

Bijlage G - SLA Parameters

#	KPI
001	De servicedesk is minimaal op werkdagen tussen 08:00 - 17:00 uur telefonisch bereikbaar tegen lokaal binnenlands of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
002	Bij telefonische communicatie krijgt de beller in 90% van de gevallen binnen 30 seconden een medewerker van de Servicedesk aan de lijn.
003	E-mails met daarin (informatie en bestellingen) verzoeken kunnen 7 * 24 uur gezonden worden aan de Dienstverlener. Alle verstuurde e-mails worden op werkdagen tussen 08:00 – 17:00 uur binnen 30 minuten in behandeling genomen. Zaken als te gebruiken e-mailadres, de lay-out, etc worden in de DAP nader afgestemd.
004	90% van de bestelde goederen worden binnen maximaal twee werkdagen geleverd op de door Opdrachtgever aangegeven locatie. De leverbetrouwbaarheid wordt periodiek gerapporteerd in het DCM. Het betreft bestellingen tot een maximum van 20 stuks en voorraad modellen worden afgestemd met de Deelnemers.
005	De levertijd vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling.
006	De Dienstverlener informeert direct de Besteller op het moment dat duidelijk is geworden dat de overeengekomen levertermijn niet haalbaar is. De Dienstverlener vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn of stelt een alternatief product voor.
007	In geval van een spoedbestelling wordt deze bestelling binnen 8 werkuren op de aangegeven locatie geleverd.
008	Alle reparaties worden afgehandeld: - gemiddeld binnen 10 dagen - maximaal 15 dagen Bij overschrijding van de maximale termijn levert Dienstverlener een vervangend nieuw apparaat indien het binnen de garantie valt.
009	In geval van DOA met uitzondering van Build to Order-configuraties, en op verzoek van Deelnemer levert de Dienstverlener uiterlijk de eerstvolgende werkdag zonder extra kosten een vervangend apparaat met vergelijkbare specificaties en hetzelfde OS. In de DAP worden afspraken gemaakt over de logistieke afhandeling.
010	Dienstverlener levert een periodieke SLA rapportage aan met betrekking tot de geleverde apparatuur, eventuele additionele diensten, eventuele klachten en de afhandeling daarvan. In de DAP worden de rapportages over de SLA nader vastgelegd.
011	Tussen de door de Deelnemers aan te wijzen CCM en de Dienstverlener vindt gedurende de overeenkomst één keer per 12 maanden strategisch overleg plaats over deelnemers overstijgende belangen, waarbij onder meer gesproken wordt over: - eventuele aanpassingen van de Overeenkomst; - status marktconformiteit/benchmark; - uitgevoerde en uit te voeren audits; - eventuele escalaties; - performance van de dienstverlening op basis van de overeengekomen kpi's; - rapportages; - service levels.

012	Tussen de door de Deelnemer aan te wijzen DCM en de Dienstverlener vindt minimaal één keer per zes maanden tactisch overleg plaats op Deelnemersniveau, waarbij onder meer gesproken wordt over: - aanpassingen en/of wijzigingen aan afspraken en procedures; - evaluatie van de bestellingen en leveringen; - eventuele bijzonderheden rond de facturatie; - beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening; - optimalisatie van dienstverlening; - toekomstige verwachtingen; - SLA rapportage - de DAP
013	De Dienstverlener stelt, in overleg met de Contractbeheerder van Deelnemer (DCM), direct na het sluiten van de Overeenkomst (uiterlijk binnen twee maanden) een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op per Deelnemer. De DAP wordt opgesteld op basis van de uitgangspunten, eisen en wensen zoals die zijn gesteld in het voorliggende Aanbestedingsdocumenten. De Dienstverlener conformeert zich aan de eisen en wensen van Deelnemer ten behoeve van het DAP. Voorstellen van Dienstverlener ter optimalisatie van deze inbreng zullen door de Opdrachtgever niet op onredelijke gronden worden geweigerd.
014	Vervallen
015	Vervallen
016	Vervallen
017	Vervallen
018	Vervallen
019	Vervallen
020	Vervallen
021	Vervallen
022	Vervallen
023	Vervallen

024	Vervallen
025	Vervallen
026	Vervallen
027	Online en middels e-mail verzonden (service)verzoeken worden op Werkdagen tijdens Kantooruren in alle gevallen binnen 2 werkuren in behandeling genomen. Dienstverlener geeft direct bij aanvang van de afhandeling een terugkoppeling met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.
028	Alle gestelde verzoeken worden binnen vier Werkuren beantwoord, of Dienstverlener geeft binnen vier Werkuren aan wanneer de vraag beantwoord zal zijn binnen twee weken.
029	Dienstverlener neemt Online of middels e-mail ontvangen (service)verzoeken of meldingen op Werkdagen gedurende Kantooruren binnen twee uur in behandeling. Dienstverlener stuurt binnen één werkdag een terugkoppeling met het antwoord, dan wel minimaal de indicatie wanneer het antwoord gereed zal zijn. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Dienstverlener redelijke en relevante eisen en voorwaarden stellen.
030	Vervallen
031	Alle gestelde vragen worden binnen één Werkdag door Opdrachtnemer beantwoord, of Dienstverlener geeft binnen één Werkdag aan wanneer de vraag beantwoord zal worden.
032	Het door Dienstverlener beheerde webportal kent een minimale beschikbaarheid van 99,7%. De beschikbaarheid wordt per maand gemeten op basis van de volgende formule: Beschikbaarheid = $((TT-OT)/TT) * 100\%$ waarbij: TT = de totale tijd in een maand (7x24) OT = Tijd dat de dienst niet of niet volledig beschikbaar is, exclusief de tijd van tijdig vooraf aangekondigd onderhoud.
033	Het door Dienstverlener ter beschikking gestelde service platform kent een minimale beschikbaarheid van 99,5%. De beschikbaarheid wordt per maand gemeten op basis van de volgende formule: Beschikbaarheid = $((TT-OT)/TT) * 100\%$ waarbij: TT = de totale tijd in een maand (7x24) OT = Tijd dat het platform niet of niet volledig beschikbaar is, exclusief de tijd van tijdig vooraf aangekondigd onderhoud.

034	Dienstverlener meldt uit eigen beweging binnen twee weken na ommekomst van de rapportageperiode de overschrijding (met in alle gevallen een afschrift aan CCM) en geeft daarbij de daaraan ten grondslag liggende redenen aan.
035	Vervallen
036	Online en middels e-mail verzonden (informatie)verzoeken dienen altijd (7x24 uur) gezonden te kunnen worden aan de Dienstverlener. Online en middels e-mail verzonden (informatie)verzoeken dienen op Werkdagen tijdens Kantooruren binnen 2 werkuren in behandeling te worden genomen, en er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de lay-out van (informatie) verzoeken via e-mail kan de Dienstverlener eisen en voorwaarden stellen.
037	Alle gestelde vragen dienen binnen vier Werkuren beantwoord te worden, of de Dienstverlener dient binnen vier Werkuren aan te geven wanneer de vraag beantwoord kan worden waarvan 90% van de vragen binnen 14 werkdagen beantwoord zijn.
038	De Diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die zijn vastgelegd.
039	De performance van 80% van de meest gebruikte functies van het web-based bestel portal moet zodanig zijn dat de responstijden in 80% van de gevallen kleiner is dan 3s.
040	Dienstverlener dient in staat te zijn bij gemelde Incidenten binnen de gestelde reparatietijden de gemelde Incident fysiek te verhelpen. Dienstverlener wordt geacht binnen 2 werkuren (reactietijd) aan te vangen met herstel d.m.v. instructie Deelnemer, remote beheer, het plannen van bezoek op Locatie of andere mogelijkheden.