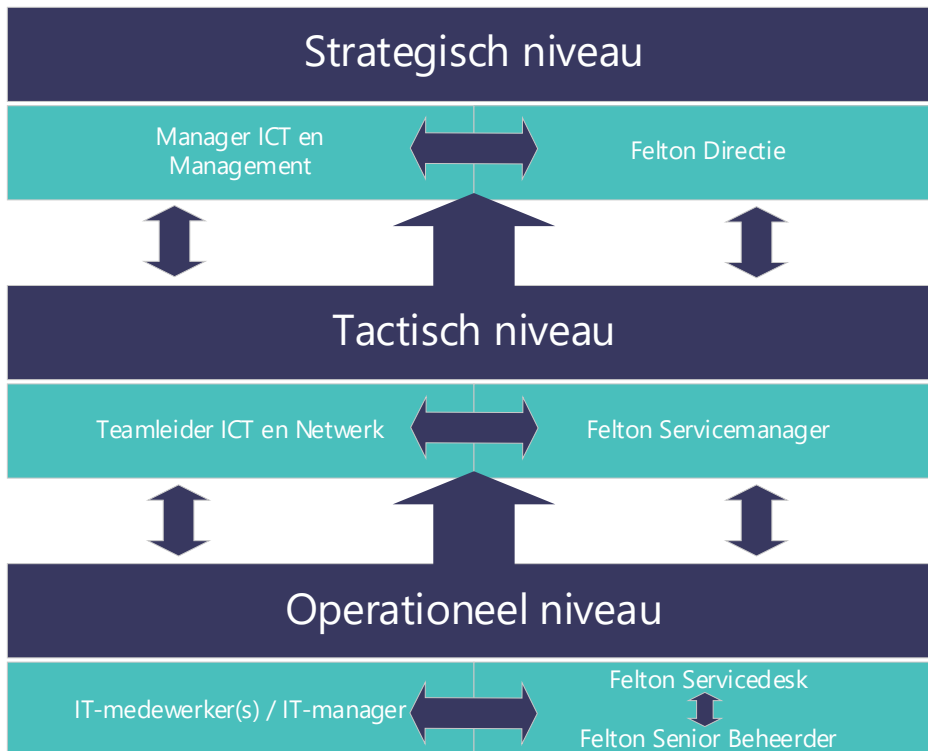
11.3 Rapportage

Op vastgestelde momenten (zie [Rapportagestructuur](#)) levert Felton een rapport van alle aangemelde incidenten en wijzigingsverzoeken. Deze rapportage bestaat uit een aantal waarden die de performance weergeven en eventueel de bijbehorende "ruwe" data. Daarnaast wordt er een rapport aangeleverd over de gemeten performance van de klant zoals dat door Felton wordt gemonitord. Beide rapportages worden minimaal 1 week voor het Tactisch Overleg per e-mail aangeleverd door de Service Manager van Felton en worden tijdens het overleg besproken.

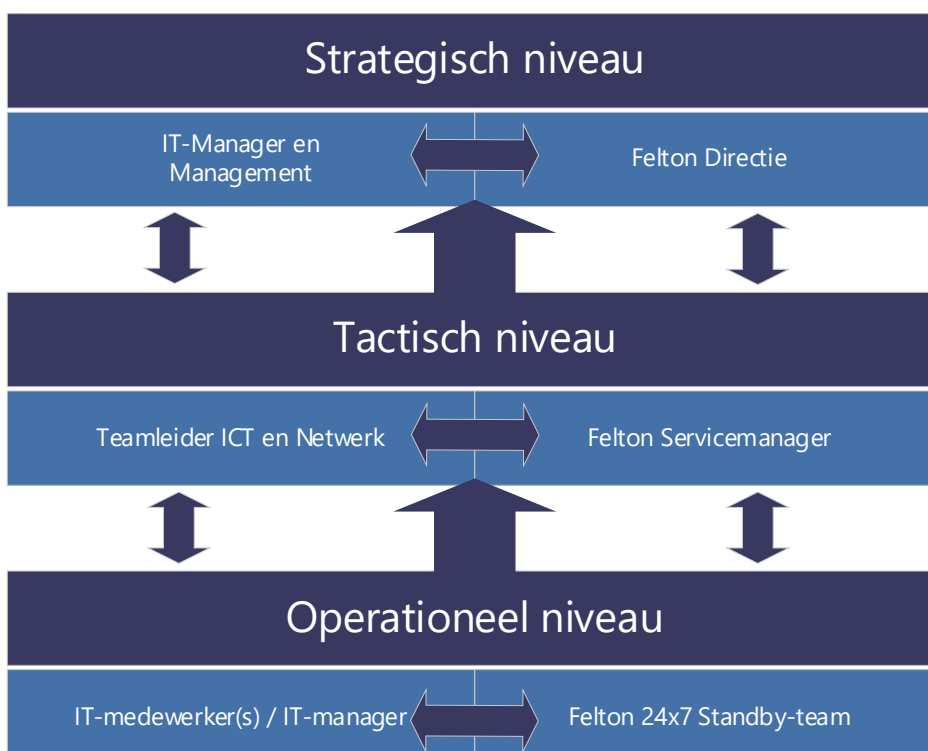
12. Escalatiematrix

Escalatiematrix binnen servicewindow

Onderstaand een weergave van de escalatiematrix op drie niveaus gedurende het servicewindow:



Escalatiematrix buiten servicewindows:



13. Autorisatiematrix

Autorisatiematrix aanmelden 24x7 tickets

De volgende personen zijn gemandateerd om buiten het reguliere servicewindow tickets aan te melden via het 24x7 telefoonnummer van de Felton [Stand-by dienst](#):

Functie	Naam	Telefoonnummer	E-mail
Manager ICT			
Teamleider ICT			
Applicatiebeheerder			
Business Consultant			
Helpdesk ICT			

Autorisatiematrix goedkeuren wijzigingen en changeverzoeken

De volgende personen van Voorbeeld_Klant zijn geautoriseerd om wijzigingsverzoeken goed te keuren:

Naam / Functie	Infrawijzigingen	User Management	Permissies Fileshare
Naam / Manager ICT				
Naam / Teamleider ICT				
Naam / Applicatiebeheerder				
Naam / Business Consultant				
Naam / Helpdesk ICT				

Autorisatiematrix goedkeuren urenrapportages

De volgende medewerkers van Voorbeeld_Klant zijn geautoriseerd om maandelijks urenrapportages goed te keuren:

Functie	Naam	Telefoonnummer	E-mail
Teamleider ICT			
Manager ICT			

14. Rapportagestructuur

Maandelijks of ieder kwartaal rapporteert Felton aan Voorbeeld_Klant de volgende zaken:

- Behaalde KPI's;
- Overzicht aantal tickets;
- Gebruikte hoeveelheid Storage (FC-iaaS);
- Gebruikte aantal vCPU's (FC-iaaS);
- Gebruikte hoeveelheid RAM (FC-iaaS);
- Aantal mutaties (servers welke zijn op-of afgevoerd) (FC-iaaS).

De Service Delivery Rapportage wordt verstuurd naar de volgende personen:

Functie	Naam	Telefoonnummer	E-mail
Teamleider ICT			
Manager ICT			

Urenrapportage

Naast de werkzaamheden die binnen de scope van de overeenkomsten vallen, worden regelmatig additionele werkzaamheden uitgevoerd, zoals:

- Standaard changes, buiten scope overeenkomst (vaste prijs afgestemd);
- Verzoek voor uitvoeren / ondersteuning werkzaamheden buiten scope (bijvoorbeeld ondersteuning (functioneel) Applicatiebeheer of ondersteuning werkplekbeheer;
- Non-standaard changes;
- Projectwerkzaamheden;
- Overige werkzaamheden buiten scope.

Een overzicht van de inzet over de afgelopen periode wordt maandelijks door Felton opgesteld en gerapporteerd aan Voorbeeld_Klant. De rapportage wordt verstuurd aan de volgende personen:

Functie	Naam	Telefoonnummer	E-mail
Teamleider ICT			
Manager ICT			

15. Definities en begrippenlijst

- **DAP:** Dossier Afspraken en Procedures;
- **SM of SDM:** Service Manager;
- **CD:** Commercieel Directeur;
- **MS:** Managed Services;
- **SD:** Servicedesk;
- **SLA:** Service Level Agreement;

- **Beschikbaarheid:** Mate waarin een dienst of component, indien noodzakelijk, in staat is te functioneren zoals bedoeld.

- **Geautoriseerde Medewerkers:** Medewerkers van de klant, of door de klant aangestelde leveranciers, die gemachtigd zijn contact op te nemen met onze Servicedesk.

- **Wijziging:** Elke variatie of aanpassing verzocht door de klant met betrekking tot de diensten, waaronder:
 - a) toevoeging, verwijdering of wijziging van een bestaande dienst of functionaliteit;
 - b) nieuwe technologie.

- **Incident:** Elke gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van de beheerde netwerkinfrastructuur dienst, die oorzaak is of kan zijn van een onderbreking of de afname van de kwaliteit van de diensten.

- **Reactietijd:** De tijd die nodig is om het incident te registreren, aan te maken, een ticketnummer te verstrekken en te laten oppakken door het klantenteam binnen Felton.

- **Responsetijd:** De maximaal verstreken tijd tussen het tijdstip van melding en het moment van aanvang met het betreffende incident of de wijziging.

- **Fixtijd (oplostijd):** De maximaal verstreken tijd tussen het tijdstip van melding en het moment dat het incident is opgelost of een work-around is gerealiseerd.

- **Probleem:** De onbekende onderliggende oorzaak van één of meer incidenten.

- **Tijdelijk herstel (work-around):** Reduceert of elimineert de gevolgen van een incident waarvoor nog geen permanent herstel mogelijk is. Bijvoorbeeld het opnieuw opstarten van een dienst of netwerkcomponent.

- **Root Cause:** De fundamentele oorzaak waarom een probleem optreedt of een proces niet het gewenste resultaat oplevert. Indien deze oorzaken worden weggenomen, treedt het probleem niet opnieuw op.