



**FACULTEIT ECONOMIE  
EN BEDRIJFSKUNDE**

**HOVENIERSBERG 24  
B-9000 GENT**

**Tel. : 32 - (0)9 - 264.34.61  
Fax. : 32 - (0)9 - 264.35.92**

## **WORKING PAPER**

### **Service Level Agreements – een literatuuroverzicht**

**Darline Vandaele <sup>1</sup>**

**Paul Gemmel <sup>2</sup>**

Januari 2003

2003/166

---

<sup>1</sup> Wetenschappelijk medewerkster aan de vakgroep Beleidsinformatie, operationeel beheer en technologiebeleid van de Faculteit Economie en Bedrijfskunde, Universiteit Gent.  
E-mail: darline.vandaele@rug.ac.be

<sup>2</sup> Hoofddocent aan de vakgroep beleidsinformatie, operationeel beheer en technologiebeleid van de Faculteit Economie en Bedrijfskunde, Universiteit Gent en aan de Vlerick Leuven Gent Management School.