



**De Haagse
Scholen**

BIJLAGE 7

Kaders incident en change proces en KPI's

Datum: 11 december 2025

Versie: 1.0

De inhoud van dit document is commercieel vertrouwelijk

INHOUDSOPGAVE

1. Doelstelling document	3
2. Reikwijdte	3
3. Prioriteiten matrix	3
3.1 Definitie van urgentie	3
3.2 Definitie van impact	4
3.3 Matrix	4
3.4 Prioriteit kritiek	4
4. Algemene supportdiensten	4
4.1 bereikbaarheid	4
4.2 Service verzoeken en reactietijden	4
5. Incident management	5
5.1 Incident management prioriteiten	5
5.2 Incident management proces	5
5.3 Rollen en verantwoordelijkheden	6
6. Change management	7
6.1 Classificatie van wijzigingen	7
6.2 Change prioriteiten	7
6.3 Change Advisory Board (CAB)	7
6.4 Change management processtappen	7
6.5 Rollen en verantwoordelijkheden	8
7. Beschikbaarheid buiten kantoortijden	9
8. Continuous improvement	9
9. Evaluatie en (rapportage)	10

1. Doelstelling document

Dit document schetst een richtlijn voor de toekomstige Service Level Agreement (SLA), welke wordt opgesteld tussen De Haagse Scholen (DHS) en een geselecteerd opdrachtnemer voor het leveren van IT-beheer en ondersteuning volgens ITIL 4 principes.

2. Reikwijdte

Deze SLA omvat een richtlijn voor:

- Algemene supportdiensten
- Incident management
- Change management
- Beschikbaarheid buiten kantooruren
- Continuous improvement
- KPI's en prestatie-indicatoren
- Evaluatie en rapportage

Na de selectie van de opdrachtnemer wordt een definitieve SLA opgesteld waarin de zoals in dit document beschreven richtlijnen, inclusief concrete afspraken, rollen, verantwoordelijkheden en voorwaarden expliciet worden opgenomen.

3. Prioriteiten matrix

De prioriteit van verzoeken, incidenten en wijzigingen wordt bepaald aan de hand van een combinatie tussen Urgentie (hoe snel is een actie vereist) en Impact (wat is de omvang / ernst van de gevolgen voor DHS).

3.1 Definitie van urgentie

Urgentie beschrijft hoe snel het probleem opgelost moet worden, of hoe snel een wijziging uitgevoerd dient te worden.

Urgentie	Betekenis	Definitie en voorbeeld
Hoog	Direct noodzakelijk	Actie is direct nodig om grote schade of verstoring van de onderwijsprocessen en/of afdelingen te voorkomen. Directe gevolgen indien niet snel opgelost. Voorbeeld: VSO school kan geen digitale examens afnemen door netwerk of hardware problemen.
Gemiddeld	Snel, maar niet onmiddellijk noodzakelijk	Actie vereist op korte termijn, kan beperkt uitgesteld worden zonder grote directe gevolgen. Voorbeeld; niet-kritieke applicatie storing met tijdelijke workaround.
Laag	Geen directe noodzaak	Actie kan worden ingepland zonder directe gevolgen op processen. Voorbeeld; Aanvraag nieuwe software installatie zonder directe afhankelijkheid.

3.2 Definitie van impact

Impact beschrijft hoe groot de gevolgen zijn voor DHS of haar scholen wanneer een probleem niet opgelost wordt, en hoe groot de groep is die het probleem ervaart.

Impact	Betekenis	Definitie en voorbeeld
Hoog	Grote gevolgen voor DHS / scholen	Meerdere klassen of afdelingen ervaren ernstige hinder of kunnen primaire processen niet voortzetten.
Gemiddeld	Beperkte gevolgen, proces verstoord maar nog functioneel	Een beperkt aantal gebruikers of één klas of afdeling ervaart hinder, primaire processen kunnen doorgaan met workaround.
Laag	Minimale gevolgen	Geen directe invloed op primaire onderwijsprocessen, individuele gebruiker ervaart lichte hinder.

3.3 Matrix

De matrix bepaalt de prioriteit op basis van impact (verticaal) en urgentie (horizontaal)

Impact\Urgentie	Hoog	Gemiddeld	Laag
Hoog	Kritiek (P1)	Hoog (P2)	Gemiddeld (P3)
Gemiddeld	Hoog (P2)	Gemiddeld (P3)	Laag (P4)
Laag	Gemiddeld (P3)	Laag (P4)	Laag (P4)

3.4 Prioriteit kritiek

Meldingen met de prioriteit kritiek dienen ten alle tijden telefonisch gemeld te worden bij de opdrachtnemer. Daarnaast wordt er verwacht dat er regelmatig vanuit opdrachtnemer telefonisch contact is met de opdrachtgever om de stand van zaken door te geven.

4. Algemene supportdiensten

4.1 bereikbaarheid

De service desk van de opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn via:

- Telefoon, mail, ticketsysteem
- Standaard dienstverleningsvenster: werkdagen 08.00 – 17.00 uur.

4.2 Service verzoeken en reactietijden

Op basis van gangbare marktstandaarden gelden de volgende richtlijnen voor algemene supportdiensten:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Voorbeeld
Kritiek (P1)	<15 minuten	<2 uur	Medewerker heeft met spoed toegang nodig tot een applicatie door uitval collega.
Hoog (P2)	<60 minuten	<8 uur	Aanvraag voor een nieuwe accounts voor een groep leerlingen die vandaag starten.
Gemiddeld (P3)	<4 uur	<16 uur	Verzoek om extra software (bijv. Voor het

			maken van een film) te installeren op een computer voor een projectweek.
Laag (P4)	<8 uur	<40 uur	Aanvraag voor een nieuwe muis of headset voor een docent, huidige werkt nog maar valt soms uit.

5. Incident management

Incident management wordt ingericht volgens de ITIL4 principes, incidenten worden geregistreerd en gecategoriseerd op basis van urgentie en impact. Escalaties worden duidelijk omschreven en rapportages worden maandelijks geleverd.

5.1 Incident management prioriteiten

Gangbare marktstandaarden worden gevolgd:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Voorbeeld
Kritiek (P1)	<15 minuten telefonisch	<2 uur	Het digitale toets omgeving (speciaal geprepareerde computers) ligt eruit tijdens een landelijke examenafname.
Hoog (P2)	<60 minuten	<4 uur	Online leeromgeving deels niet beschikbaar, grote groep getroffen.
Gemiddeld (P3)	<2 uur	<16 uur	E-mail traag voor enkele gebruikers, tijdelijk alternatief mogelijk.
Laag (P4)	<8 uur	<40 uur	Klein incident zoals typefout in account leerling.

5.2 Incident management proces

Stap 1: Identificatie en registratie

- Incident wordt gemeld via telefoon (noodzakelijk voor P1), e-mail of ticketsysteem
- Opdrachtnemer (SPOC) registreert het incident of vult het incident aan met de benodigde parameters

Stap 2: Classificatie en prioritering

- Het issue wordt beoordeeld aan de hand van bovenstaande prioriteiten matrix op basis van impact en urgentie.
- Het type incident wordt geclassificeerd (werkplek, netwerk, etc)

Stap 3: Diagnose en coördinatie

- SPOC controleert of het incident intern oplosbaar is (eigen domein)
- Indien buiten het domein en dus andere leverancier nodig:
 - o SPOC neemt contact op bij juiste leverancier (ticket / telefonisch)
 - o SPOC bewaakt voortgang en blijft contactpunt voor de school/organisatie

Stap 4: Oplossing en afsluiting

- Externe leverancier of SPOC levert oplossing
- SPOC controleert met melder of het incident daadwerkelijk opgelost is
- Incident wordt administratief gesloten met oplossingsdetails in het ticket verwerkt ter naslag

Stap 5: Rapportage en evaluatie

- Maandelijkse rapportage wordt gegeven met:
 - o aantal incidenten per school en categorie
 - o oplostijden versus SLA's
 - o mogelijke trends (veel voorkomende problemen welke je in continuous improvement kan gaan verbeteren (zie hoofdstuk 8)
- Voor kritieke incidenten zal opdrachtnemer een root cause analysis (RCA) uitvoeren, waarin de oorzaak van het incident staat en welke maatregelen zijn genomen om dit in de toekomst te voorkomen.

5.3 Rollen en verantwoordelijkheden

De rol van SPOC (opdrachtnemer) is een centraal contactpunt voor alle ICT gerelateerde meldingen. Het doel is om door een centraalpunt van communicatie een toegankelijke en snelle afhandeling te realiseren. De taken en verantwoordelijkheden voor de SPOC zijn:

- Communicatie
 - o Eerste aanspreekpunt
 - o Doorzetten van tickets naar de juist partner(s)
 - o Actief informeren over statussen en tijdig opschalen in escalatie matrix
- Coördinatie
 - o Bewaken van de voortgang van de tickets
 - o Afstemmen tussen eindgebruikers en partner(s)
- Kwaliteitsbewaking
 - o Signaleren van terugkerende meldingen
 - o Meedenken over verbetering van processen en dienstverlening
- Rapportage
 - o Aanleveren rapportages en advies
 - o Monitoring en voortgang

Leveranciers (opdrachtnemer of externe)

- Leveren oplossing binnen afgesproken tijd
- Informeren SPOC over voortgang en afsluiting

Scholen of afdelingen

- Melden incidenten via afgesproken kanaal
- Bevestigen of het incident is opgelost

6. Change management

Change management wordt ingericht volgens de ITIL 4 principes.

6.1 Classificatie van wijzigingen

Type wijziging	CAB vereist	Beschrijving
Standaard change	Nee	Vooraf geautoriseerde standaard wijziging (laag risico)
Non-standard change	Ja	Middel tot hoog risico, CAB goedkeuring vereist.
Emergency change	Ja	Spoedwijziging bij incident/crisis, kan met telefonisch akkoord na overleg met CISO

6.2 Change prioriteiten

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
Kritiek (P1)	< 15 minuten	< 2 uur
Hoog (P2)	< 60 minuten	< 8 uur
Gemiddeld (P3)	< 4 uur	< 16 uur
Laag (P4)	< 8 uur	< 40 uur

6.3 Change Advisory Board (CAB)

De CAB van DHS beoordeelt en autoriseert aangevraagde wijzigingen. Periodieke bijeenkomsten worden door de opdrachtnemer voorbereid en gefaciliteerd.

6.4 Change management processtappen

Stap 1: Initiatie van een wijziging

- Verzoek tot wijziging wordt ingediend door (betreffend contactpersoon van de) scholen of DHS via de afgesproken kanalen (telefoon, e-mail, ticketsysteem)
- SPOC registreert de wijziging in het ticketsysteem of vult het ticket aan met de benodigde parameters.

Stap 2: Classificatie en prioritering

- De wijziging wordt beoordeeld aan de hand van bovenstaande prioriteiten matrix op basis van impact en urgentie.
- Het type wijziging wordt bepaald (werkplek, netwerk, etc.)
- De classificatie van de wijziging wordt bepaald (standard change, non-standard change, emergency change)

Stap 3: Beoordeling en goedkeuring (CAB)

- Voor standard changes wordt goedkeuring automatisch verleend.
- Voor non-standard changes bereidt de opdrachtnemer een impact analyse voor welke in ieder geval bestaat uit; een risico analyse, impact, voorgestelde planning en rollback plan.
- Voor emergency changes kan via een versneld proces akkoord gegeven worden op de wijziging. Dit kan via een telefonisch akkoord van het IT team (CISO) van DHS.

Stap 4: Planning, communicatie, uitvoering

- Standaard changes worden uitgevoerd volgens de goedgekeurde procedure en binnen de afgesproken doorlooptijd.
- Na akkoord van het CAB wordt voor non standard changes de implementatie gepland en uitgevoerd. De tijdslijnen wanneer wijzigingen gepland zijn worden gerapporteerd aan de aanvrager van de wijziging. Indien de opdrachtnemer niet zelf de taak uitvoert, maar dit gebeurt door een externe leverancier wordt van de SPOC verwacht dat de planning van de externe leverancier duidelijk wordt gecommuniceerd en gemanaged.

Stap 5: Validatie en afronding

- SPOC valideert of wijziging correct is doorgevoerd (door eigen organisatie of externe leverancier)
- Scholen of DHS bevestigen naderhand dat de wijziging naar wens is opgeleverd
- SPOC documenteert resultaten, inclusief afwijkingen en mogelijke nieuwe inzichten

6.5 Rollen en verantwoordelijkheden

SPOC (opdrachtnemer):

- Registreert en bewaakt alle wijzigingen
- Communiceert status naar scholen en leveranciers
- Bereidt CAB-vergaderingen voor

CAB (Change Advisory Board):

- Beoordeelt non-standard changes
- Prioriteert en bewaakt risico's en planning
- Beslist over goedkeuring

Leveranciers (opdrachtnemer of extern):

- Leveren oplossing binnen afgesproken tijd
- Informeren SPOC over voortgang en afsluiting

Scholen en afdelingen:

- Melden wijzigingen via afgesproken kanaal
- Bevestigen of de wijziging naar wens is opgelost

7. Beschikbaarheid buiten kantoor tijden

De reguliere supporttijden zijn van toepassing. Aangezien de school tijdens lesuren actief is, kan het echter voorkomen dat bepaalde werkzaamheden tijdens schoolvakanties of buiten reguliere schooltijden moeten worden uitgevoerd. Dit gebeurt altijd in overleg met de betrokkenen.

8. Continuous improvement

Overlegstructuur

Voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer is het van belang om op structurele en regelmatige basis overleg te voeren over de uitvoering van de IT-beheer dienstverlening. Dit draagt bij aan een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de ICT-omgeving en versterkt de samenwerking tussen beide partijen.

Tijdens deze overleggen worden de voortgang van de dienstverlening, de rapportages over de voorgaande periode en de verwachtingen voor de komende periode besproken. De opzet, frequentie en inhoud van deze overlegstructuur worden in de volgende paragrafen nader toegelicht.

Soort overleg	Frequentie	Aanwezigen	Agenda
Operationeel en technisch overleg	Maandelijks	Opdrachtnemer (accountmanager en minimum 1 betrokken medewerker) DHS: lead IT en minimum 1 adviseur	• Technische en operationele afstemming/verbeterpunten en fine-tuning • Klachten en escalaties • Kwaliteitsborging • On-going projecten
Tactisch overleg	Kwartaal	Opdrachtnemer (accountmanager en min. 1 betrokken medewerker) DHS: lead IT en minimum 1 adviseur Contractmanager DHS	• Service level reports (KPI's) • Trends en ontwikkelingen • Wijzigingen • (verbeter)projecten • Kwaliteitsborging • Klachten en escalaties
Strategisch overleg	Jaarlijks	Opdrachtnemer: directie, accountmanager en min. 1 betrokken medewerker DHS: manager bedrijfsvoering, IT lead en 1 adviseur en (contractmanager)	• Relatie • Strategische ontwikkeling • Ontwikkelingen op de markt en vanuit opdrachtnemer • Way forward

**De wijze waarop invulling dient te worden gegeven aan de rapportages is vastgelegd in het Programma van Eisen.*

9. Evaluatie en (rapportage)

Inleiding

Binnen het ICT-werkplekbeheer speelt samenwerking een centrale rol in het realiseren van een betrouwbare en klantgerichte dienstverlening. Sterke relaties tussen teams en partners bevorderen wederzijds begrip en efficiëntie.

Tegelijk blijven meetbare indicatoren onmisbaar om prestaties te volgen en gerichte verbeteringen door te voeren. KPI's bieden inzicht in de kwaliteit, snelheid en continuïteit van de dienstverlening en maken het mogelijk om trends te signaleren en processen te optimaliseren. Ze dienen daarmee niet enkel als meetinstrument, maar ook als middel om samenwerking te versterken en de dienstverlening continu te verbeteren.

Richtlijnen

De KPI's zijn opgesteld om deel uit te maken van de toekomstige SLA, binnen de kaders van PvE, interne kwaliteitsnormen en beveiligingsrichtlijnen. Ze worden periodiek geëvalueerd om aan te sluiten bij veranderende behoeften en technologische ontwikkelingen binnen het werkplekbeheer.

Elke KPI heeft een duidelijke definitie, meetmethode, verantwoordelijke en rapportagefrequentie. De metingen worden uitgevoerd op basis van gegevens uit betrouwbare bronnen, zoals ITSM-tools, monitoringrapportages, audits en gebruikersonderzoeken. Afwijkingen van normen worden geregistreerd en besproken tijdens evaluatiemomenten, zodat corrigerende of preventieve acties kunnen worden genomen.

Belangrijke definities:

- KPI: meetbare prestatie-indicator voor proces of dienst.
- Norm: vastgestelde streefwaarde of prestatiedoel.
- Afwijking (%): verschil tussen gemeten waarde en norm.
- Frequentie(= rapportage) periodieke weergave van resultaten en verbeteracties
- Wegingsfactor: percentage voor de berekening van de domeinscore

Het doel van deze kaders is om een uniforme, transparante en objectieve manier van meten te waarborgen, waarmee continue verbetering van de dienstverlening wordt ondersteund.

Overzicht KPI's

De KPI's zijn onderverdeeld in zeven domeinen. Ze bieden inzicht in prestaties, samenwerking en gebruikerservaring, en vormen de basis voor sturing en verbetering.

De domeinen zijn:

- Servicedesk & Support: bereikbaarheid en oplossingsgerichtheid.
- Incident- & Probleembeheer: reactietijd, oplostijd en structurele analyse.
- Change- & Configuratiebeheer: doorlooptijd en kwaliteit van wijzigingen, juistheid van CMDB.

- Werkplek- en Devicebeheer: patching, versiebeheer, licentiecontrole en stabiliteit.
- Identity & Access Management: juist en tijdig accountbeheer, naleving van beveiligingsbeleid.
- Continue Verbetering & Rapportage: tijdigheid van rapportages en opvolging van verbeteracties.
- Overig: zichtbaarheid en ondersteuning bij scholen en locatie, tevredenheid(klachten) over de dienstverlening.

KPI's

1. Servicedesk & Support

KPI	Doelstelling / Norm	Meetmethode	Frequentie	Wegingsfactor
Bereikbaarheid servicedesk	≥ 80% binnen 20 sec; 100% binnen 60 sec	Telefoonlogs / ITSM-tool	Maandelijks	25%
Eerste-contact-oplossingspercentage (FCR) First Call Resolution Rate	≥ 70% opgelost door 1e lijn, rekening houden met demarcatie	ITSM-rapportage	Maandelijks	40%
Tijdige doorzetting naar 2e/3e lijn of leveranciers	100% binnen 4 uur	Ticketanalyse	Maandelijks	25%
Training en kennisdeling	≥ 2 kennissessies of 2 x update documenten per jaar	HR-rapportage	Halfjaarlijks	10%

Malusregeling Servicedesk & Support:

Bij elke KPI is er een wegingsfactor toegekend.

Per KPI wordt er gemeten wat de behaalde percentage is van de KPI norm. Voorbeeld:

- Bereikbaarheid: 75% gehaald t.o.v. norm 80% → 93,8% van norm
- FCR: 68% gehaald t.o.v. norm 70% → 97,1% van norm
- Doorzetting: 98% gehaald t.o.v. norm 100% → 98% van norm
- Training: 1 sessie i.p.v. 2 → 50% van norm

Wegingsgemiddelde berekenen:

$$(93,8 \times 0,25) + (97,1 \times 0,40) + (98 \times 0,25) + (50 \times 0,10) = 91,79\% \text{ totale domeinscore}$$

Bij het niet behalen van de gestelde KPI-normen binnen het domein *Servicedesk & Support* wordt de volgende malusregeling op basis van basis van de gemiddelde prestaties toegepast en gewogen na hun belang. De berekende domeinscore wordt uitgedrukt als percentage van de gestelde normen.

Op basis hiervan geldt de volgende staffel:

- ≥ 95% van de norm: geen malus
- 90–94,9%: 0,5% malus
- 80–89,9%: 1% malus
- < 80%: 2% malus of escalatie

Malus wordt toegepast op de facturatie in de daaropvolgend kwartaal op de desbetreffende dienstverlening.

2. Incident- & Probleembeheer

KPI	Doelstelling / Norm	Meetmethode	Frequentie	Wegingsfactor
Reactietijd per prioriteit	P1<15m; P2<60m; P3<4u; P4<8u	ITSM-tool	Maandelijks	30%
Oplostijd per prioriteit	P1<2u; P2<8u; P3<16u; P4<40u	ITSM-tool	Maandelijks	30%
Root-cause-analyse bij P1-incidenten	100% binnen 5 werkdagen	RCA-rapport	Per incident	30%
Trendrapportage incidenten	Top-3 herhalende issues	SLA-rapportage	Maandelijks	10%

Malusregeling Incident- & Probleembeheer

Bij elke KPI is er een wegingsfactor toegekend. Per KPI wordt er gemeten wat de behaalde percentage is van de KPI norm. Daarna wordt de wegingsgemiddelde berekend. (zie voorbeeld berekening vorig domein)

Op basis van de domeinscore geldt de volgende staffel:

- $\geq 95\%$ van de norm: geen malus
- 90–94,9%: 0,5% malus
- 80–89,9%: 1% malus
- $< 80\%$: 2% malus of escalatie

Malus wordt toegepast op de facturatie in de daarop volgend kwartaal op de desbetreffende dienstverlening.

3. Change- & Configuratiebeheer

KPI	Doelstelling / Norm	Meetmethode	Frequentie	Wegingsfactor
Standaard changes tijdig uitgevoerd	$\geq 95\%$ binnen 5 werkdagen	Change logs	Maandelijks	30%
Niet-standaard changes met CAB-goedkeuring	100% geautoriseerd	CAB-notulen	Maandelijks	30%
Aantal failed changes	$< 3\%$ per kwartaal	Change rapportage	Kwartaal	15%
CMDB(Configuration Management Database)-actualiteit	$\geq 98\%$ correct geregistreerd van wat geregistreerd is	CMDB-audit	Maandelijks	25%

Malusregeling Change- & Configuratiebeheer

Bij elke KPI is er een wegingsfactor toegekend. Per KPI wordt er gemeten wat de behaalde percentage is van de KPI norm. Daarna wordt de wegingsgemiddelde berekend. (zie voorbeeld berekening vorig domein)

Op basis van de domeinscore geldt de volgende staffel:

- $\geq 95\%$ van de norm: geen malus
- 90–94,9%: 0,5% malus
- 80–89,9%: 1% malus
- $< 80\%$: 2% malus of escalatie

Malus wordt toegepast op de facturatie in de daarop volgend kwartaal op de desbetreffende dienstverlening.

4. Werkplek- en Devicebeheer

KPI	Doelstelling / Norm	Meetmethode	Frequentie	Wegingsfactor
Patch-compliance	100% kritieke (o.b.v. CVE) patches <24u; overige <2w	Patchrapportage	Maandelijks	45%
Up-to-date OS-versie	$\geq 95\%$ op laatste versie	Device monitoring	Kwartaal	35%
Licentie-compliance	100% inzicht via CMDB	Licentieoverzicht	Kwartaal	25%

Malusregeling Werkplek- en Devicebeheer

Bij elke KPI is er een wegingsfactor toegekend. Per KPI wordt er gemeten wat de behaalde percentage is van de KPI norm. Daarna wordt de wegingsgemiddelde berekend. (zie voorbeeld berekening vorig domein)

Op basis van de domeinscore geldt de volgende staffel:

- $\geq 95\%$ van de norm: geen malus
- 90–94,9%: 0,5% malus
- 80–89,9%: 1% malus
- $< 80\%$: 2% malus of escalatie

Malus wordt toegepast op de facturatie in de daarop volgend kwartaal op de desbetreffende dienstverlening.

5. Identity & Access Management (dit zal gedurende het contract geïmplementeerd worden, niet in het eerst (half)jaar)

KPI	Doelstelling / Norm	Meetmethode	Frequentie	Wegingsfactor
Account-provisioning-tijd	95% binnen 1 werkdag	IAM-tooling	Maandelijks	40%
Least-privilege-naleving	100% conform beleid	IAM-audit	Kwartaal	30%

SSO-beschikbaarheid	≥ 99,8%	Monitoringtool	Maandelijks	30%
---------------------	---------	----------------	-------------	-----

Malusregeling Identity & Access Management

Bij elke KPI is er een wegingsfactor toegekend. Per KPI wordt er gemeten wat de behaalde percentage is van de KPI norm. Daarna wordt de wegingsgemiddelde berekend. (zie voorbeeld berekening vorig domein)

Op basis van de domeinscore geldt de volgende staffel:

- ≥ 95% van de norm: geen malus
- 90–94,9%: 0,5% malus
- 80–89,9%: 1% malus
- < 80%: 2% malus of escalatie

Malus wordt toegepast op de facturatie in de daarop volgend kwartaal op de desbetreffende dienstverlening.

6. Continue Verbetering & Rapportage

KPI	Doelstelling / Norm	Meetmethode	Frequentie	Wegingsfactor
SLA-rapportage en andere rapportages tijdig geleverd	100% binnen 5 werkdagen	Rapportagecontrole	Maandelijks	40%
Aantal geïmplementeerde verbeteracties	≥ 2 per kwartaal	Verbeterlog	Kwartaal	30%
Overleggen om de continuïteit te monitoren	Zie titel 8	Verslag	Maandelijks/kwartaal/jaarlijks	30%

Malusregeling Continue Verbetering & Rapportage

Bij elke KPI is er een wegingsfactor toegekend. Per KPI wordt er gemeten wat de behaalde percentage is van de KPI norm. Daarna wordt de wegingsgemiddelde berekend. (zie voorbeeld berekening vorig domein)

Op basis van de domeinscore geldt de volgende staffel:

- ≥ 95% van de norm: geen malus
- 90–94,9%: 0,5% malus
- 80–89,9%: 1% malus
- < 80%: 2% malus of escalatie

Malus wordt toegepast op de facturatie in de daaropvolgend kwartaal op de desbetreffende dienstverlening.

7. Overige

KPI	Doelstelling / Norm	Meetmethode	Frequentie
Fysiek op locatie wanneer dit noodzakelijk is voor het oplossen	Binnen de SLA van de oplostijd: P1<2u; P2<8u; P3<16u; P4<40u	ITSM-tool	Maandelijks
Aantal klachten- klachtenafhandeling	nader te bepalen	Klachtenoverzicht?	Maandelijks

Malusregeling Overige

Bij deze KPI's is er geen wegingsfactor. Voor fysiek op locatie geldt dezelfde staffel als in de voorgaande KPI's.

Klachtenafhandeling zal later nog gespecificeerd worden zodra het proces volledig in kaart gebracht is. De norm zal op latere basis dan in samenspraak met de opdrachtgever ook worden afgestemd.

KPI meting

De meting van KPI's binnen het ICT-werkplekbeheer vindt plaats op basis van objectieve data uit betrouwbare bronnen, zoals ITSM-tools, telefoonlogs en monitoringrapportages.

De resultaten van de KPI's worden periodiek (zie frequentie per KPI) gerapporteerd door de opdrachtnemer en geanalyseerd door de opdrachtgever. De resultaten worden vergeleken met de vastgestelde normen en streefwaarden. Bij afwijkingen worden de oorzaken onderzocht en, waar nodig, verbetermaatregelen opgesteld.

Eén keer per kwartaal vindt een evaluatiemoment plaats tijdens een tactisch of strategisch overleg. De KPI-resultaten worden samengevat in een kwartaalrapportage, voorzien van trends, analyses en acties. Deze rapportage vormt input voor de tactische overleggen. De kwartaalrapportage wordt uiterlijk een week (5 werkdagen) na het einde van het kwartaal gedeeld met de opdrachtgever.

Bij niet nakomen van de norm volgt er een mogelijke malus.