

Bijlage 7d. Service Level Afspraken

De Service Level Afspraken dienen als uitgangspunt voor de maandelijkse kwaliteitsrapportages. Op basis hiervan monitort Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening, zodat waar nodig sturing kan worden gegeven. Tijdens het maandelijkse overleg presenteert de Inschrijver de uitkomsten van de rapportages, waarbij Inschrijver proactief is in het aandragen van verbetervoorstellen.

Service window

Op de onderdelen van de dienstverlening zijn verschillende service windows van toepassing. Tijdens het service window vindt levering plaats van het in dit document vastgestelde oplossend vermogen op door Inschrijver geleverde Diensten.

Opdrachtgever erkent twee service windows:

Piekuren

Maandag:	07:00 – 17:00 uur
Dinsdag:	07:00 – 17:00 uur
Woensdag:	07:00 – 17:00 uur
Donderdag:	07:00 – 17:00 uur
Vrijdag:	07:00 – 17:00 uur

Daluren

Maandag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Dinsdag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Woensdag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Donderdag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Vrijdag:	00:00 – 07:00 uur 17:00 – 00:00 uur
Zaterdag	Hele dag
Zondag	Hele dag

Beschikbaarheid Servicedesk

De servicedesk van Inschrijver is minimaal telefonisch bereikbaar op de volgende tijdstippen:

Maandag:	07:00 – 17:00 uur
Dinsdag:	07:00 – 17:00 uur
Woensdag:	07:00 – 17:00 uur
Donderdag:	07:00 – 17:00 uur
Vrijdag:	07:00 – 17:00 uur

Inschrijver heeft een calamiteiten nummer voor Prioriteit 1 (P1) incidenten dat 24x7 bereikbaar is voor Opdrachtgever.

Onderhoud

Het Maintenance Window is de tijd waarbinnen geplande werkzaamheden met een (verhoogd risico op) downtime van de diensten in ieder geval uitgevoerd kunnen worden. Hierbij is de afspraak dat de geplande downtime van diensten van tevoren wordt afgestemd met Opdrachtgever.

Het Maintenance Window voor geautomatiseerde werkzaamheden (geplande updates, scripts, etc.) voor gemeente Huizen is iedere donderdag en vrijdag van 04:00 – 06:00.

In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij spoedwerkzaamheden of naar aanleiding van een incident, is het wenselijk om niet te wachten tot het eerstvolgende Maintenance Window. Na toestemming van Opdrachtgever kan afgeweken worden van de genoemde tijdvensters.

Onderhoud dat invloed kan hebben op (elementen van) de dienstverlening van Inschrijver aan Opdrachtgever zal alleen uitgevoerd mogen worden met de voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Onderhoud vindt in beginsel plaats op werkdagen tussen 22:00 uur en 07:00 uur (met uitzondering van avonden waarop Raadsvergaderingen plaatsvinden, zoals gepubliceerd op de publieke website van de gemeente). Het uitvoeren van zulk onderhoud zal tien (10) werkdagen van tevoren worden aangekondigd.

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid is de totale tijdsduur waarin de dienstverlening daadwerkelijk voor Opdrachtgever en/of gebruikers beschikbaar is geweest, uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur

- Inschrijver heeft een resultaatsverplichting om de ICT-infrastructuren van Inschrijver 24/7/365 beschikbaar te laten zijn voor Gebruikers. Voor deze verplichting geldt dat de ICT-Infrastructuren beschikbaar zijn indien er, gedurende het tijdsvenster, geen incidenten zijn met prioriteit 1.
- De norm voor de beschikbaarheid in tijdens Piekuren van de ICT-Infrastructuren is 99,7% gedurende het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster over een periode van een maand. De maximaal aaneengesloten periode gedurende het beschikbaarheidsvenster waarin de ICT-infrastructuren niet beschikbaar zijn mag de grens van 4 aaneengesloten uren niet overschrijden.
 - Minimaal 99,7% beschikbaarheid betekent maximaal 0,3% niet-beschikbaarheid per maand. Het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster omvat de tijdsperiode 7:00 tot 17:00 = 10 uur. De totale maximale niet-beschikbaarheid per maand, bij een beschikbaarheid van 99,7%, bedraagt daarom: $0,3\% \times 10 \times 21,75 = 39$ minuten gemiddeld per maand binnen het beschikbaarheidsvenster.
 - Gepland onderhoud binnen het beschikbaarheidsvenster, waarvoor toestemming door Opdrachtgever is verleend, telt niet mee voor de bepaling van de beschikbaarheid.
 - De beschikbaarheid van Testomgevingen tellen niet voor de bepaling van deze beschikbaarheid.
- De norm voor de beschikbaarheid in tijdens Daluren van de ICT-Infrastructuren is 99,7% gedurende het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster over een periode van een maand. De maximaal aaneengesloten periode gedurende het beschikbaarheidsvenster waarin de ICT-infrastructuren niet beschikbaar zijn mag de grens van 4 aaneengesloten uren niet overschrijden.
 - Minimaal 99,7% beschikbaarheid betekent maximaal 0,3% niet-beschikbaarheid per maand. Het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster omvat de tijdsperiode 0:00 – 07:00 en 17:00 – 0:00 = 14 uur. De totale maximale niet-beschikbaarheid per maand, bij een beschikbaarheid van 99,7%, bedraagt daarom: $0,3\% \times 14 \times 21,75 = 55$ minuten gemiddeld per maand binnen het beschikbaarheidsvenster.

- Gepland onderhoud binnen het beschikbaarheidsvenster, waarvoor toestemming door Opdrachtgever is verleend, telt niet mee voor de bepaling van de beschikbaarheid.
- De beschikbaarheid van Testomgevingen tellen niet voor de bepaling van deze beschikbaarheid.

Capaciteit en performance

De ICT-Infrastructuur dient geschikt te zijn voor gebruik door alle gebruikers bij gemeente Huizen die zonder performance-problemen moeten kunnen inloggen en gebruik moeten kunnen maken van de ICT-infrastructuur en aan hen toegewezen applicaties, met uitzondering van componenten binnen de ICT-infrastructuur waarvoor Inschrijver niet verantwoordelijk is. Het dient mogelijk te zijn om de capaciteit op maandelijkse basis op- of af te schalen.

Afwijking van bovenstaande normen heeft geen consequenties indien Opdrachtnemer kan aantonen dat deze afwijkingen redelijkerwijs veroorzaakt wordt door factoren buiten de invloed van Opdrachtnemer mits dit expliciet wordt aangetoond door Opdrachtnemer waarbij te allen tijde een schriftelijke, deugdelijke onderbouwing wordt opgeleverd. Opdrachtgever is gerechtigd deze onderbouwing door een (externe) specialist te laten toetsen.

Incident Management

Incident Management is het proces waarin verstoringen in de geleverde diensten worden hersteld. De term Incident wordt in dit bestek gebruikt om aan te geven dat de werking van een geleverde dienst afwijkt van hetgeen verwacht mag worden, c.q. in servicelevels is vastgelegd, waarbij deze afwijking niet van tevoren is aangemeld in het kader van preventief onderhoud.

- Elk incident dat bij de servicedesk van Inschrijver wordt gemeld, krijgt een bepaalde prioriteitsstelling. Prioriteitsstelling vindt plaats op grond van impact en urgentie. De prioriteit van een incident wordt vastgesteld in samenspraak met de contactpersoon van Inschrijver. Indien er geen overeenstemming is, stelt gemeente Huizen de prioriteit, en in geval van meerdere incidenten, de volgorde van afwikkeling van de incidenten vast.
- Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal gemelde incidenten.
- De afhandeling van incidenten dient in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.

		Urgentie		
		Hoog	Middel	Laag
Impact	Hoog	P1	P1	P2
	Middel	P1	P2	P3
	Laag	P2	P3	P3

Tabel 1 - Prioriteitenmatrix

Impact

- Hoog – Meer dan de helft van de eindgebruikers van een applicatie (of grotere impact)
- Middel – Een minderheid van de eindgebruikers van een applicatie
- Laag – één of enkele eindgebruikers

Urgentie

- Hoog - het betreft een kritisch bedrijfsvoeringsproces of de doorgang/voortgang van de bedrijfsvoering dan wel de uitvoering van de publieke taken is/wordt ernstig verhinderd.
- Middel – het betreft een bedrijfsvoeringsproces dat met enige hinder nog wel doorgang vindt.
- Laag – Medewerker(s) kan/kunnen nog werken

	Reactietijd	Hersteltijd	PI	Terugkoppeling	Service window
P1	15 min	2 uur	90%	Ieder half uur	Piek- en Daluren
P2	1 uur	1 werkdag	90%	Oplostijd overschreden	Piekuren
P3	4 uur	3 werkdagen	90%	Oplostijd overschreden	Piekuren

Tabel 2 – Afspraken incident management

Reactietijd - Betreft de termijn waarbinnen een (eerste) inhoudelijke reactie op een melding plaatsvindt, inclusief een kennisgeving van welke medewerkers van Inschrijver de melding opgepakt hebben, de gestelde prioriteit en beoogde hersteltijd.

Performance indicator (PI) – Inschrijver dient in 90% van de gevallen te voldoen aan de opgegeven maximale reactie- en hersteltijd, welke per kwartaal worden gemeten en gerapporteerd.

Terugkoppeling – Betreft de frequentie of het moment waarop, ten minste, een inhoudelijke reactie op een melding plaatsvindt.

Change Management

Het proces Change management richt zich op het beheerst (volgens gestandaardiseerde methoden en procedures) uitvoeren van changes, zodat Incidenten ten gevolge van changes tot een minimum worden beperkt. De volgende categorieën wijzigingen worden onderscheiden:

- **Standaard wijzigingen** - wijzigingen op de dienstverlening die volgens een gestandaardiseerde procedure, met een gering risico en minimale impact kunnen worden uitgevoerd.
- **Niet-standaard wijzigingen** – Alle andere vormen van wijzigingen.

Standaard wijzigingen

In *Bijlage 7d.a Lijst met standaard wijzigingen* (in dit document) is een lijst met standaard wijzigingen opgenomen. Voor elke wijziging op deze lijst bestaat in de TOPdesk omgeving van Gemeente Huizen een sjabloon. Op de Self-Service Portal zijn formulieren te vinden voor deze wijzigingen, waarin specifiek wordt gevraagd naar alle informatie die nodig is om de change uit te kunnen voeren.

- De afhandeling van standaard wijzigingen dient bij de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.
- Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal ingediende standaard wijzigingen.

Niet-standaard wijzigingen

Een niet-standaard wijziging wordt verwerkt aan de hand van een gestandaardiseerd proces (ITIL Change Management).

- Voor niet-standaard wijzigingen zullen Inschrijver en Opdrachtgever een Request for Change proces doorlopen, waarvoor de volgende eisen gelden:
 - Opdrachtgever dient niet-standaard wijzigingen in via een Request For Change (RFC) formulier.
 - De beantwoording hiervan door de Inschrijver bevat minimaal een beschrijving van wat binnen en buiten scope is, risico- en impactanalyse, acceptatiecriteria en -procedure, rollback-scenario, planning (doorlooptijd vanaf goedkeuring door Opdrachtgever).
 - Een niet-standaard wijziging wordt alleen uitgevoerd na goedkeuring door de Change manager van Opdrachtgever.
- De afhandeling van niet-standaard wijzigingen dient bij de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen. *Bijlage 7d.b Niet-standaard wijzigingen uitgevoerd in 2024* (in dit document) geeft een indicatie van niet-standaard wijzigingen die zijn uitgevoerd in 2024.
- Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal ingediende niet-standaard wijzigingen.
- Inschrijver richt zijn wijzigingsprocessen en capaciteit zodanig in dat de doorlooptijd van aanmelding tot en met acceptatie in de regel niet langer dan één (1) maand zal zijn. Hiervan kan worden afgeweken als Inschrijver schriftelijk onderbouwt waarom voor de wijziging een langere doorlooptijd nodig is en de Change Manager van Opdrachtgever hiermee akkoord gaat. Inschrijver is niet verantwoordelijk voor overschrijdingen van de doorlooptijd als gevolg van vertraging bij Opdrachtgever en/of andere leveranciers van Opdrachtgever. In het afgelopen jaar waren er gemiddeld 18 niet-standaard wijzigingen per maand, inclusief interne wijzigingen van de huidige dienstverlener en relatief eenvoudige wijzigingen die in de toekomst bij voorkeur als standaardwijzigingen uitgevoerd zouden kunnen worden.
- Opdrachtgever bepaalt in voorkomende gevallen de prioriteit van wijzigingen.
- Alle updates en communicatie over een wijziging worden toegevoegd aan het desbetreffende ticket, zichtbaar voor medewerkers van Opdrachtgever in de TOPdesk omgeving van Opdrachtgever.
- Afstemming vindt plaats tussen Inschrijver en Opdrachtgever tijdens het wijzigingenoverleg (zie paragraaf Governance in dit document).
- Niet-standaard wijzigingen kunnen, wanneer deze aan de voorwaarden voldoen voor een standaard wijzigingen, in overleg worden omgezet naar een standaard wijziging.

Problem Management

Het doel van Problem Management is het verhogen van de kwaliteit van de geleverde oplossing / dienstverlening door steeds terugkerende gelijksoortige incidenten op hun oorzaak te onderzoeken en de oorzaken structureel te laten wegnemen. Bij de uitvoering van het Incident Management proces zoekt Inschrijver steeds naar patronen, clusters van meldingen en andere overeenkomsten waardoor (mogelijke) problems zo snel mogelijk worden geïdentificeerd.

Configuratiemanagement

Opdrachtgever draagt zorg voor configuratiemanagement van applicaties die de gemeente in gebruik heeft, devices van gebruikers en (multifunctional) printers. De TOPdesk-instantie van Opdrachtgever is hiervoor de master. Deze wordt waar nodig gesynchroniseerd naar het servicemanagementsysteem van Inschrijver.

Inschrijver voert configuratiemanagement uit voor alle andere zaken, waaronder certificaten en licenties. Deze wordt gesynchroniseerd naar de TOPdesk-instantie van Opdrachtgever.

Klachten

Opdrachtgever en Inschrijver komen een klachtenregeling overeen, gedetailleerd uitgewerkt in de DAP, waarvoor het volgende geldt:

- Inschrijver reageert binnen 1 werkdag op klachten over de dienstverlening.
- Binnen twee werkdagen na de melding komt de Inschrijver tot een voorstel voor de afhandeling van de klacht.
- De klacht kan pas afgesloten worden na goedkeuring van Opdrachtgever.

De escalatie van een klacht wordt uitgevoerd conform de escalatieregeling in de DAP. In de periodieke service level rapportage is een aparte paragraaf voor klachtrapportage opgenomen.

De gemeente Huizen hanteert voor de afgesproken SLA's het volgende escalatiemodel:

Stap 1: Bij het niet behalen van een afgesproken SLA, zal de gemeente dit samen met de gecontracteerde partij bespreken en hier afspraken over maken en hier een redelijke hersteltermijn voor afspreken.

Stap 2: Na het verstrijken van deze termijn, zal samen bekeken worden of de gestelde doelen inmiddels gerealiseerd zijn. Mocht dit niet zo zijn, dan wordt wederom de mogelijkheid geboden dit op orde te brengen binnen een redelijk gestelde termijn.

Stap 3: Mochten na de tweede gestelde termijn de doelen wederom niet gehaald worden, dan zal de gecontracteerde partij in gebreke gesteld worden. Eventuele kosten welke voortvloeien uit deze ingebrekestelling kunnen door de opdrachtgever doorberekent worden aan de gecontracteerde partij.

Stap 4: Wanneer de performance niet verbetert, dan kan de opdrachtgever besluiten om verdere stappen te ondernemen, waaronder het niet verlengen van de overeenkomst.

Governance

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. In onderstaande tabel is vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie er aan dit overleg deelnemen en wat de scope van het overleg is.

- De overleggen vinden plaats in de Nederlandse taal.
- Een nadere concretisering van deze overlegvormen is opgenomen in het DAP. Denk hierbij aan tijdstippen of aanleidingen voor overleg en de betrokken personen bij overleg.

Niveau	Frequentie	Aanwezigen	Doel
Operationeel	1x per maand	<i>Opdrachtgever:</i> Leveranciersmanager <i>Inschrijver:</i> <Deelnemer Inschrijver> <Deelnemer Inschrijver>	In dit overleg bespreken we de kwaliteit van de dienstverlening, aan de hand van de Service level rapportages, en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en vermindering van het aantal Service Desk meldingen.
Strategisch	2x per jaar	<i>Opdrachtgever:</i>	Doel van dit overleg is het bespreken van de dienstverlening in de afgelopen

		Teamleider Informatiemanagement Strategisch inkoopadviseur Leveranciersmanager <i>Inschrijver:</i> <Deelnemer Inschrijver> <Deelnemer Inschrijver>	periode, het bespreken van nieuwe marktontwikkelingen en het bepalen van eventuele aanpassingen in de dienstverlening. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze ook gevraagd en ongevraagd advies geeft over optimalisatie en kostenverlaging door inzet van alternatieve producten en/of oplossingen.
--	--	--	--

Periodieke Rapportages

Inschrijver levert maandelijks per e-mail twee rapportages op aan Opdrachtgever:

- Service Level Rapportage (SLR), met daarin ten minste:
 - KPI's (behaald/niet behaald) ten aanzien van de geleverde dienstverlening
 - Een specificatie van de users en applicaties (per type) om tot de facturatie te komen
- Securityrapportage

De samenstelling van beide rapportages en de emailadressen waarnaar de rapportages verstuurd dienen te worden, zullen worden vastgelegd in de DAP.

Bijlage 7d.a Lijst met standaard wijzigingen

Identiteit	
Gebruikersaccount aanmaken tijdelijk gastaccount [naam]	3 werkdagen
Gebruikersaccount andere rol(len) toekennen	3 werkdagen
Gebruikersaccount medewerker in dienst [naam]	8 uur of via self-service portal
Gebruikersaccount medewerker uit dienst [naam]	5 werkdagen
Gebruikersaccount met einddatum verlengen [naam]	3 werkdagen
Gebruikersaccount persoonsgegevens wijzigen [naam]	3 werkdagen
Gebruikersaccount uitschakelen [naam]	1 werkdagen
Gebruikersaccount wijzigen autorisaties [naam]	8 uur of via self-service portal
Gebruikersaccount wachtwoord reset [naam]	1 uur of via Self-service portal
Storage	
Restoren los bestand ouder van 5 dagen	Door gebruiker zelf
Groepsmap aanmaken/wijzigen/verwijderen [mapnaam]	3 werkdagen
Groepsmap rechten toekennen/wijzigen/verwijderen [mapnaam]	3 werkdagen
Restoren los bestand ouder van 5 dagen	1 werkdag
E-mail	
E-mail distributiegroep aanmaken/wijzigen/verwijderen [groep]	3 werkdagen
E-mail persoonlijke mailbox archief beschikbaar stellen	1 werkdagen
E-mail persoonlijke mailbox archiveren [naam]	3 werkdagen
E-mailadres aan/uit Global Address List toevoegen/verwijderen	3 werkdagen
E-mailbox functioneel aanmaken/wijzigen/verwijderen [mailbox]	3 werkdagen
E-mailbox archiving aanzetten en instellen	3 werkdagen
Spamfilter blacklisten/whitelisten	1 werkdag
Machtigingen instellen op bibliotheek	3 werkdagen
Machtigingen controleren	3 werkdagen
Applicaties	
Bestaande applicatie beschikbaar stellen aan nieuwe gebruiker	3 werkdagen
Configureren SSO middels Active Directory voor een applicatie	5 werkdagen
Licenties	
Microsoft cloud abonnement licentie wijzigen	3 werkdagen
Microsoft Service Provider licentie wijzigen	3 werkdagen
Connectiviteit	
Wifi: toegang tijdelijk gastaccount verlenen/afnemen	1 werkdag
Wifi: toegang gebruikersaccount verlenen/afnemen	1 werkdag
DNS: entry aanmaken/wijzigen/verwijderen (lokaal en internet)	5 werkdagen
Tijdelijk verlenen van toegang aan medewerkers om in te loggen vanuit het buitenland (is standaard geblokkeerd)	1 werkdag
Port forwarding: configureren van de Firewall om (systeemverbindingen) over specifieke netwerkpoorten toe te staan voor intern/extern verkeer	2 werkdagen
IP whitelisting: configureren van de Firewall om (systeem)verbinding met één of meerdere externe IP-adressen toe te staan	2 werkdagen

VPN-tunnels: Aanleggen van een beveiligde verbinding, configuratie op desbetreffend device en binnen Azure-omgeving	5 werkdagen
Overige diensten	
Publiek certificaat aanleveren en importeren	5 werkdagen
Publiek certificaat intrekken	5 werkdagen
Beschikbaar maken toegang voor specifieke periode	3 werkdagen

Tabel 3. Lijst met standaard wijzigingen

Bijlage 7d.b Niet-standaard wijzigingen uitgevoerd in 2024

- *Application gateway met WAF voor het gebruik van webapps implementeren t.b.v. interne software development gemeente*
- *Configuratie t.b.v. invoeren ValidSign*
- *Verwijderen applicatie Workrave*
- *Aanleveren dataset login tijden gebruikers t.b.v. personeelsafdeling*
- *Custom Domains toevoegen voor intern ontwikkelde applicaties*
- *Netwerkconfiguratie RAAS aanpassen, gebruik maken van GGI i.p.v. Gemnet*
- *Azure fabric dataplatform inrichten*
- *Toevoegen applicatie Greenpoint*
- *iPads buitendienst in beheer nemen*
- *Toevoegen applicatie Smart Mirror*
- *Dataplatform: koppelen met SAS platform*
- *Inrichten 6 developer laptops*
- *Task sequence voor Developer Laptops inrichten*
- *Rechtstreekse toegang tot database iCollect inrichten*
- *Extra apps beschikbaar stellen op iPads buitendienst*
- *Authenticatie acceptatieomgeving JOIN hetzelfde inrichten als productie*
- *Netwerkmodule Documentscanner Oribi toevoegen aan netwerk*
- *AzureAD inrichten voor eAnonimiseren 2.0*
- *Synaxion subscription verwijderen*
- *SAS-omgeving beschikbaar maken voor API*
- *reMarkable packagen en uitrollen*
- *Sharepoint WOZ als online-only instellen*
- *Applicatie VLC Player toevoegen*
- *CCRPA servers toegang geven tot COA website*
- *Vervanging kassa bedrijfsrestaurant*
- *Ontwikkellaptop inrichten*
- *Inrichten toegangssysteem Salto*
- *Archi applicatie verwijderen*
- *Applicatie Recourse Sir Ask-a-Lot configureren*
- *Extra schijfruimte toevoegen voor RPA-servers*
- *Nifi installatie verwijderen van Civsam server*
- *Statisch IP-adres inrichten op applicatieserver voor data imports*
- *RAAS hardwarevervanging begeleiden*
- *Applicatie Stratech Perspectief toevoegen*
- *Fabric administrator rol toekennen*
- *Remote access - leverancier toevoegen/wijzigen/verwijderen (Cadac)*
- *Conditional access inrichten om buitenlandse inlogpogingen te blokkeren*
- *Outlook locatie suggestie beperken tot gebruikelijke locaties/ruimtes*
- *Viva Engage uitzetten*
- *URL aanpassen van binnen gemeente ontwikkelde applicatie*
- *Capaciteit subscription DPSD veranderen naar F8 met looptijd van 1 jaar*

- *Group Policy aanpassen voor openen Word in Stratech*
- *Werkgeheugen RPA-server uitbreiden*
- *Twee developerlaptops inrichten*
- *E5 licenties koppelen aan alle gebruikers, overbodige licenties verwijderen*
- *iBurgerzaken en IPP printers migreren naar PRLG VPN of Diginetwerk*
- *Migratie iSamenlevingen naar PRLG VPN*
- *Identity Server inrichten voor interne software development*
- *Archief inschakelen op omgeving mailbox*
- *SAS toegang geven tot Microsoft Fabric workspaces*
- *Nieuw type laptop voorbereiden als standaardwerkplek*
- *Developerlaptop inrichten*
- *URL aanpassen van door gemeente ontwikkelde applicatie*
- *RAAS aanvraagstations bij Burgerzaken vervangen*
- *Dynamische AD rechtengroep inrichten voor Outlook reserveringen*
- *Aanpassing routing GGI netwerk op firewall*
- *Nieuwe printers configureren in netwerk*
- *Applicatie Involon Rente verwijderen*
- *Inrichting SAS Project Levensonderhoud*
- *Azure healthcheck uitvoeren*
- *Computer op werf inrichten*
- *iPad's voor BOA's inrichten*