



Bijlage 11

SLA Parameter & KPI's

**IWR2021|Werkplek-
hardware|Android devices &
Accessoires (inclusief optionele
diensten)**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 202006119-3

Inhoud

1	Inleiding	2
2	KPI's & prestatiemeting	4
2.1	KPI CO2 Footprint	4
2.2	KPI Leverbetrouwbaarheid	5
2.3	KPI Klanttevredenheid	5
3	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	8
4	Servicedesk.....	11
4.1	Steekproefprocedure	12
4.2	Webshop	12
4.3	Incidentafhandeling.....	13
4.3.1	Webshopincidenten	13
4.3.2	Beveiligingsincidenten	15
4.3.3	Garantieafhandeling	15
4.3.4	NBD-response	16
5	Levering	18
5.1	Bestelproces	19
6	Overige parameters.....	20

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1 Inleiding

In deze Bijlage 11 (SLA Parameters & KPI's) staan zowel de parameters, waaraan de Prestatie dient te voldoen, als de kern prestatie indicatoren (KPI).

De SLA Parameters zijn gebaseerd op de eisen, zoals opgenomen in Bijlage 02 ('Specificatie van de Prestatie').

De SLA Parameters zijn per onderwerp opgenomen in aparte tabellen.

Deze KPI's zijn doelstellingen met een directe relatie naar de missie en visie van de Rijksoverheid (w.o. Inkopen met Impact).

Een KPI bestaat uit één of meerdere prestatie indicatoren (PI).

Voor de Overeenkomst zijn de volgende 3 KPI's vastgelegd:

1. De KPI 'CO2 Footprint',
2. De KPI 'Leverbetrouwbaarheid', en
3. De KPI 'Klanttevredenheid'.

De tabellen in deze Bijlage 11 zijn als volgt ingedeeld:

- **Norm**

In deze kolom staan de waarden, waarbinnen de Prestatie dient te worden geleverd.

Elke Norm is een prestatie indicator (PI), waarop monitoring gebeurt.

Een aantal van de Normen is gekoppeld aan een KPI.

- **Service Credit**

In deze kolom staat de Service Credit, die aan de Opdrachtnemer wordt opgelegd indien de Norm in de betreffende regel wordt overschreden.

Indien meerdere Normen tegelijk worden overschreden, kunnen meerdere Service Credits tegelijkertijd van toepassing zijn.

In dat geval worden de Service Credits bij elkaar opgeteld.

De werking van de Service Credits zelf is nader uitgewerkt in Bijlage 02 (Specificatie van de Prestatie; zie: hoofdstuk 3.6.2 (Service Credit regime)).

- **Type Service Credit**

Het type service credit staat als code aangegeven.

In tabel 1 ('Service Credits') staan de codes en de bij de code toe te passen maatregel.

De maatregel is de omschrijving van een Service Credit; code en omschrijving vormen samen de Service Credit.

Service Credits	
Code	Omschrijving Service Credit
B1	1% korting per Product of Dienst per Werkdag, dat de Norm is overschreden. De maximale korting per Product of Dienst is 25%.
B2	De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat in na ontvangst van de correcte factuur.
B3	Deelnemer is gerechtigd het deel van de factuur of facturen niet te betalen zolang de Prestatie niet aan de specificaties voldoet.
B4	Hoofdopdrachtgever kan besluiten Opdrachtnemer niet in aanmerking voor de gunning van NOK'n te laten komen en is niet gerechtigd Producten en Diensten te leveren aan de Deelnemers tot het moment dat Opdrachtnemer voldoet aan de overeengekomen specificaties.
B5	<vervallen>
B6	Deelnemer kan besluiten om de NOK voortijdig te beëindigen met Opdrachtnemer.
B7	Hoofdopdrachtgever kan besluiten om de ROK voortijdig te beëindigen met Opdrachtnemer, indien bij tenminste 50% van de Deelnemers, waar Opdrachtnemer een contractuele verplichting heeft, sprake is van situaties onder code B6.
<i>De volgende Service Credits zijn alleen voor de Initiële uitvraag en de daaruit voortvloeiende NOK'n:</i>	
B8	Hoofdopdrachtgever kan besluiten Opdrachtnemer voor een periode van 6 maanden niet in aanmerking te laten komen voor de gunning van NOK'n en is niet gerechtigd Producten en Diensten te leveren aan de Deelnemers tot het moment dat Opdrachtnemer voldoet aan hetgeen in de NOK'n is overeengekomen.
B9	Opdrachtnemer voor een periode van 6 maanden uitgesloten van deelname aan nieuwe Nadere oproep tot mededinging binnen de Raamovereenkomst. Daarnaast is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 5% van de waarde van de NOK aan Deelnemer(s).

Tabel 1 'Service Credits'

2 KPI's & prestatiemeting

Voor de Overeenkomst zijn 3 KPI's vastgelegd:

1. De KPI 'CO2 Footprint',
2. De KPI 'Leverbetrouwbaarheid', en
3. De KPI 'Klanttevredenheid'.

Hoofdpijndrachtgever kent een tweetal typen KPI, de statische en de dynamische KPI.

Een statische KPI is over de volledige looptijd van de ROK vast en verandert niet mee door bijv. aangescherpte eisen en/of wet- en regelgeving.

Een dynamische KPI kan over de volledige looptijd van de ROK veranderen door bijv. aangescherpte eisen en/of wet- en regelgeving.

Dynamisch betekent in deze, dat de betreffende KPI jaarlijks door Hoofdpijndrachtgever kan worden aangepast.

Het aanpassen gebeurt in afstemming met Opdrachtnemer.

2.1 KPI CO2 Footprint

Deze KPI is een dynamische KPI.

De KPI CO2 Footprint bestaat uit de som van 2 PI's, CO2 Footprint Product ¹ en CO2 Compensatie ² en daaruit voortkomend CO2 reductie.

De afname van de CO2 Footprint geldt over de volledige looptijd (initieel inclusief verlengingsopties) van de ROK.

Hierbij streeft Hoofdpijndrachtgever met Opdrachtnemer naar een verhouding tussen de PI CO2 Footprint Product en de PI CO2 Compensatie, waarbij de CO2 Footprint daalt conform de doelstellingen van de [Europese Commissie](#) en de afspraken uit het [Klimaatakkoord](#) (een van de kern succes factoren (KSF) van het Inkoopbeleid van de Rijksoverheid, Inkopen met Impact). Hierdoor is tevens minder CO2 Compensatie noodzakelijk.

De som geeft de uitkomst, waarbij de CO2 Footprint afneemt over een vastgestelde periode.

Periode: per kalenderjaar.

1^e Referentiepunt: Start van de ROK t/m einde kalenderjaar.

¹ Bijlage 2 'Specificatie van de Prestatie', E16.2.7

² Bijlage 2 'Specificatie van de Prestatie', E16.2.6

Rekenvoorbeeld

In onderstaand rekenvoorbeeld is uitgegaan van:

- Een reductie van 49% conform het Nederlandse Klimaatakkoord en de meest recente [CBS gegevens](#) (4% CO2 reductie in 2019);
- Een lineaire reductie in de periode 2019 t/m 2030;
- Fictieve CO2 kengetallen ter illustratie.

Jaar	Totale CO2 footprint	Compensatie	Reductie	% tov 1990
2021	10 kton CO2e	10 kton CO2e	Nulmeting ³	12,2%
2022	9,59 kton CO2e	9,59 kton CO2e	0,41 kton CO2e	16,3%
2023	9,19 kton CO2e	9,19 kton CO2e	0,82 kton CO2e	20,4%
2024	8,81 kton CO2e	8,81 kton CO2e	1,19 kton CO2e	24,5%

2.2 KPI Leverbetrouwbaarheid

De KPI Leverbetrouwbaarheid is een statische KPI en geldt over de volledige looptijd (initieel inclusief verlengingsopties) van de ROK.

Deze KPI is opgebouwd uit een aantal PI's, te weten:

- Hoofdstuk 3 (Servicedesk), Openingstijden (Contact E-mail & Contact Online Portaal);
- Hoofdstuk 3.3.4 (NBD Response);
- Hoofdstuk 4 (Leveringen), Bulkbestellingen, Build-to-Order- / Projectbestellingen, Overig en Vervangen DOA's.

Elk van de genoemde PI's dient te voldoen aan de bijbehorende Norm.

Indien tenminste 3 van deze 7 PI's niet voldoen dan zijn voor de KPI Leverbetrouwbaarheid de service credit B7 van toepassing.

Daar waar het de NOK'n betreft, voortvloeiend uit de Initiële uitvraag, dan is tevens de service credit B8 van toepassing.

Hoofddopdrachtgever herkent een aantal Begrippen om de leverbetrouwbaarheid te monitoren. Dit zijn:

- De CTA,
- De ETA, en
- De RTA, door Deelnemer gebruikt voor verificatie met de CTA.

2.3 KPI Klanttevredenheid

De KPI Klanttevredenheid is een statische KPI en geldt over de volledige looptijd (initieel inclusief verlengingsopties) van de ROK.

Deze KPI bestaat o.a. uit een aantal factoren over de beleving van de dienstverlening, waaronder een KTO (en de daarin opgenomen belevingsfactoren) als ook de PI Openingstijden Servicedesk - telefonisch (zie: Hoofdstuk 4 -Servicedesk- van deze Bijlage).

De factoren in de KTO zijn vertaald in zachte belevingsindicatoren (resp. PI's) om een beoordeling te doen op de dienstverlening van Opdrachtnemer.

³ Gebaseerd op een extrapolatie vanuit IWR2021 resp. IWR2016.

Voor belevingsindicatoren is geen duidelijke Norm vast te stellen. Of Opdrachtnemer voor een bepaalde belevingsindicator goed presteert, is situationeel.

Deze PI's vormen een belangrijk onderdeel in het vaststellen van de ervaren kwaliteit van de dienstverlening voor 'de levering van hardware' en kunnen daarmee in de reguliere overlegvormen en rapportages een plaats krijgen.

Beoordelingsproces

CCM-IWR evalueert daarom jaarlijks de KPI Klanttevredenheid met de 7 grootste shared service organisaties (SSC-ICT, Defensie, Belastingdienst, SSC-I, Dictu, RWS en SSC-Noord) aangevuld met tenminste 3 kleinere Deelnemers.

De evaluatie gebeurt met een klanttevredenheidsonderzoek (KTO), waarin CCM-IWR de in Tabel 1a (Belevingsfactoren) opgenomen belevingsfactoren beoordeelt.

De belevingsfactoren zelf hebben de rol van checklist, zodat de evaluatie steeds op dezelfde wijze plaatsvindt en het resultaat daardoor ook vergelijkbaar is met eerdere periodes.

Scores

De uitkomst van de jaarlijkse evaluatie leidt tot een overall score, heet klantwaardering en is daarmee een weergave van de ervaren kwaliteit door Deelnemers van de dienstverlening van Opdrachtnemer.

Scoremogelijkheden		
< 5,5	onvoldoende	(meerdere) zwaarwegende verbeterpunten, die onmiddellijk actie vereisen
≥ 5,5 en < 7,5	(ruim) voldoende	enkele/kleine verbeterpunten, die actie vereisen
≥ 7,5 en 10	goed	de kwaliteit van de dienstverlening voldoet aan hetgeen Deelnemer verwacht

Normering

De totaal gemiddelde score van de KTO heeft als Norm per Deelnemer een 7,5 of hoger, waarbij maximaal 3 codes met een individuele score niet lager mogen zijn dan een 5,5.

Indien de Norm voor een Deelnemer niet wordt gehaald dan kan desbetreffende Deelnemer B6 (inclusief een maximale duur van 6 maanden); Hoofdpdrachtgever kan in samenspraak met de Deelnemers B7 in werking laten treden.

Code	Belevingsfactor	Onderwerp	Cijfer
KTO1a	1. <i>Betrokkenheid</i>	a. Denkt Opdrachtnemer mee met Deelnemer in het beheersen en borgen van de dagelijkse problematiek of beperkt de Opdrachtnemer zich tot het uitvoeren van opdrachten?	
KTO1b		b. Werkt Opdrachtnemer goed samen met Deelnemer en stelt Opdrachtnemer zich op als een partner van Deelnemer?	
KTO2a	2. <i>Deskundigheid</i>	a. Stelt Opdrachtnemer de juiste expertise en kennis aan menscapaciteit beschikbaar aan Deelnemer?	
KTO2b		b. Is bij Opdrachtnemer goede materiedeskundigheid en IT-kennis aanwezig voor afstemming met Deelnemer?	
KTO2c		c. Denkt Opdrachtnemer op strategisch, tactisch en operationeel niveau met Deelnemer mee?	
KTO3	3. <i>Kritische opstelling</i>	Geeft Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd advies over consequenties van vragen/nadere offerte aanvragen (zoals de minicompetities) van Deelnemer?	
KTO4a	4. <i>Communicatie</i>	a. Verloopt de communicatie door Opdrachtnemer tijdig (resp. krijgt Deelnemer tijdig een reactie van Opdrachtnemer)?	
KTO4b		b. Stelt de Servicedesk zich klantvriendelijk op?	

Paraaf Hoofdpdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

KTO4c		c. Verloopt de communicatie op een prettige, transparante manier?	
KTO5a	5. <i>Pro-activiteit</i>	1. Signaleert Opdrachtnemer ongevraagd potentiële problemen?	
KTO5b		2. Doorgrondt Opdrachtnemer problemen bij en voor Deelnemer en komt Opdrachtnemer met relevante verbetervoorstellen en/of oplossingen?	
Totaal gemiddelde score			Som vd scores / # vragen

Tabel 1a 'Belevingsfactoren'

Hoofddopdrachtgever hecht waarde aan wederzijds verbeteren.
Navolgend zal CCM met Opdrachtnemer een 'Reseller Tevredenheid Onderzoek' afstemmen en opstellen; dit onderzoek is om inzichtelijk en bespreekbaar te maken wat volgens Opdrachtnemer bij Hoofddopdrachtgever en Deelnemers goed gaat en beter kan.

3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De in onderstaande tabel 11 (MVO Parameters) zijn van toepassing:

Dienst	Norm	Service Credit
Registratie EcoVadis	Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de ROK bij EcoVadis en heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld en gedeeld met EcoVadis. Zie bijlage 2, E.16.1.1. Opdrachtnemer informeert bij registratie direct CCM.	B4 + B6 (+ B9) * In aanvulling op B4: Opdrachtnemer kan pas weer NOK'n worden gegund, als Opdrachtnemer voldoet aan hetgeen in de Norm is beschreven; * In aanvulling op B6: B9 treedt in werking ingaande na ingangsdatum ROK plus 2 maanden en geldt voor de NOK'n uit Initiële aanvraag en elke NOK, die binnen de eerste 2 maanden van de ROK zijn afgesloten.
Score EcoVadis 1 ^e jaar	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het 1^e contractjaar een minimale overall score behaalt bij EcoVadis van <u>'Moderate'</u>. Deze score geldt voor de resterende looptijd van de ROK.	B4
Carbon Footprint (LCA)	De Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na levering van Producten een levenscyclusanalyse (LCA) op aan CCM en Deelnemer van het betreffende product of soortgelijk product met soortgelijke opbouw.	B1
Actieplan CO2 Reductie	Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Hoofdopdrachtgever over het bereiken van een structurele verlaging van de CO2 uitstoot in lijn met het klimaatakkoord. Vanuit dit overleg zal Opdrachtnemer een actieplan aanleveren voor het realiseren van deze doelstellingen.	B3
Social Return	Opdrachtnemer dient maximaal 3 maanden na ingangsdatum van de ROK een plan van aanpak in. In dit plan van aanpak staat op welke manier Opdrachtnemer invulling geeft Social Return en de Norm van 5% op de Loonsom. Zie: Bijlage 2, E.16.6.2.	B1

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Internationale Sociale Voorwaarden	Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na aanvang ROK voor de gegunde Opdrachtnemer van de Initiële uitvraag respectievelijk de eerste opdrachtverstrekking onder de ROK voor de overige Opdrachtnemers wordt een risicoanalyse door Opdrachtnemer aan CCM en DCM aangeleverd waarin het volgende is opgenomen: 1. haar eigen MVO beleid; 2. een beschrijving van de keten van het productieproces tot en met ten minste final assembly; 3. een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.	B4 + B6
	Opdrachtnemer verstrekt maximaal 6 maanden na ingangsdatum van de ROK een plan van aanpak mitigeren risico's ISV aan CCM. Het plan van aanpak beschrijft op welke manier Opdrachtnemer de risico's, die in de risicoanalyse uit eis Bijlage 2, E.16.7.4 zijn vermeld, mitigeert.	B4 + B6 (+ B9) * In aanvulling op B4: Opdrachtnemer kan pas weer NOK'n worden gegund, als Opdrachtnemer voldoet aan hetgeen in de Norm is beschreven; * In aanvulling op B6: B9 treedt in werking ingaande na ingangsdatum ROK plus 6 maanden en geldt voor elke NOK, die binnen de eerste 6 maanden van de ROK is afgesloten.

Tabel 2 'MVO Parameters'

4 Servicedesk

Hoofdpdrachtgever onderkent voor prestatie management uitsluitend een servicedesk.

Deze servicedesk ziet Hoofdpdrachtgever als het centrale loket bij Opdrachtnemer voor:

1. Het aan- en afmelden van alle Incidenten betreffende de Prestatie, die de Opdrachtnemer levert.
2. Het verschaffen van statusinformatie over Incidenten.
3. Het afhandelen van alle (informatie)verzoeken over bestellingen, leveringen, facturen, wijzigingen en offertes.
4. De ingang voor het starten van een escalatieprocedure over bestelling en leveringen.

In onderstaande *Tabel 2 'Normen Servicedesk'* zijn de Normen opgenomen.

Normen servicedesk		
Code	Wijze van contact	Omschrijving Norm
D1*	telefonisch	Deelnemer krijgt binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn.
D2*	e-mail	Een melding, ingediend op Werkdagen gedurende openingstijden, is binnen 4 uur in behandeling genomen resp. heeft Opdrachtnemer teruggekoppeld wanneer antwoord wordt gegeven.
	online portaal	
*: Indien Deelnemer structurele overschrijding van een Norm signaleert, kan Deelnemer middels de steekproefprocedure (zie: paragraaf 3.1) de structurele overschrijding van de Norm aantonen.		

Tabel 2 'Normen Servicedesk'

In Tabel 3 ('SLA Parameters Servicedesk') staan de openingstijden van de Servicedesk, de wijze van contact opnemen, de te hanteren Norm en welke Service Credit van toepassing is bij niet voldoen aan de Norm.

D1 is onderdeel van de KPI Klanttevredenheid; D2 is onderdeel van de KPI Leverbetrouwbaarheid.

Servicedesk			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service Credit
5 x 10 uur op Werkdagen (08:00–18:00u)	telefonisch	D1	B6 + B7 (+ B8)
	e-mail	D2	B6 + B7 (+ B8)
	online portaal		
Het melden van Incidenten met de prioriteit 'Hoog' verloopt altijd telefonisch. Het melden van Incidenten met de prioriteit 'Midden' en 'Laag' verloopt of telefonisch, per e-mail of via het online portaal.			

Tabel 3 'SLA Parameters servicedesk'

4.1 Steekproefprocedure

In deze paragraaf staat de procedure beschreven ingeval een Deelnemer een structurele Norm overschrijding bij de servicedesk van Opdrachtnemer signaleert.

1. Indien een Deelnemer signaleert, dat Opdrachtnemer structureel een Norm overschrijdt dan legt die Deelnemer de data en de tijdstippen van de overschrijding vast.
2. Indien Opdrachtnemer de overschrijdingen van de telefonische norm in twijfel trekt dan legt Deelnemer de overschrijdingen met smartphone video-opnames vast voor 3 voorvallen op verschillende Werkdagen.

Op basis van de geconstateerde overschrijdingen kan Deelnemer schriftelijk escaleren bij Opdrachtnemer en binnen 20 Werkdagen een evaluatie- en verbeterplan eisen. Indien binnen 60 Werkdagen na het schriftelijk melden de overschrijding van een Norm de Deelnemer 2 overschrijdingen van de Norm constateert en vastlegt, is de bijbehorende Service Credit van toepassing.

4.2 Webshop

Gebruikers dienen 7 dagen in de week en 24 uur per dag gebruik te kunnen maken van de functionaliteiten van de webshop.

Webshop Incidenten dienen binnen de openingstijden van de servicedesk te worden opgelost.

Indien Opdrachtnemer voorziet dat de webshop niet beschikbaar is wegens onderhoudswerkzaamheden, dient de Opdrachtnemer het niet beschikbaar zijn buiten openingstijden minimaal 48 uur van te voren aan te kondigen op de webshop. Wijzigingen en onderhoud op de webshop dienen zoveel als mogelijk buiten openingstijden te worden uitgevoerd.

4.3 Incidentafhandeling

Een Incident is een verstoring dan wel een dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de Prestatie.

Voor afhandeling van Incidenten is onderscheid tussen:

1. Webshopincidenten,
2. Beveiligingsincidenten,
3. Garantieafhandeling, en
4. Next Business Day (NBD)-response.

4.3.1 Webshopincidenten

De Oplostijd van een Incident start op het moment dat een beheerfunctionaliteit van de webshop een Incident signaleert.

Indien een beheerfunctionaliteit geen Incident signaleert dan start de Oplostijd van een Incident op het moment van aanmelden bij de Servicedesk.

Prioriteit Incidenten

De prioriteiten op basis waarvan Incidenten door de Opdrachtnemer dienen afgehandeld te worden, zijn gebaseerd op de impact en de urgentie van Incidenten.

- Onder impact wordt de hoeveelheid getroffen gebruikers verstaan, bijvoorbeeld de hele organisatie, team, individu.
- Onder urgentie wordt verstaan de mate waarin uitstel van het oplossen van het Incident kan plaatsvinden.

Opdrachtnemer dient op basis van de prioriteit en de daarbij behorende Oplostijd mensen en middelen beschikbaar te stellen, om de gestelde service levels te realiseren:

1. Incidenten dienen op basis van prioriteit te worden afgehandeld;
2. Op basis van de mate van inspanning, die nodig is om het Incident op te lossen.

Uitgangspunt is Incidenten met een lage mate van inspanning direct op te lossen tijdens openingstijden, zolang dit niet ten koste gaat van een Incident met een hogere prioriteit.

Aan ieder afzonderlijk Incident wordt volgens onderstaande kaders een prioriteit toegekend.

Prioriteiten Incidenten	
Prioriteit	Omschrijving
Hoog	Het functioneren van de webshop (of delen hiervan) is ernstig beïnvloed, of dreigt in die staat te vervallen, door uitval van één of meer functionaliteit of meer dan 80% van de gebruikers is geconfronteerd met uitval van webshop functionaliteit(en).
Middel	Eén of meerdere functionaliteiten van de webshop zijn niet beschikbaar, maar dit heeft nog geen invloed op (delen van) de primaire webshop functionaliteit of meer dan 30% van de gebruikers is geconfronteerd met uitval van webshop functionaliteit.
Laag	Webshop functionaliteiten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificatie en slechts een beperkt aantal individuen is getroffen.

Tabel 5 'Prioriteiten Incidenten'

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschiedt in 1^e instantie door de servicedesk van Opdrachtnemer binnen de in hierboven gegeven kaders.

In geval van een meningsverschil over welke prioriteit van toepassing is op een Incident, hebben daartoe geautoriseerde functionarissen bij de Deelnemer of aangewezen derde partij een vetorecht in het vaststellen van de prioriteit van een Incident.

De Oplostijd van een Incident wordt aan het eind van de openingstijd stopgezet en gaat weer lopen na dat het starttijdstip van het van toepassing zijnde openingstijd weer is verstreken.

In onderstaande tabel 6 zijn de Oplostijden per Incident prioriteit vastgelegd.

Oplostijden					
Prioriteit	Openingstijden	Norm			Service Credit
		80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Status updates	
Hoog	5 * 10 uur (08:00–18:00u) op Werkdagen	4 uur	8 uur	2 uur	B1 + B3 Duur: 1 maand
Midden	5 * 10 uur (08:00–18:00u) op Werkdagen	8 uur	16 uur	4 uur	B1 + B3 Duur: 1 maand
Laag	5 * 10 uur (08:00–18:00u) op Werkdagen	16 uur	32 uur	geen	B1 + B3 Duur: 1 maand

Tabel 6 'Oplostijden Incidenten per prioriteit'

4.3.2 Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten dienen direct aan de betreffende functionaris van de Deelnemer te worden gemeld.

Beveiligingsincidenten hebben standaard de prioriteit Hoog en worden opgelost conform de oplostijden, vastgelegd in Tabel 6 – Oplostijden Incidenten per prioriteit.

4.3.3 Garantieafhandeling

Voor de IWR2021 Producten, Diensten en Gebruiksrechten geldt een garantieperiode van tenminste 24 maanden.

Indien de fabrikant een aanvullende Garantie biedt, is Opdrachtnemer verplicht de door de fabrikant afgegeven garantie op de door Opdrachtnemer geleverde Producten onverminderd door te zetten aan de Deelnemer.

Een Deelnemer kan extra aanvullende garantie op de hierboven genoemde Garanties afnemen bij Opdrachtnemer.

Tabel 7 bevat de oplostijden, die van toepassing zijn op Garantie.

Oplostijden			
Dienst	Norm		Service Credit
	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Status updates	
Garantie	CTA + 5 Werkdagen	1 ^e Reactie: < 1 Werkdag na ontvangst defecte Product	B3
Aanvullende Garantie			
Opm.: Op verzoek van Deelnemer voert Opdrachtnemer de reparatiewerkzaamheden uit op de Locatie van de Deelnemer. In dat geval mag Opdrachtnemer de voorrijkosten aanvullend per dag in rekening brengen.			

Tabel 7 'Garantieafhandeling'

Oplostijden					
Dienst		Norm			Service Credit
		80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten kalendermaand opgelost binnen	Status updates	
Next-Business-Day response	Reparatie	1 Werkdag	3 Werkdagen	1 ^e Reactie < 30 minuten na Incidentmelding	B1 + B3
				Terugkoppeling < 1 Werkdag na reparatie Product	
	On-site support			1 ^e Reactie < 30 minuten na Incidentmelding	
				Terugkoppeling < 1 Werkdag na reparatie Product	

Tabel 8 'Oplostijden Next Business Day (NBD)'

5 Levering

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Prestatie is de leverbetrouwbaarheid (zie ook: KPI Leverbetrouwbaarheid, hoofdstuk 2.2).

Voor de Service Credits Levertijden geldt het volgende:

1. De Service Credit wordt berekend over (het deel van) de Producten en/of Diensten, die te laat zijn geleverd.
2. Het bedrag van de Service Credit wordt berekend over het aantal Werkdagen, dat de levering van het Product en/of Dienst de Norm overschrijdt.
3. De levertijd is in Werkdagen vanaf de Werkdag, dat een bestelling is bevestigd door Opdrachtnemer. De berekening is tot met de Werkdag, waarop de volledige (100%) levering heeft plaatsgevonden.

Voor de berekening van het aantal Werkdagen maakt het niet uit op welk tijdstip tijdens Kantooruren van de Werkdag de levering plaatsvindt.

Indien Producten en/of Diensten niet geleverd worden binnen de Normen voor levertijden is een Service Credit van toepassing.

Levertijden		
Type Bestelling	Norm	Service Credit
Bulk	≥ 95% op CTA. Het verschil tussen ETA en CTA bedraagt niet meer dan 10 Werkdagen.	B1 + B3 (+ B8)
Build-to-Order / Project		
Overig (w.o. Webshop)	≥ 97% op CTA.	
Vervangen DOA's	< 5 Werkdagen, tenzij anders overeengekomen tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.	
Opm.: - De RTA is niet de CTA en betekent in beginsel niet dat de betreffende leverdatum is overeengekomen met Deelnemer. - Indien de RTA is overeengekomen dan verandert de RTA in de CTA (beide Partijen passen de RTA dan aan). - Zonder voorafgaand akkoord door en afstemming met Deelnemer betekent 'te vroeg leveren' (bijv. bij bulk-, project- en build-to-order bestellingen) en is dan gelijk aan 'te laat leveren'. Het aantal Werkdagen eerder dan CTA geldt dan als beoordelingskader voor de Service Credit.		

Tabel 9 'Levertijden'

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

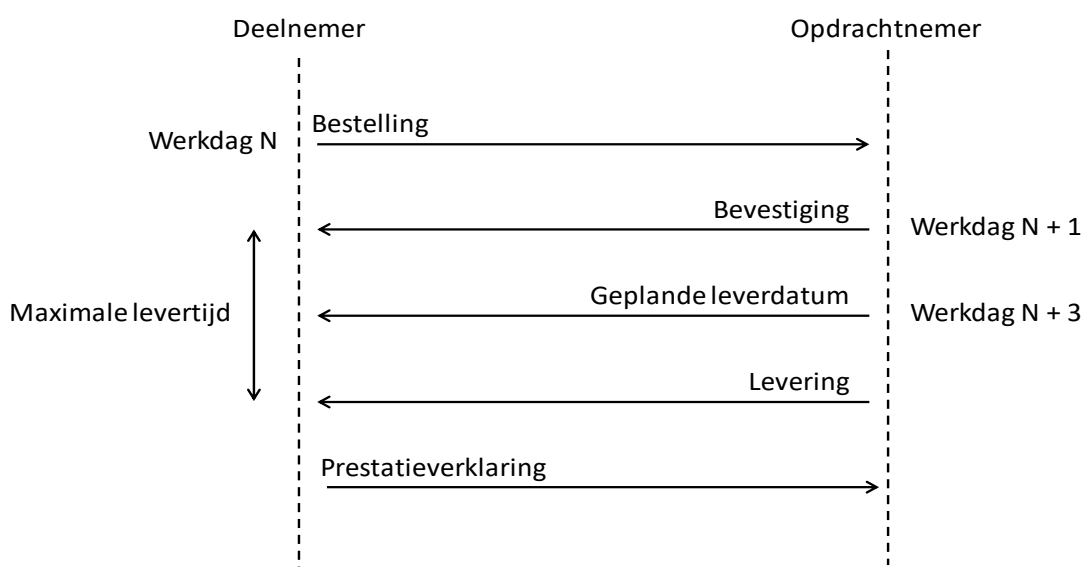
5.1 Bestelproces

Voor bestelling Producten en Diensten dient Opdrachtnemer binnen één Werkdag te bevestigen, dat de bestelling van de Deelnemer in behandeling is genomen.

- Indien de bestelling niet correct of onduidelijk is, dient Opdrachtnemer binnen deze ene Werkdag na bestelling de bestelling af te wijzen met onderbouwing op welke onderdelen de bestelling niet correct is of verduidelijking heeft.
De Deelnemer kan daarna opnieuw een correcte bestelling aanbieden.
- Indien Opdrachtnemer verzuimt een bestelbevestiging aan de Deelnemer te verstrekken, geldt als startdatum voor levertijd de datum waarop de Deelnemer initieel de bestelling heeft aangeboden bij Opdrachtnemer.

Binnen 2 Werkdagen na de bevestiging van de bestelling dient de Opdrachtnemer een geplande leverdatum van de bestelde Producten en/of Diensten door te geven aan de Deelnemer.

Voorts geldt dat de uiteindelijke levering dient plaats te vinden binnen de maximale levertijd die van kracht is op het type bestelling dat is gedaan. Dit bestelproces is weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur 1 Overzicht van bestelproces

6 Overige parameters

De volgende overige parameters zijn van toepassing op het aggregatieniveau factuur:

Dienst	Norm	Service Credit
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties.	B2
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode.	B4
Realisatie webshop	De webshop is binnen 2 weken na inwerking treden van de Raamovereenkomst beschikbaar voor de Deelnemers.	B4

Tabel 10 'Overige Parameters'