

KPI / SLA Dashboard

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

Datum: 11/26/2025

Doel en scope

- Doel: aantoonbaar sturen op beschikbaarheid, veiligheid en continuïteit van cloud- en infrastructuuroplossingen voor de Gemeente Middenstad via SMART KPI/SLA's, conform ISO 9001 en ISO 27001.
- Servicevenster: 24/7 voor P1; standaard servicedesk ma-vr 08:00-18:00 uur CET (excl. NL-feestdagen).
- Definities: P1 = uitval/ernstige verstoring kritieke dienst of data-integriteit; P2 = significante degradatie; P3 = normale storing/verzoek; P4 = informatie/verzoek lage prioriteit.
- Uitsluitingen meting beschikbaarheid: vooraf aangekondigd onderhoud (max. 4 uur/maand, ≥2 werkdagen vooraf gecommuniceerd) en externe verbindingen buiten invloed Uno.

W-register (koppelingen naar must/KO/EMVI-criteria)

- W-01 KO: ISO 27001 gecertificeerd
- W-02 KO: ISO 9001 gecertificeerd
- W-03 KO: 24/7 bereikbaarheidsdienst
- W-04 Must: Maximale responsstijd P1-incidenten: 30 minuten
- W-05 Must: Beschikbaarheid: 99,8% per maand
- W-06 Must: Monitoring & patchmanagement geborgd
- W-07 Must: ITIL-gebaseerde servicedeskprocessen
- W-08 Must: Alle data binnen de EU
- W-09 Must: Escalatieprocedure incidenten & changes
- W-10 Must: BCP beschikbaar
- W-11 Must: VOG indien vereist
- W-12 Must: Proactieve monitoring netwerk & endpoints
- W-13 Must: Ondersteuning Microsoft 365
- W-14 Deliverable: Plan van Aanpak
- W-15 Deliverable: Risicodossier
- W-16 Deliverable: KPI-overzicht
- W-17 EMVI: Kwaliteit (40%)
- W-18 EMVI: Duurzaamheid (20%)
- W-19 EMVI: Risicobeheersing (20%)
- W-20 EMVI: Prijs (20%)

KPI/SLA-overzicht (SMART, meetmethoden, frequente review, escalatie)

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Link W-xx/criterium	Meetbron
Beschikbaarheid kritieke systemen	≥ 99,80%/kalendermaand (excl. gepland onderhoud)	Uptime monitor (synthetic + heartbeat), logcorrelatie SIEM; formule: (beschikbare tijd - gepland onderhoud)/totale tijd	Maandelijks	<99,8%: binnen 1 uur IM; binnen 4 uur SDM; binnen 24 uur directie + klantreview	Service Delivery Manager (SDM)	W-05, W-17, W-19	CMMS / Audit / Sensor
Responsstijd P1 incidenten	≤ 30 min (24/7), gemeten van melding tot acceptatie	ITSM-timestamp intake/ack; telefonische testcall	Per incident + maandelijks rapport	Overschrijding: direct IM; 30-60 min SDM; >60 min MT + opdrachtgever	Incident Manager (IM)	W-04, W-03, W-09, W-17	CMMS / Audit / Sensor
Oplostijd P1 incidenten	≤ 4 uur (SLA op hersteldienst)	ITSM "resolved"-tijd; waar nodig tijdelijke workaround	Per incident + maandelijks	>4 uur: escalatie L3/vendor; na 6 uur SDM; na 8 uur MT + klant	IM	W-04, W-09, W-17, W-19	CMMS / Audit / Sensor
First Contact Resolution (FCR)	≥ 70% binnen servicevenster	ITSM categorisatie "resolved at L1"	Maandelijks	<70%: L1-training binnen 10 werkdagen; SDM-review	Servicedesk Lead	W-07, W-17	CMMS / Audit / Sensor
Klanttevredenheid (CSAT)	≥ 8,2/10 gemiddelde	Post-ticket survey (min. 20% response)	Maandelijks	<7,8: corrigerende acties; kwartaalactieplan	SDM	W-17	CMMS / Audit / Sensor
Patchcompliance (kritiek)	≥ 98% binnen 72 uur na release	Endpoint/Server patchrapport; config compliance	Wekelijks + maandelijks	<98%: SecOff binnen 24u; Change Manager voor versnelde CAB	Security Officer (SecOff)	W-06, W-12, W-19	CMMS / Audit / Sensor
Patchcompliance (overig)	≥ 95% binnen 14 dagen	Idem	Wekelijks + maandelijks	<95%: backlog burn-down; escalatie SDM	Change Manager	W-06, W-12, W-19	CMMS / Audit / Sensor
Monitoring coverage	100% van gedefinieerde assets in monitoring	CMDB vs monitoring-inventory reconciliatie	Maandelijks	Gaps >0: binnen 2 werkdagen sluiting; SDM als >5 assets	Monitoring Lead	W-06, W-12, W-17	CMMS / Audit / Sensor

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Link W-xx/criterium	Meetbron
Back-up succesratio	≥ 99% dagelijkse jobs succesvol	Backup-console rapport; failed jobs hersteld <24u	Dagelijks + maandelijks	<99%: IM + SecOff; >2 dagen trend: MT	Backup Administrator	W-10, W-19	CMMS / Audit / Sensor
Restore test en RTO	100% kwartaaltests geslaagd; RTO ≤ 4 uur	Kwartaal DR-oefening, herstelrapport	Per kwartaal	Faal: direct problem record; binnen 10 werkdagen verbeterplan	BC/DR Manager	W-10, W-17, W-19	CMMS / Audit / Sensor
Change succesratio	≥ 98% zonder ongepland incident	ITSM change post-implementation review	Maandelijks	<98%: CAB maatregel; freeze indien <95%	Change Manager	W-07, W-09, W-17	CMMS / Audit / Sensor
Doorlooptijd standaard changes	≥ 90% binnen 2 werkdagen afgerekend	ITSM doorlooptijdmeting	Maandelijks	<90%: resource-herallocatie; SDM	Change Manager	W-07, W-17	CMMS / Audit / Sensor
Security-incident detectie en melding	Detectie ≤ 15 min; melding P1 ≤ 30 min	SIEM use-cases; SOC-alerts; war-room log	Per incident + maandelijks	Overschrijding: SecOff; 2e-lijn SOC; MT bij herhaling	SecOff	W-06, W-01, W-19	CMMS / Audit / Sensor
EU data residency compliance	100% data-opslag en -verwerking binnen EU	DPA/locatieverklaringen, cloud-tenant checks, datastromen register	Maandelijks + bij wijzigingen	Inbreuk: stop-actie; DPO melding; migratieplan <30 dagen	DPO / SecOff	W-08, W-01, W-19	CMMS / Audit / Sensor
VOG-compliance	100% medewerkers met VOG waar vereist	HR-dossiercontrole; onboarding-checklist	Maandelijks	Non-compliant: toegang per direct geblokkeerd; HR-escalatie	HR Lead	W-11, W-17	CMMS / Audit / Sensor
24/7 bereikbaarheid on-call	100% shifts ingevuld; bereiktest ≥ 99%	On-call rooster; testcalls per maand	Maandelijks	Gemist: vervanging + root cause; SDM bij 2x	IM	W-03, W-09	CMMS / Audit / Sensor
Microsoft 365 wijzigingsverzoeken	≥ 95% licentie/rol-wijzigingen binnen 1 werkdag	M365 admin auditlog vs ticket	Maandelijks	<95%: capaciteitsaanpassing; SDM	M365 Lead	W-13, W-17	CMMS / Audit / Sensor
Problem management (RCA P1)	100% RCA binnen 3 werkdagen na herstel	RCA-rapport (Ishikawa/5x Why), CAB-validatie	Maandelijks	Overschrijding: SDM; MT bij trend	Problem Manager	W-07, W-19	CMMS / Audit / Sensor
Duurzaamheid hosting	100% groene stroom + PUE ≤ 1,40 voor gebruikte DC's	Leveranciersverklaringen, ISO 14001/verklaringen, PUE-rapport	Halfjaarlijks	Non-compliance: vendor-remediatie of exit binnen 6 mnd	SDM / Inkoop	W-18	CMMS / Audit / Sensor

Escalatiepad (algemeen)

- Niveau 1: Servicedesk L1 (0–15 min)
- Niveau 2: Incident Manager / L2 (15–30 min)
- Niveau 3: Service Delivery Manager / L3 / leveranciers (30–60 min)
- Niveau 4: Managementteam Uno + opdrachtgever-contact (≥ 60 min) Communicatiekanalen: ITSM-portaal, telefoon (24/7 hotline), war-room (Teams) bij P1.

PDCA-sturing

- Plan: Jaarplan met KPI-targets en risicoregister (W-14, W-15), change-kalender, BCP/DR-testkalender.
- Do: ITIL-processen (incident, problem, change, request), 24/7 monitoring, patching, back-up & restore.
- Check: Dagelijkse operationele checks; wekelijkse service review; maandelijkse KPI-rapportage aan opdrachtgever; kwartaal-audit (ISO 9001/27001 controles); kwartaal DR-test rapport.
- Act: Corrigerende/preventieve maatregelen (CAPA) binnen 10 werkdagen na afwijking; update risicodossier; aanpassing werkafspraken/CAB; lessons learned-sessies na elke P1.

Kruisverband W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs (selectie)

- R-01 Uitval kritieke systemen → KPI: Beschikbaarheid, RTO/DR-test, Back-up succesratio → Bewijs: monitoring-rapporten, DR-testverslagen, back-up logs → W-05, W-10, W-19.
- R-02 Trage incidentafhandeling → KPI: Responstijd P1, Oplostijd P1, FCR, Problem RCA → Bewijs: ITSM-extracten, call-records, RCA-rapporten → W-04, W-07, W-09, W-17.
- R-03 Ongepatchte systemen/exploit → KPI: Patchcompliance (kritiek/overig), Monitoring coverage → Bewijs: patchrapporten, CMDB-reconciliatie → W-06, W-12, W-19.
- R-04 Dataverwerking buiten EU → KPI: EU data residency → Bewijs: DPA's, tenant-locatie, leveranciersverklaring → W-08, W-01.
- R-05 Onbereikbaarheid 24/7 → KPI: 24/7 bereikbaarheid on-call → Bewijs: rooster, testcall-logs → W-03, W-09.
- R-06 Onbeheerde changes → KPI: Change succesratio, Doorlooptijd changes → Bewijs: PIR's, CAB-notulen → W-07, W-09.
- R-07 Security-incidenten onopgemerkt → KPI: Detectie/meldingstijd, Monitoring coverage → Bewijs: SIEM-alerts, use-case catalogus → W-06, W-01.

- R-08 Niet-duurzame hosting → KPI: Duurzaamheid hosting → Bewijs: leveranciersverklaringen groene stroom, PUE-rapportages → W-18.
- R-09 Ongeautoriseerd personeel → KPI: VOG-compliance → Bewijs: HR-screeningsbewijs → W-11.

Compliance & bewijsbronnen

- Certificeringen: ISO 27001 en ISO 9001 (certificaatkopieën en Scope Statements beschikbaar).
- Procesbeschrijvingen: ITIL-proceshandboeken (incident/problem/change/request, major incident).
- Monitoring: Uptime-rapportages, SIEM/SOC alerts, endpoint management exporten.
- Patching: Patch- en compliance-overzichten servers/endpoints.
- Back-up/DR: Back-up job logs, herstelproeven, DR-testplannen en testrapporten.
- Data/EU: DPA's en locatieverklaringen (cloudproviders), tenantconfiguraties.
- HR/VOG: Gescreende medewerkerslijst, toegangsautorisatiematrix.
- Duurzaamheid: Verklaringen groene stroom, PUE-rapporten, ISO 14001/leveranciersverklaringen.

Rapportage en governance

- Rapportagekalender: wekelijks operationeel rapport; maandelijks KPI/SLA-rapport en managementsamenvatting; kwartaal-SROR (Service Review en Opportunities & Risks); halfjaarlijkse duurzaamheidsevaluatie.
- Overleggen: Wekelijkse service review (SDM + opdrachtgever), maandelijkse Steering Committee, kwartaal-CAB met trendanalyse.

Boete-/remediatie-afspraken (indien overeengekomen in contract)

- 2 opeenvolgende maanden onder target op Beschikbaarheid of P1 Oplostijd: kosteloos verbeterplan + versnelde maatregelen; derde maand: service credit conform raamcontract.
- Structurele non-compliance op EU data residency of Security detectie/melding: directe CAPA, escalatie MT en rapportage aan opdrachtgever; mogelijke tijdelijke change freeze.

Benodigde input:

- Lijst en classificatie van kritieke systemen/diensten + RTO/RPO-eisen.
- Overzicht locaties en netwerksegmenten; actueel assetregister/CMDB-export.
- Contact- en escalatieboom opdrachtgever (incl. 24/7 bereikpunten).
- Onderhoudsvensters en change freeze-periodes.
- Beveiligingsbeleid en dataclassificaties; DPA's/contracten bestaande leveranciers.
- Back-uptentie- en compliance-eisen (archief/retentie per dataset).
- Microsoft 365 tenant-ID's, domeinen en autorisatiescope.
- Specifieke duurzaamheidseisen/voorkeursdatacenters in de EU.

Benodigde input: