

Bijlage 5b: SLA Parameters.

In deze bijlage is een aantal kwaliteitsparameters opgenomen waar de dienstverlening van de Opdrachtnemer aan dient te voldoen. Het is voor een groot deel een samenvatting van elementen die ook zijn opgenomen in het Programma van Eisen (Aanbestedingsleidraad Bijlage 4) die gelden op het gebied van Techniek en Functionaliteit (Tabel 1) en Beheer en Organisatie (Tabel 2).

De Bijlage is onderverdeeld in twee paragrafen:

1. Vaste telefonie
2. Mobiele telefonie en mobiele data.

1 Vaste telefonie

De eerste tabel heeft betrekking op de levertijden van de verschillende Producten en Diensten. De eerste kolom geeft de naam van de Dienst aan, waarna achtereenvolgens wordt vermeld wat de maximale levertijd is, of er een site-survey dient plaats te vinden, en of er een acceptatietest dient plaats te vinden voordat de Dienst als opgeleverd wordt beschouwd. Meer informatie over (de definitie van) deze begrippen vindt u ook in de hiervoor al genoemde Tabel 2 Beheer en Organisatie.

De tweede tabel biedt een samenvatting van de belangrijkste kwaliteitsparameters die voor de dienstverlening gelden. In de eerste kolom staat een korte omschrijving van de parameter, de tweede kolom geeft de waarde aan waarbinnen de dienstverlening van de Opdrachtnemer dient te blijven.

De laatste twee kolommen van beide tabellen dienen als volgt te worden geïnterpreteerd:

- **Service Credit**

In deze kolom staat aangegeven of overschrijding van het afgesproken service level of levertijd kan leiden tot een Service Credit voor de Opdrachtnemer. Tevens staat aangegeven wanneer de Service Credit door de Opdrachtgever kan worden opgelegd, en welke Service Credit wordt opgelegd. De kolom Service Credits wordt echter pas gebruikt als bij één van de SLA parameters de kritieke grens is gepasseerd. De hele kolom wordt dan actief, ongeacht bij welke SLA parameter de kritieke grens is overschreden. De kolom wordt weer 'slappend' als gedurende een periode van drie opeenvolgende maanden de tekortkoming op de SLA parameter achterwege is gebleven, mits de kolom niet ook geactiveerd is door het overschrijden van de kritieke grens van een andere SLA parameter. Als ook bij een andere SLA parameter de kritieke grens is gepasseerd, geldt ook voor die SLA parameter dat eerst gedurende een periode van drie opeenvolgende maanden de tekortkoming achterwege moet zijn gebleven voor de kolom weer 'slappend' wordt.

Een 'nee' in de kolom betekent dat er weliswaar geen Service Credit zal worden geheven, maar laat onverlet dat de Opdrachtnemer tekort is geschoten als niet aan de waarde wordt voldaan. De verplichting om geconstateerde tekorten op te lossen, blijft te allen tijde onverkort van kracht. De Service Credits betreffen in alle gevallen een korting op de eerstvolgende maandfactuur. Op een maandfactuur kunnen meerdere Service Credits, ook cumulatief, van toepassing zijn.

- **Kritieke grens**

In deze kolom staat aangegeven vanaf wanneer sprake is van een overschrijding van een kritieke grens. In dat geval is tevens sprake van een tekortkoming van wezenlijke betekenis. In de Overeenkomst staat beschreven welke stappen kunnen volgen als sprake is van een tekortkoming van wezenlijke betekenis.

Het is in een aantal gevallen praktisch niet haalbaar om over de gevraagde kwaliteitswaarden te rapporteren, of deze te meten over de volle breedte van de dienstverlening. Als dit aan de orde is, staat in de cel een (*) aangegeven. Dit betekent dat de Opdrachtgever de tekortkoming ook kan aantonen door het uitvoeren van een praktisch uitvoerbare steekproef.

De aangegeven waarden, kritieke grenzen en Service Credits worden beschouwd op het niveau van de Opdrachtgever.

De specifieke Service Credits worden in de kolom 'Service Credit' zelf omschreven. Service Credits die vaker voorkomen, generieke Service Credits, zijn aangegeven met een Service Creditcode. De volgende Service Creditcodes voor deze generieke Service Credits zijn van toepassing:

Code	Omschrijving Service Credit
B1	Art.13 GIBIT 2020
B2	Een eenmalige korting van 25% op de vaste maandelijkse kosten, voor iedere verbinding waar de beschikbaarheid niet is gehaald.
B3	Een korting van 5% op de vaste maandelijkse kosten van de afgenomen verbindingen, tot het moment waarop voldaan wordt aan de norm.

De momenten waarop de kritieke grenzen zijn bereikt, zijn als volgt gecodeerd:

K1	Als binnen een aaneengesloten blok van 12 maanden in meer dan 20% van de gevallen te laat is geleverd, mits het aantal overschrijdingen meer dan twee bedraagt.
K2	Als binnen een aaneengesloten blok van 12 maanden in meer dan 20% van de gevallen te laat is geleverd, mits het aantal overschrijdingen meer dan één bedraagt.
K3	Als binnen een aaneengesloten blok van 12 maanden 3 keer een maand voorkomt waarin voor eenzelfde type verbinding niet wordt voldaan aan de vermelde waarde.
K4	Als binnen een aaneengesloten blok van 12 maanden 3 keer een maand voorkomt waarin niet wordt voldaan aan de vermelde waarde.

Maximale levertijden					
Dienst	Levertijd	Site Survey	Acceptatie test	Kritieke grens	
IP aansluiting	Infrastructuur Opdrachtnemer reeds aanwezig: 5 werkdagen. Infrastructuur nieuw aanleggen: 60 werkdagen.	ja	ja	K2.	Ja, als de levertijd is overschreden. Service Credit: B1.

Kwaliteitsparameters				
Parameter	Waarde	Kritieke grens	Service Credits	
Beschikbaarheid	>=99,8% per maand, voor iedere individuele verbinding	K3	Ja, als de beschikbaarheid niet wordt gehaald. Service Credits: B2	
Spraakqualiteit (MOS)	MOS waarde >=4 in 98% van de calls per maand	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald (*). Service Credits: B3	
Vertragingstijd (end to end)	<=50ms in 99% van de calls per maand	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald (*). Service Credits: B3	
Vertragingstijd bij intercontinentaal d.m.v. satellietverbindingen	<=75-ms in 99% van de calls per maand	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald (*). Service Credits B3	
Blokkeringskans	<=0,1% van de gesprekken per maand	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald (*). Service Credits B3	
Verbroken gesprekken (met technische oorzaak)	<=0,01% van de gesprekken per maand	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald (*). Service Credits B3	
Call setup delay eigen netwerk	<= 2 seconden in 99% van de calls per maand	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald (*). Service Credits B3	
Packet Loss (IP verbinding)	<= 1%	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald (*). Service Credits B3	
Call Completion rate	>= 98% per maand, voor iedere individuele verbinding	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald (*). Service Credits B3	

Beheeropdrachten (moves, adds, changes)	Regulier: <2 werkdagen Spoed: <4 uur	K4	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald. Service Credits B3
Openingstijden incidentdesk	24x7 uur	K4	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald. Service Credits B3
Telefonische responsetijd incidentdesk	<=30 seconden in 99% van de gevallen	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald (*). Service Credits B3
Beheeropdrachten (moves, adds, changes)	Regulier: <2 werkdagen Spoed: <4 uur	K4	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald. Service Credits B3
Oplostijd Incidents met prioriteit urgent	<=4 uur in 98% en <=8 uur in 100% van de gevallen	K4	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald. Service Credits B3
Oplostijd Incidents met prioriteit hoog	<=8 uur in 98% en <=1 werkdag in 100% van de gevallen	K4	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald. Service Credits B3
Oplostijd Incidents met prioriteit normaal	<=1 werkdag in 98% van de gevallen	K4	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald. Service Credits B3
Openingstijden Servicedesk	5x10 uur op werkdagen (van 8.00 tot 18.00 uur)	K4	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald. Service Credits B3
Telefonische responsetijd Servicedesk	<=30 seconden in 99% van de gevallen	K4(*)	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald(*). Service Credits B3
Beschikbaarheid web-based beheerplatform	99%, gemeten over alle uren per maand	K4	Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald. Service Credits B3
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar binnen twee weken na de rapportage-periode	K4	In alle gevallen geldt dat de standaard overeengekomen betalingstermijn pas ingaat na ontvangst van een factuur en bijbehorende rapportage, en beide aan alle overeengekomen specificaties voldoen.
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties	K4	In alle gevallen geldt dat de standaard overeengekomen betalingstermijn pas ingaat na

			ontvangst van een factuur en bijbehorende rapportage, en beide aan alle overeengekomen specificaties voldoen.
--	--	--	--

(*) De Opdrachtgever kan dit aantonen met behulp van een praktisch uitvoerbare steekproef.

2. Mobiele telefonie en mobiele data.

De eerste tabel heeft betrekking op de levertijden van de verschillende Producten en Diensten. De eerste kolom geeft de naam van de Dienst aan, waarna achtereenvolgens wordt vermeld wat de maximale levertijd is, of er een site-survey dient plaats te vinden, en of er een acceptatietest dient plaats te vinden voordat de Dienst als opgeleverd wordt beschouwd. Meer informatie over (de definitie van) deze begrippen vindt u ook in de hiervoor al genoemde Tabel 2 Beheer en Organisatie.

De tweede tabel biedt een samenvatting van de belangrijkste kwaliteitsparameters die voor de dienstverlening gelden. In de eerste kolom staat een korte omschrijving van de parameter, de tweede kolom geeft de waarde aan waarbinnen de dienstverlening van de Opdrachtnemer dient te blijven.

De laatste twee kolommen van beide tabellen dienen als volgt te worden geïnterpreteerd:

- **Service Credit**

In deze kolom staat aangegeven of overschrijding van het afgesproken service level of levertijd kan leiden tot een Service Credit voor de Opdrachtnemer. Tevens staat aangegeven wanneer de Service Credit door de Opdrachtgever kan worden opgelegd, en welke Service Credit wordt opgelegd. De kolom Service Credits wordt echter pas gebruikt als bij één van de SLA parameters de kritieke grens is gepasseerd. De hele kolom wordt dan actief, ongeacht bij welke SLA parameter de kritieke grens is overschreden. De kolom wordt weer 'slapend' als gedurende een periode van drie opeenvolgende maanden de tekortkoming op de SLA parameter achterwege is gebleven, mits de kolom niet ook geactiveerd is door het overschrijden van de kritieke grens van een andere SLA parameter. Als ook bij een andere SLA parameter de kritieke grens is gepasseerd, geldt ook voor die SLA parameter dat eerst gedurende een periode van drie opeenvolgende maanden de tekortkoming achterwege moet zijn gebleven voor de kolom weer 'slapend' wordt.

Een 'nee' in de kolom betekent dat er weliswaar geen Service Credit zal worden geheven, maar laat onverlet dat de Opdrachtnemer tekort is geschoten als niet aan de waarde wordt voldaan. De verplichting om geconstateerde tekorten op te lossen, blijft te allen tijde onverkort van kracht. De Service Credits betreffen in alle gevallen een korting op de eerstvolgende maandfactuur. Op een maandfactuur kunnen meerdere Service Credits, ook cumulatief, van toepassing zijn.

- **Kritieke grens**

- In deze kolom staat aangegeven vanaf wanneer sprake is van een overschrijding van een kritieke grens. In dat geval is tevens sprake van een tekortkoming van wezenlijke betekenis. In de Overeenkomst staat beschreven welke stappen kunnen volgen als sprake is van een tekortkoming van wezenlijke betekenis.

Het is in een aantal gevallen praktisch niet haalbaar om over de gevraagde kwaliteitswaarden te rapporteren, of deze te meten over de volle breedte van de dienstverlening. Als dit aan de orde is, staat in de cel een (*) aangegeven. Dit betekent dat de Opdrachtgever de tekortkoming ook kan aantonen door het uitvoeren van een praktisch uitvoerbare steekproef.

De aangegeven waarden, kritieke grenzen en Service Credits worden beschouwd op het niveau van de Opdrachtgever.

De specifieke Service Credits worden in de kolom 'Service Credit' zelf omschreven. Service Credits die vaker voorkomen, generieke Service Credits, zijn aangegeven met een Service Creditcode. De volgende Service Creditcodes voor deze generieke Service Credits zijn van toepassing:

Code	Omschrijving Service Credit
B1	Een korting van 50% op de eenmalige kosten van de dienst
B2	Een korting van 20% op de vaste maandelijkse kosten van de koppeling, tot het moment waarop voldaan wordt aan de norm.
B3	Een korting van 10% op de vaste maandelijkse kosten voor spraakverkeer, tot het moment waarop voldaan wordt aan de waarde.
B4	Een korting van 10% op de vaste maandelijkse kosten voor spraak- en dataverkeer, tot het moment waarop voldaan wordt aan de waarde.

De momenten waarop de kritieke grenzen zijn bereikt, zijn als volgt gecodeerd:

K1	Als binnen een aaneengesloten blok van 12 maanden in meer dan 20% van de gevallen te laat is geleverd, mits het aantal overschrijdingen meer dan twee bedraagt.
K2	Als binnen een aaneengesloten blok van 12 maanden 2 keer een maand voorkomt waarin niet wordt voldaan aan de vermelde waarde.
K3	Als binnen een aaneengesloten blok van 12 maanden 3 keer een maand voorkomt waarin niet wordt voldaan aan de vermelde waarde.
K4	Als binnen een aaneengesloten blok van 12 maanden 3 keer een maand voorkomt waarin is aangetoond dat de bewaartermijn niet in acht is genomen.
K5	Als binnen een aaneengesloten blok van 12 maanden 3 keer een maand voorkomt waarin is gebleken dat in minimaal 10% van de aanvragen tot deactiveren de waarde niet is gehaald.

Maximale levertijden					
Dienst	Levertijd	Site Survey	Acceptatie test	Kritieke grens	
Spraak / Data Abonnement (SIM)	2 werkdagen	Nee	Nee	K1	Ja, als de levertijd is overgeschreden. Service Credit: de vaste maandkosten van de te laat geleverde SIM kaarten komen te vervallen gedurende 2 maanden na levering.

Kwaliteitsparameters			
Parameter	Waarde	Kritieke grens	Service Credits
Beschikbaarheid mobiele netwerkdiensten	>=99,5% per maand	K2(*)	Ja, iedere keer als de beschikbaarheid in een maand niet is gehaald. De Opdrachtnemer dient, direct nadat de informatie beschikbaar is, de Opdrachtgever op de hoogte te brengen van de oorzaak en oplossing.
Spraakqualiteit (MOS)	MOS waarde >=3,5	K3(*)	Nee
Blokkeringskans	<=2%	K3(*)	Nee
Voortijdig afgebroken gesprekken	<=0,5%	K3(*)	Nee
Call setup delay	<=10s in 98% van de calls per maand	K3(*)	Nee
Maximum Round Trip Time (RTT) netwerk	<=250ms	K#(*)	Nee
Beschikbaarheid enkelvoudige APN koppeling	>+99,7% per maand	K3	Ja, iedere keer als de beschikbaarheid in een maand niet is gehaald. Service Credit: B2
SMS ontvangen nadat voicemail is ingesproken (eindgebruiker is aangemeld op het netwerk van de Opdrachtnemer)	<=2 minuten in 98% van de gevallen per maand	K3(*)	Nee
SMS ontvangen nadat voicemail is ingesproken (eindgebruiker is aangemeld op het netwerk van de Opdrachtnemer)	<=99,99% binnen 5 minuten van de gevallen per maand	K3(*)	Nee

Bewaartermijn voicemail onbeluisterd	>=2 weken	K4	Ja, als kan worden aangetoond dat de bewaartermijn niet in acht wordt genomen. Service Credit: B3
Bewaartermijn voicemail beluisterd	>=24 uur	K4	Ja, als kan worden aangetoond dat de bewaartermijn niet in acht wordt genomen. Service Credit: B3
Aflevertermijn verstuurd SMS naar actieve gebruiker	<=2 minuten in 98% van de gevallen per maand en <=5 minuten in 99,99%	K3(*)	Nee
Afleverperiode verstuurd SMS naar inactieve gebruiker	>=1 week (herhaald aanbieden)	K3(*)	Nee
SMS naar beheerder bij overschrijding datalimiet	<=24 uur	K3	Ja, bij iedere constatering dat de waarde niet wordt gehaald. Service Credit: het verbruik boven de datalimiet wordt niet in rekening gebracht.
Deactiveren SIM kaart	<=2 uur	K5	Ja, bij iedere constatering dat de waarde niet wordt gehaald. Service Credit: alle kosten die ontstaan nadat de SIM kaart gedeactiveerd had moeten zijn, komen ten laste van de Opdrachtnemer.
Openingstijden incidentdesk			Zie paragraaf 1
Telefonische responsetijd incidentdesk			Zie paragraaf 1
Oplostijd Incidents met prioriteit urgent			Zie paragraaf 1
Oplostijd Incidents met prioriteit hoog			Zie paragraaf 1
Oplostijd Incidents met prioriteit normaal			Zie paragraaf 1
Openingstijden Servicedesk			Zie paragraaf 1
Telefonische responsetijd Servicedesk			Zie paragraaf 1
Aanleveren rapportage			Zie paragraaf 1
Aanleveren factuur			Zie paragraaf 1

(*) De Opdrachtgever kan dit aantonen met behulp van een praktisch uitvoerbare steekproef.