

8. Afbakening supportlevels

Restauratiefonds.

Stichting Nationaal Restauratiefonds



Wijzigingen t.o.v. de vorige versie

Versie	Datum	Wijziging	Auteur
C2	23-03-2026	Tweede conceptversie	B. Blom

B. Blom

Versie 0.2
23-03-2026

1 Inhoud

1.1	Doel en Toepassingsgebied.....	3
1.2	Definities en Afbakening L1/L2/L3.....	3
1.2.1	Eerstelijns (L1) – het Restauratiefonds Servicedesk & Functioneel Beheer.....	3
1.2.2	Tweedelijns (L2) – Leverancier.....	3
1.2.3	Derdelijns (L3) – Leverancier.....	3
1.3	L1 “doorzetten” binnen kaders.....	4
1.3.1	Algemeen.....	4
1.3.2	Provisioning van Microsoft 365-groepen.....	4
1.4	Interne Autorisatie en Workflows.....	4
1.5	Logging- en Auditvereisten.....	4
1.6	Escalatiecriteria L1 → Leverancier.....	5
1.7	Takenmatrix (L1-focus).....	6
1.8	Escalatiematrix & (minimale) SLA.....	7
1.8.1	Normen.....	7
1.8.2	Minimale informatie bij overdracht.....	7
1.9	RACI-overzicht L1.....	8

1.1 Doel en Toepassingsgebied

Dit document beschrijft de afbakening tussen de verschillende niveaus (L1, L2, L3) van ondersteuning binnen het regiemodel van het Restauratiefonds voor Kantoorautomatisering. De focus ligt op de verantwoordelijkheden van L1 (Servicedesk en Functioneel Beheer) in relatie tot de (technische) leverancier, inclusief escalatiecriteria, taken, loggingeisen en runbook-gestuurde uitvoering.

Het document vormt onderdeel van het Programma van Eisen binnen de aanbesteding Kantoorautomatisering en biedt een helder, toetsbaar kader voor dienstverlening en samenwerking tussen het Restauratiefonds en de te contracteren leverancier. De interne werkprocessen van het Restauratiefonds worden niet gedetailleerd beschreven.

1.2 Definities en Afbakening L1/L2/L3

1.2.1 Eerstelijns (L1) – het Restauratiefonds Servicedesk & Functioneel Beheer

L1 is het Single Point of Contact (SPOC): intake, triage, communicatie en afhandeling van standaard incidenten/verzoeken op basis van goedgekeurde L1-runbooks die in het nog op te stellen DAP-document zal worden besproken met de leverancier. L1 voert daarnaast functioneel beheeractiviteiten uit (gebruiksbeheer, functionaliteitenbeheer, verbindende processen), binnen de afgesproken kaders. L1 mag “doorzetten” (zelf uitvoeren) voor repeterende, gestandaardiseerde handelingen binnen RBAC-rolprofielen en standaard licentieprofielen. Norm: afhandelen binnen ≤ 30 minuten werktijd per ticket; anders escaleren volgens criteria.

1.2.2 Tweedelijns (L2) – Leverancier

L2 behandelt escalaties vanuit L1, voert niet-standaard of complexere werkzaamheden uit, en realiseert wijzigingen die buiten de L1-kaders vallen. L2 is ook remote back-up voor L1-taken bij afwezigheid van de Servicedesk van het Restauratiefonds, op basis van dezelfde kaders en runbooks.

1.2.3 Derdelijns (L3) – Leverancier

L3 betreft specialistische/architectuur- en security-engineering, ondersteuning bij problem analysis/RCA en structurele oplossingen, vendor-escalaties en high-risk changes, onder regie van het Restauratiefonds Problem Management.

Problem Management: Problem Management (registratie, coördinatie en communicatie) is belegd bij het Restauratiefonds (afdeling IT&S), waarbij het Restauratiefonds per problem een problem owner/coördinator aanwijst. De leverancier levert L2/L3 expertise voor analyse (incl. RCA), uitvoering van structurele oplossingen en (waar nodig) vendor-escalaties, onder regie van de problem owner van het Restauratiefonds en volgens RFC/niet-standaard wijzigingsproces.

RBAC-rolgroepen (functiegroepen):

Groepen die onderdeel zijn van het RBAC-model (functierollen/rolprofielen). Toegang op basis van functie; structureel en audit-kritisch. Inrichting/wijziging van rolstructuur valt buiten L1 en wordt als niet-standaard wijziging behandeld.

Samenwerkingsgroepen (project/onderwerp):

Microsoft 365-groep/Teams team bedoeld als werkruimte voor afgebakende samenwerking, met aangewezen owner(s) en naming convention. Membership mutaties zijn toegestaan op basis van de aanvraag in de ITSM-tool van het Restauratiefonds met owner-goedkeuring en logging.

1.3 L1 “doorzetten” binnen kaders

1.3.1 Algemeen

De servicedesk van het Restauratiefonds (L1) voert zelfstandig uit wanneer alle onderstaande voorwaarden gelden:

- Repeterend en gestandaardiseerd;
- Valt binnen bestaande RBAC-rolprofielen en/of standaard licentieprofielen;
- Laag risico en reversibel;
- Beschreven in L1-runbook/werkinstructie;
- Volledig geregistreerd in de ITSM van het Restauratiefonds inclusief auditvelden.

1.3.2 Provisioning van Microsoft 365-groepen

L1 mag op basis van de ITSM van het Restauratiefonds een Microsoft 365-groep/Teams team aanmaken volgens een vast sjabloon (naming convention, standaardinstellingen, verplichte owner).

Dit valt onder “provisioning”: het creëert de container/werkruimte, maar is geen vrij toegangsbeheer. Voorwaarden:

- Gestandaardiseerd,
- Laag risico,
- Reversibel,
- Beschreven in runbook,
- Volledig gelogd in de ITSM van Restauratiefonds (incl. aanvrager/owner/doel/naming).

Afwijkingen van sjabloon (privacy-instelling anders, afwijkende naming, externe gasten, speciale policies) → escaleren naar leverancier.

1.4 Interne Autorisatie en Workflows

Aanvragen die door L1 worden uitgevoerd, zijn al intern geautoriseerd via het proces van het Restauratiefonds. De leverancier maakt geen deel uit van deze interne workflow, maar moet wel kunnen vertrouwen op de volledigheid van aangeleverde gegevens en de governance-structuur achter de aanvragen. Eisen voor logging en audittrail gelden onverminderd voor alle relevante handelingen.

1.5 Logging- en Auditvereisten

Alle L1-handelingen met impact op RBAC (groepslidmaatschappen, rollen, toegang tot SharePoint/Teams libraries, shared mailbox permissies, guest lifecycle, manager/naamwijzigingen) worden vastgelegd in de Servicemanagement tool met minimaal:

- Ticket-ID
- Aanvrager

- Interne goedkeuring
- Uitvoerder
- Datum en tijd
- Betrokken objecten (users, groepen, sites, mailboxen)
- Wijzigingsomschrijving
- Referentie naar runbook/werkinstructie

Naast RBAC-wijzigingen worden ook provisioning-acties (aanmaken M365-groep/Team) vastgelegd in de Servicemanagement tool met:

- Owner(s) en doel
- Template/sjabloon
- Bevestiging van standaardinstellingen

1.6 Escalatiecriteria L1 → Leverancier

Escalatie van L1 naar L2 vindt plaats wanneer één of meer van de volgende situaties van toepassing zijn:

- Niet-standaard verzoeken (niet uitputtend) zoals:
 - Gevraagde toegang/rol past niet binnen bestaande RBAC-rolprofielen of vereist maatwerk.
 - Bulk/impact: bulkmutaties of wijzigingen met brede impact buiten standaardproces.
 - SharePoint autorisatiemodel: aanmaken/wijzigen van library-structuur met eigen permissies, of inrichting van (rol)groepen t.b.v. datatoegang → escaleren naar leverancier.
 - RBAC-rolstructuur: aanmaken/wijzigen van RBAC-rolgroepen/rolprofielen → escaleren naar leverancier.
- Policy/platform: wijzigingen aan tenantinstellingen, Conditional Access, Intune/compliance policies, security baselines of integraties is nodig.
- Security/compliance: vermoeden van compromise/datalek, uitzonderingen/break-glass, of handelingen buiten L1-rechten.
- Tijd/complexiteit: geen passend runbook of geen oplossing binnen 30 minuten werktijd.
- Security domein/ security meldingen: security events/incidentmeldingen worden doorgezet via het NRF-security domein (IB/BCM) voor triage en classificatie. Registratie en opvolging vinden plaats in de ITSM van het Restauratiefonds. Als er technische actie benodigd is vanuit de leverancier, escaleert het Restauratiefonds via de servicemanager naar de leverancier. De leverancier levert de technische uitvoering/forensics; de formele incidentclassificatie en (AVG-)meldingen blijven via het proces van het Restauratiefonds lopen.

1.7 Takenmatrix (L1-focus)

Domein	Voorbeelden L1-taken (Restauratiefonds)	Wanneer escaleren naar leverancier
User lifecycle (Joiner/Mover/Leaver + Guest)	Aanmaken/verwijderen/disable accounts; rolprofiel toekennen; standaard licenties toekennen uit bestaande pool; guest accounts; manager- en naamwijzigingen; toegang tot SharePoint/Teams libraries volgens rolprofiel; shared mailbox permissies volgens rolprofiel; logging Beheeraccounts voor leveranciers worden beheerd en gemaakt door de leverancier.	Nieuwe licenties inkopen/afschalen; maatwerk buiten rolprofiel; policy-/platformwijziging; security-incident; >30 min of runbook ontbreekt.
Servicedesk & communicatie (SPOC)	Intake/triage, prioritering, gebruikerscommunicatie, statusupdates, kennisartikel koppelen, werkafspraken/uitleg aan gebruikers.	Wanneer technische analyse of changes buiten L1 nodig zijn of 30 min norm wordt overschreden.
Functioneel beheer	Gebruiksbeheer (adoptie/instructie), functionaliteitenbeheer (wensen/impact), verbindende processen (incident/change/problem vanuit gebruik) – registreren en duiden in de ITSM-tool.	Wanneer wijziging niet-standaard is of technische implementatie door leverancier vereist is.
Teams/M365 provisioning (samenwerkingsgroepen)	Aanmaken M365-groep/Team volgens sjabloon/naming; owner(s) verplicht; members mutaties op ITSM-ticket met owner-goedkeuring; logging.	Afwijking sjabloon/naming, guests, policy-impact, of behoefte aan rolstructuur/permissiemodel.

1.8 Escalatiematrix & (minimale) SLA

1.8.1 Normen

- L1 streeft naar afhandeling binnen 30 minuten voor standaardtaken.
- Als dit niet haalbaar is, wordt tijdig geëscaleerd.

1.8.2 Minimale informatie bij overdracht

Elke escalatie bevat minimaal:

- Ticketcategorie en prioriteit
- Business impact
- Uitgevoerde stappen en verwijzing naar runbook
- Logs, foutcodes en relevante context
- Betrokken objecten
- Gewenst resultaat

Bij security-gerelateerde escalaties wordt aanvullende informatie vanuit het securitydomein toegevoegd aan het ticket.

1.9 RACI-overzicht L1

Procesgebied	Restauratiefonds (L1)	Leverancier	Toelichting
Incident & Request intake (SPOC)	R	C	Het Restauratiefonds is SPOC en registreert in de ITSM-tool
Standaard user lifecycle binnen RBAC	R	I	Leverancier ontvangt meldingen voor audit
Problem Management (regie) & RCA/structurele oplossing	C/I	C/R (analyse/RCA, uitvoering)	Onder regie van het Restauratiefonds (problem owner); RFC/niet-standaard wijziging waar nodig.
Niet-standaard wijzigingen/ policy- en platformchanges	C	R	Leverancier bepaalt uitvoering; Restauratiefonds levert context/impact.
Security/compliance	C	R	Security meldingen lopen via het Restauratiefonds-security domein (IB/BCM) voor triage en classificatie. Restauratiefonds blijft regiehouder; registratie en communicatie via de ITSM-tool Escalatie naar leverancier verloopt via het Restauratiefonds (servicemanager/SPOC). Leverancier levert technische uitvoering/containment/forensics onder regie van het Restauratiefonds. Formele incidentclassificatie en (AVG) -meldingen verlopen via het proces van het Restauratiefonds.