



Omgevingsdienst
Veluwe

Bijlage 7: Uitgangspunten SLA (Nvl 1)

Ten behoeve van aanbesteding Microsoft 365 Beheer en support
omgeving

Oktober 2025

www.odveluwe.nl

1 Inleiding

Dit document is bijlage 7 bij de aanbesteding Microsoft 365 beheer en support omgeving voor ODVeluwe. Dit document dient als leidraad bij het aanbieden van de SLA's van mogelijke inschrijvers.

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen een opdrachtnemer en een opdrachtgever waarin de kwaliteit en prestaties van de geleverde diensten worden vastgelegd.

Het doel van een SLA is om duidelijke verwachtingen te scheppen en misverstanden te voorkomen. In een SLA worden vaak specifieke criteria opgenomen, zoals beschikbaarheid, responstijd bij storingen, en betrouwbaarheid. Een SLA is dan ook goed afgestemd op de dienstverlening die wordt afgenomen en vaak uitvloeisel van een dossier afspraken en procedures (DAP).

Meten is weten. Door goede afspraken te maken over de definities van de dienstverlening en bijbehorende KPI's is het mogelijk om gezamenlijk te werken aan verbetering van kwaliteit.

Dit document beschrijft de verwachting die ODVeluwe heeft bij de kwaliteit van de dienstverlening. De beschrijving beperkt zich tot KPI's die voor ODVeluwe het meest belangrijk zijn, en beoogt zeker niet een volledige set aan KPI's te geven.

2 Definities

Reactietijd

De tijd gelegen tussen het tijdstip van een incident van de opdrachtgever en het tijdstip dat de contactpersoon van de opdrachtnemer inhoudelijk reageert richting opdrachtgever. (Een automatische ontvangstbevestiging valt daarmee buiten de definitie).

Oplostijd

De tijd gelegen tussen het tijdstip van een incident door opdrachtgever, en het tijdstip dat het incident definitief en onvoorwaardelijk is opgelost, als blijkend uit de gereed melding door opdrachtnemer.

Incident

Een incident is een ongeplande verstoring in de dienstverlening waardoor de verwachte service geheel of gedeeltelijk verdwijnt of dreigt te verminderen.

Recovery Time Objective (RTO)

De tijd gelegen tussen het tijdstip van een melding van een gebrek dat betrekking heeft op data (of enig onderdeel daarvan), door opdrachtgever, en het tijdstip dat de desbetreffende data (of dat desbetreffende onderdeel van de data) definitief en onvoorwaardelijk zijn hersteld, als blijkend uit de gereed melding door opdrachtnemer.

Recovery Point Objective (RPO)

Maximaal toelaatbare periode van het verlies van data ten gevolge van een incident, gerelateerd aan de laatste back-up van die desbetreffende data, waarbij onder verlies van data wordt verstaan, verloren gegane, verminkte of gecorrumpeerde data.

Servicenorm

Het minimum aantal incidenten per prioriteitscategorie I en per prioriteitscategorie II dat definitief en onvoorwaardelijk wordt opgelost, gemeten over een periode van een kalenderjaar, gerelateerd aan het totaal aantal incidenten in dat kalenderjaar voor die desbetreffende prioriteitscategorie, uitgedrukt in een percentage.

Onderhoudswindow

De uren waarop opdrachtnemer ten behoeve van de dienstverlening werkzaamheden verricht.

Problem management

Om incidenten te voorkomen worden regelmatig analyses gemaakt van incidenten. Daarbij worden incidenten geanalyseerd om eventuele trends en patronen te kunnen ontdekken. Voor gevonden structurele gebreken en terugkerende incidenten wordt een oplossing ontworpen. De oplossing wordt vervolgens geïmplementeerd.

Servicedesk

Centrale ingang van opdrachtnemer waar opdrachtgever incidenten, serviceverzoeken en wijzigingsverzoeken kan melden voor verdere afhandeling door opdrachtnemer.

Servicewindow

De uren van maandag tot en met vrijdag 08.00 uur tot 18.00 uur (CET), Nederlandse tijd, waarop de ICT Servicedesk ondersteuning verleent. Een uitzondering hierop vormen de in Nederland algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet. Buiten het servicewindow is het, met uitzondering van telefonisch contact, uiteraard wel mogelijk om via de diverse kanalen meldingen aan te maken. De meldingen worden de volgende werkdag op volgorde van binnenkomst en prioriteit behandeld.

3. Dienstverlening

In dit hoofdstuk beschrijft de KPI's die ODVeluwe als het meest belangrijk ziet, voorzien van een norm.

Incidenten

Incidenten kennen een impact en urgentie, die samen de prioriteit bepalen.

Impact	Omschrijving
High	Veel of alle medewerkers worden geraakt door het incident. Hierdoor kunnen zij het werk niet meer doen. Meerdere afdelingen zijn / worden geraakt.
Medium	Een deel van de medewerkers worden geraakt door het incident. Hierdoor kunnen zij het werkt niet doen, bijvoorbeeld een team.
Low	Enkele medewerkers worden geraakt door het incident. Hierdoor kunnen zij het werkt niet meer doen.

Urgentie	Omschrijving
High	De schade die veroorzaakt wordt neemt snel toe Het herstellen van het werk/data door medewerkers is zeer arbeidsintensief. Een groot incident kan worden voorkomen door het incident snel te op te lossen.
Medium	De schade die veroorzaakt wordt neemt toe Er gaat werk/data verloren, maar is snel te herstellen
Low	De schade die veroorzaakt wordt neemt amper of niet toe Het werk dat niet uitgevoerd kan worden is niet arbeidsintensief

In de huidige vorm kent ODVeluwe de volgende prioriteitscategorieën:

Prioriteit			
Urgentie	Impact		
	High	Medium	Low
High	Critical	High	Medium
Medium	High	Medium	Low
Low	Medium	Low	Low

Prioriteit	Omschrijving
Critical	Blokkerend: Het incident blokkeert de dienstverlening, voor één of meer primaire bedrijfsprocessen. Voorbeelden: Organisatiebreed geen toegang tot de werkplek. Uitval van een applicatie of functionaliteit die bedrijfskritisch is.
High	Productieverstorend: Het incident blokkeert de dienstverlening in die zin dat slechts met beperkte functionaliteit gebruikt kan worden voor één of meer primaire bedrijfsprocessen.
Medium	Niet productie verstorend: Het incident blokkeert de dienstverlening niet, maar vertoont een hinderlijke tekortkoming voor een of meer bedrijfsprocessen.

	Voorbeelden: Geen toegang tot werkplek voor meer dan 5 personen. Een groep van 5 of meer medewerkers. Een storing betreffende een gedeelte van een kantoor / verdieping.
Low	Een incident dat een niet-direct verstorende situatie tot gevolg heeft.

ODVeluwe hecht er waarde aan dat ODVeluwe de prioriteit bepaalt en dat de leverancier overeenkomstig acteert. Bij verschil van inzicht over de prioritering, treden partijen naderhand in overleg met als doel hiervan te leren en, indien nodig, afspraken verder te verduidelijken.

Als prestatie gaat ODVeluwe uit van de volgende normen.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd binnen Servicewindow	Norm
Critical	Binnen 1 uur	Binnen 0,5 werkdag	99%
High	Binnen 1 uur	Binnen 1 werkdag	95%
Medium	Binnen 2 uur	Binnen 2 werkdagen	95%
Low	Binnen 4 uur	Binnen 5 werkdagen	90%

Overige Serviceniveaus

onderwerp	Omschrijving en norm
Beschikbaarheid servicedesk – first response	Minimaal 80% van de binnenkomende oproepen wordt binnen 20 seconden beantwoord, door een medewerker.
Beschikbaarheid omgeving	Overeenkomstig met de beschikbaarheid die Microsoft hanteert. De leverancier veroorzaakt geen ongeplande onbeschikbaarheid
Kritieke activiteiten zoals . blokkeren account . password reset . blokkeren device . installeren patch met hoge	Activiteiten waarvan het belangrijk is dat deze snel worden uitgevoerd, bijvoorbeeld vanwege een security risico. Binnen 1 uur, tijdens het servicewindow. *
Volledigheid en juistheid CMDB	De Configuratie Items (CI's) informatie is voor 95% correct geregistreerd. Het aantal geregistreerde CI's zijn voor 98% correct. Eens per kwartaal wordt de CMDB gecontroleerd op consistentie.
Rapportages	Maandelijkse (Service Level) rapportage over de score op alle relevante KPI's. **

* Er zijn situaties denkbaar waarin ook buiten het service window inzet wenselijk is.

** ODVeluwe hecht er waarde aan dat de rapportage, waar van toepassing, is voorzien van analyses, conclusies en aanbevelingen.