

# **EMVI / Plan van Aanpak**

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

Datum: 12/24/2025

## 1. Managementsamenvatting

Digital Ease B.V. biedt voor de raamovereenkomst Managed IT Services 2026–2030 een volledig regie- en uitvoeringsmodel waarmee de IT-dienstverlening voorspelbaar, veilig en aantoonbaar stuurbaar wordt. Kern van onze propositie is een eindgebruikersgerichte dienstverlening met strakke operationele regie, gebaseerd op ITIL, ISO-best practices en een PDCA-gestuurde governance.

Wij richten ons op drie hoofdresultaten in de periode 2026–2030:

1. Continuïteit: minimaal 99,8% beschikbaarheid van kritieke diensten en maximaal 0,5 majeure verstoringen per maand.
2. Gebruikerstevredenheid: minimaal 8,0 gemiddeld rapportcijfer over alle managed services.
3. Kostenbeheersing en voorspelbaarheid: maximaal 3% afwijking tussen geprognosticeerde en gerealiseerde volumes per jaar.

Deze resultaten borgen wij via:

- Een gestandaardiseerd managed services framework met duidelijke scope, serviceniveaus en escalatiepaden.
- Een centrale service desk (single point of contact), 24x7 incidentafhandeling voor kritieke diensten en duidelijke oplostijden.
- Proactieve monitoring, standaardisatie van werkplekken en infrastructuur en gestructureerd change- en releasemanagement.
- Een strak ingericht governance-model met maandelijkse operationele overleggen, kwartaalrapportages en jaarlijkse strategische reviews.
- Concreet geformuleerde KPI's en SLA's die direct herleidbaar zijn naar de wensen (W-xx), risico's en beheersmaatregelen.

Digital Ease ontzorgt de opdrachtgever volledig in de dagelijkse IT-operatie, terwijl de opdrachtgever regie houdt via transparante rapportages, heldere KPI's en gezamenlijke roadmaps. De raamovereenkomst wordt ingezet als instrument om continu te verbeteren: elk jaar realiseren wij aantoonbare verbeteringen in stabiliteit, gebruikerstevredenheid en efficiency.

## 2. Visie op de opdracht

Managed IT Services zijn voor de periode 2026–2030 een kritische randvoorwaarde voor digitale dienstverlening aan burgers, bedrijven en/of interne organisatieonderdelen. De IT-omgeving dient:

- Altijd beschikbaar en veilig te zijn.
- Snel en deskundig ondersteund te worden.
- Wendbaar te blijven bij organisatorische en technologische veranderingen (cloud, security, hybrider werken).

Onze visie bestaat uit vijf uitgangspunten:

1. Regie boven techniek De opdrachtgever moet zich kunnen richten op beleid en primaire processen. Wij nemen de dagelijkse operationele regietaken op ons: incident-, change-, problem- en capacitymanagement, inclusief coördinatie met ketenpartners. De opdrachtgever stuurt op afspraken, resultaten en risico's, wij op uitvoering en continue verbetering.

2. Standaard waar het kan, maatwerk waar het moet Door gestandaardiseerde diensten (werkplekken, netwerk, hosting, support) ontstaat voorspelbaarheid en schaalvoordeel. Afwijkingen zijn alleen toegestaan als ze aantoonbaar waarde toevoegen voor de bedrijfsvoering. Dit beperkt complexiteit en verhoogt stabiliteit.
3. Veiligheid en compliance geïntegreerd Security is geen aparte laag, maar onderdeel van iedere processtap. Patching, identity & access management, logging, back-up, changemanagement en testen worden integraal beveiligd. Compliance (bijvoorbeeld AVG, BIO- of sectorale kaders) wordt operationeel geborgd in processen en rapportages.
4. Gebruiker centraal De kwaliteit van managed services blijkt uiteindelijk uit de ervaring van de eindgebruiker. Wij richten processen en tooling zo in dat eindgebruikers snel geholpen worden, selfservice-opties hebben en dat wij structureel feedback ophalen en vertalen naar verbeteringen.
5. Adaptieve dienstverlening De IT-omgeving verandert de komende jaren verder richting cloud, SaaS en hybride werken. Ons model is modular: per dienst kunnen scope en diepgang worden aangepast zonder dat de stabiliteit van het geheel in gevaar komt. Daarmee is de raamovereenkomst toekomstvast.
6. Begrip van de uitvraag & doelstellingen

De uitvraag voor een Raamovereenkomst Managed IT Services 2026–2030 vraagt in essentie om:

- Een betrouwbare partner die beheer, support en regie overneemt op de bestaande en doorontwikkelende IT-omgeving.
- Heldere serviceniveaus en governance, zodat de opdrachtgever de kwaliteit kan sturen en verantwoorden.
- Flexibele schaalbaarheid in capaciteit en diensten gedurende de looptijd, zonder verlies van grip.
- Aantoonbare aandacht voor continuïteit, informatiebeveiliging, MVO en innovatie.

Wij onderscheiden de volgende hoofddoelen van de opdrachtgever:

1. Operationele continuïteit
  - Minimaal aantal verstoringen.
  - Snelle hersteltijden.
  - Beperking van impact op primaire processen.
2. Kwalitatieve en toegankelijke ondersteuning
  - Laagdrempelige meldingsmogelijkheden (telefonisch, portal, e-mail).
  - Duidelijke communicatie over voortgang.
  - Proactieve advisering in plaats van uitsluitend reactieve incidentoplossing.
3. Transparantie en stuurinformatie
  - Periodieke rapportages met KPI's, trends, root cause-analyses en verbeterplannen.
  - Heldere kostentransparantie en voorspelbaarheid.
4. Veiligheid, privacy en compliance
  - Structurele aandacht voor security, patching, monitoring, logging en back-up.
  - Beheersing van risico's rondom gegevensbescherming.
5. Toekomstvastheid en innovatie

- Voorbereid zijn op verdere cloudadoptie, toenemende security-eisen en digitalisering.
- Jaarlijks aantoonbare verbeteringen in efficiency, stabiliteit en gebruikerstevredenheid.

Digital Ease sluit op deze doelstellingen aan met een geïntegreerd dienstenportfolio en een gestructureerde aanpak per gunningscriterium, zoals hieronder uitgewerkt.

#### 4. Aanpak per gunningscriterium

##### 4.1 Gunningscriterium: Kwaliteit dienstverlening & continuïteit

Doeleind:

- Ononderbroken beschikbaarheid van kritieke IT-diensten.
- Snelle en deskundige ondersteuning bij verstoringen en vragen.
- Voldoende capaciteit en kennis, ook bij piekbelasting.

Concrete aanpak:

###### 1. Service desk en support

- Single Point of Contact (SPOC) voor alle IT-meldingen en -vragen.
- Bereikbaarheid: standaard werkdagen 08:00–18:00; voor bedrijfskritische diensten 24x7 bereikbaarheidsdienst.
- Registratie van alle meldingen in één centraal ITSM-systeem met unieke ticketnummers, prioritering en status.

###### 2. Incident- en problemmanagement

- Classificatie van incidenten in P1–P4 met vastgestelde oplos- en responstijden.
- Directe escalatie van P1-incidenten naar een Major Incident Manager.
- Wekelijkse problemmanagement-review van terugkerende incidenten, inclusief structurele oplossing.

###### 3. Proactieve monitoring

- 24x7 monitoring van servers, netwerk, opslag en kritieke applicaties.
- Automatische alerts bij overschrijding van drempelwaarden (CPU, RAM, disk, latency).
- Proactieve interventie vóórdat de dienst onderbreking ervaart (bijvoorbeeld uitbreiden schijfruimte, herstarten services buiten kantooruren).

###### 4. Capaciteitsplanning

- Maandelijkse analyse van trends in gebruik (CPU, storage, netwerk).
- Tijdige voorstellen voor opschaling of optimalisatie.
- Afstemming van geplande wijzigingen (major changes) in changeboard.

Toegevoegde waarde:

- Voorspelbare dienstverlening en minder verstoringen door proactieve monitoring en structureel problemmanagement.
- Kortere oplostijden door duidelijke prioritering, escalatiepaden en vaste responstijden.
- Minder afhankelijkheid van interne medewerkers van de opdrachtgever.

Meetbaar resultaat (voorbeeld-KPI's)

- KPI 1: Beschikbaarheid kritieke diensten ≥ 99,8% per maand.

- KPI 2: 90% van de P1-incidenten opgelost binnen 4 uur; 95% van de P2-incidenten opgelost binnen 8 uur.
- KPI 3: Gemiddelde doorlooptijd van alle tickets ≤ 2 werkdagen.
- KPI 4: Aantal terugkerende incidenten (zelfde oorzaak, binnen 30 dagen) daalt jaarlijks met minimaal 10%.

#### 4.2 Gunningscriterium: Gebruikerstevredenheid & communicatie

##### Doel opdrachtgever

- Eindgebruikers ervaren IT als betrouwbaar, snel en behulpzaam.
- Heldere communicatie over meldingen, wijzigingen en verstoringen.

##### Concrete aanpak

###### 1. Service Levels op eindgebruikersniveau

- Duidelijke afspraken over wachttijden aan de telefoon (bijvoorbeeld 80% binnen 30 seconden beantwoord).
- Bevestiging van registraties per e-mail met referentienummer.
- Voortgangsupdates bij lange doorlooptijden en bij P1/P2-incidenten minimaal elk uur een statusupdate.

###### 2. Feedback en metingen

- Na afsluiting van elk ticket ontvangt de gebruiker een korte tevredenheidsenquête (CSAT).
- Kwartaalgewijs analyse van feedback en presentatie van verbeteracties in het operationeel overleg.
- Jaarlijkse brede klanttevredenheidsmeting (NPS/rapportcijfer).

###### 3. Communicatie bij wijzigingen en verstoringen

- Geplande onderhoudsmomenten ten minste 5 werkdagen vooraf aankondigen, inclusief impact en verwachte duur.
- Bij P1-incidenten: een eerste communicatie binnen 15 minuten na herkenning van het incident, inclusief impact, work-around (indien beschikbaar) en verwachte hersteltijd.
- Na majeure incidenten: een post-incident review met verbetermaatregelen.

##### Toegevoegde waarde

- Hogere adoptie en minder weerstand tegen wijzigingen.
- Vermindering van escalaties doordat gebruikers tijdig geïnformeerd zijn.
- Directe terugkoppeling van verbeterkansen via CSAT.

##### Meetbaar resultaat

- KPI 5: Gemiddelde CSAT-score ≥ 8,0 over alle tickets.
- KPI 6: Minimaal 95% van de meldingen ontvangt statusupdates conform afspraken.
- KPI 7: Maximaal 2 gegrondde escalaties per kwartaal over communicatie of bejegening.

#### 4.3 Gunningscriterium: Veiligheid & betrouwbaarheid

##### Doel opdrachtgever

- Bescherming van gegevens en systemen tegen ongeautoriseerde toegang, verlies en verstoring.
- Voldoen aan relevante wet- en regelgeving en eventuele sectorale normen.

## Concrete aanpak

### 1. Patch- en releasemanagement

- Maandelijkse patchrondes voor servers, werkplekken en netwerkapparatuur, met vooraf afgesproken onderhoudsvensters.
- Risicogebaseerde versnelling bij kritieke kwetsbaarheden (high/critical CVE's).
- Versiebeheer en rollback-plan per release.

### 2. Identity & Access Management

- Toegangsbeheer via role-based access control (RBAC).
- Periodieke recertificatie van rechten (minimaal jaarlijks) in overleg met proceseigenaren.
- Strikte scheiding van taken (bijvoorbeeld beheer vs. autorisatie).

### 3. Back-up & herstel

- Dagelijkse back-ups van kritieke systemen en data.
- Retentietermijnen afgestemd op de eisen van de opdrachtgever.
- Halfjaarlijkse restore-testen op representatieve systemen.

### 4. Monitoring, logging en auditing

- Realtime monitoring van kritieke beveiligingsgebeurtenissen.
- Vastleggen van beheerdershandelingen en kritieke transacties.
- Periodieke rapportages over security-incidenten, patchstatus en uitkomsten van audits.

## Toegevoegde waarde

- Minder risico op datalekken, ransomware en langdurige uitval.
- Snellere herstmogelijkheden bij incidenten.
- Eenvoudige aantoonbaarheid van compliance.

## Meetbaar resultaat

- KPI 8: 100% van de kritieke beveiligingspatches binnen 30 dagen geïnstalleerd.
- KPI 9: Minimaal 2 succesvolle restore-tests per jaar, zonder kritieke afwijkingen.
- KPI 10: 0 geslaagde security-incidenten met datalek van gevoelige persoonsgegevens die toe te rekenen zijn aan nalatig beheer.

## 4.4 Gunningscriterium: Innovatie & doorontwikkeling

### Doel opdrachtgever

- Voorkomen dat de IT-omgeving veroudert gedurende de looptijd.
- Structurele verbetering van performance, gebruiksgemak en kosten.

## Concrete aanpak

### 1. Jaarlijkse technologie- en roadmapreview

- Analyse van de huidige omgeving, trends in gebruik en nieuwe technologische mogelijkheden.
- Bespreken van concrete verbeterinitiatieven (bijvoorbeeld meer SaaS, geautomatiseerde deployment, securityverbeteringen).

### 2. Quick wins en structurele verbeteringen

- Quick wins: kleine aanpassingen met direct effect (bijvoorbeeld aanpassing monitoringdrempels, optimalisatie selfserviceportal).
- Structurele verbeteringen: grotere trajecten, opgeknipt in fasen met duidelijke business case.

### 3. Automatisering en standaardisatie

- Inzet van scripts en tooling om repeterende beheertaken te automatiseren.
- Standaard builds voor werkplekken en servers.

Toegevoegde waarde

- Lagere beheerkosten door automatisering en standaardisatie.
- Hogere stabiliteit door elimineren van handmatige fouten.
- Betere aansluiting op veranderende behoeften van de organisatie.

Meetbaar resultaat

- KPI 11: Jaarlijks minimaal 3 aantoonbare verbeteringen met direct effect op beschikbaarheid, veiligheid of gebruikerstevredenheid.
- KPI 12: Jaarlijkse reductie van minimaal 5% in het aantal handmatige wijzigingen (ten gunste van geautomatiseerde wijzigingen).

### 5. Planning & fasering

Wij hanteren een duidelijke fasering waarmee wij binnen 3 tot 6 maanden na gunning een stabiele managed services-omgeving realiseren. Elke fase kent eigen doelen, activiteiten en meetmomenten (PDCA).

Fase 1: Initiatie & overgangsplan (maand 1) Doel: gecontroleerde start, inzicht in scope en risico's.

Belangrijkste activiteiten:

- Kick-off met opdrachtgever: bevestigen scope, prioriteiten en randvoorwaarden.
- Inventarisatie van huidige omgeving (infrastructuur, applicaties, contracten).
- Opstellen en afstemmen van het detail-overgangsplan, inclusief exit-afspraken met zittende leverancier(s).

Resultaat:

- Goedgekeurd overgangsplan met planning, verantwoordelijkheden en risico's.

Fase 2: Transitie (maand 2–3) Doel: overdracht van beheer en kennis zonder verstoring van de dienstverlening. Belangrijkste activiteiten:

- Gestructureerde kennisoverdracht met huidige leverancier(s) en interne beheerafdeling.
- Overname van monitoring, back-up en supportprocessen.
- Inregelen van service desk, ITSM-tooling, rapportages en escalatiepaden.
- Baseline-meting van KPI's.

Resultaat:

- Digital Ease voert het beheer volledig uit, op basis van afgesproken SLA's.
- Eerste maandrapportages beschikbaar.

Fase 3: Stabilisatie (maand 4–6) Doel: processen borgen en eerste optimalisaties doorvoeren. Belangrijkste activiteiten:

- Intensieve monitoring van incidenten, doorlooptijden en tevredenheid.
- Problemmanagement-sessies op top 5-storingsbronnen.
- Fijnslijpen van werkafspraken, handleidingen en communicatieprotocollen.

Resultaat:

- KPI's liggen stabiel op afgesproken niveaus.
- Daling van het aantal incidenten en wachttijden.

Fase 4: Optimalisatie & innovatie (vanaf maand 7 tot einde raamovereenkomst) Doel: jaarlijks aantoonbare verbeteringen en innovatie. Belangrijkste activiteiten:

- Kwartaalreviews met verbeterplannen.
- Jaarlijkse strategische review en update van de IT-roadmap.
- Realisatie van quick wins en structurele verbeterinitiatieven.

Resultaat:

- Jaarlijks aantoonbare verbetering op beschikbaarheid, veiligheid, tevredenheid en efficiency.

## 6. Projectorganisatie & governance

Projectorganisatie

- Opdrachtgever: blijft eigenaar van de IT-strategie, bepaalt prioriteiten en bewaakt de kaders.
- Digital Ease: verantwoordelijk voor operationele regie, uitvoering en continue verbetering.

Sleutelrollen Digital Ease

- Service Manager: primair aanspreekpunt voor de opdrachtgever, verantwoordelijk voor SLA- en KPI-sturing, rapportages en verbeterplannen.
- Technisch Lead: verantwoordelijk voor de technische kwaliteit van de geleverde diensten, change- en releasemanagement.
- Security Officer: borgt informatiebeveiliging en compliance in processen en changes.
- Incidentcoördinator: stuurt op escalaties, major incidents en problemmanagement.

Governancestructuur

- Wekelijks operationeel overleg (OLO): afstemming op lopende incidenten, changes en korte termijn capaciteit.
- Maandelijks serviceniveau-overleg (SLO): bespreken KPI-rapportage, trends, problemmanagement, openstaande verbeterpunten.
- Kwartaalreview: evaluatie van dienstverlening, roadmap, risico's en innovatievoorstellen.
- Jaarlijkse strategische sessie: koppeling met de meerjaren-IT-strategie van opdrachtgever en bijstelling van doelen en KPI's indien nodig.

Escalatie

- 1e lijn: Service Manager.
- 2e lijn: Operationeel Manager Digital Ease.
- 3e lijn: Directie Digital Ease samen met directie opdrachtgever.

## 7. Kwaliteitsborging

Wij borgen de kwaliteit van de dienstverlening via een structurele PDCA-cyclus:

## Plan

- Duidelijke SLA's, KPI's en kwaliteitsdoelen per dienst.
- Vastlegging van processen in werkinstructies.
- Risicoanalyse en maatregelen voorafgaand aan belangrijke wijzigingen.

## Do

- Uitvoering van beheer, support en monitoring conform processen.
- Communicatie met gebruikers en opdrachtgever volgens afgesproken procedures.

## Check

- Maandelijkse KPI-rapportages met analyses.
- Periodieke audits op naleving van processen (interne audits, eventueel externe audits van opdrachtgever).
- Evaluatie van major incidents (post-incident reviews).

## Act

- Opstellen en uitvoeren van verbeterplannen op basis van analyses.
- Bijstelling van processen en instructies.
- Structurele terugkoppeling van leerpunten aan operationele teams.

## Concrete kwaliteitsmechanismen

- Change Advisory Board (CAB) voor beoordeling en autorisatie van majeure wijzigingen.
- Vier-ogen-principe bij risicovolle beheerhandelingen.
- Gebruik van standaard checklists voor belangrijke activiteiten (bijvoorbeeld in productie brengen van releases, noodhersteltests).

## Kwaliteitsindicatoren

- Percentage succesvol uitgevoerde changes zonder verstoring  $\geq 98\%$ .
- Aantal bevindingen bij interne audits dat binnen de afgesproken termijn is opgelost  $\geq 95\%$ .
- Afname van terugkerende incidenten met minimaal 10% per jaar.

## 8. Risicoanalyse & beheersmaatregelen

Tabel 1 – Overzicht belangrijke risico's, maatregelen en koppeling met wensen en KPI's

Nr	Risico	Kans	Impact	Maatregel(en)	Verwacht effect	Relatie W-xx	Relatie KPI
R1	Verstoringen tijdens transitie	M	H	Gecontroleerd overgangsplan, gefaseerde overname, dual running waar nodig	Minder incidenten, kortere transitie	W-01	KPI 1, KPI 2
R2	Onvoldoende kennisoverdracht van huidige leverancier	M	H	Vaste kennisoverdrachsessies, documentreview, shadowing-periode	Continuïteit geborgd, minder afhankelijkheid personen	W-02	KPI 1, KPI 3

Nr	Risico	Kans	Impact	Maatregel(en)	Verwacht effect	Relatie W-xx	Relatie KPI
R3	Onvoldoende service-ervaring door eindgebruikers	M	M	Heldere SLA's, CSAT-metingen, training servicedeskmedewerkers	Hogere tevredenheid, minder escalaties	W-03	KPI 5, KPI 7
R4	Security-incident of datalek	L	H	Patchbeleid, IAM, back-up, monitoring, awareness	Verminderung kans en impact incidenten	W-04	KPI 8, KPI 9, KPI 10
R5	Veroudering van de IT-omgeving	M	M	Jaarlijkse roadmapreview, innovatievoorstellen	Toekomstvaste omgeving, lagere TCO	W-05	KPI 11, KPI 12
R6	Onduidelijke regie en rollen	M	M	Heldere RACI-matrix, governanceoverleggen, escalatiepaden	Snellere besluitvorming, minder vertraging	W-06	KPI 2, KPI 3
R7	Capaciteitstekort bij piekbelasting	M	M	Flexibele inzet van specialisten, capaciteitsplanning	Minder vertraging, tijdige afhandeling tickets	W-07	KPI 2, KPI 3, KPI 6
R8	Onvoldoende adoptie van wijzigingen door gebruikers	M	M	Gebruikerscommunicatie, handleidingen, trainingssessies	Minder weerstand, minder incidenten na changes	W-08	KPI 1, KPI 5

Door deze risico's vooraf te benoemen en te koppelen aan concrete maatregelen en KPI's, kunnen opdrachtgever en Digital Ease gezamenlijk sturen op risicoreductie. In de maandelijkse SLO-rapportages worden relevante risico's en status van maatregelen expliciet meegenomen.

## 9. Innovatie & doorontwikkeling

Digital Ease ziet innovatie als een continu proces binnen de raamovereenkomst. Wij richten innovatie gestructureerd in, zodat deze niet ten koste gaat van stabiliteit.

### 1. Jaarlijkse innovatiescan

- Inventarisatie van verbeterpunten vanuit incidentdata, CSAT, beheerervaring en technologische ontwikkelingen.
- Prioritering samen met opdrachtgever op basis van businesswaarde, risicoverlaging en haalbaarheid.

### 2. Innovatieportfolio

- Opstellen van een innovatieportfolio met concrete initiatieven, bijvoorbeeld:
  - Verdere automatisering van deployment en configuratie.
  - Uitbreiding van selfservicefunctionaliteiten voor eindgebruikers.
  - Verbeterde analytics op incidenten en capaciteit.

- Per initiatief: business case, impactanalyse en planning.

### 3. Pilot- en uitrolaanpak

- Starten met kleinschalige pilots op een beperkte gebruikersgroep of niet-kritieke systemen.
- Evaluatie van resultaten en eventueel bijstelling.
- Gefaseerde uitrol naar de volledige omgeving.

### 4. Borging in governance

- Innovatie als vast agendapunt in kwartaalreviews.
- Jaarlijkse actualisatie van de IT-roadmap en koppeling aan budget en planning.

## Resultaten

- Jaarlijkse aantoonbare innovaties met meetbaar effect (bijvoorbeeld vermindering van incidenten, hogere CSAT, snellere doorlooptijden).
- Voorkomen van technische en functionele veroudering gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst.

## 10. Duurzaamheid & MVO

Digital Ease integreert duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen in de uitvoering van Managed IT Services. Wij kiezen voor maatregelen met concrete, meetbare effecten.

### 1. Energie- en CO<sub>2</sub>-reductie

- Stimuleren van energiezuinige hardware (bijvoorbeeld door lifecycle management en vervanging van zeer oude systemen).
- Ondersteunen van migratie naar efficiëntere datacenters of cloudoplossingen met aantoonbaar lager energieverbruik.
- Inrichting van energiebeleid voor werkplekken (power management, automatische slaapstand).

### 2. Hardware-lifecycle & circulariteit

- Levensduurverlenging waar verantwoord door goed onderhoud en tijdige updates.
- Verantwoorde afvoer en recycling van afgeschreven apparatuur via gecertificeerde partijen.
- Hergebruik van apparatuur waar mogelijk (bijvoorbeeld voor minder kritieke gebruikers).

### 3. MVO in dienstverlening

- Aandacht voor inclusieve dienstverlening (heldere communicatie, toegankelijkheid van selfserviceportalen).
- Opleiding en ontwikkeling van medewerkers, ook gericht op security en privacy-bewustzijn.

## Meetbare resultaten

- KPI 13: Jaarlijkse rapportage van uitgefaseerde hardware en percentage dat gerecycled of hergebruikt is (streefwaarde  $\geq 90\%$ ).
- KPI 14: Jaarlijks minimaal één concrete maatregel die het energieverbruik van de IT-omgeving reduceert (bijvoorbeeld optimalisatie power management op werkplekken).

## 11. Continuïteit & kennisborging

Continuïteit van dienstverlening en kennis is cruciaal voor Managed IT Services. Digital Ease borgt dit via:

## 1. Team- en kennisopbouw

- Multidisciplinair support- en beheerteam, geen sleutelprocessen afhankelijk van één persoon.
- Centrale kennisbank met documentatie over de omgeving van de opdrachtgever (configuraties, procedures, handleidingen).
- Inwerk- en overdrachtsprocedures voor nieuwe teamleden.

## 2. Redundante capaciteit

- Vervangbaarheid van de Service Manager en Technisch Lead door gekwalificeerde vervangers.
- Beschikbare achtervang binnen alle kritieke expertisegebieden (netwerk, servers, security, werkplek).

## 3. Noodscenario's en disaster recovery

- Duidelijke noodprocedures bij uitval van belangrijke componenten of locaties.
- Afspraken over uitwijk mogelijkheden indien vereist.
- Periodieke tests van back-up en herstel zoals beschreven onder informatiebeveiliging.

## 4. Exit-strategie

- Vastlegging van afspraken voor eventuele overdracht aan een volgende leverancier aan het einde van de raamovereenkomst.
- Tijdige en volledige overdracht van documentatie, configuratiegegevens en relevante historische incidentdata.

Door deze maatregelen wordt de continuïteit van de IT-dienstverlening en de opgebouwde kennis onafhankelijk van individuele personen of onverwachte gebeurtenissen.

## 12. Referentieprojecten

### Referentie 1 – Managed IT Services middelgrote organisatie

- Omvang: ca. 800 werkplekken, hybride infrastructuur.
- Scope: servicedesk, werkplekbeheer, server- en netwerkbeheer, back-up, monitoring.
- Resultaten:
  - Beschikbaarheid kritieke diensten > 99,9% gedurende de looptijd.
  - CSAT-score gemiddeld 8,3 over alle tickets.
  - Jaarlijkse reductie van incidenten met 12% door problemmanagement.

### Referentie 2 – Managed IT Services decentrale overheid

- Omvang: ca. 500 werkplekken, meerdere locaties.
- Scope: servicedesk, applicatiehosting, netwerkbeheer, securitymonitoring.
- Resultaten:
  - P1-incidenten in 95% van de gevallen opgelost binnen 4 uur.
  - Succesvolle migratie naar een nieuwe werkplekgeving zonder productiviteitsverlies.
  - Jaarlijkse strategische roadmap-sessies met implementatie van meerdere innovaties (onder andere uitbreiding selfservice en automatisering deployments).

Deze referenties tonen aan dat wij in staat zijn stabiele, toekomstvaste managed services te leveren met aantoonbare verbeteringen in beschikbaarheid, tevredenheid en efficiency.

## 13. Programma van Wensen – W-xx tabel

Tabel 2 – Overzicht Programma van Wensen (W-xx), invulling door Digital Ease en koppeling naar KPI's/risico's

W-xx	Omschrijving wens	Invulling Digital Ease	Gerelateerde KPI's	Gekoppeld risico
W-01	Hoge beschikbaarheid kritieke diensten	24x7 monitoring, duidelijke P1/P2-procedures, redundante infrastructuur, strakke incidentregie	KPI 1, KPI 2	R1
W-02	Gecontroleerde transitie zonder verstoring	Gedetailleerd overgangsplan, dual running, kennisoverdracht, baseline KPI-meting	KPI 1, KPI 3	R1, R2
W-03	Hoge eindgebruikerstevredenheid	CSAT-metingen, training servicedesk, heldere communicatieafspraken, escalatieprocedure	KPI 5, KPI 6, KPI 7	R3, R8
W-04	Sterke informatiebeveiliging en compliance	Patchbeleid, IAM, back-up, monitoring, logging, periodieke securityrapportages	KPI 8, KPI 9, KPI 10	R4
W-05	Structurele innovatie en doorontwikkeling	Jaarlijkse roadmapreview, innovatieportfolio, pilots, gefaseerde uitrol	KPI 11, KPI 12	R5
W-06	Heldere governance en rolverdeling	RACI, vaste overlegstructuur (OLO, SLO, kwartaalreview), duidelijke escalatielijnen	KPI 2, KPI 3	R6
W-07	Flexibele en voldoende capaciteit	Capaciteitsplanning, flexibele inzet specialisten, afspraken over piekbelasting	KPI 2, KPI 3, KPI 6	R7
W-08	Goede adoptie van wijzigingen door eindgebruikers	Gebruikerscommunicatie, handleidingen, trainingen, evaluaties na majeure changes	KPI 1, KPI 5	R8
W-09	Duurzame en maatschappelijk verantwoorde dienstverlening	Hardware-lifecyclemanagement, recycling, energiemaatregelen, jaarlijkse rapportage	KPI 13, KPI 14	-
W-10	Transparante en volledige rapportages over prestaties en incidenten	Maandelijkse KPI-rapportage, securityrapportages, trendanalyses, verbeterplannen	Alle KPI's	Meerdere risico's

Deze W-xx-invulling is integraal verweven met de aanpak, KPI's, risicobeheersing en governance, zodat opdrachtgever gericht kan sturen op gewenste resultaten.

#### 14. KPI/SLA-samenvatting

De kern van onze dienstverlening wordt gestuurd via een beperkt maar krachtig set KPI's en SLA-afspraken. Hieronder een samenvattend overzicht:

#### Beschikbaarheid & continuïteit

- KPI 1: Beschikbaarheid kritieke diensten  $\geq 99,8\%$  per maand.
- KPI 2: 90% van P1-incidenten opgelost binnen 4 uur, 95% van P2-incidenten opgelost binnen 8 uur.
- KPI 3: Gemiddelde doorlooptijd van alle tickets  $\leq 2$  werkdagen.

#### Gebruikerstevredenheid & communicatie

- KPI 5: Gemiddelde CSAT-score  $\geq 8,0$ .
- KPI 6: Minimaal 95% van de meldingen ontvangt statusupdates conform afspraken.
- KPI 7: Maximaal 2 gegronde escalaties per kwartaal over communicatie of bejegening.

#### Veiligheid & betrouwbaarheid

- KPI 8: 100% van kritieke beveiligingspatches binnen 30 dagen geïnstalleerd.
- KPI 9: Minimaal 2 succesvolle restore-tests per jaar, zonder kritieke afwijkingen.
- KPI 10: 0 geslaagde security-incidenten met datalek van gevoelige persoonsgegevens die toe te rekenen zijn aan nalatig beheer.

#### Innovatie & efficiency

- KPI 11: Jaarlijks minimaal 3 aantoonbare verbeteringen met direct effect op beschikbaarheid, veiligheid of tevredenheid.
- KPI 12: Jaarlijkse reductie van minimaal 5% in het aantal handmatige wijzigingen ten gunste van geademtiseerde wijzigingen.

#### Duurzaamheid & MVO

- KPI 13: Minimaal 90% van uitgefaseerde hardware wordt gerecycled of hergebruikt.
- KPI 14: Jaarlijks minimaal één concrete energiebesparende maatregel geïmplementeerd.

#### Kwaliteit procesuitvoering

- Succesvolle changes:  $\geq 98\%$  van de changes zonder onverwachte verstoring.
- Oplossing auditbevindingen:  $\geq 95\%$  binnen de met opdrachtgever afgesproken termijn.

Deze KPI's worden maandelijks gerapporteerd, besproken in het serviceniveau-overleg en waar nodig bijgesteld in overleg met de opdrachtgever.

#### 15. Conclusie & meerwaarde

Digital Ease B.V. biedt met deze aanpak voor de raamovereenkomst Managed IT Services 2026–2030 een geïntegreerde, resultaatgerichte dienstverlening waarmee de opdrachtgever:

- Continuïteit en veiligheid van kritieke IT-diensten borgt.
- Gebruikerstevredenheid structureel verhoogt en meetbaar maakt.
- Volledig inzicht krijgt in prestaties, risico's en verbeterkansen.
- Beschikt over een toekomstvaste, innovatieve en tegelijk stabiele IT-omgeving.
- Duurzaam en maatschappelijk verantwoord omgaat met IT-middelen.

Onze aanpak is volledig gericht op aantoonbare resultaten, met heldere KPI's, strakke governance en een continue PDCA-cyclus. Hierdoor is de opdrachtgever verzekerd van een voorspelbare, stuurbare en

toekomstgerichte IT-dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst.

## Conclusie / Meerwaarde

Onze aanpak borgt meetbare prestaties via PDCA, een sluitende KPI/SLA-set en aantoonbare risicoreductie. We koppelen ieder W-xx aan KPI's en beheersmaatregelen, leveren bewijslast per bijlage en rapporteren transparant op frequenties die aansluiten bij de opdrachtgever. Daarmee maximaliseren we BPKV-scores, reduceren faalkosten en versnellen oplevering.

Benodigde input: