



Bijlage 11

SLA Parameter & KPI's

**IWR2021 | Werkplek-
hardware | Diensten**

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.2
Referentie: IUC 202006119-5

Inhoud

1	Inleiding	2
2	KPI's & prestatiemeting	4
2.1	KPI CO2 Footprint	4
2.2	KPI Leverbetrouwbaarheid	4
2.3	KPI Klanttevredenheid	4
3	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	7
4	Servicedesk.....	10
4.1	Steekproefprocedure	11
4.2	Incidentafhandeling.....	11
4.3	Beveiligingsincidenten	12
4.4	Garantieafhandeling	12
4.5	NBD-response	13
5	Overige parameters.....	15

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 Dienst per Werkdag, dat de Norm is overschreden. De maximale korting per 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	Hoofdpdrachtgever kan besluiten Opdrachtnemer niet in aanmerking te laten komen voor de gunning van NOK'n en Opdrachtnemer is niet gerechtigd 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	Hoofdpdrachtgever 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	Hoofdpdrachtgever kan besluiten Opdrachtnemer voor een periode van 6 maanden niet in aanmerking te laten komen voor de gunning van NOK'n. Tevens is Opdrachtnemer niet gerechtigd Diensten te leveren aan de Deelnemers tot het moment dat Opdrachtnemer voldoet aan hetgeen in de NOK'n is overeengekomen.
B9	Opdrachtnemer wordt 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 aan Deelnemer(s) ter hoogte van 5% van de waarde van de NOK'n van deze Deelnemer(s).

Tabel 1: 'Service Credits'

2 KPI's & prestatiemeting

Voor de Overeenkomst zijn 2 KPI's vastgelegd, de KPI 'CO2 Footprint' is niet van toepassing voor IWR2021|WpHW|Diensten:

1. De KPI 'Leverbetrouwbaarheid', en
2. De KPI 'Klanttevredenheid'.

Hoofdpdrachtgever 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 Hoofdpdrachtgever kan worden aangepast.

2.1 KPI CO2 Footprint

Niet van toepassing.

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 4 (Servicedesk), Openingstijden (Contact E-mail & Contact Online Portaal);
- Hoofdstuk 4.2 (Incidentafhandeling),
- Hoofdstuk 4.4 (Garantieafhandeling), en
- Hoofdstuk 4.5 (NBD Response).

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

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

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

Hoofdpdrachtgever herkent één Begrip om de leverbetrouwbaarheid te monitoren. Dit is 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 klanttevredenheidsonderzoek (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.

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) zover zij een NOK onder deze ROK hebben afgesloten.

De evaluatie gebeurt met een klanttevredenheidsonderzoek (KTO), waarin CCM-IWR de in Tabel 2 '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); Hoofdpijndrachtgever kan in samenspraak met de Deelnemers B7 in werking laten treden.

Code	Belevingsfactor	Onderwerp	Cijfer
KTO1a	1. Betrokkenheid	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	3. <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?	
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 2: 'Belevingsfactoren'

Hoofdpij opdrachtgever 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 Hoofdpij opdrachtgever en Deelnemers goed gaat en beter kan.

3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De in onderstaande tabel 3 '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 uitvraag en elke NOK, die binnen de eerste 2 maanden van de ROK zijn afgesloten.
Score EcoVadis 1 ^e jaar Opdrachtnemer	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat hij tijdens het 1 ^e contractjaar een minimale overall score behaalt bij EcoVadis van ' Moderate '. Deze score geldt voor de resterende looptijd van de ROK. Indien W.16.1.1 geconformeerd is prevaleert de inhoud van deze wens en geldt deze als norm.	B4
Score EcoVadis 1 ^e jaar Derden	Opdrachtnemer levert uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) met een EcoVadis score van ' Moderate ' of hoger. Indien W.16.1.2 geconformeerd is prevaleert vanaf 18 maanden na ingangsdatum ROK de inhoud van deze wens en geldt deze als norm.	B4

Carbon Footprint (LCA)	De Opdrachtnemer levert binnen 2 maanden na afloop van het kalenderjaar een levenscyclusanalyse (LCA) op aan CCM en Deelnemer van de betreffende Dienst of soortgelijke Dienst met soortgelijke opbouw.	n.v.t.
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
CO2 Compensatie	De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Diensten wordt voor 100% gecompenseerd conform E.16.2.6, W.16.2.3 of W.16.2.4.	n.v.t.
Zero-emissie en CO2-neutraal Vervoer	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 , die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf 6 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. Voor voertuigen uit de overige categorieën die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn.	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.

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
Internationale Sociale Voorwaarden	Risicoanalyse Diensten – 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 de dienstverlening tot de Deelnemer; 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 3: 'MVO Parameters'

4 Servicedesk

Hoofdopdrachtgever onderkent voor prestatie management uitsluitend de servicedesk.

Deze servicedesk ziet Hoofdopdrachtgever 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 4: '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 4: 'Normen Servicedesk'

In Tabel 5 ('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 5 '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 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.

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 Werkuur (08:00–18:00u) op Werkdagen	4 Werkuur	8 Werkuur	2 Werkuur	B1 + B3 Duur: 1 maand
Midden	5 * 10 Werkuur (08:00–18:00u) op Werkdagen	8 Werkuur	16 Werkuur	4 Werkuur	B1 + B3 Duur: 1 maand
Laag	5 * 10 Werkuur (08:00–18:00u) op Werkdagen	16 Werkuur	32 Werkuur	geen	B1 + B3 Duur: 1 maand

Tabel 6: 'Oplostijden Incidenten per prioriteit'

4.3 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.

4.4 Garantieafhandeling

Voor de IWR2021 Producten (m.u.v. accessoires), 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'

4.5 NBD-response

Elke Deelnemer kan optioneel Next-Business-Day (NBD) response per Dienst afnemen.

Indien een Deelnemer NBD response wenst af te nemen dan gaat dat als volgt:

Een Deelnemer bestelt NBD response gelijktijdig bij de Dienst in stappen van 1 jaar.

1. De NBD response kan vervolgens onder dezelfde voorwaarden worden verlengd.
Indien een Deelnemer NBD response wenst te verlengen, bestelt die Deelnemer minimaal één maand voor verstrijken van de initiële termijn het aantal aanvullende jaren NBD response bij Opdrachtnemer.
2. Het minimum aantal af te nemen jaren NBD response is 1 jaar; het maximum (inclusief eventuele verlengingen) is 5 jaar.
3. Een Deelnemer betaalt het complete NBD response bedrag vooruit aan Opdrachtnemer.

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 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

Tabel 9: 'Overige Parameters'