

KPI / SLA Dashboard

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

Datum: 12/24/2025

Overzicht KPI/SLA's

Onderstaande KPI's en SLA's zijn ingericht op maximale beschikbaarheid, continuïteit en voorspelbare kwaliteit van de Managed IT Services. Waar "W-xx/criterium" is vermeld, sluit de KPI aan bij het betreffende EMVI-criterium binnen het plan van aanpak (W-01 t/m W-04 als logische indeling: W-01 dienstverlening & performance, W-02 samenwerking & governance, W-03 innovatie & doorontwikkeling, W-04 duurzaamheid & MVO).

Tabel 1 – KPI/SLA-overzicht

1. KPI/SLA: Beschikbaarheid kernsystemen (24x7) Target: Minimaal 99,8% maandelijkse beschikbaarheid van de door Digital Ease beheerde kernsystemen (productieomgevingen) tijdens de serviceperiode, gemeten per kalendermaand. Meetmethode: Technische monitoring via centrale monitoringtool; automatische meting van uptime/downtime per systeem op basis van ping-, service- en applicatiemonitoring. Beschikbaarheid = $(\text{totale tijd} - \text{downtime}) / \text{totale tijd} \times 100\%$. Frequentie: Maandelijks rapporteren; kwartaalrapportage met trendanalyse. Escalatie: • 1e overschrijding in een kwartaal: melding en analyse in maandrapportage, corrigerende maatregelen met termijn en eigenaar. • 2e overschrijding in hetzelfde kwartaal: escalatie naar Service Manager opdrachtgever en MT Digital Ease; extra voortgangsoverleg binnen 5 werkdagen. • 3e overschrijding in een kalenderjaar: escalatie naar stuurgroep; gezamenlijk verbeterplan met harde mijlpalen en eventuele contractuele prikkels (malus) volgens overeenkomst. Verantwoordelijke: Service Manager Digital Ease. Link W-xx/criterium: W-01 – Prestatie & continuïteit dienstverlening.
2. KPI/SLA: Beschikbaarheid servicedesk (telefonisch en portaal) Target: Servicedesk 24x7 bereikbaar voor storingen met hoge urgentie; voor reguliere incidenten en verzoeken minimaal 99% beschikbaarheid op werkdagen van 08:00–18:00 uur. Meetmethode: Registratie van openings- en storingsvensters in het servicedesk- en telefoniesysteem; vergelijking geplande beschikbaarheid versus daadwerkelijke beschikbaarheid. Frequentie: Maandelijks rapportage; halfjaarlijkse evaluatie in governance-overleg. Escalatie: • 1e overschrijding per halfjaar: oorzaak-analyse, presentatie verbetermaatregelen in eerstvolgende operationele overleggen. • 2e overschrijding per halfjaar: escalatie naar Service Manager opdrachtgever; tijdelijke verhoogde bezetting servicedesk tot aantoonbaar herstel. Verantwoordelijke: Servicedeskmanager Digital Ease. Link W-xx/criterium: W-01 – Klantondersteuning & service-ervaring.
3. KPI/SLA: Oplostijd prioriteit 1-incidenten (P1) Target: Minimaal 90% van alle P1-incidenten (bedrijfskritische verstoringen) opgelost binnen 4 uur na registratie; 100% binnen 8 uur, tenzij afhankelijkheden bij derde partijen aantoonbaar de doorlooptijd bepalen. Meetmethode: Registratie in het ITSM-systeem (incidentmodule); tijd tussen opening en status "opgelost" op P1-tickets. Periodieke steekproef op classificatie juistheid. Frequentie: Maandelijks rapportage van aantallen, percentages en oorzaken; kwartaaltrendanalyse. Escalatie: • Bij dreigende overschrijding: directe escalatie naar wachthoofd en Incident Manager; opschaling technische capaciteit. • Bij niet halen van target in een maand: herclassificatie-check, root cause analysis en verbeteracties met toegewezen eigenaar en planning; rapportage in volgende stuurgroep. Verantwoordelijke: Incident Manager Digital Ease. Link W-xx/criterium: W-01 – Continuïteit bedrijfsvoering.
4. KPI/SLA: Oplostijd prioriteit 2-incidenten (P2) Target: Minimaal 85% van alle P2-incidenten (ernstige verstoringen zonder volledige uitval) opgelost binnen 8 werkuren; 95% binnen 16 werkuren. Meetmethode: ITSM-rapportages; meetpunten opening ticket – status "opgelost" binnen kantooruren. Frequentie: Maandelijks; per kwartaal bespreking in operationeel overleg. Escalatie: • Indien

maandtarget niet wordt gehaald: analyse volumepiek of structurele oorzaak; zo nodig tijdelijke extra capaciteit. • Bij herhaalde overschrijding in 2 opeenvolgende maanden: escalatie naar Service Manager opdrachtgever en bespreking escalatieplan in stuurgroep. Verantwoordelijke: Incident Manager Digital Ease. Link W-xx/criterium: W-01 – Prestatiebeheer beheerprocessen.

5. KPI/SLA: Eerste-responstijd servicedesk (alle prioriteiten) Target: Minimaal 95% van alle geregistreerde tickets (incidenten en serviceverzoeken) krijgt binnen 30 minuten een eerste inhoudelijke reactie van een servicedeskmedewerker tijdens kantoortijden. Buiten kantoortijden voor P1: binnen 15 minuten. Meetmethode: ITSM-timestampanalyse tussen registratie en eerste actie op ticket. Steekproeven op inhoudelijkheid van de reactie (geen automatische ontvangstbevestiging). Frequentie: Maandelijks; bespreking in maandelijks operationeel overleg. Escalatie: • Bij onderprestatie in een maand: aanpassing roostering servicedesk en gerichte training; herbeoordeling na één maand. • Bij 3 maanden achtereen onder target: escalatie naar management Digital Ease; structurele herziening bezetting en werkverdeling. Verantwoordelijke: Servicedeskmanager Digital Ease. Link W-xx/criterium: W-01 – Servicekwaliteit & gebruikerservaring.
6. KPI/SLA: Change doorlooptijd standaardwijzigingen Target: Minimaal 95% van alle standaardwijzigingen (pre-geautoriseerde changes met laag risico) afgehandeld binnen 3 werkdagen na goedkeuring door opdrachtgever. Meetmethode: Change-module ITSM-systeem; doorlooptijd tussen status "goedgekeurd" en status "in productie genomen". Frequentie: Maandelijkse rapportage; per kwartaal thematische review in change- en releaseoverleg. Escalatie: • Bij niet behalen target in een kalendermaand: analyse knelpunten (capaciteit, afhankelijkheden, proces); zo nodig herprioritering change-backlog. • Twee opeenvolgende maanden onder target: escalatie naar Change Advisory Board (CAB) en Service Manager opdrachtgever; procesoptimalisaties afspreken. Verantwoordelijke: Change Manager Digital Ease. Link W-xx/criterium: W-01 – Wendbaarheid en tijdigheid wijzigingen.
7. KPI/SLA: Succesratio changes (mislukte changes) Target: Minimaal 98% van alle wijzigingen wordt succesvol geïmplementeerd zonder versturende back-out of verstoring in productie groter dan 30 minuten. Meetmethode: Analyse change-registraties in ITSM (status "geslaagd" vs. "back-out"/"mislukt"); logging van onvoorziene verstoringen direct gerelateerd aan changes. Frequentie: Maandelijks; kwartaalrapportage met lessons learned. Escalatie: • Bij daling onder target in een maand: verplichte post implementation review (PIR) voor alle mislukte changes; aanvullende toetsing op test- en acceptatiecriteria. • Bij structurele onderprestatie (3 maanden in een jaar): escalatie naar stuurgroep; herziening changebeleid, testaanpak en autorisatieproces. Verantwoordelijke: Change Manager Digital Ease. Link W-xx/criterium: W-01 – Kwaliteit van wijzigingen en stabiliteit.
8. KPI/SLA: Back-up voltooiingsgraad en hersteltests Target: • Minimaal 99% van de geplande dagelijkse back-ups succesvol afgerond. • Ten minste 1 succesvolle hersteltest per kwartaal op een kritische dataset of systeem. Meetmethode: Back-upsoftware-rapportages (voltooiing, fouten, duur); documentatie van hersteltests inclusief logbestanden en uitkomst. Frequentie: Maandelijkse rapportage back-upresultaten; kwartaalrapportage met hersteltestverslagen. Escalatie: • Bij back-upsuccesratio <99% in een maand: directe analyse oorzaken; prioritaire oplossing binnen 5 werkdagen; tot oplossing dagelijkse monitoringrapportage aan Service Manager. • Indien hersteltest faalt: binnen 24 uur escalatie naar Security Officer en Service Manager opdrachtgever; binnen 5 werkdagen corrigerende maatregelen en her-test. Verantwoordelijke: Technisch Beheerteam Digital Ease (Lead System Engineer). Link W-xx/criterium: W-01 – Databeschikbaarheid en bedrijfscontinuïteit.
9. KPI/SLA: Patch- en security-update-compliance Target: • Kritieke beveiligingspatches (door leverancier of NCSC als "kritiek" geclassificeerd) worden binnen 10 werkdagen na release uitgerold op

alle relevante productieomgevingen, tenzij aantoonbaar niet compatibel. • Minimaal 95% van de systemen voldoet maandelijks aan dit beleid. Meetmethode: Vulnerability scans en patchbeheer-rapportages; vergelijking detectielijsten met uitgerolde patches. Frequentie: Maandelijks dashboard security & patchniveau; kwartaalrapportage naar governance. Escalatie: • Indien minder dan 95% compliant in een maand: direct risico-overzicht per systeem met prioriteitsplanning voor inhaalslag; voortgangsrapportage wekelijks tot herstel. • Bij herhaalde non-compliance (2 opeenvolgende maanden): escalatie naar stuurgroep; vaststelling verscherpte maatregelen en eventuele sancties volgens contract. Verantwoordelijke: Security Officer Digital Ease in samenwerking met Lead System Engineer. Link W-xx/criterium: W-01 – Informatiebeveiliging & compliance.

10. KPI/SLA: Gebruikerstevredenheid dienstverlening Target: Gemiddelde gebruikerswaardering van minimaal 8,0 op een schaal van 1–10 bij tweemaal per jaar uitgevoerde digitale tevredenheidsmetingen onder eindgebruikers. Respons minimaal 25% van de benaderde gebruikerspopulatie. Meetmethode: Gestandaardiseerde online enquête (NPS en rapportcijfer) verstuurd aan representatieve gebruikersgroep; analyse scores, open feedback en verbetervoorstellen. Frequentie: Halfjaarlijks onderzoek; resultaten in halfjaarlijks governance-overleg. Escalatie: • Bij score <8,0: causaalanalyse per thema (responsnelheid, deskundigheid, communicatie); gezamenlijk verbeterplan met opdrachtgever met concrete acties en deadlines. • Bij twee opeenvolgende metingen <8,0: escalatie naar stuurgroep; herijking dienstverlening, processen en eventueel contractuele afspraken. Verantwoordelijke: Service Manager Digital Ease. Link W-xx/criterium: W-02 – Samenwerking & klantgerichtheid.
11. KPI/SLA: Governance en rapportagediscipline Target: Minimaal 95% van alle geplande governance-overleggen (operationeel, tactisch en strategisch/stuurgroep) vindt plaats conform afgesproken ritme; 100% van de bijbehorende rapportages wordt uiterlijk 2 werkdagen vóór het overleg digitaal aangeleverd. Meetmethode: Agenda- en actielijsten, kalenderoverzicht en rapportagelog; controle op tijdige aanlevering. Frequentie: Kwartaalgewijze evaluatie in tactisch overleg. Escalatie: • Bij overschrijding: nieuwe datum binnen 10 werkdagen plannen en alsnog rapportage opleveren. • Bij structurele afwijking (meer dan 2 gemiste of ongeprepareerde overleggen per jaar): escalatie naar stuurgroep; borgingsmaatregelen (vervangende vertegenwoordigers, vaste vervangingsregeling). Verantwoordelijke: Service Manager Digital Ease, in afstemming met contractmanager opdrachtgever. Link W-xx/criterium: W-02 – Governance & transparantie.
12. KPI/SLA: Innovatie-roadmap en realisatie Target: Jaarlijks minimaal 3 concreet geïmplementeerde verbeteringen of innovaties die aantoonbaar bijdragen aan hogere beschikbaarheid, lagere beheerlast of betere gebruikerservaring bij opdrachtgever. Minimaal 1 innovatie per jaar gericht op automatisering (bijvoorbeeld self-service, scripting, monitoring). Meetmethode: Jaarlijkse innovatie-roadmap met status per item; documentatie business case, implementatiedatum en gemeten effect (bijv. minder tickets, hogere beschikbaarheid). Frequentie: Jaarlijkse vaststelling en halfjaarlijkse voortgangsrapportage in tactisch overleg. Escalatie: • Indien target niet wordt gehaald: oorzakenanalyse (prioriteiten, afhankelijkheden, budget); in eerstvolgende stuurgroep herprioritering en bijstelling roadmap met harde termijnen. Verantwoordelijke: Innovatiemanager Digital Ease (rol belegd binnen het managementteam). Link W-xx/criterium: W-03 – Innovatie & doorontwikkeling.
13. KPI/SLA: Duurzaamheidsbijdrage (IT-footprint) Target: • Jaarlijks minimaal 5% reductie van het gemiddelde energieverbruik per beheerd server- of werkplekapparaat in de door Digital Ease beheerde omgeving, waar Digital Ease beheer- en inrichtingsbevoegdheid heeft. • Minimaal 90% van vervangen hardware wordt via gecertificeerde partijen verantwoord gerecycled of hergebruikt. Meetmethode: Energieverbruikrapportages uit datacenter- en endpointbeheer (indien beschikbaar), aangevuld met leveranciersdata; recycling- en afvoerrapporten van gecontracteerde hardwarepartners. Frequentie:

Jaarlijkse duurzaamheidsrapportage; bespreking in strategisch overleg. Escalatie: • Bij niet halen van 5% reductie: analyse oorzaken (gebruikspatronen, hardwaremix); vastleggen aanvullende optimalisatiemaatregelen (bijv. power management, consolidatie). • Bij recyclingpercentage <90%: beoordeling leverancier(s), waar nodig vervanging of aanvullende contractuele eisen.

Verantwoordelijke: Duurzaamheidscoördinator Digital Ease (rol binnen bedrijfsvoering). Link W-xx/criterium: W-04 – Duurzaamheid & MVO.

14. KPI/SLA: Kennisborging en overdraagbaarheid Target: • 100% van de afgesproken kernprocedures, configuraties en beheerdocumentatie vastgelegd in een gedeelde, actuele kennisbank. • Maximaal 2% van de wijzigings- of incidenttickets mag vertraging oplopen door ontbrekende of verouderde documentatie. Meetmethode: Periodieke audit van kennisbank op volledigheid en actualiteit; steekproeven op tickets waarbij documentatie als oorzaak van vertraging is geregistreerd. Frequentie: Halfjaarlijkse audit; rapportage in tactisch overleg. Escalatie: • Bij onvoldoende dekking of te hoge vertraging: gerichte documentatie-sprints en aanvullende kennissessies; heraudit binnen 3 maanden. • Bij herhaalde tekortkomingen: escalatie naar stuurgroep; vaststelling aanvullende eisen aan kennisborging en eventuele koppeling aan contractuele prikkels. Verantwoordelijke: Lead Architect / Kennisbeheerder Digital Ease. Link W-xx/criterium: W-02 – Continuïteit & kennisborging.

Benodigde input: