

## KPI / SLA Dashboard

Digital Ease B.V. — Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad

Datum: 12/8/2025

## Context en scope

- Opdrachtnemer: Digital Ease B.V. (ISO 27001, ISO 9001, NEN 7510). 24/7 NOC en servicedesk, EU-only datalocatie. Tools: TOPdesk Cloud (EU, NL), Zabbix + Grafana (monitoring, NL), Veeam (back-up, NL), Wazuh SIEM (NL), Microsoft Defender for Endpoint (EU Data Boundary), Intune/WSUS (patching), Greenbone/OpenVAS (vuln. scanning, NL).
- Kritieke diensten (indicatief): Identity (Microsoft Entra ID), Microsoft 365, firewall/VPN, internetkoppelingen, virtualisatiecluster, fileservices, core-switching. P1 = zware verstoring/uitval kritieke dienst of beveiligingsincident; P2 = aanzienlijke verstoring met werkbare work-around; P3 = standaard incident/verzoek. Geplande onderhoudsvensters vallen buiten beschikbaarheid indien  $\geq 2$  werkdagen vooraf aangekondigd.
- Referentiekaders: W-01 t/m W-13 (afgeleid van must/KO), plus tender-SLA's; EMVI-criteria C-01 Kwaliteit, C-02 Duurzaamheid, C-03 Risicobeheersing, C-04 Prijs.

## W- en C-codes

- W-01 ISO 27001; W-02 ISO 9001; W-03 24/7 bereikbaarheidsdienst; W-04 Responstijd P1  $\leq 30$  min; W-05 Beschikbaarheid  $\geq 99,8\%$ /maand; W-06 Monitoring & patchmanagement; W-07 ITIL servicedeskprocessen; W-08 EU dataverwerking; W-09 Escalatieprocedure; W-10 BCP; W-11 VOG-personeel; W-12 Proactieve monitoring netwerk & endpoints; W-13 Ondersteuning Microsoft 365; W-14 Oplostijd P1 < 4 uur (tender-SLA).
- C-01 Kwaliteit; C-02 Duurzaamheid; C-03 Risicobeheersing; C-04 Prijs.

## KPI/SLA-overzicht

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Link W-xx/criterium	Meetscore
1. Beschikbaarheid kritieke systemen	$\geq 99,8\%$ per kalendermaand per dienst (excl. aangekondigd onderhoud)	Zabbix uptime checks (1-min interval), correlatie met change- en storingslog	Realtime; maandrapport	Dreiging <99,9% maand: Duty Manager (DM) binnen 15 min; <99,8% bereikt: Operations Manager (OM) + opdrachtgever binnen 30 min; 2 maanden op rij: MT-review	NOC Lead	W-05, W-12; C-01, C-03	CM/Aud/Sen
2. Responstijd P1	100% binnen 30 min (24/7)	TOPdesk tijdstempels (aanname- en eerste-actie), telefoonlogs	Realtime; week/maandrapport	15 min nadert: DM direct; bij overschrijding: OM + escalatieketen klant; herhaling >2x/maand: root cause review	Service Manager	W-03, W-04, W-07, W-09; C-01, C-03	CM/Aud/Sen
3. Oplostijd P1	$\geq 95\%$ opgelost binnen 4 uur	TOPdesk doorlooptijd P1, changelog, vendor-tickets	Realtime; maandrapport	3 uur open: OM + Vendor Manager; 4 uur overschrijding: MT + opdrachtgever; >3 cases/maand: verbeterplan	Operations Manager	W-14, W-07, W-09; C-01, C-03	CM/Aud/Sen
4. Responstijd P2	$\geq 95\%$ binnen 1 uur (kantooruren) en $\geq 90\%$ binnen 2 uur (buiten kantooruren)	TOPdesk tijdstempels	Dagelijks; maandrapport	Dreiging overschrijding: Teamlead; structureel < target: capaciteitsplan bij QBR	Servicedesk Teamlead	W-07; C-01	CM/Aud/Sen
5. Oplostijd P2	$\geq 90\%$ binnen 8 uur werktijd	TOPdesk doorlooptijd P2	Dagelijks; maandrapport	6 uur nadert: Teamlead; overschrijding: Service Manager; trendbreuk: problem management	Service Manager	W-07; C-01	CM/Aud/Sen
6. Patch compliance endpoints/servers	Kritieke patches: $\geq 95\%$ binnen 7 dagen; maandcumulatief: $\geq 98\%$ binnen 21 dagen	Intune/WSUS, Linux repo-rapporten, compliance dashboards	Dagelijks; week/maandrapport	Daling >2% onder target: Security Officer + Change Manager; 2 weken onder target: CAB-interventie	Change Manager	W-06, W-01; C-03	CM/Aud/Sen
7. Proactieve monitoring dekking	$\geq 98,5\%$ van assets rapporteert in laatste 24 uur; 100% van Tier-1 in laatste 15 min	Zabbix agent/agentless, asset-inventaris	Realtime; weekrapport	Dekking <98,5%: NOC actie <4 uur; Tier-1 gap: direct DM	NOC Lead	W-12, W-06; C-01, C-03	CM/Aud/Sen
8. Security incident time-to-contains (P1-security)	$\geq 90\%$ containment $\leq 60$ min na detectie	Wazuh SIEM detecties + incidenttijddlijnen, Defender for Endpoint	Realtime; maandrapport	45 min nadert: Security Officer; overschrijding: OM + CISO-overleg klant; post-incident review verplicht	Security Officer	W-01, W-06, W-09; C-03	CM/Aud/Sen

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Link W-xx/criterium	Mee
9. Back-up succesratio	≥ 99% dagelijkse jobs succesvol; mislukte jobs 100% binnen 24 uur hersteld	Veeam joblogs, hersteltests	Dagelijks; week/maandrapport	Succesratio <99%: Backup Admin <2 uur; 2 dagen trend: OM + BCP-test	Backup Administrator	W-10; C-03	CMI Aud Sen
10. RTO-test Tier-1 workloads	100% van kwartaaltests haalt RTO ≤ 4 uur	Geplande BCP-oefeningen, herstelrapporten	Per kwartaal	Dreiging RTO >3 uur: OM + leverancier(s); bij overschrijding: directielijn + verbeterplan	Operations Manager	W-10; C-03	CMI Aud Sen
11. Change succesratio	≥ 95% changes zonder rollback; emergency changes ≤ 5%/maand	ITIL CAB-rapportages, TOPdesk changes	Maandelijks; QBR	Bij daling <95%: CAB-actie; emergency >5%: freeze op non-urgent changes	Change Manager	W-07; C-01, C-03	CMI Aud Sen
12. EU data residency compliance	0 datalocatie-incidenten; 100% logs/back-ups in EU	DPIA's, verwerkersovereenkomsten, platformregio's	Maandelijks; QBR	Incident: direct Security Officer + FG/Privacy Officer klant; melding conform DPA	Security Officer	W-08, W-01; C-03	CMI Aud Sen
13. First Contact Resolution (FCR)	≥ 72% van eindgebruikersincidenten bij 1e contact opgelost	TOPdesk categorisatie, QA-steekproef	Wekelijks; maandrapport	<72% twee weken op rij: extra kenniskaarten en coaching; QBR-acties	Servicedesk Teamlead	W-07; C-01	CMI Aud Sen
14. Klanttevredenheid (CSAT)	Gemiddeld ≥ 8,2/10 per maand; n≥30 responses per kwartaal	Post-ticket surveys, kwartaalenquête	Maandelijks; per kwartaal	<8,2: Service Improvement Plan binnen 10 werkdagen; directielijn bij twee kwartalen	Service Manager	C-01	CMI Aud Sen
15. Kwetsbaarheden (High) remediatie	≥ 95% High CVEs opgelost binnen 14 dagen; >99% in 30 dagen	Greenbone/OpenVAS scans, change tickets	Wekelijks; maandrapport	Trend <95%: prioritering in CAB; 2 maanden <95%: extra resources/patchwindow	Security Officer	W-06, W-01; C-03	CMI Aud Sen
16. Microsoft 365 support (P3)	≥ 90% M365 P3-tickets opgelost binnen 2 werkdagen	TOPdesk, Microsoft admin portals	Dagelijks; maandrapport	<90% weekgemiddelde: M365 specialist bijschakelen; maand <90%: capaciteitsaanpassing	M365 Lead	W-13, W-07; C-01	CMI Aud Sen

#### PDCA-borging

- Plan: Jaarlijkse SLA- en risicobaseline (ISO 27001/9001), scopekriteke diensten en RTO/RPO per dienst; onderhoudskalender; DPIA/EU-datalocatiecontrole. KPI-definities en rapportagesjablonen vastgesteld met opdrachtgever.
- Do: 24/7 operatie via NOC/servicedesk; geautomatiseerde monitoring, patching en back-ups; ITIL-procesuitvoering (incident, problem, change); beveiligingsdetectie en containment.
- Check: Maandelijkse SLA-rapportage met trendanalyse en root cause analyses; kwartaal QBR met auditbevindingen, penetratietestresultaten en risicodossier; interne audits (ISO 27001/9001).
- Act: Continual Service Improvement (CSI) register met acties, eigenaar, deadline en verwachte impact; CAB-besluitvorming; lessons learned na incidenten/changes; herijking KPI-targets 2x per jaar in overleg.

#### Escalatiematrix (aanvullend op tabel)

- Niveau 1: Servicedesk/NOC 24/7 (telefonisch en TOPdesk).
- Niveau 2: Duty Manager (direct), Teamlead functioneel.
- Niveau 3: Operations Manager/Change Manager/Security Officer (afhankelijk van issue).
- Niveau 4: Directielijn Digital Ease + opdrachtgever (bij herhaalde overschrijdingen of materialiteit).
- Communicatie: binnen 30 min bij P1 updates; status iedere 60 min totdat opgelost; post-incident rapport binnen 5 werkdagen.

#### Risico- en bewijsmatrix (kruisverbanden)

- R-01 Onbeschikbaarheid kriteke systemen → KPI 1; Bewijs: E-02 Uptime-rapporten, E-12 SLA-rapporten.
- R-02 Trage P1-respons → KPI 2; Bewijs: E-03 TOPdesk-export, E-13 telefonielogs.
- R-03 Te lange P1-oplossing → KPI 3; Bewijs: E-03, E-14 RCA's.
- R-04 Capaciteits- en wachtrijopbouw P2 → KPI 4-5; Bewijs: E-03 wachtrijstatistieken.
- R-05 Exploits door ontbrekende patches → KPI 6, 15; Bewijs: E-05 patchcompliance-rapporten, E-06 vuln-scanrapporten.
- R-06 Onvoldoende monitoringdekking → KPI 7; Bewijs: E-02 monitoringinventaris.
- R-07 Securitybreach escalatie → KPI 8; Bewijs: E-07 SIEM-incidentdossiers, E-14 post-incident.
- R-08 Dataverlies door back-up falen → KPI 9-10; Bewijs: E-08 back-up/herstelrapporten, E-15 BCP-testverslagen.
- R-09 EU data residency schending → KPI 12; Bewijs: E-09 DPIA's, E-10 verwerkersovereenkomsten, E-11 regio-config screenshots.
- R-10 Procesdiscipline ITIL → KPI 11; Bewijs: E-16 CAB-notulen, change metrics.

- R-11 Service-ervaring eindgebruiker → KPI 13–14; Bewijs: E-17 CSAT-export, QA-steekproeven.
- R-12 M365 continuïteit → KPI 16; Bewijs: E-03 ticketdata, E-18 Microsoft admin audit logs.

#### Evidence (E) bronnen en audittrail

- E-02 Zabbix/Grafana uptime- en dekkingsrapporten (NL-hosted).
- E-03 TOPdesk Cloud exports (incident, change, SLA).
- E-05 Intune/WSUS compliance rapporten; Linux repo logs.
- E-06 Greenbone/OpenVAS maandrapporten.
- E-07 Wazuh SIEM incidentdossiers en tijdlijnen.
- E-08 Veeam back-up en herstelrapportage.
- E-09 DPIA's en dataflow-diagrammen.
- E-10 Verwerkersovereenkomsten en datalocatie-addenda.
- E-11 Platformregio-instellingen (EU) en audit-screenshots.
- E-12 Maandelijks SLA-rapporten (PDF) met ondertekening Service Manager.
- E-14 Root Cause Analyses (RCA) conform ISO 9001.
- E-15 BCP/DR-testverslagen en actiepunten.
- E-16 CAB-notulen en change kalenders.
- E-17 CSAT-surveys en response overzichten.
- E-18 Microsoft 365 audit logs en Admin Center rapportages.

#### Rapportage en governance

- Realtime dashboards (Grafana, TOPdesk SLA) voor opdrachtgever.
- Maandelijks SLA-meeting (60 min): KPI's, incidenten, verbeteracties.
- Kwartaal QBR (120 min): trends, risico's, roadmap, auditresultaten, duurzaamheid (energieverbruik datacenter en remote-first werkmethode).
- Contractuele boete-/servicekredietregeling optioneel te koppelen aan KPI 1–3, 6, 8, 9, 12 (af te stemmen met opdrachtgever).

#### Conformiteit met must/KO

- KO: ISO 27001 (W-01) en ISO 9001 (W-02) geborgd; 24/7 bereikbaarheidsdienst (W-03) via NOC.
- Musts: P1-responstijd (W-04), beschikbaarheid (W-05), monitoring/patching (W-06), ITIL servicedesk (W-07), EU data (W-08), escalatieprocedure (W-09), BCP (W-10), VOG (W-11), proactieve monitoring (W-12), M365 support (W-13). Tender-SLA oplostijd P1 (W-14).

#### Verbetercyclus (SMART + PDCA)

- Elk KPI-doel is specifiek, meetbaar (tools/logs), acceptabel (afgestemd in QBR), realistisch (marktconform), tijdgebonden (dag/week/maand/kwartaal). Afwijkingen leiden tot een RCA en een CSI-actie met eigenaar, deadline en hercontrole binnen 30 dagen (Check/Act).

#### Benodigde input:

- Lijst en prioritering van kritieke systemen/diensten (Tier-1/Tier-2) met onderhoudsvensters.
- Contact- en escalatielijst opdrachtgever (operationeel, management, privacy/security).
- Overzicht in-scope assets (servers, endpoints, netwerk), inclusief beheergrenzen en leverancierscontracten.
- Toegang tot bestaande ticket- en monitoringdata (indien migratie) en gewenste KPI-rapportageformaten.
- Bevestiging dat EU-only datalocatie vereist blijft en relevante DPA's/regionale instellingen (Microsoft 365 EU Data Boundary).
- Beschikbare change freeze perioden (bijv. verkiezingen/examens) en compliance-eisen gemeente (AVG, BIO).
- Afspraken over servicekredieten/boetes bij KPI-overschrijding en acceptatie van onderhoudsvensters.

#### Benodigde input: