



Praktijkleren

samen sterk onderwijs

TOPdesk

Contractbeheer en Service Level Management

Inhoudsopgave

Inleiding Contractbeheer en Service Level Management	3
Bestaand contract bekijken en verlengen	3
Het maken van een nieuw contract	8
Opdrachten	14

Inleiding Contractbeheer en Service Level Management

In de module Contractbeheer en Servicelevelmanagement (SLM) kunnen de contracten tussen een bedrijf, de eventuele leveranciers en de servicedesk vastgelegd worden.

Een bedrijf kan zijn ICT-voorzieningen uitbesteden aan een ander bedrijf. Om dit goed te regelen worden er afspraken gemaakt tussen dienstenaanbieders en dienstenontvangers. Deze afspraken worden in contracten vastgelegd, zo'n contract wordt een **Service Level Agreement (SLA)** genoemd.

Er kunnen ook afspraken vastgelegd worden in contracten voor de gebruikers binnen een bedrijf. Bijvoorbeeld over de afhandelingstijden van meldingen.

Naast de levering van ICT-diensten kunnen ook voor andere diensten contracten worden opgesteld. Al deze contracten over de dienstverlening kunnen geregistreerd worden in TOPdesk.

In oudere ITIL-versies werd er veel belang gehecht aan het vastleggen van afspraken in zogenaamde Service Level Agreements. In ITIL 4 legt men meer nadruk op samenwerking om toegevoegde waarde te leveren door IT-services.

Het opstellen van het contract en het laten ingaan van dat contract verloopt in de volgende stappen:

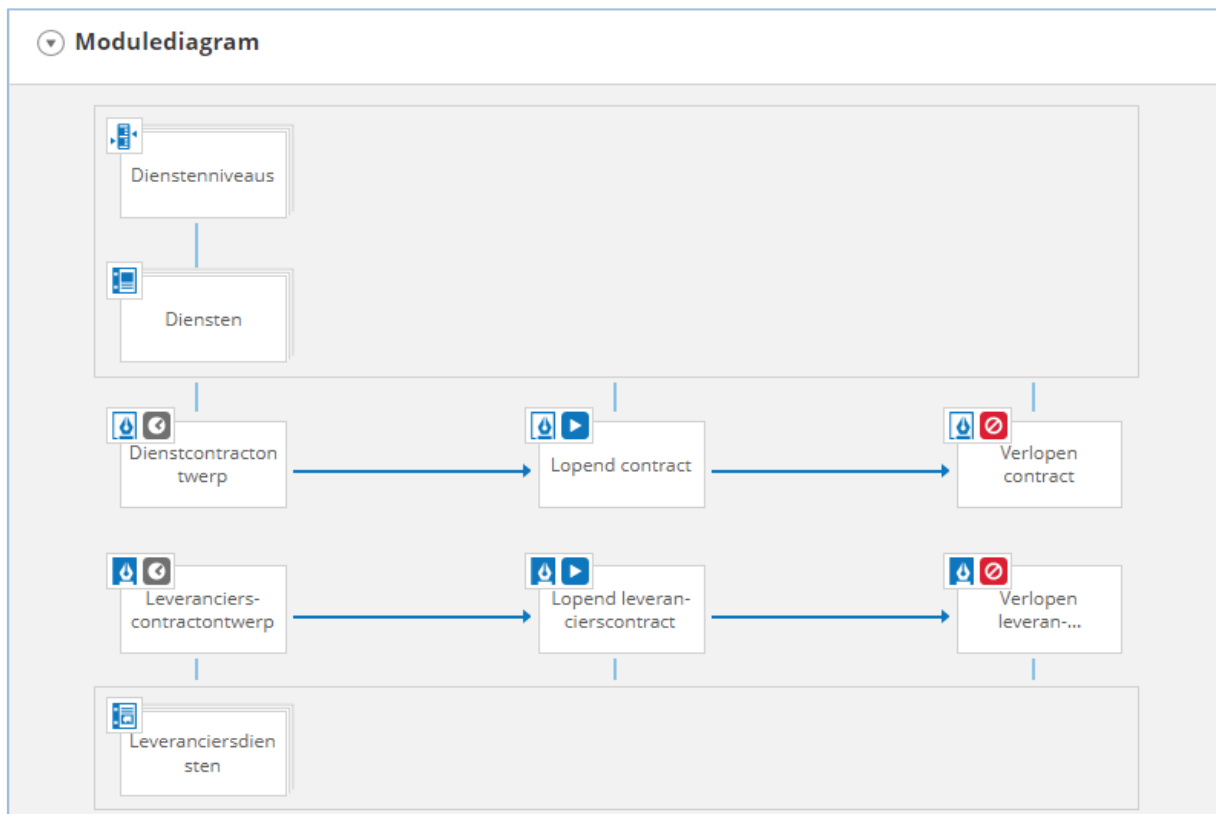
1. Maak dienstenniveau(s) aan.
2. Maak standaarddiensten aan.
3. Maak conceptcontract aan.
4. Koppel standaarddiensten aan contract.
5. Geef dienstenniveau aan per dienst.
6. Bekrachtig het contract.

Als er een contract van toepassing is op een melding, dan wordt dat zichtbaar bij het invoeren ervan.

Bestaand contract bekijken en verlengen

Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Contractbeheer en SLM**.
Je krijgt dan het volgende diagram te zien. Dit diagram toont zowel interne contracten binnen de eigen organisatie als externe contracten, bijvoorbeeld met leveranciers.



- Klik in de Rubriek **Overzicht** op **Lopende Dienstcontracten**.
Er is op dit moment geen enkel **Lopend Contract** meer.
- Sluit dit tabblad.
- Klik in de rubriek **Overzicht** op **Verlopen Dienstcontracten** en open vervolgens contract OGD-0024.
Dit contract is geldig voor OGD Delft. De einddatum is 9 mei 2019, dit contract is dus verlopen.

Dienstcontract OGD-0024 Support Contract OGD

Opslaan | C | Aanmaken | Meer

ALGEMEEN | **DIENTEN (3)** | **MELDINGEN (5)** | **CONTRACT EVALUATIE** | **HUURREGISTER** | **AANTEKENINGEN** | **GESCHIEDENIS**

Algemeen

Contractnummer: OGD-0024

Volnummer: 0

Korte omschrijving: Support Contract OGD

Soort: [dropdown]

Categorie: [dropdown]

Subcategorie: [dropdown]

☐ Verlengd zonder kennisgeving

Beheer

Behandelaar: Inkoop

Getekend door: Henk Roelofsen

Getekend op: 6 april 2017

Archiefnummer: [dropdown]

Status: In gebruik

Van toepassing op

☒ Algemeen

☐ Vestiging en dochters: OGD Delft

☐ Kostenplaats: [dropdown]

☐ Afdeling: [dropdown]

Contractgegevens

Aanvangsdatum: 8 mei 2017

Einddatum: 9 mei 2019

Opzegdatum: 4 april 2019

Verlengingsperiode: 1 jaar

Signaleringsdatum: 4 april 2019

Financieel

Kostenplaats: [dropdown]

Kosten (Diensten): € 775,00

☒ Automatisch

☐ Handmatig

Weegfactor: 1,00

Kosten (Klant): € 775,00

Open het tabblad **Diensten**. Dit contract bevat drie verschillende diensten, waaronder de dienst Databasebeheer. Alle drie de diensten hebben het **dienstenniveau 1-General**. Wat dit betekent, wordt verderop uitgelegd.

Dienstcontract OGD-0024 Support Contract OGD							Opslaan	C	Aanmaken	Meer
ALGEMEEN DIENTEN (3) MELDINGEN (5) CONTRACT EVALUATIE HUURREGISTER AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS										
<div> C Meer </div>										
<input type="checkbox"/> Dienstcontract	Dienstnaam	Korte omschrijving (Dienstgegevens)	Kosten	In geb	Dienstenniveau	Categorie				
<input type="checkbox"/> OGD-0024	Database beheer	Voor vragen en aanvragen voor database issues.	200,00		1 - General	Netwerk hardware				
<input type="checkbox"/> OGD-0024	SAP support	Voor al uw vragen en meldingen over de SAP dienstverlening	500,00		1 - General	Specifieke applicaties				
<input type="checkbox"/> OGD-0024	Standaard Werkplek	Alles over uw directe werkomgeving. Vanaf alles op en uw eigen bureau tot aan de printer verderop op de afdeling	75,00		1 - General	Werkplek hardware				

Er zijn vijf meldingen die onder dit contract vallen.

Dienstcontract

OGD-0024 Support Contract OGD

Opslaan

C

Aanmaken

Meer

ALGEMEEN

DIENTEN (3)

MELDINGEN (5)

CONTRACT EVALUATIE

HUURREGISTER

AANTEKENINGEN

GESCHIEDENIS

MELDINGEN (5)

FILTER: geen

C

Automatisch vernieuwen

Meer


<input type="checkbox"/> Lijn	Meldingsnummer	Naam aanmelder	Kostenplaats (Aanmelder)	Soort melding	Status	Behandelaarsgroep	Gereed	Afgemeld	Streefdatum	Impact	Categorie	Subcategorie	SLA
<input type="checkbox"/>	I 1704 001	Kooler, Victor	Inkoop	Storing	Geregistreerd	Functioneelbeheer	Nee	Nee	10 mei 2017 15:26	Individu	Specifieke applicaties	SAP	10 r
<input type="checkbox"/>	I 1704 002	Kooler, Victor	Inkoop	Storing	Geregistreerd	Functioneelbeheer	Nee	Nee	10 mei 2017 15:38	Klant	Netwerk hardware	Server	10 r
<input type="checkbox"/>	I 1704 003	Kooler, Victor	Inkoop	Storing	Reactie ontvangen	Functioneelbeheer	Nee	Nee	16 mei 2017 15:42	Individu	Specifieke applicaties	SAP	16 r
<input type="checkbox"/>	I 1704 004	Kooler, Victor	Inkoop	Storing	Geregistreerd	Functioneelbeheer	Nee	Nee	10 mei 2017 15:52	Individu	Werkplek hardware	Laptop	10 r
<input type="checkbox"/>	I 1704 007	Meijer, Inge	I&A	Storing	In behandeling	Servicedesk	Nee	Nee	11 mei 2017 11:29	Individu	Werkplek hardware	Personal comput	11 r

- Open de melding van **Victor Kooler I 1704 003**.
In de rubriek **Planning** is een groen symbool te zien en bij **Dienst** is *SAP support* ingevuld.

Modules Contractbeheer en SLM | Lopende Dienstcontr... | Verlopen Contracten | OGD-0024 Support C... Dienstcontract

Dienstcontract **OGD-0024 Support Cont...** Opslaan ↻ Aanmaken ▼ Meer ▼

ALGEMEEN DIENSTEN (3) MELDINGEN (5) CONTRACT EVALUATIE HUURREGISTER AANTEKENINGEN

Contract verlengen 

Kopiëren Nieuw ALT+N

Algemeen

Contractnummer: OGD-0024
 Volgnummer: 0
 Korte omschrijving: Support Contract OGD
 Soort: ▼
 Categorie: ▼
 Subcategorie: ▼
☐ Verlengd zonder kennisgeving

Beheer

Behandelaar: Inko
 Getekend door: Henk Roelotsen
 Getekend op: 6 april 2017
 Archiefnummer:
 Status: In gebruik

Van toepassing op

☐ Algemeen
☒ Vestiging en dochters: OGD Delft
☐ Kostenplaats:
☐ Afdeling:
▼

Contractgegevens

Aanvangsdatum: 8 mei 2017
 Einddatum: 9 mei 2019
 Opzegdatum: 4 april 2019
 Verlengingsperiode: 1 jaar
 Signaleringsdatum: 4 april 2019

Financieel

Kostenplaats:
 Kosten (Diensten): € 775,00
☒ Automatisch
☐ Handmatig
 Weegfactor: 1,00
 Kosten (Klant): € 775,00

- Kies als **Einddatum** een datum die in de toekomst ligt en klik op **Ja**.

Contract verlengen ✕

Aanvangsdatum: 10 mei 2019
 Einddatum: 9 mei 2030
 Signaleringsdatum: 4 april 2020
 Opzegdatum: 4 april 2020


Ja **Nee**

Het contract moet vervolgens bekrachtigd worden.

- Kies **Contract bekrachtigen**.
- Klik in het volgende venster op **Ja**.
Het contract is daarna weer Lopend.

Dienstcontractontwerp **OGD-0024 Support...** Opslaan ↻ Contract bekrachtigen Aanmaken ▼ Meer ▼

ALGEMEEN DIENSTEN (3) MELDINGEN CONTRACT EVALUATIE HUURREGISTER AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS



- Controleer dit door bij **Lopende Dienstcontracten** te kijken.
Na verversen moet het contract erbij staan.

Kaartso/Verwerkingsstatu:Contractnummer	Van toepassing op	Vestiging	Aanvangsdatum	Einddatum	Kost
OGD-0024	Vestiging	OGD Delft	10 mei 2019	9 mei 2030	0,00

- Maak een nieuwe eerstelijnsmelding voor Inge Meijer.
Na het invullen van de naam en het aanmaken van de nieuwe eerstelijnsmelding verschijnt in de rubriek **Planning** een blauw symbool. Bij klikken daarop komen de drie diensten van het lopende contract in beeld.
- Kies de dienst **Database beheer**.
 - De **Categorie** en **Subcategorie** worden automatisch ingevuld.

Het maken van een nieuw contract

Zoals in de inleiding vermeld, zijn er zes acties om een nieuw contract te maken. Een deel van de acties is overbodig als bestaande onderdelen hergebruikt kunnen worden. Als er bijvoorbeeld al dienstenniveaus bestaan, dan is het ook mogelijk om deze niveaus te kiezen bij het maken van een nieuwe dienst.



Voorbeeld – Meedoen in TOPdesk of alleen lezen

Er is een nieuw contract afgesproken. Dit contract levert de dienst Printen voor TOPdesk Amsterdam. De standaard prioriteit zal P5 zijn.

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Contractbeheer en SLM**.
- Klik in de rubriek **Overzicht** op **Dienstenniveaus**.

Dienstenniveaus

FILTER: Actieve kaarten

<input type="checkbox"/>	Sta	Naam	Korte omschrijving
<input type="checkbox"/>		1 - General	Basis dienst niveau
<input type="checkbox"/>		10 uur/maand	
<input type="checkbox"/>		100 uur/maand	
<input type="checkbox"/>		1000/maand	
<input type="checkbox"/>		2 - Zilver	Basis dienst niveau Plus
<input type="checkbox"/>		25 meldingen/maand	
<input type="checkbox"/>		250 meldingen/maand	
<input type="checkbox"/>		3 - Goud	Meest luxe dienstniveau
<input type="checkbox"/>		3000/maand	
<input type="checkbox"/>		50 uur/maand	
<input type="checkbox"/>		500 meldingen/maand	
<input type="checkbox"/>		5000/maand	
<input type="checkbox"/>		Platinum	

- Open **Dienstenniveau Goud**.

Dit dienstenniveau is al aan twee diensten gekoppeld. Dit kun je zien op het tabblad Diensten.

Modules Contractbeheer en SLM x Dienstenniveaus x 3 - Goud Dienstenniveau x 2 - Zilver Dienstenniveau

Dienstenniveau 3 - Goud

Op slaan C Nieuw Meer ▾

ALGEMEEN **DIENTEN (2)** AANTEKENINGEN

FILTER: Actieve kaarten

Kort omschrijving	Dienstsoort	Behandelaarsgroep	Besc	Rese	Aant	Uitle	Rese	Heef	Specifiek service	Rese	Kosten	Prijs (Lez/Als Si)	Rese	Doorlooptijd lijn 1	Doorlooptijd lijn 2	Contractnu
Printen	Multifunctionals	Werkplek hardwa	Informatisering & Ja	Ieder Nee	Allee Een	Begit Nee	Ja			Altijd 0,00	0,00	Ja	Nee			
Standaard Werkp	Alles over uw dir	Werkplek hardwa	Informatisering & Ja	Ieder Nee	Allee Een	Begit Nee	Ja			Altijd 0,00	0,00	Ja	Nee			

Modules Contractbeheer en SLM x Dienstenniveaus x 3 - Goud Dienstenniveau

Dienstenniveau 3 - Goud

Op slaan C Nieuw Meer ▾

ALGEMEEN **DIENTEN (2)** AANTEKENINGEN

Algemeen

Naam: 3 - Goud

Korte omschrijving: Meest luxe dienstniveau

Omschrijving: Doorlooptijden op basis van prioriteiten P1, P2 en P3, gebruikmakend van altijd een 24 x 7 service window

Standaard prioriteit: P3

Prioriteit: P3

Responstijd: 1 uur

Doorlooptijd eerste lijn: 1 uur

Doorlooptijd tweede lijn: 1 uur

Servicewindow: 24 x 7

Prioriteiten

Prioriteit	Responstijd	Doorlooptijd eerste lijn	Doorlooptijd tweede lijn	Servicewindow
P1	15 minuten	15 minuten	15 minuten	24 x 7
P2	30 minuten	30 minuten	30 minuten	24 x 7
P3	1 uur	1 uur	1 uur	24 x 7

[Geef feedback](#)

Prioriteitenmatrix

Urgentie	Impact Alle klanten	Klant	Vestiging	Afdeling / Team	Individueel
Kan niet werken	P1	P1	P1	P1	P1
Responstijd	15 minuten	15 minuten	15 minuten	15 minuten	15 minuten
Doorlooptijd eerste lijn	15 minuten	15 minuten	15 minuten	15 minuten	15 minuten
Doorlooptijd tweede lijn	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Servicewindow	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Kan deels werken	P1	P2	P2	P2	P2
Responstijd	15 minuten	30 minuten	30 minuten	30 minuten	30 minuten
Doorlooptijd eerste lijn	15 minuten	30 minuten	30 minuten	30 minuten	30 minuten
Doorlooptijd tweede lijn	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Servicewindow	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Kan werken	P3	P3	P3	P3	P3
Responstijd	1 uur	1 uur	1 uur	1 uur	1 uur
Doorlooptijd eerste lijn	1 uur	1 uur	1 uur	1 uur	1 uur
Doorlooptijd tweede lijn	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Servicewindow	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7

Aangemaakt op 1 mei 2017 15:59 | Gewijzigd op 10 mei 2017 11:27 (Middelkoop, Paul)

- Open ook **Dienstenniveau Zilver**.

Merk op dat dit een lagere standaardprioriteit (P5, doorlooptijd 4 uur) geeft dan Goud (P3, doorlooptijd 1 uur).

Modules Contractbeheer en SLM
Dienstenniveaus
2 - Zilver Dienstenniveau
3 - Goud Dienstenniveau

Dienstenniveau 2 - Zilver
Opslaan
Nieuw
Meer

Algemeen

Naam: 2 - Zilver

Korte omschrijving: Basis dienst niveau Plus

Omschrijving: Uitgangspunt is het basis dienstniveau met als uitzondering Prioriteit P2.

Prioriteiten

Prioriteit	Responsstijd	Doorlooptijd eerste lijn	Doorlooptijd tweede lijn	Servicewindow
P1	15 minuten	15 minuten	15 minuten	24 x 7
P2	30 minuten	30 minuten	30 minuten	24 x 7
P3	1 uur	1 uur	1 uur	5 x 10
P4	2 uur	2 uur	2 uur	5 x 10
P5	4 uur	4 uur	4 uur	5 x 10

Standaard prioriteit

Prioriteit: P5

Responsstijd: 4 uur

Doorlooptijd eerste lijn: 4 uur

Doorlooptijd tweede lijn: 4 uur

Servicewindow: 5 x 10

Prioriteitenmatrix

Urgentie	Impact Alle klanten	Klant	Vestiging	Afdeling / Team	Individueel
Kan niet werken	P1	P1	P2	P2	P3
Responsstijd	15 minuten	15 minuten	30 minuten	30 minuten	1 uur
Doorlooptijd eerste lijn	15 minuten	15 minuten	30 minuten	30 minuten	1 uur
Doorlooptijd tweede lijn	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	5 x 10
Servicewindow					
Kan deels werken	P1	P2	P3	P4	P4
Responsstijd	15 minuten	30 minuten	1 uur	2 uur	2 uur
Doorlooptijd eerste lijn	15 minuten	30 minuten	1 uur	2 uur	2 uur
Doorlooptijd tweede lijn	24 x 7	24 x 7	5 x 10	5 x 10	5 x 10
Servicewindow					
Kan werken	P4	P4	P4	P5	P5
Responsstijd	2 uur	2 uur	2 uur	4 uur	4 uur
Doorlooptijd eerste lijn	2 uur	2 uur	2 uur	4 uur	4 uur
Doorlooptijd tweede lijn	5 x 10	5 x 10	5 x 10	5 x 10	5 x 10
Servicewindow					

Aangemaakt op 1 mei 2017 15:59 | Gewijzigd op 10 mei 2017 15:25 (Middelkoop, Paul)

Het dienstenniveau Zilver is bruikbaar voor het nieuwe contract.

- Kies **TOPdeskmenu, Modules, Contractbeheer en SLM**.
- Klik in de rubriek **Overzicht op Diensten**.
- Open de dienst Printen.

De dienst Printen bestaat al. De dienst is beschikbaar als SLA-dienst bij meldingen. Aangezien de dienst al in gebruik is, wordt aangeraden hem niet te wijzigen. De dienst is in dit voorbeeld ongewijzigd bruikbaar voor TOPdesk Amsterdam.

The screenshot displays the TOPdesk configuration interface for the 'Printen' service. The breadcrumb trail at the top indicates the navigation path: Modules > Contractbeheer en SLM > Diensten > Printen dienst. The main content area shows the service details, including a note about printer connectivity and a section for 'Leveringsvoorwaarden'. On the right, a 'Details' sidebar contains sections for 'Selfserviceportal', 'Beschikbaarheid', 'Steekwoorden', and 'Andere gebruikers'. A red arrow points to the 'Andere gebruikers' section, specifically to the 'Gebruiken als' dropdown menu which is set to 'SLA-dienst in meldingen'.

Het is dus gelijk mogelijk om een nieuw contractontwerp te maken.

- Kies **TOPdeskmenu, Nieuw, Contractbeheer en SLM**,
- Kies in de rubriek **Nieuw voor Contractontwerp**.
 - **Contractnummer** is **SLA TOPdesk Amsterdam**.
 - **Korte omschrijving** is **Printen TOPdesk Amsterdam**.
 - **Van toepassing op Vestiging en dochters** **TOPdesk Amsterdam**.
 - **Aanvangsdatum** is **vandaag**.
 - **Einddatum** is **over tien jaar**.
 - **Behandelaar** is **Paul Middelkoop**.

SLA TOPdesk Amsterdam Printen TOPd...
Opslaan
Contract bekrachtigen
Aanmaken
Meer

ALGEMEEN
MELDINGEN
CONTRACT EVALUATIE
HUURREGISTER
AANTEKENINGEN
GESCHIEDENIS

Algemeen

Contractnummer: SLA TOPdesk Amsterdam
Volgnummer: 0
Korte omschrijving: Printen TOPdesk Amsterdam
Soort:
Categorie:
Subcategorie:
☐ Verlengd zonder kennisgeving

Beheer

Behandelaar: Middelkoop, Paul
Getekend door:
Getekend op:
Archiefnummer:
Status:

Van toepassing op

☐ Algemeen
☒ Vestiging en dochters: TOPdesk Amsterdam
☐ Kostenplaats:
☐ Afdeling:

Contractgegevens

Aanvangsdatum: 15 mei 2020
Einddatum: 15 mei 2030
Opzegdatum:
Verlengingsperiode:
Signaleringsdatum:

Financieel

Kostenplaats:
Kosten (Diensten): € 0,00
☒ Automatisch
☐ Handmatig
Weegfactor: 1,00
Kosten (Klant): € 0,00

- Sla het ontwerp op.
Er is een tabblad **Diensten** bijgekomen.
- Koppel met **Diensten Koppelen** op dit tabblad de dienst **Printen**.

Voeg diensten toe aan contract SLA TOPdesk Amsterdam

FILTER: Actieve kaarten

Dienstvaam	Korte omschrijving (Dienstgegevens)
<input type="checkbox"/> Database beheer	Voor vragen en aanvragen voor database issue
<input type="checkbox"/> E-mail & Agenda	Via Microsoft Outlook, webmail en smartphone
<input type="checkbox"/> Mobiele Telefontie	Alles wat u wilt weten over de mogelijkheden v
<input checked="" type="checkbox"/> Printen	Multifunctionals: printen, kopiëren en scannen
<input type="checkbox"/> SAP support	Voor al uw vragen en meldingen over de SAP d
<input type="checkbox"/> Standaard Werkplek	Alles over uw directe werkomgeving. Vanaf alle

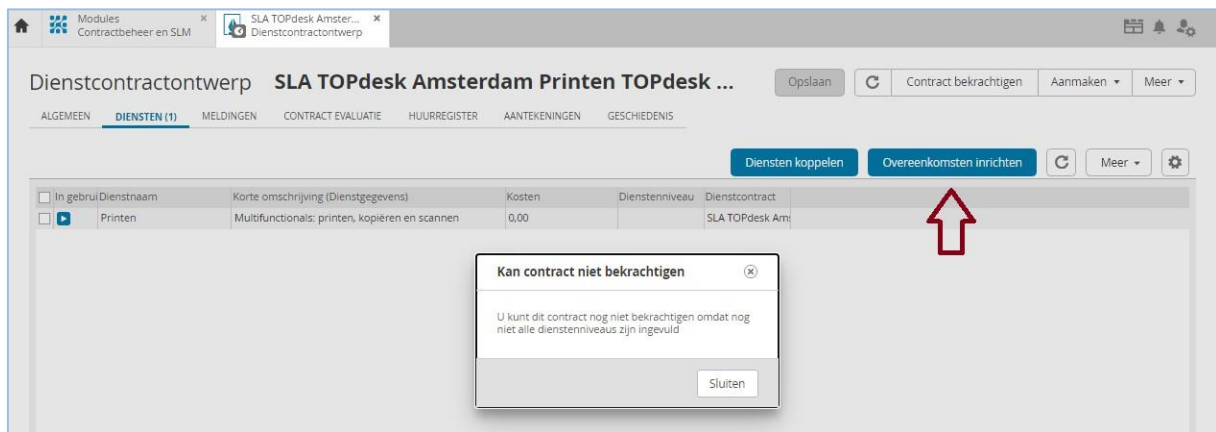
Opmerking
Binnen de online IT omgeving worden de lokaal geïnstalleerde printers automatisch

Bijlagen

1 van 6 geselecteerd

Koppelen
Annuleren

Dit contract kan nog niet bekrachtigd worden, want er is nog geen dienstenniveau aan gekoppeld. Als je het toch probeert, verschijnt de volgende foutmelding.



- Kies bij **Overeenkomsten inrichten**.
- Kies **Zilver**.

Printen - Multifunctionals: printen, kopiëren en scannen

Dienst: Printen - Multifunctionals: printen, kopiëren en scannen

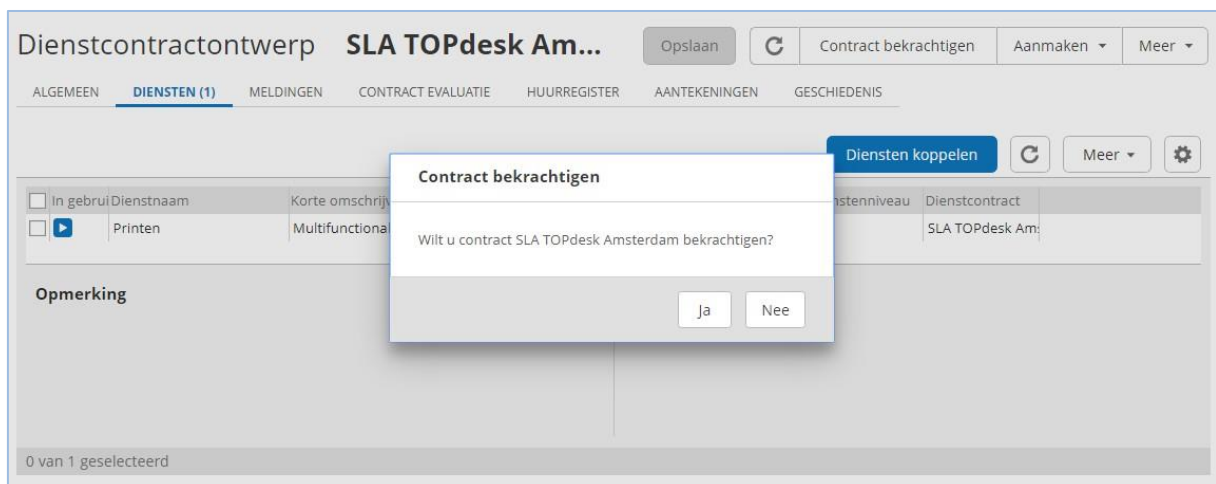
Dienstenniveau: **2 - Zilver**

Eerstelijns behandelaar

Tweedelijns behandelaar

OK **Annuleren**

Het contract kan nu bekrachtigd worden.



Het contract kan nu gebruikt worden. Bijvoorbeeld in een melding van Dirk-Jan Flips.

I 2008 002 Nieuwe eerstelijns melding

ALGEMEEN

INFORMATIE

KOPPELINGEN

KLANTTEVREDENHEID

VERGELI

► Flips, Dirk-Jan

TOPdesk Amsterdam

020-1234567

Flips@TOPdesknl.nl



▼ Details



Korte omschrijving	<input type="text"/>
Soort binnenkomst	Telefonisch
Soort melding	Storing
Categorie	Netwerk hardware
Subcategorie	Printer
Extern nummer	<input type="text"/>

▼ Object/ruimte

Betreft	<input type="radio"/> Object <input checked="" type="radio"/> Locatie
Vestiging (Ruimte)	<input type="text"/>
Ruimte	<input type="text"/>
Ruimtenummer	<input type="text"/>

Planning



Dienst	Printen
Prioriteit	P5
SLA-doorlooptijd	4 uur
SLA-streefdatum	7 augustus 2020 12:00
Resterende tijd	4:00
On hold	<input type="checkbox"/>

Afhandeling

Behandelaarsgroep	<input type="text"/>
Behandelaar	Middelkoop, Paul
Leverancier	<input type="text"/>
Status	Geregistreerd
Gereageerd	<input type="checkbox"/>

Opdrachten

Hieronder staan opdrachten waarmee je kunt controleren of je de stof beheerst.

Er is een dienst **Netwerkondersteuning** nodig bij de vestiging TOPdesk Nederland. Deze vestiging wil een snelle afhandeling van incidenten op netwerkgebied. Voor hun andere incidenten op hardware- en softwaregebied bestaan al afspraken.

1. Maak een nieuwe dienst met de naam *Netwerkondersteuning*.
 - a. Verzin zelf een korte omschrijving.
 - b. Zorg ervoor dat deze nieuwe dienst alleen beschikbaar is voor de vestiging TOPdesk Nederland.
 - c. Zet een vink bij SLA-dienst in *Meldingen*.
 - d. De dienstsoort is *Netwerk hardware*.
 - e. Voeg drie dienstenniveaus toe.
 - i. *1-General*
 - ii. *2-Zilver*
 - iii. *3-Goud*
 - f. Filter op categorie *Netwerk Hardware*.
2. Maak een nieuw contractontwerp voor TOPdesk Nederland.
 - a. Het **contractnummer** is *SLA-TOPdesk Nederland*.
 - b. Vul bij de **korte omschrijving** in *Netwerkondersteuning*.
 - c. Kies voor **soort** *Gebruikersovereenkomst*.
 - d. Kies bij **van toepassing op** de vestiging en dochters TOPdesk Nederland.
 - e. Vul voor de aanvangsdatum *de vorige week* en als de einddatum *over een jaar* in.
3. Dit kan alleen gedaan worden als opdracht 1 en 2 gedaan zijn.
 - a. Koppel de dienst *Netwerkondersteuning* aan het contractontwerp *SLA-TOPdesk*.
 - b. Kies dienstenniveau *1-General*.
 - c. Bekrachtig het contract.
4. Dit kan alleen gedaan worden als opdracht 1, 2 en 3 gedaan zijn.
 - a. Voer een melding in voor *Erik van de Wiel*.
 - b. Gebruik het contract *SLA-TOPdesk*.