

Connectivitediensten Rijk 2023

*CDR2023|Vaste & Mobiele Dataverbindingen
Laag capaciteits
(VMDL)*

Bijlage 08 SLA Parameters & KPI's

Versie: 1.1 (definitief)

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding 3
- 2. KPI's & prestatie meting..... 5
 - 2.1. KPI's Duurzaamheid 5
 - 2.2. KPI Kwaliteitsmanagement 8
 - 2.3. KPI Klanttevredenheid 9
- 3. SLA parameters 12

1. Inleiding

In deze Bijlage staan zowel de parameters, waaraan de Prestatie dient te voldoen, als de kern prestatie indicatoren (KPI).

Deze KPI's vertalen (strategische) 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).

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.

Voor de ROK zijn de volgende KPI's vastgelegd (zie: hoofdstuk 2 van deze Bijlage voor een nadere omschrijving):

- a. Duurzaamheid: **Ketenverantwoordelijkheid (ISV) & circulariteit** (dynamisch)
- b. Duurzaamheid: **Arbeidsparticipatie (SROI)** (dynamisch)
- c. Duurzaamheid: **CO₂ footprint** (dynamisch)
- d. Kwaliteitsmanagement (statisch) ¹
- e. Klanttevredenheid (statisch)

De tabellen in deze Bijlage zijn als volgt ingedeeld:

- *Norm*

In de kolom Norm 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 & Sanctie*

In de kolom Code staat de Service Credit (SC) of de Sanctie (S) die aan Opdrachtnemer wordt opgelegd bij overschrijden van de Norm.

Voor de Service Credits geldt, dat deze bij indexering meegaan met de indexering. Voor de Sancties geldt, dat de Categorie zich het recht voorbehoudt om een Sanctie wel dan niet toe te passen.

Indien meerdere Normen tegelijk worden overschreden, kunnen meerdere Service Credits of Sancties tegelijkertijd van toepassing zijn. In dat geval worden Service Credits bij elkaar opgeteld, Sancties worden een Sanctie op zwaarstwegend niveau.

De werking van de Service Credits en Sancties is nader beschreven in Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie (zie: Hoofdstuk 4.5.1).

- *Type Service Credit*

Het type Service Credit staat als code aangegeven.

In de Tabel 'Service Credits (SC) & Sancties (S)' staan de codes en de bij de code toe te passen maatregel. De maatregel is de omschrijving van een Service Credit of Sanctie; code en omschrijving vormen samen de Service Credit dan wel Sanctie.

¹ Deze KPI wordt na gunning van de Raamovereenkomst op basis van het Kwaliteitsmanagementsysteem van Inschrijver vormgegeven.

Service credits (SC) & Sancties (S)		
Code	Omschrijving Service credit	'Sanctioneerder'
Performance/beschikbaarheid diensten		
SC1	Ingeval van een Prioriteit 1 Incident dan: SC1a: Beheerprofiel 'Non-stop' € 5.000,- / 15min SC1b: Beheerprofiel 'Hoog' € 2.500,- / uur SC1c: Beheerprofiel 'Standaard' € 1.000,- / uur SC1d: Beheerprofiel 'Laag' € 10,- / 24uur SC1e: Beheerprofiel 'Mobiel' € 2.500,- / uur	Deelnemer in overleg met Categorie
SC2	Ingeval van overschrijding levertermijn korting op de maandfactuur: SC2a: > 80 Werkdagen € 5.000,- SC2b: > 15 Werkdagen € 2.500,- SC2c: > 5 Werkdagen € 500,- SC2d: > 2 Werkdagen € 250,- SC2e: Speciale Dienst 1% van de opdrachtwaarde per Werkdag met maximum van 25%	Deelnemer in overleg met Categorie
Code	Omschrijving Sanctie	'Sanctioneerder'
S1	Inschrijver wordt voor een periode van 6 maanden uitgesloten van deelname aan nieuwe Nadere oproepen tot mededinging binnen de ROK.	Categorie
S2	In overleg met de Categorie levert Inschrijver een verbetervoorstel op met duidelijke doelen en resultaat. Dit wordt besproken in elk service overleg met de Categorie.	Categorie
S3	De Categorie krijgt spreektijd in het directie overleg van Inschrijver.	Categorie
S4	Deelnemer kan besluiten om de NOK voortijdig te beëindigen met Inschrijver.	Deelnemer in overleg met Categorie
S5	Inschrijver legt verantwoording af aan de Klantenraad ICT-Hardware. Afgevaardigde van Inschrijver, die verantwoording komt afleggen, is een eindverantwoordelijk persoon op minimaal C-niveau.	Categorie
S6	Staffel wanneer "overtreding" binnen een maand na verbetering resp. correctie in herhaling treedt (van Incident naar regulier probleem).	Categorie
S7	In opvolgend KTO moeten verbeteringen zichtbaar zijn.	Categorie

2. KPI's & prestatie meting

Opdrachtgever kent een tweetal typen KPI, de statische en de dynamische KPI:

- a. Een statische KPI is over de volledige looptijd van de ROK een vast gegeven en verandert niet mee door bijv. aangescherpte eisen en/of wet- en regelgeving;
- b. 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 Opdrachtgever kan worden aangepast.

2.1. KPI's Duurzaamheid

1. KPI Ketenverantwoordelijkheid (ISV) & circulariteit

Deze KPI bestaat uit meerdere PI's en heeft betrekking op de uitvoering van due diligence in de productieketen van de CPE ² (incl. verpakkings- en dragend materiaal) en de gebruikte glasvezelbekabeling voor de verbindingen van Inschrijver. De KPI is **dynamisch**.

Van Inschrijver wordt verwacht dat Inschrijver inzicht in de productieketen van de CPE en de gebruikte glasvezelbekabeling voor de verbindingen heeft en de risico's omtrent ISV in de productieketens in kaart zijn resp. worden gebracht.

Aan te leveren:

1. Uiterlijk 12 maanden na de 1^e opdrachtverstrekking onder de ROK een risicoanalyse van de CPE-apparatuur en de gebruikte glasvezelbekabeling voor de verbindingen van Inschrijver aan CCM en aan betreffende (de 1^e opdrachtverstrekking) DCM van Deelnemer, waarin het volgende is opgenomen:
 - a. Zijn eigen MVO beleid;
 - b. Een beschrijving van de keten van het productieproces van de CPE en de gebruikte glasvezelbekabeling voor de verbindingen van Inschrijver tot en met tenminste eind assemblage (final assembly);
 - c. Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten en risico's voor het milieu in de keten.
2. Uiterlijk 12 maanden na de 1^e opdrachtverstrekking onder de ROK een plan van aanpak omtrent ketenverantwoordelijkheid van het productieproces van de CPE en de gebruikte glasvezelbekabeling voor de verbindingen van Inschrijver aan CCM ³ en aan betreffende (de 1^e opdrachtverstrekking) DCM van Deelnemer. In het plan van aanpak zijn opgenomen:
 - a. Een overzicht en beschrijving van de inspanningen, die Inschrijver zal leveren om de risico's uit de risicoanalyse te mitigeren;
 - b. Een planning ten aanzien van de inspanningen, die Inschrijver zal leveren;
 - c. Een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak (bijv. informatie over de betrokkenheid van stakeholders).
3. Na het 1^e jaar van de ROK een rapportage, waarin Inschrijver de risicoanalyse van de productieketens (CPE en glasvezel productie) beschrijft. Dit doet Inschrijver door de stappen a tot en met c uit de "[Handreiking due diligence](#)" (pagina's 2 t/m 4), of vergelijkbare stappen, te beschrijven in de rapportage. Deze rapportage is vanaf de 1^e aanlevering jaarlijks.
4. Inschrijver is verplicht om de rapportage uit punt 3 openbaar te maken. Dit kan als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Inschrijver betreft, zoals een (duurzaamheids-)jaarverslag. Openbaarmaking kan door plaatsing op de website van Inschrijver.
5. Inschrijver is verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst transparant te maken waar 'critical raw materials' geconcentreerd zijn in zijn toeleveringsketen. Jaarlijks rapporteert Inschrijver hierover aan CCM op basis van de meest actuele lijst van de Europese Commissie.
6. Jaarlijks moet Inschrijver bij CCM aantonen (bijv. met het relevante deel van notulen of verslag) dat Inschrijver in gesprek is met zijn toeleveranciers over het verminderen van critical raw materials in zijn keten.

² De eco SIM is een fysieke simkaart en bestaat uit 100% gerecycled materiaal.

³ Inschrijver kan (mogelijk) EcoVadis inzetten (corrective actionplan module) om te bewijzen, dat wordt voldaan. Let op: registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan.

7. Indien **Inschrijver** zich committeert op wens [D-W 4] is **Inschrijver** verplicht om jaarlijks aan CCM te rapporteren over het primaire verpakkingsmateriaal. Conform wens [D-W 4] moet het verpakkingsmateriaal worden gereduceerd met 2023 als benchmark.
8. Indien **Inschrijver** zich committeert op wens [D-W 5] is **Inschrijver** verplicht om jaarlijks aan CCM te rapporteren over het secundaire verpakkingsmateriaal. Conform wens [D-W 5] moet het verpakkingsmateriaal worden gereduceerd met 2023 als benchmark.

Norm

<i>Aantal</i>		<i>Resultaat</i>
Voor een 'Voldoende' moeten PI's 1 t/m 6 worden opgeleverd plus minimaal PI 7 of 8.		Voldoende
		Onvoldoende
Beoordelingsfrequentie	<ol style="list-style-type: none"> 1. PI 1: Eenmalig (uiterlijk 3 maanden na de 1^e opdrachtverstrekking onder de ROK); 2. PI 2: Eenmalig (uiterlijk 6 maanden na de 1^e opdrachtverstrekking onder de ROK); 3. PI 3 t/m 8: Jaarlijks. 	
Meetmethode	Conform jaarlijkse rapportages.	

Consequenties bij het niet behalen van de Norm

Indien Inschrijver een onvoldoende scoort op de KPI, is het aan CCM om één of meerdere sancties op te leggen (S1 t/m S5).

2. KPI Arbeidsparticipatie (SRoI)

Deze KPI bestaat uit drie PI's en heeft betrekking op de Inschrijving en of rapportages omtrent Social return, die Inschrijver tijdens de looptijd van de ROK indient. De KPI is **dynamisch**.

1. Uiterlijk 6 maanden na gunning ROK dient Inschrijver een concept Plan van Aanpak Social return in, waarin is opgenomen op welke wijze Inschrijver aan zijn Social return verplichting voldoet. In het concept Plan van Aanpak Social return staat in elk geval:
 - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichtingen, die volgen uit paragraaf 5.7 van Bijlage 02 (Specificatie van de Prestatie) CDR2023|VMDL;
 - Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het uitvoeringsproces, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid.
2. Inschrijver is verplicht om jaarlijks te rapporteren op het Plan van Aanpak Social return, zoals beschreven bij PI 1.
3. Inschrijver is verplicht om de Social return op CDR2023|VMDL jaarlijks te rapporteren. Indien Inschrijver zich heeft geconformeerd op [D-W 25] wordt ook jaarlijks de status op [D-W 25] gerapporteerd.

Norm

<i>Aantal</i>		<i>Resultaat</i>
Voor een voldoende moet aan PI's 1 t/m 3 worden voldaan.		Voldoende
		Onvoldoende

Beoordelingsfrequentie	1. PI 1: Eenmalig (uiterlijk 6 maanden na de gunning van de ROK); 2. PI 2 & 3: Jaarlijks.
Beoordelingsproces	In samenwerking met de RWS Groeituin
Meetmethode	Conform rapportages

Consequenties bij het niet behalen van de norm

Indien Inschrijver een onvoldoende scoort op de KPI, is het aan CCM om een of meerdere sancties op te leggen (S1 t/m S5).

3. KPI CO2 footprint: CPE & glasvezelbekabeling

Deze KPI is gerelateerd aan de gebruikte glasvezelbekabeling voor de verbindingen van Inschrijver en de CPE onder CDR2023|VMDL. De KPI is **dynamisch**.

De CO2 footprint KPI bestaat uit drie PI's:

1. Het jaarlijks door Inschrijver opleveren van de CO2 footprint van de verglaasde verbinding onder CDR2023|VMDL. De CO2 footprint is vastgesteld op basis van een LCA conform Wens [D-W 6];
2. Het jaarlijks door Inschrijver opleveren van de CO2 footprint van de uitgevraagde CPE apparatuur onder CDR2023|VMDL conform Wens [D-W 6];
3. Inschrijver is verplicht om in kaart te brengen wat de CO2 footprint is voor het alternatief van verglazen en levert deze CO2 footprint aan bij CCM.

Norm

<i>Aantal</i>	<i>Resultaat</i>
Voor een 'Voldoende' moet minstens één PI worden behaald.	Voldoende
	Onvoldoende
Beoordelingsfrequentie	Jaarlijks
Meetmethode	Conform jaarlijkse rapportages.
Zie Tabel `	
Beoordelingsfrequentie	1x / jaar (na aanvang ROK)

Consequenties bij het niet behalen van de Norm

Indien Inschrijver een onvoldoende scoort op de KPI, is het aan CCM om één of meerdere sancties op te leggen (S1 t/m S5).

2.2. KPI Kwaliteitsmanagement

KPI kwaliteitsmanagement wordt na gunning ingevuld conform beantwoording van Inschrijver op vraag [K-V 1] in paragraaf 4.4.1 ('KPI's) van Bijlage 2 – Specificatie van de Prestatie. De KPI is statisch.

4. KPI Kwaliteitsmanagement	
Prestatienorm	
<i>Aantal</i>	<i>Resultaat</i>
Norm KPI	
Beoordelingsfrequentie	
Beoordelingsproces	
Meetmethode	
Consequenties bij het niet behalen van de Norm	

2.3. KPI Klanttevredenheid

5. KPI Klanttevredenheid		
<p>De KPI Klanttevredenheid is een statische KPI en geldt over de volledige looptijd (initieel inclusief verlengingsopties) van de ROK en NOK-en.</p> <p>Deze KPI bestaat o.a. uit een aantal factoren over de beleving van de Dienstverlening, waaronder een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) (en de daarin opgenomen belevingsfactoren).</p> <p>De PI's vormen een belangrijk onderdeel in het vaststellen van de ervaren kwaliteit van de Dienstverlening voor de levering van Diensten en kunnen daarmee in de reguliere overlegvormen en rapportages een plaats krijgen.</p>		
Prestatienorm		
< 4	Slecht	(meerdere) Zwaarwegende verbeterpunten, die onmiddellijk actie vereisen.
≥ 4 en < 6	Matig	Enkele resp. kleine verbeterpunten, die actie vereisen.
≥6 en 10	Goed	De kwaliteit van de Dienstverlening voldoet aan hetgeen Deelnemer verwacht.
<p>Bij beoordelingscijfer(s) lager dan een 6 krijgt Inschrijver de mogelijkheid om te verbeteren. De Categorie spreekt met Inschrijver af binnen welke termijn Inschrijver dient te verbeteren. Aan het eind van de afgesproken termijn vindt een tussentijdse beoordeling plaats op de matig of slecht beoordeelde aspecten.</p>		
Norm KPI		
<p>Zie: Tabel 'Belevingsfactoren'</p> <p>De factoren in de KTO zijn vertaald in zachte belevingsindicatoren (resp. PI's) om een beoordeling te doen op de Dienstverlening van Inschrijver. Voor belevingsindicatoren is geen duidelijke Norm vast te stellen.</p> <p>Of Inschrijver voor een bepaalde belevingsindicator goed presteert, is situationeel.</p>		
Beoordelingsfrequentie	Het 1 ^e jaar wordt er elk kwartaal gemeten daarna 1 keer per jaar.	
Beoordelingsproces	<p>CCM evalueert met alle Deelnemers zover zij een NOK onder de ROK hebben afgesloten.</p> <p>De evaluatie gebeurt met een klanttevredenheidsonderzoek (KTO), waarin CCM de in Tabel 'Belevingsfactoren' opgenomen belevingsfactoren beoordeelt.</p> <p>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.</p> <p>Inschrijver wordt door de Deelnemers beoordeeld op elk 'Onderwerp' (a, b, c, etc.) per 'Belevingsfactor' met een rapportcijfer van 1 t/m 10. Per belevingsfactor krijgt Inschrijver daarmee een gemiddelde score op basis van de gegeven rapportcijfers* van Deelnemers.</p> <p>*Het gemiddelde score van een rapportcijfer per belevingsfactor komt tot stand door de som van gegeven rapportcijfers, gedeeld door het aantal Deelnemers, dat een cijfer heeft ingediend in het KTO.</p>	
Meetmethode	De uitkomst van de evaluatie leidt tot een score overzicht. Dit is de klantwaardering en is daarmee een weergave van de ervaren kwaliteit door Deelnemers van de Dienstverlening van Inschrijver.	

Sanctie	Consequenties bij het niet behalen van de Norm
S3	≥ 4 en < 6: 2 of meer scores < 4: tenminste 2 scores onder een 4
S7	≥ 4 en < 6: 2 of meer scores < 4: maximaal 1 scores onder een 4

Voorbeeld 1 berekening KTO

Inschrijver

Belevingsfactor	Onderwerp	Deelnemer	Deelnemer	Deelnemer	Cijfer
1	a		5		Matig
	b				Goed
2	a	5			Matig
	b				Goed
	c				Goed
3	a				Goed
4	a				Goed
	b				Goed
	c			3	Slecht
5	a				Goed
	b				Goed
6	a				Goed
	b		3		Slecht
	c				Goed
7	a				Goed
	b				Goed
	c				Goed

Sanctie: **S3**

Voorbeeld 2 berekening KTO

Inschrijver

Belevingsfactor	Onderwerp	Deelnemer	Deelnemer	Deelnemer	Cijfer
1	a				Goed
	b				Goed
2	a	5			Matig
	b				Goed
	c				Goed
3	a			4	Matig
4	a				Goed
	b				Goed
	c				Goed
5	a				Goed
	b				Goed
6	a				Goed
	b		3		Slecht
	c				Goed
7	a				Goed
	b				Goed
	c				Goed

Sanctie: **S7**

Belevingsfactor	Onderwerp	Cijfer
1. Betrokkenheid	a. Inschrijver denkt mee met Deelnemer in het beheersen en borgen van de dagelijkse problematiek (of beperkt de Inschrijver zich tot het uitvoeren van opdrachten?).	
	b. Inschrijver werkt goed samen met Deelnemer en stelt zich op als een partner van Deelnemer.	
2. Deskundigheid	a. Inschrijver stelt de juiste expertise en kennis aan menscapaciteit beschikbaar aan Deelnemer.	
	b. Bij Inschrijver is goede materiedeskundigheid en IT-kennis aanwezig voor afstemming met Deelnemer.	
	c. Inschrijver denkt op strategisch, tactisch en operationeel niveau met Deelnemer mee.	
3. Kritische opstelling	Inschrijver geeft gevraagd en ongevraagd advies over consequenties van vragen, nadere oproepen tot mededinging en Migratie plannen van Deelnemer.	
4. Communicatie	a. Communicatie door Inschrijver verloopt tijdig (resp. Deelnemer krijgt tijdig een reactie van Inschrijver).	
	b. De Servicedesk stelt zich klantvriendelijk op.	
	c. De Servicedesk handelt vragen naar tevredenheid af.	
5. Pro-activiteit	a. Inschrijver signaleert ongevraagd potentiële problemen.	
	b. Inschrijver doorgrondt problemen bij en voor Deelnemer en komt met relevante verbetervoorstellen en/of oplossingen.	
6. Betrouwbaarheid	a. Inschrijver levert diensten binnen de overeengekomen termijn op.	
	b. Inschrijver levert diensten naar tevredenheid op.	
	c. De beschikbaarheid van de diensten is conform de SLA parameters.	
7. OSM Portal	a. De portal functioneert zonder problemen.	
	b. De portal is gebruiksvriendelijk.	
	c. De portal is duidelijk en overzichtelijk.	

Tabel 'Belevingsfactoren & onderwerpen'

3. SLA parameters

Tabel 1 'SLA waarden netwerkperformance Vaste dataverbindingen'

Netwerk Performance	koper/coax		radio		glas	
	IP-VPN & Ethernet					
	Doel waarde	Prio 1 Incident	Doel waarde	Prio 1 incident	Doel waarde	Prio 1 incident
IPTD	25ms	50ms	25ms	50ms	10ms	20ms
IPDV	10ms	20ms	10ms	20ms	5ms	10ms
IPLR	1x10 ⁻⁴	1x10 ⁻³	1x10 ⁻⁴	1x10 ⁻³	1x10 ⁻⁴	1x10 ⁻³
IPER	1x10 ⁻⁴	1x10 ⁻³	1x10 ⁻⁴	1x10 ⁻³	1x10 ⁻⁴	1x10 ⁻³
Kleine datapakketten	100%	90%	100%	90%	100%	90%
Effectieve doorvoercapaciteit	85%	75%	95%	75%	95%	75%
Enkelvoudige TCP sessie	95%	85%	95%	85%	95%	85%

Tabel 2 'SLA waarden netwerkperformance mobiele dataverbindingen'

Netwerk Performance	4G/5G		
	Internet & APN/IPVPN		
	Doel waarde	Prio 1 Incident	Service Credit
IPTD P90	30ms	60ms	SC1e
Download P90	20Mbps	8Mbps *	
Download P10	100Mbps	n.v.t.	
Upload P90	5Mbps	2Mbps	
Upload P10	25Mbps	n.v.t.	
* Per 28 juli 2026: 10Mbps			

Tabel 3 'Klantcontactopties en bereikbaarheid'

Type	Bereikbaar	Middel
Incidenten	24 x 7	OSM-portaal, e-mail, telefoon
Wijzigingen	ma t/m vrij 8:00 - 18:00u	OSM-portaal, e-mail
Bestellingen		

Tabel 4 'Levertijden Vaste dataverbindingen'

Omschrijving	Maximale Levertijd [Werkdagen]	Bevestigingstijd vanaf bestelling [Werkdagen]	Service Credit
Levering Speciale dienst	Conform Prijsopgave	1	SC2e
Levering nieuwe verbinding (On-net)	15	5	SC2b
Levering nieuwe verbinding (On-net maken)	80 ⁽¹⁾	5	SC2a
Levering nieuwe verbinding van tijdelijke aard (zie: par.6.1, Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie)	5	1	SC2c
Capaciteit up-of downgrade	5	1	SC2c
Capaciteit upgrade, indien tevens Access Line of CPE upgrade nodig is. (On-net)	15	5	SC2b
Capaciteit upgrade, indien tevens Access Line of CPE upgrade nodig is. (On-net maken)	80 ⁽¹⁾	5	SC2a
Verhuizing binnen locatie	20	5	SC2b + 5 Werkdagen
Verhuizing van een locatie (parallele opbouw, On-net)	15	5	SC2b
Verhuizing van een locatie (parallele opbouw en On-net maken)	80 ⁽¹⁾	5	SC2a
Opheffen en verlaten locatie incl. verwijderen aansluitpunt	20	5	SC2b + 5 Werkdagen
Klein informatieverzoek (inspanning max. 4uur)	2	1	-
Wijzigen CPE configuratie op afstand voor ≤ 10 locaties	2	1	-
Wijzigen CPE configuratie op afstand voor > 10 locaties	5	1	-
Leveren extra VPN (op ≤ 10 locaties)	5	1	SC2c
Leveren extra VPN (op > 10 locaties)	11	1	SC2b
Site survey op locatie (op verzoek van Deelnemer)	5	1	-
Fysieke wijziging CPE configuratie op locatie	5	1	SC2c
⁽¹⁾ Voor het On-net maken van een locatie kan de tijd voor het vergunningstraject worden afgetrokken mits Inschrijver aan kan tonen (a.h.v. documentatie en communicatie met aannemer, gemeente etc.) zich maximaal te hebben ingespannen voor een zo kort mogelijke doorlooptijd. Dat wil zeggen dat Inschrijver binnen 10 Werkdagen na het ontvangen van de getekende offerte de vergunning heeft aangevraagd en zich heeft gehouden aan de in paragraaf Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. van Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie beschreven voorwaarden.			

Tabel 5 'Levertijden Mobiele dataverbindingen'

Omschrijving	Maximale Levertijd [Werkdagen]	Bevestigingstijd vanaf bestelling [Werkdagen]	Service Credit
Levering Speciale dienst	Conform Nadere offerte	1	SC2e
Levering nieuw Abonnement / SIM-kaart	2	1	-
Up- / Downgrade van Abonnement	2	1	-
Levering initieel private APN (incl. koppeling op VPN van Deelnemer, On-net)	15	5	SC2b
Levering initieel private APN (incl. koppeling op VPN van Deelnemer en On-net maken)	80 ⁽¹⁾	5	SC2a
Levering extra private APN (op bestaande koppeling van Deelnemer)	3	1	SC2c
Klein informatieverzoek (inspanning maximaal 4 uur)	2	1	-
<p>⁽¹⁾Voor het On-net maken van een locatie kan de tijd voor het vergunningstraject worden afgetrokken mits Inschrijver aan kan tonen (a.h.v. documentatie en communicatie met aannemer, gemeente etc.) zich maximaal te hebben ingespannen voor een zo kort mogelijke doorlooptijd. Dat wil zeggen dat Inschrijver binnen 10 Werkdagen na het ontvangen van de getekende offerte de vergunning heeft aangevraagd en zich heeft gehouden aan de in paragraaf Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. van Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie beschreven voorwaarden.</p>			

Tabel 6 'Kenmerken beheerprofielen'

Kenmerk	Beheerprofiel				
	Laag ⁽⁴⁾	Mobiel ⁽³⁾	Standaard	Hoog	Non-Stop
Oplossen Incidenten	24 x 7	24 x 7	Kantooruren (07:00-21:00) + Op verzoek: 24 x 7 (meerprijs per Incident)	24 x 7	24 x 7
Proactief incidentbeheer	Nvt.	24 x 7			
Maximale Reactietijd	Time To Repair (in klokuren) - 90% binnen 8uur - 95% binnen 24uur - 100% binnen 48uur	15min			5min
Service credit Prioriteit 1 Incident	€ 10,- per 24uur na 48 klokuren (SC1d)	€ 2.500,-/uur (SC1e)	€ 1.000,-/uur (SC1c)	€ 2.500,-/uur (SC1b)	€ 5.000,-/15min (SC1a)
Vermindering Service credit ⁽¹⁾	n.v.t.	Max. 8uur / jaar		Max. 4uur / jaar	Geen
Verdubbeling Service credit ⁽¹⁾	n.v.t.	Bij 3 ^e en volgende Incidenten		Bij 2 ^e en volgende Incidenten	
Korte onderbrekingen (< 5 min.) ⁽²⁾	n.v.t.	n.v.t.	Max. 4x per jaar Ongecontroleerd (Gecontroleerd: in overleg)		Max. 2x per jaar Ongecontroleerd (Gecontroleerd: in overleg)
MaxTTR Prioriteit 2 incidenten	n.v.t.	2 Werkdagen	2 Werkdagen		8uur
Onderhoudsvenster	n.v.t. Altijd aankondiging van onderhoud	n.v.t. Altijd aankondiging van onderhoud	ma t/m zo 03:00 - 06:00u		Moment onderhoud altijd in overleg
Beïnvloeding service door onderhoud	Altijd na aankondiging van onderhoud	Mogelijk	Uitsluitend binnen onderhoudsvenster, Max. 4x / jaar		Moment onderhoud altijd in overleg
Aankondiging onderhoud	10 Werkdagen	10 Werkdagen	10 Werkdagen		25 Werkdagen
Bezwaar Onderhoud	Niet mogelijk	Niet mogelijk	binnen 2 Werkdagen na aankondiging.		Moment onderhoud altijd in overleg
<p>(1) Hierbij is een sliding window van toepassing van 1 jaar = aaneengesloten periode van 365 dagen.</p> <p>(2) Geldt ook voor onderbrekingen als gevolg van overschakelen tussen primaire en secundaire apparatuur of verbinding.</p> <p>(3) Voor het Beheerprofiel Mobiel is sprake van een Incident als 100 verbindingen of meer worden geraakt.</p> <p>(4) De SLA parameters en Service Credits voor Beheerprofiel Laag reflecteren 1:1 de SLA parameters en Service Credits van de koper gebaseerde KPN Wholesale dienstverlening. In deze kolom is KPN Wholesale WLR weergegeven, de koper gebaseerde varianten van de WEAS en WBA dienst wijken hier iets vanaf.</p>					

Tabel 7 'Oplostijden beveiligingsincidenten'

Beveiligingsincident	Oplostijd	Reactietijd	MaxTTR	Sanctie
IB Incident Ernstig	7 x 24	10min	Binnen 10min reageren, direct handelen. Eerst oplossen en daarna informeren	S2
IB Incident	Kantooruren	60min	z.s.m. (≤ 60 min)	-