

KPI / SLA Dashboard

Uno Automatiseringdiensten B.V. — Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad

Datum: 11/5/2025

Titel: KPI/SLA Dashboard – Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad (ICT-infrastructuur en cloudbeheer door Uno Automatiseringsdiensten B.V.)

Normenkader W-xx (referenties in tabel)

- W-01: KO – ISO 27001 (geldig certificaat)
- W-02: KO – Personeel beschikt over VOG
- W-03: Must – SLA-responsstijd < 1 uur bij storingen
- W-04: Must – 24/7 monitoring en support
- W-05: Must – Minimaal 99,8% beschikbaarheid van diensten
- W-06: Must – Minimaal 2 onderhoudsmomenten per jaar
- W-07: Must – Gebruik Microsoft Azure (NL datacenters)
- W-08: Must – Periodieke rapportage beveiligingsincidenten
- W-09: Deliverable – Plan van Aanpak
- W-10: Deliverable – Risicodossier
- W-11: Deliverable – KPI-overzicht
- W-12: SLA – Oplostijd ≤ 4 uur voor kritische incidenten
- W-14: EMVI-criterium – Duurzaamheid
- W-15: Continuïteit – Back-up & herstel/BCP-test
- W-16: EMVI-criterium – Prijs & factuurtransparantie

KPI/SLA Tabel

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Line xx/criteria
1. Beschikbaarheid productie-diensten	≥ 99,80% per kalendermaand (excl. goedgekeurd onderhoud)	Uptime via Azure Monitor/Service Health; formule: (beschikbare tijd – impact P1/P2)/totale tijd	Dagelijks (dashboard) en maandelijks (rapport)	<99,8%: binnen 2 werkdagen RCA en herstelplan; bij 2 opeenvolgende maanden: verbeterplan en MT-escalatie binnen 3 werkdagen	Service Delivery Manager (SDM)	W-05; Kwaliteit
2. Responsstijd P1-storing	≤ 60 minuten 24/7 (acknowledge + inzet engineer)	Ticket-tijdstempels (aanmelding→acknowledge→toewijzing)	Realtime; maandelijks analyse	Waarschuwing ≥45 min; >60 min: Incident Manager-escalatie direct; rapportage aan opdrachtgever binnen 1 werkdag	Incident Manager 24/7	W-03; Risico
3. Oplostijd P1-storing	≤ 4 uur MTTR per incident	Ticketdata; MTTR per P1	Realtime; maandelijks	>3 uur: escalatie naar Operations Lead; >4 uur: SDM en Vendor Mgmt; RCA binnen 2 werkdagen	Operations Lead	W-12; tijdsdruk Risico
4. 24/7 monitoring-dekking	≥ 99,9% agent/heartbeat en alerting-actief	NOC tooling heartbeats, alert-onderdrukking logs	Dagelijks	<99,9% gedurende 24 uur: NOC Lead-escalatie; binnen 1 werkdag herstelmaatregel	NOC Lead	W-04; Kwaliteit
5. Change succesrate	≥ 98% changes zonder verstoring of rollback	CAB-registraties; % changes met geen P1/P2 impact	Maandelijks	<98%: Change freeze op risicotvolle categorie; CAPA binnen 5 werkdagen	Change Manager	W-06; Risico
6. Kritieke patching (CVE critical)	100% gepatcht ≤ 7 kalenderdagen	Defender for Cloud/Vuln. scans	Wekelijks	<100% dag 8: Security Officer-escalatie; compenserende maatregel binnen 48 uur	Security Officer	W-01; EMVI-F
7. High/Medium kwetsbaarheden	High: ≤14 dagen; Medium: ≤30 dagen 95% gesloten	Vulnerability management rapporten	Wekelijks; maandelijks rapport	Drempel niet gehaald: risicowaardering herzien en prioriteringsworkshop binnen 5 werkdagen	Security Officer	W-01; EMVI-F
8. Back-up succesratio	≥ 99,5% van geplande jobs succesvol	Azure Backup job status	Dagelijks	<99,5%: herstelactie binnen 24 uur; bij herhaling 3x/maand: DR review	Backup & Recovery Lead	W-15; tijdsdruk Risico

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Linkxx/criticiteit
9. Hersteltests (RTO/RPO)	Jaarlijkse DR-test: RTO ≤ 4 uur (tier-1), RPO ≤ 15 min (tier-1)	Geplande testverslagen, meetklokken	Jaarlijks; kwartaal readiness check	Falen test: binnen 10 werkdagen verbeterplan en herstel binnen 30 dagen	Cloud Architect	W-15; EKwaliteit
10. Herhaalincidenten	≤ 5% herhaal-P2/P3 binnen 30 dagen	Problem management, KEDB	Maandelijks	>5%: problem review en permanente maatregel binnen 10 werkdagen	Problem Manager	W-09, EMVI-Kwaliteit
11. Security incidentrapportage	Volledig rapport binnen 5 werkdagen na maandultimo; P1 direct	SIEM/IR-rapporten; DLP/AV-statistiek	Maandelijks; P1 realtime	Te laat/onvolledig: SDM-escalatie en corrigerende actie binnen 2 werkdagen	Security Officer	W-08, EMVI-F
12. Gepland onderhoud	≥ 2 onderhoudsmomenten/jaar; notificatie ≥ 10 werkdagen vooraf; impact ≤ 4 uur/venster	CAB kalenders; notificatielogs	Per event; kwartaal rapportage	Te late melding/overschrijding: CAB-escalatie en compensatieplan	Change Manager	W-06; Kwaliteit
13. Datacenterlocatie NL	100% productie-workloads in Azure NL-regio's (Policy compliant)	Azure Policy compliance; resource locatie audit	Wekelijks; maandelijks	Drift >0%: direct lock-down en remediatie binnen 24 uur	Cloud Architect	W-07; IRisico
14. CSAT support	Gemiddelde ≥ 8,0/10; respons ≥ 30%	Post-ticket survey; NPS light	Maandelijks; per kwartaal in SRM	<8,0: klantreisessie en verbeteracties binnen 20 werkdagen	SDM	EMVI-Kwaliteit
15. Duurzaamheid – energie/emissie	-5% YoY kWh/werkload of CO2e/werkload (scope 2) t.o.v. baseline; 100% rapportage	Leveranciersrapporten, Azure sustainability dashboards	Per kwartaal	Geen daling 2 kwartalen: optimalisatieproject (right-sizing/auto-scaling) binnen 30 dagen	Sustainability Lead	W-14; EDuurzaamheid
16. Service requests afhandeling	80% standaard SR's afgehandeld ≤ 8 werkuren; 95% ≤ 3 werkdagen	ITSM-rapportages (categorie SR)	Wekelijks; maandelijks	<80%: capaciteitsherijking en procesaanpassing binnen 10 werkdagen	SDM	EMVI-Kwaliteit
17. Factuurtransparantie	100% facturen 1:1 herleidbaar naar prijscatalogus; 0 niet-geacordeerde posten	3-way match: contract/catalog/factuur	Maandelijks	Afwijking: correctiefactuur binnen 5 werkdagen; bij 2x/kwartaal: Finance escalation	Finance Controller	W-16; EPrijs
18. AVG & toegangsbeheersing	100% MFA voor beheerders; 0 delende admin-accounts; toegang beëindigd ≤ 4 uur na uitdienst	Azure AD logs; IAM-audits	Maandelijks	Overtreding: direct blokkeren; DPIA-review binnen 5 werkdagen	Security Officer/DPO	W-01 (I) EMVI-F
19. Capaciteitsmanagement	≤ 70% gemiddelde CPU/memory per kritieke workload; pieken ≤ 85%	Azure Monitor; trendanalyse	Wekelijks	Overschrijding 2 weken: schaalmaatregel of tuning binnen 5 werkdagen	Cloud Architect	EMVI-Kwaliteit
20. Documentatie-actualiteit	100% kritieke runbooks en CMDB up-to-date (update ≤ 5 werkdagen na wijziging)	CMDB audits; documentcontrole	Maandelijks	<100%: change hold op betroffen componenten tot herstel	SDM/Change Manager	W-09, EMVI-F

PDCA-borging

- Plan: Voor contractstart wordt Plan van Aanpak (W-09), Risicodossier (W-10) en KPI-overzicht (W-11) vastgesteld met baselines (beschikbaarheid, volumes, workloads). Per KPI zijn definities, databronnen en drempels vastgelegd. Jaarplan serviceverbetering wordt overeengekomen.
- Do: 24/7 operatie conform W-04 met geautoriseerde changes (CAB), geautomatiseerde monitoring en incidentrespons. Azure NL-regio's enforced via Azure Policy (W-07). Patching- en back-upprocessen draaien volgens vaste kalenders.
- Check: Dagelijkse dashboards, wekelijkse operationele checks, maandelijkse service reviews (alle KPI's), kwartaal-rapportage duurzaamheid (W-14) en halfjaarlijkse interne audit ISO 27001 (W-01). Afwijkingen leiden tot RCA's binnen 2 werkdagen waarvan toepassing.
- Act: Corrigerende en Preventieve Acties (CAPA) worden binnen 5 werkdagen na RCA gepland en binnen 30 dagen geïmplementeerd. Bij herhaling of structureel trend: verbeterproject met eigenaar, mijlpalen en meetbare doelstellingen.

Escalatie-ladder (aanvullend kader)

- Operationeel: Engineer/NOC → Incident Manager (direct bij drempeloverschrijding).
- Tactisch: Service Delivery Manager binnen 1 werkdag met CAPA.
- Strategisch: MT/Contractmanager binnen 3 werkdagen bij herhaaldelijke KPI-break of impact op beschikbaarheid/veiligheid.
- Externe leveranciers (bijv. Microsoft): Vendor Management schakelt binnen 1 uur bij P1-impact.

Kruisverbanden W-xx ↔ Risico ↔ Bewijs

- W-01 ISO 27001: Risico databeveiliging; Bewijs: geldig certificaat, auditrapporten, ISMS-controles, risico- en behandelplannen.
- W-02 VOG: Risico insider threat; Bewijs: geanonimiseerde VOG-verklaringen per medewerker, HR-controlelijsten.
- W-03 Responstijd < 1 uur: Risico langere impact; Bewijs: ITSM-tijdstempels, P1 wachttijd-rapporten.
- W-04 24/7 monitoring: Risico onopgemerkte storingen; Bewijs: NOC-roosters, heartbeat-overzichten, alertlogboeken.
- W-05 Beschikbaarheid 99,8%: Risico dienstonderbreking; Bewijs: Uptime-rapporten Azure, event logs, SLA-berekeningen.
- W-06 Onderhoud: Risico ongecontroleerde wijzigingen; Bewijs: CAB-minuten, notificaties, change kalender.
- W-07 Azure NL: Risico datalokatie/compliance; Bewijs: Azure Policy compliance, resource tags, export rapporten.
- W-08 Beveiligingsrapportage: Risico late detectie; Bewijs: SIEM-exports, IR-rapporten, vuln-scans.
- W-09 Plan van Aanpak: Risico onduidelijke uitvoering; Bewijs: vastgesteld PvA met planning en RACI.
- W-10 Risicodossier: Risico onvoldoende mitigatie; Bewijs: register met eigenaars, scores, maatregelen.
- W-11 KPI-overzicht: Risico onmeetbaarheid; Bewijs: KPI-dictionary, dashboards, meetprotocollen.
- W-12 Oplostijd P1 ≤ 4 uur: Risico langdurige onderbreking; Bewijs: MTTR-rapporten, RCA's.
- W-14 Duurzaamheid: Risico hogere milieu-impact/kosten; Bewijs: energierapporten leverancier, Azure sustainability data, optimalisatieverslagen.
- W-15 Continuiteit: Risico dataverlies; Bewijs: back-up rapporten, DR-testverslagen, RTO/RPO-metingen.
- W-16 Prijstransparantie: Risico factuurdisputen; Bewijs: prijscatalogus, 3-way match logs, goedkeuringsstroom.

Toelichting meet- en rapportageproces

- Databronnen: Azure Monitor/Policy/Backup, ITSM, SIEM/Defender for Cloud, financiële systemen.
- Validatie: SDM valideert maandrapportage; Security Officer valideert security/KPI's; opdrachtgever ontvangt rapportage binnen 5 werkdagen na maandultimo.
- Continuous improvement: trends worden geanalyseerd; acties en effecten worden in de daaropvolgende review gemeten en bijgestuurd.

Benodigde input: