BIJLAGE 10 – SERVICE LEVEL AGREEMENT

Microsoft-licenties, Azure services en support- en adviesdienstverlening

1 Doel van de SLA

Deze Service Level Agreement (SLA) legt de afspraken vast tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ten aanzien van de dienstverlening die wordt geleverd in het kader van de Overeenkomst voor Microsoft-licenties, Azure services en support- en adviesdienstverlening.

De SLA heeft als doel:

- de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen;
- duidelijke prestatie-indicatoren vast te leggen;
- transparantie te creëren over wederzijdse verwachtingen;
- continue verbetering van de dienstverlening te stimuleren;
- risico's ten aanzien van continuïteit, veiligheid en kostenbeheersing te beperken.

Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

---

2 Verhouding tot de Inschrijving

De in deze SLA opgenomen servicelevels en KPI's gelden als minimumniveau. De door Opdrachtnemer bij Inschrijving onder de kwalitatieve gunningscriteria aangeboden invulling maakt integraal onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening. Indien Opdrachtnemer daarbij een hoger kwaliteitsniveau, een hogere frequentie, aanvullende activiteiten of een verdergaande invulling heeft aangeboden dan in deze SLA is bepaald, is Opdrachtnemer gehouden aan de aangeboden invulling.

---

3. Scope van de dienstverlening

De SLA is van toepassing op:

Microsoft Licenties

- levering van Microsoft licenties;
- licentiemutaties;
- licentieadministratie;
- licentiecompliancy;
- licentie optimalisatie;
- Software Asset Management.

Azure Services

- Azure Consumption Services;
- Azure Cost Management;
- Azure optimalisatie;
- budgetmonitoring.

Support

- technisch support;
- functioneel support;
- Microsoft-escalaties;
- Incidentmanagement.

Advies

- tenant governance;
- Microsoft roadmap advisering;
- security advisering;
- compliance advisering;
- cost optimization;
- AI advisering;
- lifecycle- en productontwikkelingen.

Portaal

- selfserviceportal;
- rapportages;
- auditinformatie;
- Exportfunctionaliteit.

---

3 Looptijd

Deze SLA treedt in werking op: 1 april 2027
De feitelijke dienstverlening vangt aan op: 1 juli 2027

De SLA volgt de looptijd van de Overeenkomst:

- initiële looptijd: 3 jaar;
- jaarlijkse verlengingsopties;
- maximale duur gelijk aan looptijd GT Microsoft Framework.

---

4 Service Levels en KPI's

4.1 Beschikbaarheid portaal

KPI	Norm
Beschikbaarheid portaal	≥ 99%

Afwijkingen en verbetermaatregelen:
Opdrachtgever kiest er bewust voor geen vast aantal incidenten te definiëren. Of sprake is van een structurele afwijking wordt beoordeeld aan de hand van de aard, ernst, frequentie en impact van de geconstateerde afwijkingen, alsmede de periode waarbinnen deze zich voordoen. Indien Opdrachtgever constateert dat zich herhaaldelijk afwijkingen voordoen die wijzen op een structureel probleem in de dienstverlening, kan Opdrachtgever na een gesprek alsnog een verbeterplan verlangen, ook indien geen vooraf vastgesteld aantal incidenten is

4.2 Licentiemutaties

Mutaties worden opgenomen in het eerstvolgende operationele overleg.

4.3 Technisch Support Microsoft 365

4.3.1 Kritiek incident

Definitie: een storing waardoor een groot deel van de eindgebruikers hun standaard werkzaamheden niet meer kan uitvoeren.

Onder responsetijd wordt verstaan: de tijd voordat er een inhoudelijke reactie komt van Opdrachtnemer op de vraag die Opdrachtgever stelt.

KPI	Norm
Responsetijd	≤ 1 uur
Beschikbaarheid support	24x7
Escalatie naar Microsoft, indien noodzakelijk	≤ 2 uur

Afwijkingen en verbetermaatregelen:
Opdrachtgever kiest er bewust voor geen vast aantal incidenten te definiëren. Of sprake is van een structurele afwijking wordt beoordeeld aan de hand van de aard, ernst, frequentie en impact van de geconstateerde afwijkingen, alsmede de periode waarbinnen deze zich voordoen. Indien Opdrachtgever constateert dat zich herhaaldelijk afwijkingen voordoen die wijzen op een structureel probleem in de dienstverlening, kan Opdrachtgever na een gesprek alsnog een verbeterplan verlangen, ook indien geen vooraf vastgesteld aantal incidenten is bereikt.

4.3.2 Standaard incident

Definitie: een storing waardoor de eindgebruikers wel hinder ondervinden, maar de bedrijfsprocessen niet in gevaar zijn.

Onder responsetijd wordt verstaan: de tijd voordat er een inhoudelijke reactie komt van Opdrachtnemer op de vraag die Opdrachtgever stelt.

KPI	Norm
Responsetijd	≤ 4 uur
Beschikbaarheid support	Werkdagen 08.00-17.00

Afwijkingen en verbetermaatregelen:
Opdrachtgever kiest er bewust voor geen vast aantal incidenten te definiëren. Of sprake is van een structurele afwijking wordt beoordeeld aan de hand van de aard, ernst, frequentie en impact van de geconstateerde afwijkingen, alsmede de periode waarbinnen deze zich voordoen. Indien Opdrachtgever constateert dat zich herhaaldelijk afwijkingen voordoen die wijzen op een structureel probleem in de dienstverlening, kan Opdrachtgever na een gesprek alsnog een verbeterplan verlangen, ook indien geen vooraf vastgesteld aantal incidenten is bereikt.

4.4 Technisch Support Azure

4.4.1 Kritieke incidenten

KPI	Norm
Responsetijd	≤ 1 uur
Beschikbaarheid	24x7
Escalatie naar Microsoft, indien noodzakelijk	≤ 2 uur

4.4.2 Standaard incidenten

KPI	Norm
Responsetijd	≤ 4 uur
Beschikbaarheid support	Werkdagen 08.00-17.00

Afwijkingen en verbetermaatregelen:
Opdrachtgever kiest er bewust voor geen vast aantal incidenten te definiëren. Of sprake is van een structurele afwijking wordt beoordeeld aan de hand van de aard, ernst, frequentie en impact van de geconstateerde afwijkingen, alsmede de periode waarbinnen deze zich voordoen. Indien Opdrachtgever constateert dat zich herhaaldelijk afwijkingen voordoen die wijzen op een structureel probleem in de dienstverlening, kan Opdrachtgever na een gesprek alsnog een verbeterplan verlangen, ook indien geen vooraf vastgesteld aantal incidenten is bereikt.

5 Strategisch Partnerschap

Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Overeenkomst proactieve advisering op ten minste:

- Microsoft-licenties;
- Azure services;
- ontwikkelingen en innovatie binnen Microsoft;
- tenant governance;
- security;
- compliance;
- tenantbrede en multi-organisatievraagstukken
- roadmap ontwikkelingen;
- strategische optimalisatiemogelijkheden;
- AI ontwikkelingen.

KPI	Norm
Strategische adviesmomenten	Minimaal 2 per jaar
Vastlegging strategische advisering	100% van de strategische adviesmomenten
Roadmap updates	Minimaal 1× per kwartaal én tussentijds indien relevante ontwikkelingen daartoe aanleiding geven

---

6 Licentie- en Azure-optimalisatie

Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij een doelmatige, beheersbare en toekomstbestendige inzet van Microsoft-licenties en Azure services.

De dienstverlening is gericht op het verkrijgen en behouden van inzicht in het daadwerkelijke gebruik, de kosten en optimalisatiemogelijkheden en, waar relevant, de gevolgen daarvan voor de verschillende deelnemende organisaties van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer identificeert en onderbouwt concrete optimalisatiemogelijkheden en vertaalt deze naar uitvoerbare aanbevelingen. Daarbij wordt rekening gehouden met de multi-organisatieomgeving van Opdrachtgever.

KPI	Norm
Inzicht daadwerkelijk gebruik en kosten	Minimaal maandelijks geactualiseerd en beschikbaar voor het operationele overleg
Analyse optimalisatiemogelijkheden	Minimaal jaarlijks en tussentijds wanneer relevante ontwikkelingen, afwijkingen of gebruik daartoe aanleiding geven

Opvolging overeengekomen optimalisatiemaatregelen	100% aantoonbaar vastgelegd en opgevolgd
Kostenoptimalisatie advies	Minimaal 2 per jaar
Licentieoptimalisatie advies	Minimaal jaarlijks

De uitvoering van de licentie- en Azure-optimalisatie omvat mede de in de volgende hoofdstukken beschreven dienstverlening ten aanzien van Software Asset Management en Azure Cost Management.

---

7. Software Asset Management

Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een SAM-scan uit.

Deze scan bevat:

- licentiepositie;
- compliancy;
- ondergebruik;
- overlicentiëring;
- optimalisatiemogelijkheden;
- concrete aanbevelingen.

De uitkomsten van de analyse worden vastgelegd in een jaarlijks SAM- en optimalisatierapport.

KPI	Norm
SAM scan	Minimaal 1x per jaar
SAM- en optimalisatierapport	Minimaal 1x per jaar
Ondersteuning jaarlijkse True-up	100%, iedere jaarlijkse True-up

De jaarlijkse SAM scan, het optimalisatierapport en de True-up ondersteuning dienen volledig en deugdelijk te worden uitgevoerd respectievelijk opgeleverd en van zodanige kwaliteit te zijn dat Opdrachtgever deze daadwerkelijk kan gebruiken voor de jaarlijkse True-up en het identificeren en beoordelen van optimalisatiemogelijkheden, met inachtneming van onder meer eis 24 van het Programma van Eisen.

---

8 Azure Cost Management

Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever actief bij kostenbeheersing.

Verplichtingen:

- budgetalerts;
- verbruiksalerts;
- signalering afwijkingen;
- kostenanalyses;
- optimalisatiescenario's.

KPI	Norm
Budget- en verbruiksalerts	100%, continu actief conform PvE
Analyse bij afwijkingen	Binnen maximaal 5 werkdagen na signalering
Azure-optimalisatieanalyse	100%, minimaal 1× per kalenderjaar en op verzoek van Opdrachtgever

De uitkomsten van analyses en de geïdentificeerde optimalisatiemogelijkheden worden aantoonbaar aan Opdrachtgever gerapporteerd en, waar relevant, voorzien van concrete aanbevelingen voor optimalisatie.

---

9 Informatiebeveiliging

De in het Aanbestedingsdocument opgenomen eisen ten aanzien van informatiebeveiliging zijn onverkort van toepassing. De onderstaande KPI's en normen vormen daarop een nadere uitwerking en doen geen afbreuk aan deze eisen.

KPI	Norm
Beveiligingsincident melding	Onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering
MFA op beheerdersaccounts	100%
Persoonsgebonden accounts	100%

---

10 Escalatieprocedure

Opdrachtnemer hanteert gedurende de looptijd van de Overeenkomst een escalatieprocedure die voldoet aan de eisen uit het Programma van Eisen en aansluit op de door Opdrachtnemer bij Inschrijving onder kwaliteitscriterium C – Support aangeboden werkwijze.

De door Opdrachtnemer bij Inschrijving onder kwaliteitscriterium C – Support aangeboden werkwijze maakt integraal onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening.
