

SERVICE LEVEL AFSPRAKEN

Bijlage bij het Beschrijvend Document
Europese openbare aanbesteding ICT-partner

BEL Combinatie

Samenwerkingsverband van de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren

Onderdeel van	Beschrijvend Document – aanbesteding ICT-partner BEL Combinatie
Bijlagenummer	7d
Versie	1.0
Datum	1 oktober 2026
Status	Definitief

Status en leeswijzer

Dit document beschrijft de Service Level Afspraken (SLA) tussen BEL Combinatie en de te contracteren ICT-partner. De afspraken vormen het uitgangspunt voor de sturing op en de rapportage over de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Waar in dit document is bepaald dat een onderdeel in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) wordt uitgewerkt, stellen partijen het DAP op conform eis 65 van het Programma van Eisen. De normen in deze bijlage zijn daarbij het uitgangspunt en kunnen in het DAP niet ten nadele van de Opdrachtgever worden gewijzigd.

Begrippen en rolverdeling

Opdrachtgever – de BEL Combinatie, als enige contractpartij van de Opdrachtnemer; zij besteedt de Opdracht aan ten behoeve van zichzelf en de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren.

Gebruikers – zoals gedefinieerd in de begrippenlijst van het Beschrijvend Document: naast de medewerkers van de BEL Combinatie ook, per gemeente, de medewerkers van de gemeente, het college, de gemeenteraad, de commissieleden en de griffie.

Opdrachtnemer – de partij aan wie de opdracht wordt gegund en die verantwoordelijk is voor het tweede- en derdelijns technisch beheer van het ICT-landschap.

Interne (eerstelijns) servicedesk – de servicedesk die BEL Combinatie in eigen beheer houdt en die fungeert als centraal aanspreekpunt (Single Point of Contact) voor de Gebruikers. Meldingen die niet in de eerste lijn kunnen worden opgelost, worden doorgezet naar de Opdrachtnemer.

De in dit document opgenomen servicelevels hebben betrekking op de dienstverlening die de **Opdrachtnemer** levert (tweede en derde lijn). Een nauwe samenwerking tussen de Opdrachtnemer en de interne servicedesk is randvoorwaardelijk voor het realiseren van de afgesproken kwaliteit.

1. Inleiding en doel

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

De Opdrachtnemer verzorgt het tweede- en derdelijns technisch beheer. De eerstelijns servicedesk blijft in eigen beheer bij BEL Combinatie en vormt het centrale aanspreekpunt voor de medewerkers. De servicelevels in dit document gelden voor de dienstverlening van de Opdrachtnemer, waaronder de afhandeling van meldingen die vanuit de eerstelijns servicedesk worden doorgezet.

2. Servicevensters en bereikbaarheid

Maandag	07:00 – 21:00 uur
Dinsdag t/m vrijdag	07:00 – 18:00 uur
Bestuurs-, raads- en commissievergaderingen	Gedurende de vergadering, conform de vergaderkalender (zie paragraaf 2.2)
Verkiezingen	Op de verkiezingsdag en tijdens de uitslagverwerking, tot en met de afronding daarvan

De eerste lijn ligt bij de Eerstelijns Skilled Servicedesk van BEL Combinatie. De tweede en derde lijn liggen bij de Opdrachtnemer. Hieronder staat per lijn wanneer deze telefonisch bereikbaar en fysiek aanwezig is. De Opdrachtnemer stemt zijn bereikbaarheid af op de openingstijden van de Eerstelijns Skilled Servicedesk. Zo kunnen meldingen die de eerste lijn niet zelf oplost, zonder vertraging worden doorgezet.

2.1 Eerstelijns Skilled Servicedesk (BEL Combinatie)

De tijden in deze paragraaf zijn opgenomen ter informatie. Ze vormen het kader waarop de dienstverlening van de Opdrachtnemer aansluit.

Telefonische bereikbaarheid voor gebruikers

Maandag	07:00 – 21:00 uur
Dinsdag t/m vrijdag	07:00 – 18:00 uur

Fysieke aanwezigheid

Op werkdagen is de Eerstelijns Skilled Servicedesk van 08:00 tot 18:00 uur fysiek bezet. De bezetting wordt ingevuld met verschoven diensten, bijvoorbeeld van 08:00 tot 16:00 uur en van 09:30 tot 18:00 uur.

Achtervang door de Opdrachtnemer

De bezetting wordt in de eerste plaats geleverd door medewerkers van BEL Combinatie. Bij ziekte, verlof, vacatures of langdurige uitval kan de Opdrachtgever een beroep doen op de Opdrachtnemer om de bezetting van de eerste lijn tijdelijk geheel of gedeeltelijk over te nemen. De Opdrachtnemer levert dan een medewerker die op locatie de eerstelijns werkzaamheden uitvoert; bij uitval met onmiddellijke ingang neemt hij de telefonische bereikbaarheid van de eerste lijn op afstand waar. De termijn waarbinnen de medewerker op locatie beschikbaar is en de maximale omvang van de inzet worden vastgelegd in het DAP. De Opdrachtgever vergoedt de inzet tegen de tarieven voor eerstelijns inzet op

locatie respectievelijk op afstand uit blok B van het Prijzenblad (Bijlage 3), conform eis 54 van het Programma van Eisen.

2.2 Tweede- en derdelijns dienstverlening (Opdrachtnemer)

Piekuren

Maandag t/m vrijdag 08:00 – 17:30 uur

In de piekuren is de Opdrachtnemer telefonisch en via het servicemanagementsysteem bereikbaar voor de Eerstelijns Skilled Servicedesk.

Vergaderingen en verkiezingen

Tijdens bestuurs-, raads- en commissievergaderingen is de Opdrachtnemer bereikbaar via een nood- en escalatienummer, ook buiten kantoortijd. Hetzelfde geldt op verkiezingsdagen, inclusief de uitslagverwerking tot en met de afronding daarvan. Het nummer is ook bereikbaar als de Eerstelijns Skilled Servicedesk niet bezet is. Buiten de openingstijden van de eerste lijn kunnen de griffie en het verkiezingsteam het daarom rechtstreeks bellen. De Opdrachtnemer analyseert en verhelpt verstoringen op afstand. Fysieke aanwezigheid is niet vereist. De Opdrachtgever stelt jaarlijks een vergaderkalender beschikbaar, met naar verwachting ongeveer zes vergaderingen per maand; de exacte data en tijden volgen uit die kalender. Verkiezingen worden ingepland zodra de verkiezingsdatum bekend is. Op vergaderavonden vindt geen gepland onderhoud plaats (zie hoofdstuk 3).

Crisisondersteuning

Bij een (dreigende) crisis of ramp kan de crisisorganisatie van de gemeenten, de Veiligheidsregio's of de Opdrachtgever worden opgeschaald. Die opschaling kan op elk moment plaatsvinden, ook 's nachts, in het weekend en op feestdagen, en kan dagen of weken duren. De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever daarbij met ICT-voorzieningen.

Activering – De Opdrachtgever activeert de crisisondersteuning via het calamiteitennummer (zie hieronder onder Daluren). Alleen de in het DAP aangewezen functionarissen kunnen activeren. Na activering reageert de Opdrachtnemer binnen de reactietijd die geldt voor meldingen met prioriteit 1 (tabel 2, hoofdstuk 6).

Omvang – Op een door de Opdrachtgever aangewezen locatie richt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever zo snel mogelijk de dan noodzakelijke ICT-voorzieningen in en houdt deze in stand, ook bij een langdurige inzet. Het gaat in ieder geval om:

- werkplekken;
- netwerk- en wiferverbinding;
- toegang tot de Microsoft 365-omgeving en de benodigde applicaties;
- voorzieningen voor presentatie en (video)vergaderen, voor zover die binnen de ICT-Prestatie vallen.

De Opdrachtgever levert de fysieke ruimte en de werkplekhardware; het bestellen van hardware ligt bij de Opdrachtgever en valt buiten de scope van de Opdracht. De Opdrachtnemer draagt zorg voor eventueel benodigde tijdelijke netwerkverbindingen en is verantwoordelijk voor het werkend maken en houden van de voorzieningen.

Vergoeding – De paraatheid is inbegrepen in de vaste vergoeding. De feitelijke inzet wordt achteraf verrekend tegen de all-in uurtarieven uit blok B van het Prijzenblad en geldt niet als Project (eis 63 van het Programma van Eisen).

Daluren

Buiten de piekuren is de Opdrachtnemer 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar via een storingsdienst. Die geldt voor meldingen met prioriteit 1 en 2, ook op erkende feestdagen. Het calamiteitenummer voor meldingen met prioriteit 1 blijft in alle gevallen bereikbaar.

3. Onderhoud

Het onderhoudsvenster (Maintenance Window) is de periode waarbinnen geplande werkzaamheden met een (verhoogd risico op) downtime van de diensten in ieder geval kunnen worden uitgevoerd. De geplande downtime wordt vooraf afgestemd met de Opdrachtgever.

Het onderhoudsvenster voor geautomatiseerde (geplande updates, scripts en dergelijke) en niet-geautomatiseerde werkzaamheden ligt buiten kantoortijden en altijd in overleg met de Opdrachtgever. Tijdens bestuurs-, raads- en commissievergaderingen en op vergaderavonden vindt geen gepland onderhoud plaats. Gepland onderhoud wordt ten minste tien (10) werkdagen van tevoren aangekondigd.

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

4. Beschikbaarheid

De beschikbaarheid is de totale tijdsduur waarin de dienstverlening daadwerkelijk voor de Opdrachtgever en/of gebruikers beschikbaar is geweest, uitgedrukt als percentage van de totale tijdsduur binnen het beschikbaarheidsvenster.

- De begrippen Piekuren en Daluren hebben in dit hoofdstuk de betekenis die daaraan in paragraaf 2.2 is gegeven. Wijzig de servicevensters in paragraaf 2.2, dan wijzig de beschikbaarheidsvensters in dit hoofdstuk daarmee mee.

De Opdrachtnemer heeft een resultaatsverplichting om de door hem beheerde ICT-infrastructuur 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te laten zijn voor gebruikers. De ICT-infrastructuur geldt als beschikbaar indien er, gedurende het betreffende tijdvenster, geen incidenten met prioriteit 1 zijn.

Norm tijdens Piekuren

- De norm is 99,7% gedurende de Piekuren als bedoeld in paragraaf 2.2, gemeten over een periode van een maand. De maximaal aaneengesloten periode waarin de ICT-infrastructuur niet beschikbaar is, mag twee (2) aaneengesloten uren niet overschrijden.
- Ter illustratie: bij de Piekuren van 08:00 tot 17:30 uur op werkdagen omvat het venster 9,5 uur per werkdag. Een niet-beschikbaarheid van maximaal 0,3% komt daarmee neer op ongeveer 37 minuten gemiddeld per maand ($0,3\% \times 9,5 \times 21,75$).

Norm tijdens Daluren

- De norm is 99,7% gedurende de Daluren als bedoeld in paragraaf 2.2, gemeten over een periode van een maand. De Daluren omvatten alle uren buiten de Piekuren, inclusief weekenden en erkende

feestdagen. De maximaal aaneengesloten periode waarin de ICT-infrastructuur niet beschikbaar is, mag vier (4) aaneengesloten uren niet overschrijden.

- Ter illustratie: de Daluren omvatten gemiddeld ongeveer 524 uur per maand. Een niet-beschikbaarheid van maximaal 0,3% komt daarmee neer op ongeveer 94 minuten gemiddeld per maand.

Wat niet meetelt

- Gepland onderhoud dat is uitgevoerd conform hoofdstuk 3 en waarvoor de Opdrachtgever toestemming heeft verleend, telt niet mee voor de bepaling van de beschikbaarheid.
- De beschikbaarheid van testomgevingen telt niet mee voor de bepaling van de beschikbaarheid.

Meting en rapportage

- De niet-beschikbaarheid wordt gemeten vanaf het moment van registratie van het incident met prioriteit 1 tot het moment van herstel, conform de definities in hoofdstuk 6. De Opdrachtnemer rapporteert de beschikbaarheid per venster maandelijks in de Service Level Rapportage.

5. Capaciteit en performance

De ICT-infrastructuur dient geschikt te zijn voor gebruik door alle Gebruikers van BEL Combinatie en de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren, die zonder performanceproblemen moeten kunnen inloggen en gebruik moeten kunnen maken van de ICT-infrastructuur en de aan hen toegewezen applicaties, met uitzondering van componenten waarvoor de Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is. Het dient mogelijk te zijn de capaciteit op maandelijkse basis op- of af te schalen.

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

6. Incident Management

Incident Management is het proces waarin verstoringen in de geleverde diensten worden hersteld. Een incident is een afwijking van de werking van een geleverde dienst ten opzichte van wat verwacht mag worden of in de servicelevels is vastgelegd, waarbij deze afwijking niet vooraf is aangemeld in het kader van preventief onderhoud.

- Gebruikers melden incidenten bij de Skilled eerstelijns servicedesk van BEL Combinatie. Meldingen kunnen worden gedaan via telefoon, e-mail of het servicemanagementsysteem; er geldt geen verplicht meldkanaal. Incidenten die niet in de eerste lijn kunnen worden opgelost, worden door de skilled eerstelijns servicedesk doorgezet naar de tweede- en derdelijns dienstverlening van de Opdrachtnemer. De eerste lijn blijft daarbij eigenaar van de melding richting de melder.
- Elk incident krijgt een prioriteitsstelling op grond van impact en urgentie. De prioriteit wordt vastgesteld in samenspraak tussen de Opdrachtgever (eerstelijns servicedesk/regie) en de Opdrachtnemer. Bij het ontbreken van overeenstemming stelt BEL Combinatie de prioriteit vast, en – in geval van meerdere incidenten – de volgorde van afwikkeling.
- Er geldt geen beperking voor het aantal gemelde incidenten.
- De afhandeling van incidenten dient in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.

Prioriteitenmatrix

Impact ↓ / Urgentie →	Hoog	Middel	Laag	Overig
Hoog	P1	P1	P2	nvt
Middel	P1	P2	P3	nvt
Laag	P2	P3	P3	nvt
Overig	nvt	nvt	nvt	P4

Tabel 1 – Prioriteitenmatrix

Impact

- Hoog – meer dan de helft van de eindgebruikers van een functionaliteit (of grotere impact).
- Middel – een minderheid van de eindgebruikers van een functionaliteit.
- Laag – één of enkele eindgebruikers.
- Overig – incident met goede workaround.

Urgentie

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

Reactie- en hersteltijden

Prio	Reactietijd	Hersteltijd	PI	Terugkoppeling	Servicevenster
P1	15 min	2 uur	90%	Ieder half uur	Piek- en Daluren
P2	1 uur	1 werkdag	90%	Bij overschrijding oplostijd	Piekuren

P3	4 uur	3 werkdagen	90%	Bij overschrijding oplostijd	Piekuren
P4	In overleg	In overleg		In overleg	Piekuren

Tabel 2 – Afspraken Incident Management

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

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

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

7. Change Management

Het proces Change Management richt zich op het beheerst (volgens gestandaardiseerde methoden en procedures) uitvoeren van wijzigingen, zodat incidenten als gevolg van wijzigingen 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.

Classificatie **inbegrepen of Project** -- op elk verzoek wordt de onderstaande classificatie toegepast. Elk van de drie criteria slaat uit naar "inbegrepen" dan wel naar "Project". Er is sprake van een Project indien ten minste twee van de drie criteria uitslaan naar Project. De werkzaamheden genoemd in eis 56 van het Programma van Eisen zijn altijd inbegrepen, ongeacht de uitkomst van deze classificatie.

Criterium	Inbegrepen	Project
Aard van de werkzaamheden	Werkzaamheden gericht op het in stand houden, herstellen of beveiligen van de bestaande, overeengekomen installed base. Voorbeelden: incidentoplossing in de tweede en derde lijn, root cause-analyses, reguliere securitypatches, standaard wijzigingen met een vooraf bekend draaiboek. Te denken aan: repeterende acties,	Werkzaamheden gericht op verandering, uitbreiding, migratie of innovatie: functionaliteit die er nog niet was, wijziging van de architectuur, of migratie van systemen naar een ander platform. Komt veelal 1 malig voor.
Planbaarheid	Standaard wijziging: vooraf gedefinieerd, Voorbeelden: toekennen van rechten op serverniveau, uitrollen van een standaard image op een virtuele machine.	Niet-standaard wijziging die een voorafgaande impactanalyse, aanpassing van de configuratiedatabase of van de architectuur en een formeel goedkeuringsbesluit vereist. Vereist een planning.

	Spoedwijzigingen ter herstel van een verstoring of ter afwending van een beveiligingsrisico.	
Omvang	Incidenten, ongeacht de tijdsbesteding. Verzoeken tot wijziging met een geraamde tijdsbesteding van ten hoogste 16 uur.	Verzoeken tot wijziging met een geraamde tijdsbesteding van meer dan 16 uur.

Ter verduidelijking van het criterium aard van de werkzaamheden geldt de volgende indeling van de moeilijkheidsgraad:

Niveau	Omschrijving	Voorbeeld
Laag	Routinematig, bekend patroon, geen impact buiten het direct betrokken onderdeel.	Standaard configuratiewijziging.
Midden	Vereist afstemming of enig uitzoekwerk, beperkte impact.	Wijziging die overleg met een andere partij vraagt, kleine aanpassing met een testmoment.
Hoog	Impact op continuïteit, beveiliging of gegevensintegriteit, of vereist een formeel acceptatie- of testtraject.	Wijziging die meerdere systemen raakt, nieuwe functionaliteit, ingreep op een kritieke component.

In bijlage 7d-2 (achter in dit document) zijn ter illustratie uitgewerkte toepassingen van deze classificatie opgenomen. De voorbeelden zijn niet limitatief en hebben geen zelfstandige werking: bij afwijking tussen een voorbeeld en deze paragraaf of eis 56 van het Programma van Eisen prevaleren deze paragraaf en eis 56. De Opdrachtgever kan de lijst met voorbeelden gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullen zonder dat daarvoor een wijziging van de Overeenkomst nodig is.

Standaard wijzigingen

Standaard wijzigingen worden door Opdrachtgever uitgevoerd via de Skilled eerste lijns servicedesk en voor een juiste demarcatie in het gezamenlijk op te stellen DAP beschreven.

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

Niet-standaard wijzigingen

Een niet-standaard wijziging wordt verwerkt volgens een gestandaardiseerd proces (Change Management), conform ITIL of een vergelijkbare methodiek (eis 47 van het Programma van Eisen).

- Voor niet-standaard wijzigingen doorlopen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een Request for Change-proces, waarvoor de volgende eisen gelden:
 - De Opdrachtgever dient niet-standaard wijzigingen in via een Request for Change (RFC)-formulier.
 - De beantwoording door de Opdrachtnemer bevat minimaal een beschrijving van wat binnen en buiten scope is, een risico- en impactanalyse, acceptatiecriteria en -procedure, een rollback-scenario en een planning (doorlooptijd vanaf goedkeuring door de Opdrachtgever).
 - Een niet-standaard wijziging wordt alleen uitgevoerd na goedkeuring door de Opdrachtgever.
- De afhandeling van niet-standaard wijzigingen is in de aangeboden tarieven inbegrepen, tenzij de wijziging op grond van de classificatie in deze paragraaf als Project wordt aangemerkt. In dat geval geldt de procedure uit eis 59 van het Programma van Eisen.
- Er geldt geen beperking voor het aantal ingediende niet-standaard wijzigingen.
- De Opdrachtnemer richt zijn wijzigingsprocessen en capaciteit zo in dat de doorlooptijd van aanmelding tot en met acceptatie in de regel niet langer is dan één (1) maand. Hiervan kan worden afgeweken indien de Opdrachtnemer schriftelijk onderbouwt waarom een langere doorlooptijd nodig is en de Opdrachtgever hiermee akkoord gaat. De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor overschrijdingen van de doorlooptijd als gevolg van vertraging bij de Opdrachtgever en/of andere leveranciers. Ter indicatie: het gemiddeld aantal niet-standaard wijzigingen bedraagt circa één per maand (twaalf in de periode september 2025 tot en met augustus 2026; zie bijlage 7d-1).

- De 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 de Opdrachtgever.
- Afstemming vindt plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het operationeel overleg (zie hoofdstuk 11) dan wel in een afzonderlijk wijzigingenoverleg conform het DAP.
- Niet-standaard wijzigingen kunnen, wanneer zij aan de voorwaarden voor een standaard wijziging voldoen, in overleg worden omgezet naar een standaard wijziging.

8. Problem Management

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

9. Configuratiemanagement

De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dragen gezamenlijk zorg voor het configuratiemanagement van de ICT-omgeving van de BEL Combinatie, waaronder de applicaties, de devices van Gebruikers, de (multifunctionele) printers en de infrastructuur. Het servicemanagementsysteem van de BEL Combinatie (TOPdesk) is hiervoor de master; het wordt in overleg gesynchroniseerd met het servicemanagementsysteem van de Opdrachtnemer.

De precieze demarcatie tussen de eerstelijns servicedesk en de Opdrachtnemer wordt nader uitgewerkt in het DAP.

Binnen acht (8) weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst levert de Opdrachtnemer een gevalideerde nulmeting op van de door hem overgenomen omgeving, met daarin de feitelijke configuratie per de ingangsdatum, de geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de overeengekomen normen, en een verbeterplan met prioritering. De nulmeting vormt de vastgestelde Baseline als bedoeld in de classificatie in hoofdstuk 7 en is de uitgangssituatie voor het configuratiemanagement gedurende de looptijd. Het verbeterplan wordt door de Opdrachtgever vastgesteld.

10. Klachten

Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen een klachtenregeling overeen, die in het DAP nader wordt uitgewerkt. Hiervoor geldt het volgende:

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

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

De BEL Combinatie hanteert voor de afgesproken SLA's het volgende escalatiemodel:

1. **Stap 1** – bij het niet behalen van een afgesproken SLA neemt de Opdrachtnemer het initiatief om dit met de Opdrachtgever te bespreken, maakt hierover afspraken en spreekt een redelijke hersteltermijn af.
2. **Stap 2** – na het verstrijken van deze termijn wordt gezamenlijk bekeken of de gestelde doelen zijn gerealiseerd. Is dat niet het geval, dan wordt opnieuw de mogelijkheid geboden dit binnen een redelijk gestelde termijn op orde te brengen.
3. **Stap 3** – worden na de tweede termijn de doelen wederom niet gehaald, dan wordt de Opdrachtnemer in gebreke gesteld. Eventuele kosten die voortvloeien uit deze ingebrekestelling kunnen door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer worden doorberekend.
4. **Stap 4** – verbetert de performance niet, dan kan de Opdrachtgever besluiten verdere stappen te ondernemen, waaronder het niet verlengen van de Overeenkomst.

Malusregeling

In aanvulling op het escalatiemodel geldt een malusregeling bij structurele onderschijding van de overeengekomen servicelevels. Van structurele onderschijding is in ieder geval sprake wanneer dezelfde service level-norm in twee opeenvolgende maanden, dan wel driemaal binnen een periode van zes maanden, niet wordt behaald. In dat geval is de Opdrachtgever gerechtigd een malus toe te passen van 5% korting op de totale maandelijkse beheervergoeding per niet-behaalde norm, met een maximum van 50% van de totale maandelijkse beheervergoeding per maand. De malus wordt verrekend met de eerstvolgende factuur en laat het escalatiemodel en de overige rechten van de Opdrachtgever, waaronder ingebrekestelling en schadevergoeding, onverlet.

11. 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 verschillende organisatieniveaus noodzakelijk. In onderstaande tabel is vastgelegd wanneer gestructureerd overleg plaatsvindt, wie eraan deelneemt en wat de scope is.

- De overleggen vinden plaats in de Nederlandse taal.
- Een nadere concretisering van deze overlegvormen (tijdstippen, aanleidingen en betrokken personen) wordt opgenomen in het DAP. De invulling van de rollen met namen van functionarissen wordt eveneens in het DAP vastgelegd.

Niveau	Frequentie	Deelnemers	Doel
Operationeel	Minimaal 1x per maand Op locatie van opdrachtgever	<i>Opdrachtgever:</i> Servicemanager en coördinator interne servicedesk <i>Opdrachtnemer:</i> Servicemanager (en overige deelnemers)	Bespreken van de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de service level rapportages, de samenwerking met de interne servicedesk en voorstellen ter verbetering van de kwaliteit en vermindering van het aantal meldingen dat naar de tweede en derde lijn wordt doorgezet.
Tactisch (serviceoverleg)	Minimaal 1x per kwartaal Op locatie van opdrachtgever	<i>Opdrachtgever:</i> Servicemanager en contractmanager <i>Opdrachtnemer:</i> Servicemanager (en overige deelnemers)	Sturing op de service levels en KPI-trends over de afgelopen periode, de voortgang van het verbeterplan uit de nulmeting en van overige verbetertrajecten, het wijzigingen-/projectenportfolio en de

			toepassing van de classificatie inbegrepen/Project, en eventuele aanpassingen van het DAP. Voorbereiden van besluitvorming voor het strategisch overleg (stuurgroep).
Strategisch (stuurgroep)	Minimaal 2x per jaar Op locatie van opdrachtgever	<i>Opdrachtgever:</i> Opdrachtgever (MT), contractmanager en servicemanager <i>Opdrachtnemer:</i> Servicemanager (en overige deelnemers) en Accountmanager	Bespreken van de dienstverlening over de afgelopen periode, nieuwe marktontwikkelingen en eventuele aanpassingen in de dienstverlening. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gevraagd en ongevraagd advies geeft over optimalisatie en kostenverlaging door inzet van alternatieve producten en/of oplossingen, en over het vergroten van de digitale soevereiniteit en het verminderen van de leveranciersafhankelijkheid.

Tabel 3 – Overlegstructuur (governance)

12. Periodieke rapportages

De Opdrachtnemer levert maandelijks per e-mail twee rapportages op aan de Opdrachtgever:

- **Service Level Rapportage (SLR)**, met daarin ten minste:
 - de KPI's (behaald/niet behaald) ten aanzien van de geleverde dienstverlening;
 - een specificatie van de gebruikers en applicaties (per type) ten behoeve van de facturatie;
 - het overzicht van ontvangen verzoeken en toegekende classificaties als bedoeld in eis 60 van het Programma van Eisen;
 - de voortgang op het verbeterplan uit de nulmeting, zolang dat plan loopt;
 - een afzonderlijke klachtparagraaf.
- **Securityrapportage.**

De samenstelling van beide rapportages en de e-mailadressen waarnaar de rapportages worden verstuurd, worden vastgelegd in het DAP.

Klanttevredenheid

De tevredenheid over de dienstverlening van de Opdrachtnemer wordt op twee manieren gemeten.

Na afsluiting van een melding die door de Opdrachtnemer is afgehandeld, ontvangt de melder een korte vragenlijst via het servicemanagementsysteem. De uitkomsten worden maandelijks opgenomen in de Service Level Rapportage.

Daarnaast vindt eenmaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek plaats onder de gebruikers en de medewerkers van de interne servicedesk. Voor de interne servicedesk gaat het onderzoek in het bijzonder over de samenwerking: de kwaliteit van overdracht en terugkoppeling, de bereikbaarheid en de kennisoverdracht. Vragenlijst en planning worden in overleg vastgesteld. De Opdrachtgever kan het onderzoek zelf of via een onafhankelijke partij laten uitvoeren. Voert de Opdrachtnemer het onderzoek uit, dan stelt hij de onderliggende resultaten beschikbaar.

De norm is een gemiddelde waardering van ten minste 7,0 op een schaal van 1 tot 10. Voor de doorlopende meting geldt het gemiddelde per kwartaal, mits het aantal reacties ten minste gelijk is aan het in het DAP vastgelegde minimum. Ligt de waardering lager, dan legt de Opdrachtnemer binnen vier weken een verbeterplan ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. De voortgang wordt besproken in het tactisch overleg. De resultaten van het jaarlijkse onderzoek komen aan de orde in het strategisch overleg.

Klanttevredenheid valt niet onder de malusregeling uit hoofdstuk 10.

Bijlage 7d-1 – Volume

Deze lijst geeft een beeld van de aard en het volume van de meldingen en wijzigingen in de periode september 2025 tot en met augustus 2026 en dient ter illustratie voor de Inschrijvers; er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Onderdeel	Totaal	Eerste lijn	Tweede lijn
Incidenten	772	682	90
Serviceverzoeken	1.414	1.083	331
Standaard wijzigingen	380		
Niet-standaard wijzigingen	12		
Projecten	2		
Overige meldingen	98		
Meldingen buiten kantoor tijd	82		

Bijlage 7d-2 – Toepassing van de classificatie

De onderstaande voorbeelden illustreren de toepassing van de classificatie uit hoofdstuk 7 van deze bijlage. Zij zijn niet limitatief en hebben geen zelfstandige werking. Bij afwijking tussen een voorbeeld en de classificatie in hoofdstuk 7 of de voorrangslust in eis 56 van het Programma van Eisen, prevaleren die bepalingen. Aan de voorbeelden kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van casussen die daar niet in zijn opgenomen.

Werkzaamheid	Aard	Planbaarheid	Omvang	Uitkomst
Vervangingsronde laptops en iPads (klaarzetten, enrollment, beheer)	inbegrepen	inbegrepen	project	inbegrepen
Implementatie nieuwe applicatie, bijvoorbeeld een raadsinformatiesysteem	project	project	project	project
Uitrol standaard image op een nieuwe virtuele machine	inbegrepen	inbegrepen	inbegrepen	inbegrepen
Noodpatch naar aanleiding van een high/high-advies van het NCSC	inbegrepen	inbegrepen (spoedherstel)	inbegrepen	inbegrepen, valt tevens onder eis 56
Vervanging van een switch die buiten de ondersteuningstermijn valt	inbegrepen	project	project	valt onder eis 56, dus inbegrepen
Migratie van een serveromgeving naar een ander platform	project	project	project	project
Herinrichting van het autorisatiemodel in Entra ID	project	project	project	project
Aanpassing van een bestaande Intune-policy voor één doelgroep	inbegrepen	project	inbegrepen	inbegrepen
Koppeling van een nieuwe applicatie aan de ITSM-omgeving	project	project	project	project
Uitbreiding van de wifidekking op een bestaande locatie	project	project	project	project

