

Service Level Agreement

DIGIWorkspace

Moderne Werkplek

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Duur en beëindiging.....	3
3. Bereikbaarheid en supportkanalen.....	3
4. Service windows.....	4
5. Prioriteiten	4
6. Reactie- en oplostijden	5
6.1 Indicatieve reactie- en oplostijden	5
6.2 Rol van AI-agents	5
6.3 Algemene bepalingen	6
7. Supportproces.....	6
8. Menselijke support	7
9. Onderhoud.....	7
10. Incidentmanagement.....	7
11. Changemanagement.....	8
12. Escalatie	8
13. Uitsluitingen.....	9

1. Inleiding

Dit document beschrijft de service levels die DIGIWorxspace biedt bij de dienst Moderne Werkplek, voor alle werkplekpakketten: Online Werkplek, Cyberveilige Werkplek en AI-Ready Werkplek. Het is bedoeld voor (potentiële) opdrachtgevers van DIGIWorxspace en beschrijft hoe support, incidenten, wijzigingen, onderhoud en escalatie zijn georganiseerd.

DIGIWorxspace is een gestandaardiseerde, digital-first dienst. De supportprocessen zijn gebaseerd op de ITIL-systematiek, maar bewust compact gehouden: het klantportaal is het primaire kanaal en de dienst kent een vaste, herhaalbare inrichting. De eerste lijn van support wordt ingevuld door AI-agents, die meldingen 24/7 registreren, classificeren en waar mogelijk direct afhandelen.

Supportmedewerkers en specialisten nemen het over wanneer menselijke beoordeling nodig is. Deze SLA is daarom eenvoudiger van opzet dan een SLA bij een maatwerk managed IT-contract.

Deze SLA maakt deel uit van de overeenkomst tussen DIGIWorxspace en de opdrachtgever. De overeenkomst en de daarbij behorende contractdocumenten bepalen wat inhoudelijk wordt geleverd; deze SLA bepaalt met welke kwaliteit en binnen welke afspraken dat gebeurt. Waar de contractdocumenten en deze SLA elkaar overlappen, zijn de contractdocumenten leidend voor de scope en is deze SLA leidend voor de service levels.

2. Duur en beëindiging

2.1 Deze SLA start bij activering van de dienst DIGIWorxspace en eindigt nadat alle onderdelen van de dienst zijn beëindigd en de overdracht van beheer heeft plaatsgevonden, zoals tussen partijen overeengekomen.

2.2 Deze SLA wordt periodiek geactualiseerd wanneer de dienst, de gebruikte tooling (waaronder AI-agents) of de onderliggende leveranciersdiensten wijzigen. Uitgangspunt is dat het serviceniveau minimaal gelijkwaardig blijft of dat een passend alternatief wordt geboden.

3. Bereikbaarheid en supportkanalen

Het klantportaal van DIGIWorxspace is het centrale aanspreekpunt voor meldingen, aanvragen en mutaties. Meldingen worden als eerste opgepakt door AI-agents van DIGIWorxspace. Alle contactmomenten worden als ticket geregistreerd, zodat opvolging en terugkoppeling altijd via het klantportaal verlopen.

Kanaal	Beschikbaarheid
Klantportaal / self-service	24/7 beschikbaar voor het indienen van meldingen en het uitvoeren van standaard mutaties.
Digitale AI-supportassistent	24/7 beschikbaar in het klantportaal. De supportassistent is een AI-agent die vragen beantwoordt, meldingen registreert en standaard mutaties uitvoert. Overdracht aan een supportmedewerker vindt plaats binnen SW1.
Menselijke support	Opvolging door supportmedewerkers en specialisten binnen SW1, na overdracht vanuit het klantportaal (inbegrepen). Telefonische support kan bij alle pakketten uitsluitend op nacalculatie worden geleverd (€ 2,50 per minuut), indien beschikbaar en tijdens kantooruren (SW1); zie hoofdstuk 8.

Contactgegevens, portaal-URL en het telefoonnummer voor opdrachtgevers worden bij onboarding verstrekt.

4. Service windows

Omschrijving	Periode	Tijdswindow
Kantooruren (SW1)	Maandag t/m vrijdag	08:00 – 17:30 uur
Digitaal kanaal (SW2)	Maandag t/m zondag	00:00 – 23:59 uur (self-service, AI-agents en geautomatiseerde afhandeling)

Toelichting:

- Voor alle servicewindows gelden CET en CEST als grondslag.
- Alle servicewindows zijn exclusief Nederlands nationaal erkende feestdagen, tenzij anders aangegeven.
- Meldingen kunnen 24/7 digitaal worden ingediend en worden 24/7 door AI-agents geregistreerd, geclassificeerd en waar mogelijk afgehandeld. Opvolging door een supportmedewerker of specialist vindt plaats binnen kantooruren (SW1), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Bij de Cyberveilige en AI-Ready Werkplek signaleert en blokkeert EDR bedreigingen 24/7 automatisch. Menselijke beoordeling en opvolging van securityalerts vinden plaats binnen SW1, tenzij 24/7 securitymonitoring schriftelijk is overeengekomen.

5. Prioriteiten

Bij registratie kent de AI-agent iedere melding een prioriteit toe op basis van impact en urgentie. De prioriteit bepaalt de volgorde van behandeling en de van toepassing zijnde reactie- en oplostijd.

Prioriteit	Omschrijving	Impact	Urgentie
Spoed (P1)	Alle gebruikers kunnen niet werken; de dienst is organisatiebreed onbruikbaar.	Organisatiebreed	Hoog
Hoog (P2)	Een groep gebruikers kan niet werken, of alle gebruikers kunnen bepaalde functies niet uitvoeren.	Groep	Hoog
Normaal (P3)	Eén gebruiker kan niet werken, of gebruikers kunnen op omslachtige wijze nog werken.	Beperkt	Normaal
Laag (P4)	Vragen, verzoeken en standaard mutaties zonder directe werkbelemmering.	Beperkt	Laag

De primaire contactpersoon van de opdrachtgever kan in redelijkheid een afwijkende prioriteit voorstellen. Een supportmedewerker van DIGIWorxspace stelt in dat geval de definitieve prioriteit vast op basis van bovenstaande criteria.

6. Reactie- en oplostijden

6.1 Indicatieve reactie- en oplostijden

Bij DIGIWorxspace pakken AI-agents iedere melding als eerste op, 24/7 en doorgaans binnen enkele minuten (zie 6.2). Wanneer menselijke opvolging nodig is, streeft DIGIWorxspace naar de onderstaande doorlooptijden. Dit zijn streeftijden en geen garanties; zij worden berekend binnen kantooruren (SW1) en DIGIWorxspace spant zich in om deze zo goed mogelijk te realiseren.

Prioriteit	Reactietijd	Streven oplossing
Spoed (P1)	Direct door AI-agent; met hoogste voorrang naar een supportmedewerker	Met hoogste voorrang, doorgaans binnen 1 werkdag
Hoog (P2)	Direct door AI-agent; met voorrang naar een supportmedewerker	Binnen 2 werkdagen
Normaal (P3)	Direct door AI-agent; zo nodig binnen SW1 naar een supportmedewerker	Doorgaans binnen 1 werkweek
Laag (P4)	Direct door AI-agent; zo nodig binnen SW1 naar een supportmedewerker	In volgorde van binnenkomst, doorgaans binnen 2 werkweken

6.2 Rol van AI-agents

6.2.1 De eerste lijn van support bestaat uit AI-agents van DIGIWorxspace. Zij zijn 24/7 beschikbaar via het klantportaal en de digitale supportassistent, registreren en classificeren meldingen, beantwoorden vragen, voeren standaard mutaties uit en lossen eenvoudige verstoringen waar mogelijk direct op.

6.2.2 In de praktijk reageert een AI-agent doorgaans binnen enkele minuten, ook buiten kantooruren. De reactie- en oplostijden uit 6.1 zijn indicatief en worden binnen SW1 berekend; zowel de afhandeling door AI-agents als de opvolging door supportmedewerkers is een inspanningsverplichting en geen garantie.

6.2.3 Een AI-agent draagt een melding over aan een supportmedewerker wanneer de melding niet geautomatiseerd kan worden opgelost, wanneer menselijke beoordeling nodig is, bij meldingen met prioriteit Spoed (P1) of Hoog (P2) en wanneer de opdrachtgever daarom vraagt. De overdracht vindt plaats binnen SW1. De opdrachtgever hoeft de melding niet opnieuw in te dienen; de context en de al uitgevoerde stappen blijven in het ticket vastgelegd.

6.2.4 AI-agents voeren uitsluitend handelingen uit binnen vooraf vastgestelde kaders en binnen de beheerrechten die de opdrachtgever aan DIGIWorxspace heeft verstrekt. Handelingen met een hoog risico of grote impact, zoals het verwijderen van gebruikers of gegevens en wijzigingen in de security-baseline, worden pas uitgevoerd na bevestiging door de opdrachtgever of een supportmedewerker.

6.2.5 Alle handelingen van AI-agents worden vastgelegd in het ticket en zijn voor de opdrachtgever inzichtelijk via het klantportaal. In het klantportaal is altijd zichtbaar wanneer de opdrachtgever met een AI-agent communiceert.

6.3 Algemene bepalingen

6.3.1 De reactietijd gaat in op het moment dat de melding is geregistreerd in het klantportaal. Registratie vindt 24/7 geautomatiseerd plaats; de opdrachtgever ontvangt direct een bevestiging met ticketnummer.

6.3.2 Meldingen die buiten kantooruren binnenkomen, worden geacht te zijn ontvangen bij aanvang van het eerstvolgende service window (SW1) voor de berekening van de reactie- en oplostijden. AI-agents kunnen deze meldingen in de tussentijd al oppakken en afhandelen.

6.3.3 Reactie- en oplostijden gelden alleen voor onderdelen die binnen de overeengekomen scope van de dienst vallen en waarvoor de benodigde beheerrechten aan DIGIWorxspace zijn verstrekt.

6.3.4 Wanneer een melding wordt gerouteerd naar de opdrachtgever of naar een leverancier (zoals Microsoft), wordt de tijd die deze partij nodig heeft in mindering gebracht op de gerealiseerde reactie- en oplostijd.

6.3.5 Onvolledige meldingen kunnen de doorlooptijd beïnvloeden. De opdrachtgever werkt naar redelijkheid mee aan diagnose en herstel door toegang, informatie en testmogelijkheden beschikbaar te stellen.

6.3.6 Wanneer de AI-agents tijdelijk niet beschikbaar zijn, worden meldingen binnen SW1 opgepakt door supportmedewerkers. De indicatieve reactie- en oplostijden uit 6.1 blijven in dat geval van toepassing.

7. Supportproces

7.1 Alle meldingen worden ingediend via het klantportaal en krijgen een ticketnummer. De opdrachtgever kan de status van een ticket op elk moment inzien in het klantportaal.

7.2 Alleen de in de opdrachtbevestiging of het klantportaal geregistreerde contactpersonen van de opdrachtgever mogen tickets indienen namens de organisatie.

7.3 Bij het indienen van een melding verstrekt de opdrachtgever minimaal: de bedrijfsnaam, de naam en contactgegevens van de melder, een duidelijke omschrijving van het probleem of verzoek, eventuele foutmeldingen of schermafbeeldingen, de reeds genomen stappen en de impact op gebruikers of bedrijfsprocessen.

7.4 Eenvoudige vragen en standaard mutaties worden zoveel mogelijk afgehandeld via self-service en door AI-agents. Meldingen die daar niet kunnen worden opgelost of waarvoor menselijke beoordeling nodig is, worden overgedragen aan een supportmedewerker (zie 6.2).

7.5 Complexere meldingen worden overgedragen aan een specialist. Wanneer een melding buiten het competentiegebied van DIGIWorxspace valt, wordt deze geëscaleerd naar de betreffende leverancier. DIGIWorxspace bewaakt de voortgang en verzorgt de communicatie hierover.

7.6 Support wordt op afstand geleverd. Ondersteuning op locatie maakt geen onderdeel uit van de dienst en wordt, indien beschikbaar en gewenst, per situatie beoordeeld en op nacalculatie uitgevoerd.

8. Menselijke support

8.1 Menselijke support door supportmedewerkers en specialisten is bij alle werkplekpakketten inbegrepen, via overdracht vanuit het klantportaal (zie 6.2 en 7.4). Het primaire supportkanaal is het klantportaal met de AI-agents. Telefonische support is bij geen van de werkplekpakketten standaard inbegrepen.

8.2 Indien beschikbaar kan telefonische support bij alle pakketten op nacalculatie worden geleverd tegen € 2,50 per minuut. Er gelden in dat geval geen reactie- of oplostijden en geen beschikbaarheidsgarantie.

8.3 Telefonisch gemelde verstoringen worden altijd als ticket geregistreerd, zodat opvolging en terugkoppeling via het klantportaal verlopen.

8.4 Buiten kantooruren is telefonische support niet beschikbaar.

9. Onderhoud

DIGIWorxspace voert onderhoud uit om de beschikbaarheid, beveiliging en actualiteit van de dienst te waarborgen. Onderstaande windows zijn van toepassing.

Soort onderhoud	Window	Melding vooraf
Niet-verstorend	Maandag t/m zondag, 00:00 – 23:59 uur	Nee
Verstorend	Zondag t/m donderdag, 23:00 – 06:00 uur	Nee
Spoedonderhoud	Op elk moment	Zo spoedig mogelijk, indien de situatie dit toelaat

9.1 Wanneer verwacht wordt dat gepland onderhoud op maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:30 uur leidt tot onderbreking van de dienst, stelt DIGIWorxspace de opdrachtgever minimaal 24 uur vooraf per e-mail of via het klantportaal op de hoogte.

9.2 Spoedonderhoud mag op elk moment worden uitgevoerd wanneer de omvang en urgentie onmiddellijke maatregelen rechtvaardigen. Hieronder vallen kritieke (security)patches, upgrades en fixes die door Microsoft of andere leveranciers als kritiek zijn aangemerkt.

9.3 DIGIWorxspace heeft geen invloed op de onderhoudsvensters van leveranciers zoals Microsoft. Onderbrekingen die daaruit voortvloeien vallen buiten deze SLA.

9.4 Op managed werkplekken (Cyberveilige en AI-Ready Werkplek) worden niet-kritieke updates bij voorkeur buiten reguliere werktijden uitgevoerd. Updates met een risico voor beschikbaarheid of compatibiliteit kunnen worden uitgesteld, getest of vooraf met de opdrachtgever afgestemd.

10. Incidentmanagement

10.1 Incidentmanagement omvat het oplossen van verstoringen, primair op afstand. Meldingen worden door AI-agents geregistreerd, geclassificeerd en van een prioriteit voorzien, en door AI-agents of supportmedewerkers opgevolgd tot en met afmelding.

10.2 Een incident wordt afgemeld zodra de dienst weer werkt zoals overeengekomen, of zodra een werkbare tijdelijke oplossing (work-around) beschikbaar is. De opdrachtgever ontvangt hiervan bericht via het klantportaal. Een door een AI-agent afgemeld incident kan de opdrachtgever via het klantportaal heropenen.

10.3 Wanneer gelijksoortige incidenten regelmatig terugkeren, onderzoekt DIGIWorxspace de onderliggende oorzaak en neemt zij waar mogelijk structurele maatregelen via het changeproces.

10.4 Securityincidenten worden behandeld volgens de daarvoor overeengekomen afspraken. Bij de Cyberveilige en AI-Ready Werkplek signaleert EDR verdachte activiteiten op het device en blokkeert of isoleert het bedreigingen 24/7 automatisch. Alerts worden centraal geregistreerd, door AI-agents vooraf beoordeeld en binnen SW1 door een specialist opgevolgd. EDR en security monitoring zijn gericht op risicobeperking en detectie; zij bieden geen garantie dat beveiligingsincidenten volledig worden voorkomen.

11. Changemanagement

11.1 Changemanagement omvat het planmatig en gecontroleerd voorbereiden en doorvoeren van wijzigingen op de actieve dienst.

11.2 Een standaard change is een veelvoorkomende wijziging met een vaste, vooraf bekende impact, zoals het toevoegen, wijzigen of verwijderen van gebruikers, het aanpassen van autorisaties of het aanvragen van een module. Standaard changes zijn inbegrepen in de maandelijkse kosten en kunnen grotendeels via self-service of door AI-agents 24/7 worden uitgevoerd.

11.3 Een niet-standaard change heeft een impact die niet vooraf is vastgesteld. Deze wordt afzonderlijk geoffreerd of op nacalculatie uitgevoerd.

11.4 Een standaard change die in een vast tijdsbestek bij een groot aantal gebruikers of systemen moet worden uitgevoerd, kan alsnog als niet-standaard change worden geclassificeerd. Dit wordt in goed overleg bepaald.

11.5 Standaard changes die door AI-agents worden uitgevoerd, kunnen 24/7 worden doorgevoerd. Overige changes worden doorgevoerd binnen het service window of het onderhoudsvenster. Incidenten krijgen voorrang boven changes, waardoor doorlooptijden kunnen variëren.

11.6 Wijzigingen in het aantal gebruikers, het werkplekpakket of de afgenomen modules kunnen invloed hebben op het maandbedrag, de licenties en de beschikbare functionaliteit. Een pakketwijziging geldt altijd voor de hele organisatie. Op- en afschalen verloopt volgens de afspraken in de overeenkomst.

12. Escalatie

Wanneer partijen op operationeel niveau niet tot een passende oplossing komen, kan worden geëscaleerd. Als leidende gedragsregel geldt: eerst overleggen, dan escaleren en informeren.

12.1 De opdrachtgever kan escaleren wanneer een melding niet binnen een redelijke termijn wordt opgelost, wanneer de impact op de bedrijfsvoering toeneemt of wanneer de opdrachtgever niet tevreden is over de afhandeling.

12.2 Escalatieverzoek. De opdrachtgever dient een escalatieverzoek in via het klantportaal, gekoppeld aan het betreffende ticket, met een toelichting op de reden en de impact. Escalaties worden altijd door een medewerker van DIGIWorxspace behandeld en niet door een AI-agent.

12.3 Beoordeling en plan van aanpak. Een medewerker van DIGIWorxspace beoordeelt het verzoek, neemt contact op met de opdrachtgever en stelt in overleg een plan van aanpak op met concrete vervolgstappen.

12.4 Opvolging en terugkoppeling. DIGIWorxspace bewaakt de uitvoering van het plan van aanpak en informeert de opdrachtgever via het klantportaal over de voortgang, totdat de escalatie is afgerond.

12.5 Verdere escalatie. Leidt dit niet tot een passende oplossing, dan kan de opdrachtgever verzoeken om verdere escalatie. De escalatie wordt dan op een hoger niveau binnen DIGIWorxspace opgepakt, waarna partijen in overleg tot een oplossing komen.

12.6 Een escalatie wordt afgesloten wanneer partijen overeenstemming hebben bereikt over de oplossing. Partijen escaleren waar nodig ook binnen de eigen organisatie.

De opdrachtgever wijst bij onboarding minimaal één contactpersoon aan die namens de organisatie mag escaleren.

13. Uitsluitingen

De service levels in deze SLA zijn niet van toepassing op:

- onderdelen die buiten de overeengekomen scope van de dienst vallen, zoals lokale infrastructuur, netwerken, servers, printers en applicaties van derden;
- verstoringen die worden veroorzaakt door diensten van derden, waaronder storingen bij Microsoft of andere leveranciers;
- verstoringen die het gevolg zijn van onjuist gebruik, wijzigingen door de opdrachtgever of derden, of het niet nakomen van de overeengekomen verantwoordelijkheden van de opdrachtgever;
- situaties waarin DIGIWorxspace niet over de benodigde beheerrechten, gegevens of medewerking beschikt;
- ondersteuning op locatie, migraties, projecten en consultancy;
- de inhoud en juistheid van output van Microsoft 365 Copilot en van door de opdrachtgever gebruikte AI-agents, en het verbruik van credits daarvan;
- overmacht en omstandigheden buiten de invloedssfeer van DIGIWorxspace.