



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.

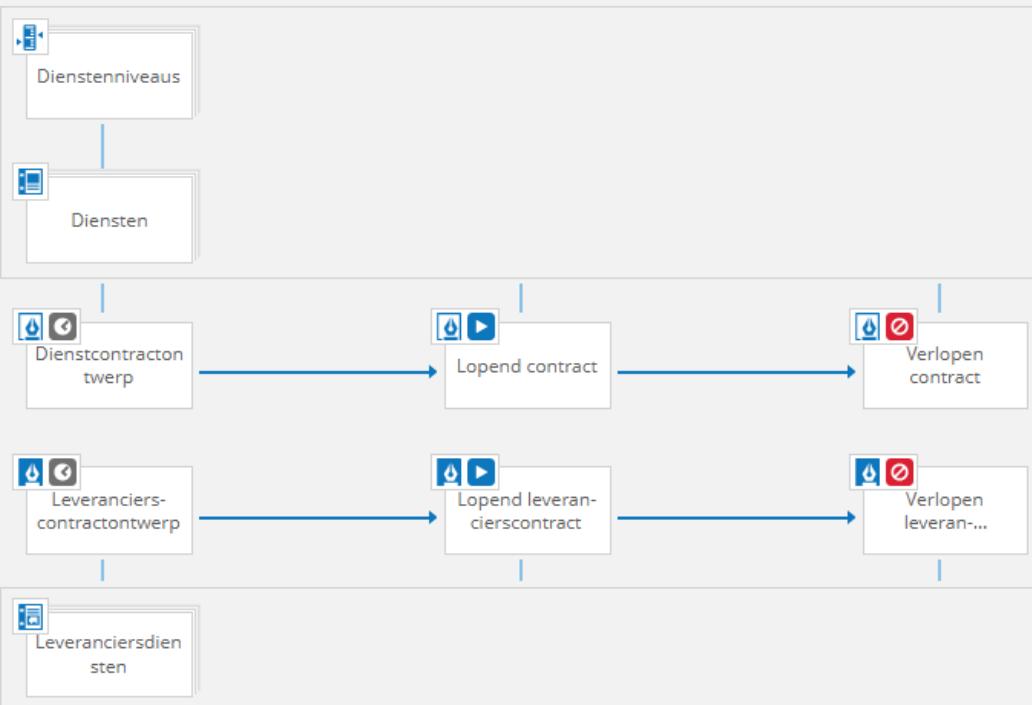
Bestaand contract bekijken en verlengen

Voorbeeld – Meedoén 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.

Modulediagram



- 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	Aanmaken	Meer			
<u>ALGEMEEN</u>	DIENSTEN (3)	MELDINGEN (5)	CONTRACT EVALUATIE	HUURREGISTER	AANTEKENINGEN	GESCHIEDENIS	
Algemeen Contractnummer: <input type="text" value="OGD-0024"/> Volgnummer: <input type="text" value="0"/> Korte omschrijving: <input type="text" value="Support Contract OGD"/> Soort: <input type="text" value=""/>		Beheer Behandelaar: <input type="text" value="Inkoop"/> Getekend door: <input type="text" value="Henk Roelofsen"/> Getekend op: <input type="text" value="6 april 2017"/> Archiefnummer: <input type="text"/> Status: <input type="text" value="In gebruik"/>					
<input type="checkbox"/> Verlengd zonder kennisgeving							
Van toepassing op <input checked="" type="radio"/> Algemeen <input checked="" type="radio"/> Vestiging en dochters: <input type="text" value="OGD Delft"/> <input checked="" type="radio"/> Kostenplaats <input checked="" type="radio"/> Afdeling							
Contractgegevens Aanvangsdatum: <input type="text" value="8 mei 2017"/> Einddatum: <input type="text" value="9 mei 2019"/> Opzegdatum: <input type="text" value="4 april 2019"/> Verlengingsperiode: <input type="text" value="1 jaar"/> Signaleringsdatum: <input type="text" value="4 april 2019"/>		Financieel Kostenplaats: <input type="text"/> Kosten (Diensten): <input type="text" value="€ 775,00"/> <input checked="" type="radio"/> Automatisch <input type="radio"/> Handmatig Weegfactor: <input type="text" value="1,00"/> Kosten (Klant): <input type="text" value="€ 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.

The screenshot shows the 'Diensten' tab selected in the navigation bar. Below it is a table listing three services:

Dienstcontract	Dienstnaam	Korte omschrijving (Dienstgegevens)	Kosten	In geb.	Dienstenniveau	Categorie
OGD-0024	Database beheer	Voor vragen en aanvragen voor database issues.	200,00	<input checked="" type="checkbox"/>	1 - General	Netwerk hardware
OGD-0024	SAP support	Voor al uw vragen en meldingen over de SAP dienstverlening	500,00	<input checked="" type="checkbox"/>	1 - General	Specifieke applicaties
OGD-0024	Standáard Werkplek	Alles over uw directe werkomgeving. Vanaf alles op en uw eigen bureau tot aan de printer verderop op de afdeling	75,00	<input checked="" type="checkbox"/>	1 - General	Werkplek hardware

Er zijn vijf meldingen die onder dit contract vallen.

The screenshot shows the 'Meldingen' tab selected in the navigation bar. Below it is a table listing five reports:

Lijst/Meldingsnummer	Naam aanmelder ('Kostenplaats' (Aanmelder))	Soort melding	Status	Behandelaarsgroep	Gereed	Afgemeld	Streefdatum	Impact	Categorie	Subcategorie	SLA-	
1704 001	Kooler, Victor	Inkoop	Storing	Geregistreerd	Functioneelbeheer	Nee	Nee	10 mei 2017 15:26	Individu	Specifieke applicaties	SAP	10 r
1704 002	Kooler, Victor	Inkoop	Storing	Geregistreerd	Functioneelbeheer	Nee	Nee	10 mei 2017 15:38	Klant	Netwerk hardware	Server	10 r
1704 003	Kooler, Victor	Inkoop	Storing	Reactie ontvangen	Functioneelbeheer	Nee	Nee	16 mei 2017 15:42	Individu	Specifieke applicaties	SAP	16 r
1704 004	Kooler, Victor	Inkoop	Storing	Geregistreerd	Functioneelbeheer	Nee	Nee	10 mei 2017 15:52	Individu	Werkplek hardware	Laptop	10 r
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 | 1704 003**.

In de rubriek **Planning** is een groen symbool te zien en bij **Dienst** is **SAP support** ingevuld.

1704 003 Foutmelding bij orderbevestiging

ALGEMEEN INFORMATIE KOPPELINGEN WORCADE KLANTTEVREDENHEID KENNISITEMS PROCES VERGELIJKBARE MELDINGEN BIJLAGEN (1)

Kooler, Victor

OGD Delft
015-1234567
Kooler@TOPdesknl.nl



Foutmelding bij orderbevestiging

Storing - SelfServicePortal
Specifieke applicaties - SAP
Extern nummer

SAP ERP 6.0

ERP
Meer dan één vestiging

Planning

Dienst	SAP support
Prioriteit	P5
SLA-doorlooptijd	1 week
SLA-streefdatum	16 mei 2017 15:42
On hold	<input type="checkbox"/>

Afhandeling

Behandelaarsgroep	Functioneelbeheer
Behandelaar	Functioneelbeheer
Leverancier	
Status	Reactie ontvangen
Afgemeld	<input checked="" type="checkbox"/>
Bestede tijd	0:00 + 0:00

Kooler, Victor

Soort werkplek
- Vaste werkplek

Toelichting omschrijving
- Bij het verwerken van mijn order krijg ik een nullpointer exception.

Maak onzichtbaar voor aanmelder

 [Oorspronkelijke aanvraag.pdf](#)

Om dit contract in een nieuwe melding te kunnen gebruiken, moet het eerst verlengd worden.

- Ga terug naar het tabblad met het **contract OGD-0024**
- Kies op het tabblad **Algemeen** voor **Aanmaken, Contract verlengen**.

Screenshot of the 'Dienstcontract' (Service Contract) screen in TOPdesk. The contract number is OGD-0024 Support Cont... The 'Aanmaken' (Create) button has a dropdown menu open, showing 'Contract verlengen' (Extend Contract) highlighted with a red arrow.

Contractgegevens

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

Financieel

- Kostenplaats: € 775,00
- Automatisch (radio button selected)
- 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
Opzeggedatum	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...**

Contract bekrachtigen

Ja **Nee**

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

Kaartso/Verwerkingsstatus/Contractnummer	Van toepassing op	Vestiging	Aanvangsdatum	Einddatum	Kost
<input type="checkbox"/> 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

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.

Ka In ge Dienstnaam	Korte omschrijving Dienstsoort	Behandelaarsgroep	Beschrijvende Rese	Aantal Uitge	Rese Heeft Specifiek service	Rese Kosten	Prijs (Leeftij	Als SIT	Doorlooptijd lijn 1	Doorlooptijd lijn 2	Contractniveau
Printen	Multifunctionals: Werkplek hardwa	Informatisering & Ja	Ieder Nee	Allee Een Begi	Nee Ja	Altijd 0,00	0,00	Ja	Nee		
Standaard Werkp	Alles over uw werkpla	hardwa	Informatisering & Ja	Iede Nee	Allee Een Begi Nee	Ja	Altijd 0,00	0,00	Ja	Nee	

Urgentie	Impact Alle klanten	Klant	Vestiging	Afdeling / Team	Individu
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	30 minuten	30 minuten	30 minuten	30 minuten	30 minuten
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	30 minuten	30 minuten	30 minuten	30 minuten	30 minuten
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					

- Open ook Dienstenniveau Zilver.

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

Screenshot of the TOPdesk Contractbeheer en Service Level Management application showing the 'Dienstenniveau' (Service Level) configuration screen for '2 - Zilver'.

Header: Modules Contractbeheer en SLM, Dienstenniveaus, 2 - Zilver Dienstenniveau, 3 - Goud Dienstenniveau, Opslaan, Nieuw, Meer.

Section: ALGEMEEN

- Naam: 2 - Zilver
- Korte omschrijving: Basis dienst niveau Plus
- Omschrijving: Uitgangspunt is het basis dienstniveau met als uitzondering Prioriteit P2.

Section: DIENSTEN (2)

Prioriteitenmatrix:

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

Prioriteiten:

Prioriteit	Responstijd	Doorloopijd eerste lijn	Doorloopijd 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

Buttons: Geef feedback (highlighted with a red arrow pointing to the right).

Footer: 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 shows the 'Printen' service details page in the TOPdesk interface. The top navigation bar includes 'Modules Contractbeheer en SLM', 'Diensten', and 'Printen Dienst'. The main content area displays the service's description, operational status, and configuration options. A red arrow points to the 'Andere gebruikers' section in the 'Details' panel, which contains checkboxes for 'SLA-dienst in meldingen' and 'Reserveerbare dienst'. The 'Beschikbaarheid' section indicates the service is available for 'Algemeen' (General) and 'Specific' users. The 'Steekwoorden' (Keywords) and 'Leveringsvoorraarden' (Delivery conditions) sections are also visible.

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 **C** Contract bekraftigen Aanmaken Meer

ALGEMEEN MELDINGEN CONTRACT EVALUATIE HUURREGISTER AANTEKENINGEN GESCHIEDENIS

Algemeen

Contractnummer	SLA TOPdesk Amsterdam
Volgnummer	0
Korte omschrijving	Printen TOPdesk Amsterdam
Soort	dropdown
Categorie	dropdown
Subcategorie	dropdown
<input type="checkbox"/> Verlengd zonder kennisgeving	

Beheer

Behandelaar	Middelkoop, Paul
Getekend door	
Getekend op	
Archiefnummer	
Status	dropdown

Van toepassing op

<input type="radio"/> Algemeen	
<input checked="" type="radio"/> Vestiging en dochters	TOPdesk Amsterdam
<input type="radio"/> Kostenplaats	
<input type="radio"/> Afdeling	

Contractgegevens

Aanvangsdatum	15 mei 2020
Einddatum	15 mei 2030
Opzegdatum	
Verlengingsperiode	
Signaleringsdatum	

Financieel

Kostenplaats	
Kosten (Diensten)	€ 0,00
<input checked="" type="radio"/> Automatisch	
<input type="radio"/> 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

C Meer

<input type="checkbox"/> Dienstnaam	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 Telefoonie	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

1 van 6 geselecteerd

Bijlagen

Koppelen Annuleren

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

Dienstcontractontwerp SLA TOPdesk Amsterdam Printen TOPdesk ...

DIENSTEN (1)

In gebruik Dienstnaam: Printen
Korte omschrijving (Dienstgegevens): Multifunctionals: printen, kopiëren en scannen
Kosten: 0,00
Dienstenniveau: Dienstcontract: SLA TOPdesk Am...

Kan contract niet bekraftigen

U kunt dit contract nog niet bekraftigen omdat nog niet alle dienstenniveaus zijn ingevuld

Sluiten

- 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 bekraftigd worden.

Dienstcontractontwerp SLA TOPdesk Am...

DIENSTEN (1)

Opmerking

Contract bekraftigen

Wilt u contract SLA TOPdesk Amsterdam bekraftigen?

Ja Nee

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

Soort binnenkomst

 Telefonisch

Soort melding

 Storing

Categorie

 Netwerk hardware

Subcategorie

 Printer

Extern nummer

Object/ruimte

Betreft

Object Locatie

Vestiging (Ruimte)



Ruimte



Ruimtenummer

Planning



Dienst

 Printen

Prioriteit

 P5

SLA-doorlooptijd

 4 uur

7 augustus 2020 12:00



Resterende tijd

4:00



On hold



Afhandeling

Behandelaarsgroep



Behandelaar

 Middelkoop, Paul

Leverancier



Status

 Geregistreerd

Gereageerd



Opdrachten

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

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*.