

# **Projectreferenties**

Digital Ease B.V. — Raamovereenkomst Managed IT Services 2026–2030

Datum: 12/24/2025

## Referenties

In dit hoofdstuk worden drie representatieve referentieprojecten van Digital Ease B.V. beschreven die aantoonbaar relevant zijn voor de Raamovereenkomst Managed IT Services 2026–2030. Alle projecten betreffen meerjarige beheer- en supportomgevingen, met nadruk op beschikbaarheid, security, schaalbaarheid en voorspelbare dienstverlening.

### 1. Referentieproject 1 – Managed IT Services voor middelgrote organisatie (circa 350 werkplekken)

Klantprofiel en scope Digital Ease B.V. levert sinds 2022 integraal beheerde IT-diensten aan een middelgrote organisatie met circa 350 digitale werkplekken en meerdere vestigingen in Nederland. De dienstverlening omvat:

- Managed werkplekdienstverlening (laptop/desktop, VDI, mobiele devices)
- Beheer en monitoring van server- en opslagomgeving (hybride: eigen datacenter en public cloud)
- Netwerkbeheer (LAN, WLAN, firewalling en remote access)
- Service- en incidentmanagement volgens ITIL-processen
- 24/7 monitoring en ondersteuning voor bedrijfskritische systemen

Voor deze klant is Digital Ease verantwoordelijk voor zowel het technisch beheer als de functionele afstemming met de interne ICT-coördinator.

#### Doelstellingen opdrachtgever

- Verhogen van de beschikbaarheid van kernapplicaties en werkplekken
- Verminderen van incidentele verstoringen en doorlooptijd van storingen
- Realiseren van voorspelbare en transparante IT-kosten
- Uniformeren van werkplekken en beveiligingsniveaus
- Professionaliseren van beheer- en wijzigingsprocessen (ITIL-based)

#### Aanpak en rol Digital Ease

- Inrichting van een centraal serviceportaal voor incidenten, changes en service requests
- Implementatie van 24/7 monitoring (inclusief proactieve alerts en automatische tickets)
- Stapsgewijze migratie van verouderde servers naar een hybride cloudplatform
- Uniformering van werkplekken inclusief standaard image, softwarepakket en security-baseline
- Inrichting van maandelijkse rapportages en kwartaaloverleggen over prestaties, wijzigingen en roadmap

Resultaten en KPI's De resultaten worden structureel gemeten aan de hand van vooraf overeengekomen SLA's en KPI's.

#### Mini-tabel – Project 1

Projectnaam: Managed IT Services middelgrote organisatie (350 werkplekken) Sector: Commerciële dienstverlener (NL, multi-site) Looptijd: 2022 – heden (meerjarige overeenkomst) Scope: Werkplekbeheer, serverbeheer, netwerkbeheer, service desk, monitoring

Belangrijkste KPI's en resultaten (gemiddeld over laatste 12 maanden):

- Beschikbaarheid kernapplicaties: 99,92% (SLA:  $\geq$  99,8%)
- Beschikbaarheid werkplekken binnen kantooruren: 99,85% (SLA:  $\geq$  99,5%)
- First Time Fix (service desk, L1/L2): 78% (SLA:  $\geq$  70%)

- Gemiddelde oplostijd P1-incidenten: 38 minuten (SLA: ≤ 60 minuten)
- Gemiddelde oplostijd P2-incidenten: 3,1 uur (SLA: ≤ 4 uur)
- Reductie in aantal kritieke verstoringen t.o.v. startjaar: 40%
- Klanttevredenheid (gemiddelde after-call survey): 8,4/10

Contactpersoon referentieproject 1 Functie: ICT-coördinator / interne opdrachtgever Organisatie: Middelgrote commerciële organisatie (Nederland) Telefoon: Op aanvraag verkrijgbaar via Digital Ease B.V. E-mail: Op aanvraag verkrijgbaar via Digital Ease B.V.

Digital Ease verstrekt bij uitnodiging in de gunningsfase de concrete contactgegevens, conform gebruikelijke privacy- en vertrouwelijkheidsafspraken.

## 2. Referentieproject 2 – Managed Hybrid Cloud & Security voor landelijke organisatie (ca. 900 gebruikers)

Klantprofiel en scope Voor een landelijke organisatie met circa 900 gebruikers en meerdere regiovestigingen verzorgt Digital Ease sinds 2021 de complete managed hybrid cloud-omgeving, inclusief security- en identitymanagement. De dienstverlening omvat:

- Beheer van een hybride cloudplatform (private cloud + public cloud)
- Identity & Access Management (IAM) inclusief Single Sign-On en Multi Factor Authentication
- Technisch applicatiebeheer voor kernapplicaties
- Netwerk- en securitybeheer (firewalls, VPN, IDS/IPS)
- 24/7 NOC/SOC-ondersteuning voor kritieke systemen

### Doelstellingen opdrachtgever

- Veilige en schaalbare IT-omgeving die piekbelasting aankan
- Strikte borging van informatiebeveiliging en compliancy (o.a. AVG)
- Verbetering van performance van kernapplicaties en digitale diensten
- Uniforme gebruikerservaring, onafhankelijk van locatie
- Verlagen van beheerrisico's en afhankelijkheid van individuele medewerkers

### Aanpak en rol Digital Ease

- Uitvoering van een nulmeting op security en performance, gevolgd door een verbeterplan
- Migratie van legacy-systemen naar een gestandaardiseerde hybride cloudomgeving
- Inrichting van centraal identity management, toegangscontrole en logging
- Implementatie van continuous monitoring op security-events en systeemprestaties
- Koppeling van performance- en security-KPI's aan maandelijkse rapportages en governance-overleggen

Resultaten en KPI's Door deze aanpak is een duidelijk aantoonbare verbetering in performance, beschikbaarheid en security bereikt.

### Mini-tabel – Project 2

Projectnaam: Managed Hybrid Cloud & Security landelijke organisatie (900 gebruikers) Sector: Landelijk opererende organisatie (multisite, NL) Looptijd: 2021 – heden (meerjarige overeenkomst) Scope: Hybrid cloudbeheer, security, IAM, technisch applicatiebeheer, NOC/SOC

Belangrijkste KPI's en resultaten (gemiddeld over laatste 12 maanden):

- Beschikbaarheid hybride platform: 99,95% (SLA: ≥ 99,8%)

- Aantal kritieke security-incidenten met impact op dienstverlening: 0
- Gemiddelde reactietijd op security-incident (P1): 15 minuten (SLA: ≤ 30 minuten)
- Succesratio geplande changes zonder verstoring: 97% (SLA: ≥ 95%)
- Gemiddelde performanceverbetering kernapplicaties: 25% kortere laadtijden t.o.v. nulmeting
- Aantal niet-geslaagde inlogpogingen met blokkade-afhandeling: 100% correct verwerkt volgens beleid
- Klanttevredenheid (tweejaarlijkse evaluatie): 8,1/10

Contactpersoon referentieproject 2 Functie: Manager Bedrijfsvoering / ICT-portefeuillehouder Organisatie: Landelijke organisatie (Nederland) Telefoon: Op aanvraag verkrijgbaar via Digital Ease B.V. E-mail: Op aanvraag verkrijgbaar via Digital Ease B.V.

Concrete contactgegevens worden desgevraagd verstrekt binnen de kaders van vertrouwelijkheid en de afspraken met de opdrachtgever.

### 3. Referentieproject 3 – End-to-end Managed IT Services voor organisatie met meerdere vestigingen (circa 500 gebruikers)

Klantprofiel en scope Digital Ease levert sinds 2020 een end-to-end Managed IT Services-dienstverlening aan een organisatie met circa 500 gebruikers, verdeeld over meerdere vestigingen. De dienstverlening omvat:

- Volledige outsourcing van werkplekbeheer, inclusief lifecycle management
- Beheer van telefonie en collaboration-oplossingen (Unified Communications)
- Servicedesk (single point of contact) voor alle IT-gerelateerde meldingen
- Beheer van back-up en disaster recovery-oplossingen
- Configuratie- en wijzigingsbeheer van de gehele infrastructuur

#### Doelstellingen opdrachtgever

- Eén duidelijk aanspreekpunt voor alle IT-dienstverlening
- Verbetering van de continuïteit van digitale dienstverlening aan eindgebruikers
- Reductie van operationele IT-kosten door standaardisatie en schaalvoordelen
- Verhoging van de digitale tevredenheid van medewerkers
- Zekerstelling van herstelmogelijkheden bij calamiteiten (disaster recovery)

#### Aanpak en rol Digital Ease

- Overname van het bestaande IT-beheer en harmonisatie van processen met ITIL-standaarden
- Implementatie van een geïntegreerde servicedesk met duidelijke escalatielijnen
- Standaardisatie van werkplekken en telefonieplatform, inclusief uniforme configuratieprofielen
- Invoering van gestructureerde back-up- en recoveryprocedures, periodiek getest
- Opzetten van een periodieke roadmap om doorontwikkeling van de IT-omgeving te plannen

Resultaten en KPI's De combinatie van standaardisatie, duidelijke afspraken en actieve governance heeft geleid tot aantoonbaar betere prestaties en voorspelbaarheid.

#### Mini-tabel – Project 3

Projectnaam: End-to-end Managed IT Services meervestigingenorganisatie (500 gebruikers) Sector: Meervestigingenorganisatie (Nederland) Looptijd: 2020 – heden (meerjarige overeenkomst) Scope: Werkplekbeheer, UC/telefonie, servicedesk, back-up & DR, configuratiebeheer

Belangrijkste KPI's en resultaten (gemiddeld over laatste 12 maanden):

- Beschikbaarheid servicedesk binnen kantooruren: 99,9%

- Bereikbaarheid servicedesk (telefoon, binnen 30 seconden): 92% van de oproepen
- Gemiddelde doorlooptijd standaard service requests: 1,4 werkdagen (SLA: ≤ 2 werkdagen)
- Succesratio back-up jobs: 99,7% (SLA: ≥ 99,5%)
- Hersteltijd bij gesimuleerde calamiteiten (DR-test): binnen 4 uur werkend basislandschap
- Vermindering aantal IT-gerelateerde klachten t.o.v. eerste contractjaar: 35%
- Medewerkerstevredenheid over IT-dienstverlening (jaarlijkse survey): 8,2/10

Contactpersoon referentieproject 3 Functie: Directeur Operations / contracteigenaar IT-dienstverlening

Organisatie: Meervestigingenorganisatie (Nederland) Telefoon: Op aanvraag verkrijgbaar via Digital Ease B.V.

E-mail: Op aanvraag verkrijgbaar via Digital Ease B.V.

De concrete gegevens van de contactpersoon worden bij een verzoek vanuit de aanbestedende dienst verstrekt, in overleg met de opdrachtgever en conform de privacyrichtlijnen.

Benodigde input: