

# Bijlage 12a - Doelen, KPI's en SLA-structuur

ICT Beheer (All-in) - Stichting ICT Beheer (SIB)

## 1. Inleiding - doelen, KPI's en SLA

Een doel beschrijft wat de organisatie wil bereiken. Het doel is het enige vaste ankerpunt in de sturing op de dienstverlening en verandert alleen als de organisatiestrategie verandert. Een KPI is een meetbare grootheid die aangeeft in welke mate een doel wordt gerealiseerd. Aan één doel kunnen meerdere KPI's gekoppeld zijn. Als alle KPI's onder een doel groen scoren maar de feitelijke situatie anders aanvoelt, is dat een signaal dat de KPI-set het doel onvoldoende weerspiegelt. De mechanische conclusie - doel gehaald - klopt dan op papier maar niet in de praktijk. De meetinstrumenten moeten worden herzien. De Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk uitgenodigd hierover proactief voorstellen te doen.

De samenstelling van KPI's per doel kan worden aangepast als een betere maatstaf beschikbaar is. Wijziging vereist instemming van beide partijen via de governance-cadans. De Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op een risico-opslag als gevolg van een gewijzigde KPI-samenstelling, mits de gewijzigde norm niet zwaarder is dan de normen waarop bij inschrijving is geoffereerd.

De toepassing van doelen, KPI's en SLA vindt plaats binnen een dienstverlening waarin meerdere partijen betrokken kunnen zijn. Waar de Opdrachtnemer binnen de overeengekomen scope een operationele regierol vervult, dienen KPI's en rapportage ook de opvolging van meldingen en relevante ketenafhankelijkheden zichtbaar te maken.

### Begrippen

Begrip	Vraag die het beantwoordt	Voorbeeld	Karakter
<b>Doel</b>	Wat willen we bereiken?	Minimale verstoring van de dienstverlening door incidenten.	Vast. Verandert alleen als de organisatiestrategie verandert.
<b>KPI</b>	Hoe meten we of we op koers liggen?	% P1-incidenten opgelost binnen 4 uur. Meerdere KPI's kunnen aan één doel gekoppeld zijn -en die koppeling kan veranderen.	Dynamisch. Kan worden vervangen of aangevuld als een betere maatstaf beschikbaar is.
<b>Norm</b>	Wat is goed genoeg?	≥ 95% binnen de gestelde tijd.	Bespreekbaar. Kan worden aangescherpt of bijgesteld in overleg.
<b>SLA</b>	Wat hebben we als geheel afgesproken?	Het totaal van alle KPI's, normen en minimale eisen zoals contractueel vastgelegd.	Contractueel. De SLA is niet één KPI maar de verzameling van alle afspraken samen.
<b>Minimale eis</b>	Wat mag nooit ontbreken?	Ondergrens waaraan minimaal moet worden voldaan	Drempelwaarde. Pass/fail - Indien niet aan een minimale eis wordt voldaan, is sprake van een afwijking van de Overeenkomst. Een minimale eis wordt periodiek getoetst. Indien een minimale eis tevens als KPI is ingericht, kan daarover ook periodiek worden gerapporteerd.
<b>Eerste inhoudelijke reactie</b>	Wat geldt als eerste echte reactie op een melding?	De eerste terugkoppeling aan de melder waaruit blijkt dat de melding inhoudelijk is beoordeeld, de prioriteit voorlopig is vastgesteld en duidelijk is welke vervolgstap wordt gezet.	Een automatische ontvangstbevestiging geldt niet als eerste inhoudelijke reactie.
<b>Stabilisatie</b>	Wanneer is de acute verstoring beheerst?	Het zodanig herstellen of beheersen van de verstoring dat de acute bedrijfsimpact is weggenomen of aanzienlijk is verminderd, eventueel met een tijdelijke workaround.	Stabilisatie hoeft nog geen definitieve oplossing te zijn.
<b>Containment</b>	Wanneer is een security-incident begrensd?	Het nemen van maatregelen waarmee een security-incident wordt begrensd en verdere schade, verspreiding of misbruik wordt voorkomen.	Operationele beveiligingsmaatregel; nog geen definitief herstel.

Begrip	Vraag die het beantwoordt	Voorbeeld	Karakter
<b>Major incident</b>	Wanneer is versnelde regie en communicatie nodig?	Een incident met uitzonderlijk hoge impact op de bedrijfsvoering, meerdere gebruikers, kritieke diensten of bestuurlijke continuïteit.	Vereist versnelde regie en verhoogde communicatie.

## Legenda KPI-tabellen

Waarde	Betekenis	Waarde	Betekenis
<b>Opdrachtgever</b>	Norm is volledig door Opdrachtgever vastgesteld.	<b>Alleen bij afwijking</b>	Komt op agenda wanneer score onder norm valt.
<b>Leverancier</b>	Leverancier geeft de norm bij inschrijving op; daarna geldt deze als contractuele norm.	<b>Minimumeis + invulling leverancier</b>	Opdrachtgever stelt een ondergrens; Leverancier mag bij inschrijving een hogere norm aanbieden.
<b>Contracteis</b>	Proceseis; contractueel geborgd, geen doorlopende KPI-rapportage.	<b>Ja</b>	KPI is tevens minimale contracteis (pass/fail, periodiek getoetst).
<b>Status norm</b>	Geeft aan of de norm volledig is vastgesteld, een minimumeis bevat of nog door Leverancier bij inschrijving wordt ingevuld.	<b>Altijd</b>	Komt standaard terug op de agenda, ongeacht de score.

## 2. Leveranciersnormen - invullen bij inschrijving

Een deel van de KPI-normen wordt bij inschrijving door de Inschrijver ingevuld. In de kolom 'Status norm' is zichtbaar of een norm volledig door de Opdrachtgever is vastgesteld, door de Leverancier bij inschrijving moet worden ingevuld, of bestaat uit een minimumeis met ruimte voor een hogere norm door de Leverancier. De Inschrijver vult deze normen in op het invulblad (Bijlage 12b). Per leveranciersnorm geldt een door de Aanbestedende dienst vastgestelde minimumdrempel; Inschrijvers kunnen uitsluitend een norm opgeven die gelijk aan of beter is dan deze drempel. De ingevulde normen worden meegewogen in de kwalitatieve beoordeling en bij gunning contractueel vastgelegd als referentie voor de volledige contractperiode.

Voor zover leveranciersnormen betrekking hebben op meldingenafhandeling, regie of opvolging binnen de dienstverlening, dienen deze aan te sluiten op de overeengekomen operationele regierol van de Opdrachtnemer binnen de keten.

### 2.1 Verklaring bij Inschrijving

Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van Bijlage 12 en het invulblad leveranciersnormen (Bijlage 12b). Inschrijver garandeert dat de ingevulde normen realistisch zijn en gebaseerd op aantoonbare capaciteit en ervaring, en bindend zijn bij gunning. De bij inschrijving opgegeven normen gelden gedurende de volledige contractperiode als contractuele referentie. Inschrijver aanvaardt voorts dat wijziging van de KPI-samenstelling geen aanleiding geeft tot prijsherziening, mits de gewijzigde norm niet verzwarend is ten opzichte van de bij inschrijving opgegeven norm.

### 2.2 Wijziging van de KPI-samenstelling

Wijziging van de KPI-samenstelling is uitsluitend mogelijk indien:

- (i) beide partijen schriftelijk instemmen via de governance-cadans,
- (ii) de gewijzigde norm niet wezenlijk lichter is dan de bij inschrijving opgegeven norm tenzij aantoonbaar technisch objectief gerechtvaardigd, en
- (iii) de wijziging per kwartaalgrens ingaat en gedocumenteerd wordt in het contractdossier.

### 3. Servicevensters en bereikbaarheid

De onderstaande tabel beschrijft de afgesproken servicevensters. Geel gemarkeerde velden bevatten open punten die bij inschrijving door de Leverancier worden ingevuld of nader worden uitgevraagd.

Item	Definitie	Norm / afspraak	Openstaand / opmerking
<b>Servicevenster servicedesk</b>	Tijden waarop reguliere support beschikbaar is	Werkdagen 08:00–18:00 (minimumeis)	Minimumeis: servicevenster tot 18:00 uur. Leverancier mag bij inschrijving optioneel een ruimer servicevenster aanbieden.
<b>Piket/stand-by (P1)</b>	Buiten servicevenster escalatie voor kritieke verstoringen	24/7 beschikbaar voor P1	Contractueel bedoelde 24/7-bereikbaarheid voor P1; nadere invulling door Leverancier bij inschrijving.
<b>Kanalen</b>	Manieren waarop meldingen kunnen worden ingediend	Portal + e-mail + telefoon	
<b>Feestdagen</b>	Afwijkingen servicevenster	NL feestdagen uitgezonderd	Contractueel vast te leggen. Sommige feestdagen zijn voor de organisaties werkdagen.

\* *Tijden zijn in werkuren binnen het afgesproken servicevenster, tenzij anders vermeld. P1 piket geldt 24/7.*

## 4. Strategisch niveau

### S1 - Toekomstbestendige en onafhankelijke ICT

#### Doel

Technologie is nooit de beperkende factor voor de ontwikkeling van de organisatie - niet door verouderde systemen en niet door afhankelijkheid van één leverancier.

#### Toelichting

S1 is een vast agendapunt in het jaarlijkse strategisch overleg. Jaarlijks wordt beoordeeld of de dienstverlening bijdraagt aan toekomstbestendigheid en leveranciersafhankelijkheid, en of de KPI's in T1 en T2 dit doel afdoende weerspiegelen. De borging loopt via T1 (lifecycle & regie) en T2 (beheerste en verbeterende dienstverlening).

Geen eigen KPI's. S1 is een vast agendapunt in het jaarlijkse strategisch overleg. Borging loopt via T1 en T2.

### S2 - Duurzame en verantwoorde dienstverlening

#### Doel

De Opdrachtnemer toont aan dat hij in zijn dienstverlening en leveranciersrelaties actief aandacht besteedt aan duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord handelen, passend bij de doelstellingen van de Aanbestedende dienst.

#### Toelichting

De Opdrachtnemer legt zijn duurzaamheids- en MVO-aanpak vast in een jaarlijks geactualiseerde verklaring (D34). De uitwerking is proportioneel en passend bij de aard en omvang van de opdracht. In de periodieke evaluaties bespreekt de Aanbestedende dienst met de Opdrachtnemer de voortgang en kunnen nadere accenten of verbeterafspraken worden gemaakt.

#### KPI's

KPI	Definitie	Norm / target	Status norm	Min. eis	Rapportage	Overleg	Agendatype
<b>Duurzaamheidsverklaring/ MVO-aanpak</b>	<i>Opdrachtnemer beschikt over actuele toelichting op zijn duurzaamheids- of MVO-aanpak, inclusief relevante acties en werkwijzen voor deze opdracht</i>	Aanwezig bij inschrijving en actueel gedurende de looptijd	<b>Opdrachtgever</b>	Nee	Jaarlijks	Strategisch	Altijd
<b>Toelichting op duurzame uitvoering</b>	<i>Opdrachtnemer rapporteert welke concrete acties, keuzes of verbeteringen in de uitvoering zijn toegepast op het gebied van duurzaamheid, voor zover relevant voor de opdracht</i>	Minimaal jaarlijks bespreekbaar; waar relevant voorzien van opvolgacties	<b>Opdrachtgever</b>	Nee	Jaarlijks	Strategisch	Altijd

## 5. Tactisch niveau

### T1 - Beheerste levenscyclus en regie

#### Doel

De Aanbestedende dienst heeft aantoonbaar grip op de ICT-omgeving: tijdige besluitvorming over vervanging en uitfasering, en actuele kennis die niet opgesloten zit bij de Opdrachtnemer.

#### Toelichting

Door vroegtijdige signalering van EoS/EoL, een actueel meerjarenoverzicht, aantoonbare beheersing van herstelvoorzieningen en een volledige overdrachtsset worden continuïteitsrisico's en vendor lock-in voorkomen. De regie ligt bij de Aanbestedende dienst; de Opdrachtnemer faciliteert en signaleert proactief.

#### KPI's

KPI	Definitie	Norm / target	Status norm	Min. eis	Rapportage	Overleg	Agendatype
<b>Lifecycle-overzicht actueel</b>	<i>12-maands horizon aanwezig; kwartaalreview aantoonbaar uitgevoerd</i>	100% kwartaalreview	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Kwartaal	Tactisch	Alleen bij afwijking
<b>Proactieve EoS/EoL-signalering</b>	<i>EoS/EoL-items gesignaleerd ≥ 90 dagen vóór EoS (waar datum bekend)</i>	≥ 90%	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Kwartaal	Tactisch	Altijd
<b>Overdrachtsset documentatie actueel</b>	<i>Documenten binnen de overdrachtsset bijgewerkt ≤ 20 werkdagen na oplevering van een wijziging</i>	100% binnen 20 werkdagen	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Kwartaal	Tactisch	Alleen bij afwijking
<b>Back-up compliance</b>	<i>% back-ups succesvol uitgevoerd conform schema; jaarlijkse restoretest aantoonbaar</i>	≥ 99% back-ups succesvol; restoretest 1× per jaar	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Maandelijks + jaarlijks	Operationeel	Altijd

## T2 - Beheerste en verbeterende dienstverlening

### Doel

De dienstverlening wordt actief aangestuurd en continu verbeterd via beheerste wijzigingen, aantoonbare opvolging van de verbeterpunten die we leren uit incidenten en problemen, structurele verbetercyclus en transparante ketenafstemming.

### Toelichting

Gecontroleerde wijzigingen via het CAB, root-cause analyse na major incidents en een transparante verbetercyclus zorgen voor bestuurbaarheid en voorspelbaarheid. Ketenissues worden structureel opgepakt: wanneer meerdere partijen betrokken zijn bij een knelpunt, roept de Opdrachtnemer deze partijen actief bijeen om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

### KPI's

KPI	Definitie	Norm / target	Status norm	Min. eis	Rapportage	Overleg	Agendatype
<b>Change succesratio</b>	<i>% changes zonder rollback of incident binnen 5 werkdagen na uitvoering</i>	≥ 95%	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Kwartaal	Tactisch	Alleen bij afwijking
<b>Doorlooptijd impactvolle change</b>	<i>Doorlooptijd tussen Go/no-go → uitvoering: -signaalgrootheid en bespreekbaar bij structurele overschrijding</i>	≤ 15 werkdagen tussen go/no-go en uitvoering; leverancier mag bij inschrijving een scherpere norm aanbieden	<b>Minimumeis + invulling leverancier</b>	Ja	Kwartaal	Tactisch	Alleen bij afwijking
<b>Verbetercyclus status</b>	<i>Top-verbeterpunten met eigenaar, status en besluitmoment actueel</i>	Min. top-5; actualiteit ≥ 95%	<b>Opdrachtgever</b>	Nee	Kwartaal	Tactisch	Altijd
<b>Regievoering op Meldingen</b>	<i>% Meldingen met meerdere oplospartijen waarbij leverancier aantoonbaar tijdig en volledig regie heeft gevoerd op communicatie, informatie-uitwisseling, coördinatie en eigenaarschap</i>	≥ 90%	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Kwartaal	Tactisch	Altijd
<b>RCA tijdigheid</b>	<i>Major incident → RCA/leerpunten gedocumenteerd en gedeeld</i>	≤ 10 werkdagen na afsluiting	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Per incident + kwartaal	Tactisch	Alleen bij afwijking
<b>Backlog ouderdom</b>	<i>Aandeel en absoluut aantal open tickets ouder dan 10 werkdagen</i>	≤ 5% én maximaal 20 open tickets ouder dan 10 werkdagen	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking

### T3 - Aantoonbare beveiligingsnaleving

#### Doel

De ICT-omgeving voldoet aantoonbaar aan de gezamenlijk vastgestelde beveiligingsbaseline, met gecontroleerde afwijkingen en structurele verbetering richting NIS2 en BIO2.

#### Toelichting

Er is geen extern normenkader geadopteerd, maar de oriëntatie ligt op NIS2 en BIO2. De baseline die bij aanvang wordt opgesteld op basis van de geïmplementeerde beveiligingsmaatregelen (beveiligingsregister D26), geldt na vaststelling als het normenkader voor de contractperiode. Een gap-analyse met roadmap geeft richting aan gefaseerde verbetering. Proactieve dreigingsdetectie en 24/7 SOC-dienstverlening vallen buiten dit doel en zijn optioneel afneembaar.

#### KPI's

KPI	Definitie	Norm / target	Status norm	Min. eis	Rapportage	Overleg	Agendatype
<b>Security-uitzonderingen beheerd en herijkt</b>	<i>Iedere uitzondering op de baseline bevat reden, compenserende maatregel én herijkdatum; herijkingen vóór vervaldatum</i>	100% compleet; ≥ 90% herijkt vóór vervaldatum	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Kwartaal	Tactisch	Altijd
<b>Kwetsbaarheden met CVSS ≥ 8 gemitigeerd conform oplostermijn</b>	<i>% geïdentificeerde kwetsbaarheden met CVSS ≥ 8 waarvoor binnen de voor de betreffende kwetsbaarheid geldende oplostermijn mitigerende maatregelen zijn doorgevoerd of een formeel vastgelegde uitzondering van kracht is</i>	100% gemitigeerd binnen 14 kalenderdagen tenzij bijv vanuit cyberverzekering andere vereisten van toepassing zijn	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Kwartaal	Tactisch	Altijd

## 6. Operationeel niveau

### O1 - Snelle en gecontroleerde incidentafhandeling

#### Doel

Verstoringen en beveiligingsincidenten worden ongeacht prioriteit snel gedetecteerd, adequaat gecommuniceerd en binnen afgesproken tijden opgelost om de impact op de bedrijfsvoering te minimaliseren.

#### Toelichting

Response- en oplostijden zijn voor alle prioriteitsniveaus P1 t/m P4 contractueel geborgd. Voor P1 en P2 gelden vaste normen; voor P3 en P4 geldt de norm die de Opdrachtnemer bij inschrijving opgeeft. Major incidentcommunicatie is een minimale contracteis. Security incidenten worden ingedeeld in het P1–P4-schema op basis van impact.

#### KPI's

KPI	Definitie	Norm / target	Status norm	Min. eis	Rapportage	Overleg	Agendatype
<b>Beschikbaarheid servicedesk</b>	% beschikbaarheid servicedesk binnen het afgesproken servicevenster	≥ 99,5%	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>First response P1</b>	Melding → eerste inhoudelijke reactie	≤ 15 min in 95% van de gevallen	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>First response P2</b>	Melding → eerste inhoudelijke reactie	≤ 1 uur in 95% van de gevallen	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>First response P3</b>	Melding → eerste inhoudelijke reactie	Door Leverancier bij inschrijving op te geven	<b>Leverancier</b>	Nee	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>First response P4</b>	Melding → eerste inhoudelijke reactie	Door Leverancier bij inschrijving op te geven	<b>Leverancier</b>	Nee	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Oplostijd P1</b>	Stabilisatie ≤ 4 uur; definitieve oplossing ≤ 48 uur	Stabilisatie ≤ 4 uur; definitief ≤ 48 uur	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Oplostijd P2</b>	Melding → oplossing	≤ 8 werkuren, 95%	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Oplostijd P3</b>	Melding → oplossing	Door Leverancier bij inschrijving op te geven	<b>Leverancier</b>	Nee	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Oplostijd P4</b>	Melding → oplossing	Door Leverancier bij inschrijving op te geven	<b>Leverancier</b>	Nee	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Time-to-containment</b>	Detectie/triage → containment security incident	P1: ≤ 4 uur; P2: ≤ 24 uur (excl. wachten op derde)	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Per incident + maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Major incident updates</b>	Tijd tot eerste update en frequentie van vervolgupdates bij een major incident (P1)	Eerste update ≤ 30 min; daarna elke 60 min	<b>Opdrachtgever</b>	Contracteis	-(contracteis)	—	—

\* P1: alle tijden zijn klok-uren. P2/P3/P4: alle tijden werkuren. Werkuren zijn de uren binnen het afgesproken servicevenster, tenzij anders vermeld.

## O2 - Voorspelbare wijzigingsuitvoering

### Doel

Standaardwijzigingen worden snel, volledig en zonder fouten uitgevoerd zodat medewerkers en de organisatie minimale wachttijd ervaren bij routineaanvragen.

### Toelichting

Standaardwijzigingen zijn routinematige aanvragen conform de Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC) bijlage 13. Impactvolle wijzigingen worden besproken in het CAB en vallen onder T2.

### KPI's

KPI	Definitie	Norm / target	Status norm	Min. eis	Rapportage	Overleg	Agendatype
<b>Doorlooptijd standaardwijzigingen</b>	<i>% standaardwijzigingen uitgevoerd binnen door Opdrachtnemer opgegeven doorlooptijd</i>	Door Leverancier bij inschrijving op te geven	<b>Leverancier</b>	Nee	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Volledigheid standaardwijzigingen</b>	<i>% standaardwijzigingen foutloos uitgevoerd zonder herwerk</i>	Door Leverancier bij inschrijving op te geven	<b>Leverancier</b>	Nee	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking

### O3 - Toegankelijke en voorspelbare gebruikersondersteuning

#### Doel

Individuele gebruikers weten snel waar zij terecht kunnen voor ondersteuning, weten wat zij kunnen verwachten en worden proactief geïnformeerd

#### Toelichting

Het contact opnemen met bijvoorbeeld een helpdesk betekent voor een gebruiker een onderbreking van het eigen werkproces, bijvoorbeeld door wachttijd, technische handelingen en onzekerheid over de voortgang. Daarom ligt de nadruk op laagdrempelige toegang tot ondersteuning, duidelijk eigenaarschap, proactieve communicatie en minimale handelingslast voor de gebruiker. Een gebruiker weet altijd via welk kanaal een issue kan worden gemeld en wat de verwachte doorlooptijd is.

#### KPI's

KPI	Definitie	Norm / target	Status norm	Min. eis	Rapportage	Overleg	Agendatype
<b>Actieve terugkoppeling incidenten</b>	<i>% incident-meldingen waarbij gebruiker proactief op de hoogte wordt gehouden indien de behandeling langer duurt dan verwacht</i>	≥ 80%; leverancier mag bij inschrijving een hogere norm aanbieden	<b>Minimumeis + Invulling leverancier</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Eigenaarschap naleving</b>	<i>% tickets waarvoor gedurende de volledige looptijd van de melding steeds één eigenaar verantwoordelijk is</i>	≥ 95%; leverancier mag bij inschrijving een hogere norm aanbieden	<b>Minimumeis + Invulling leverancier</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Klanttevredenheid (CSAT)</b>	<i>% gebruikers dat een score van 7/10 of hoger geeft op een afgehandeld ticket</i>	≥ 75%; leverancier mag bij inschrijving een hogere norm aanbieden	<b>Minimumeis + Invulling leverancier</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>First-time-fix</b>	<i>% tickets dat bij de eerste behandeling wordt opgelost zonder overdracht naar een andere behandellijn</i>	≥ 70%; leverancier mag bij inschrijving een hogere norm aanbieden	<b>Minimumeis + Invulling leverancier</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking

## O4 - Betrouwbare gebruikersomgeving

### Doel

Medewerkers en bezoekers beschikken over een werkende en toegankelijke gebruikersomgeving, met minimale handmatige inspanning.

### Toelichting

De gebruikersomgeving omvat devices, netwerktoegang en de digitale werkomgeving, waaronder Microsoft 365 en andere cloudapplicaties. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneren en beheer van deze gebruikersvoorzieningen voor zover deze binnen scope vallen.

### KPI's

KPI	Definitie	Norm / target	Status norm	Min. eis	Rapportage	Overleg	Agendatype
<b>Doorlooptijd uitgifte werkplek</b>	<i>Aanvraag → gereed voor gebruik</i>	90% ≤ 5 werkdagen	<b>Opdrachtgever</b>	Nee	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Beschikbaarheid beheerde netwerkinfrastructuur per locatie</b>	<i>% beschikbaarheid van de door de Opdrachtnemer beheerde netwerkinfrastructuur per locatie binnen servicevenster</i>	Minimaal 99,0% binnen servicevenster; Leverancier mag bij inschrijving hogere norm aanbieden	<b>Minimumeis + Invulling leverancier</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Beschikbaarheid M365-diensten</b>	<i>% beschikbaarheid van de in scope zijnde Microsoft 365-kernservices binnen het servicevenster, voor zover deze binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen</i>	≥ 99,5% binnen servicevenster	<b>Opdrachtgever</b>	Ja	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking

## O5 - Doorlopende beveiligingsuitvoering

### Doel

Endpoints en systemen voldoen doorlopend aan de vastgestelde beveiligingsbaseline door tijdige patching en gecontroleerde toegang.

### Toelichting

Patch compliance en device compliance via Conditional Access zijn de meest objectief meetbare indicatoren van dagelijkse beveiligingshygiëne. De scope omvat endpoints, netwerkapparatuur en beheerssoftware. Deze KPI's vormen de operationele uitvoeringslaag van T3.

### KPI's

KPI	Definitie	Norm / target	Status norm	Min. eis	Rapportage	Overleg	Agendatype
<b>Patch compliance beheerde omgeving</b>	<i>% beheerde componenten (endpoints, netwerkapparatuur, beheerssoftware) waarop voor geïdentificeerde kwetsbaarheden de beschikbare beveiligingspatch binnen de geldende oplostermijn is geïmplementeerd</i>	≥ 90%	<b>Opdrachtgever</b>	<b>Ja</b>	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking
<b>Device compliance (Conditional Access)</b>	<i>% compliant devices via Conditional Access / Entra ID</i>	≥ 95%	<b>Opdrachtgever</b>	<b>Ja</b>	Maandelijks	Operationeel	Alleen bij afwijking