

# Connectiviteitsdiensten Rijk 2023

*CDR2023|Vaste Dataverbindingen  
en  
Internet  
(VDI)*

## **Bijlage 08 SLA parameters & KPI's**

Versie: 1.~~0~~1

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
2.	KPI's & prestatiemeting.....	6
2.1.	KPI's Duurzaamheid .....	6
2.2.	KPI Kwaliteitsmanagement .....	10
2.3.	KPI Digitale weerbaarheid .....	11
2.4.	KPI Klanttevredenheid .....	12
3.	SLA parameters .....	15

# 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.

Verder worden statische en dynamische KPI's onderscheiden. Een statische KPI staat vast voor de looptijd van de ROK en zal niet veranderen. Een dynamische KPI kan jaarlijks door de Categorie in overleg met Inschrijver worden aangepast.

Voor de ROK zijn de volgende KPI's vastgelegd (zie: Paragraaf 4.4 van Bijlage 2 voor een nadere omschrijving):

- a. Duurzaamheid: Ketenverantwoordelijkheid (ISV) & circulariteit (dynamisch)
- b. Duurzaamheid: Arbeidsparticipatie (SRoI) (dynamisch)
- c. Duurzaamheid: Ecovadis en CO<sub>2</sub> Footprint (dynamisch)
- d. Kwaliteitsmanagement (statisch) <sup>1</sup>
- e. Digitale Weerbaarheid (dynamisch)
- f. 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 Inschrijver 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.

---

<sup>1</sup> Deze KPI wordt na gunning van de Raamovereenkomst op basis van het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Inschrijver vormgegeven.

Service credits (SC) & Sancties (S)		
Code	Omschrijving Service credit (SC)	'Sanctioneerder'
<b>Performance / Beschikbaarheid Diensten</b>		
SC1	Ingeval van een Prioriteit 1 Incident dan: SC1a: Beheerprofiel Non-stop € 5.000,- / 15 min SC1b: Beheerprofiel Hoog € 2.500,- / uur <u>SC1c: Beheerprofiel Standaard € 1.000,- / uur</u>	Deelnemer in overleg met Categorie
SC2	Ingeval van overschrijding levertermijn korting op de maandfactuur: SC2a: > 105 Werkdagen € 5.000,- SC2b: > 15 Werkdagen € 2.500,- SC2c: > 5 Werkdagen € 500,- SC2d: > 2 Werkdagen € 250,- SC2e: Speciale dienst per Werkdag 1% opdrachtwaarde reductie [max. 25%]	Deelnemer in overleg met Categorie
<b>Duurzaamheid en digitale weerbaarheid</b>		
SC3	<p>Inschrijver is direct een opeisbare boete verschuldigd. De boete is een kortingspercentage van 10% op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 VDI. De korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 VDI blijft doorlopen, totdat de tekortkoming (onvoldoende) op de KPI is verholpen.</p> <p>Het is niet mogelijk om SC 3 t/m SC 5 stapelend van toepassing te verklaren op de KPI's Duurzaamheid.</p> <p><u>Voorbeeld:</u> KPI Ketenverantwoordelijkheid (ISV) &amp; circulariteit: 1<sup>e</sup> onvoldoende, KPI Arbeidsparticipatie (SRoI): goed, KPI Ecovadis en CO2 footprint: 1<sup>e</sup> onvoldoende.</p> <p>In dit voorbeeld wordt uitsluitend SC3 toegepast. De effectieve korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer is daarmee 10%.</p>	Categorie
SC4	<p>Inschrijver is direct een opeisbare boete verschuldigd. De boete is een kortingspercentage van 15% op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 VDI. De korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 VDI blijft doorlopen, totdat de tekortkoming (onvoldoende) op de KPI is verholpen.</p> <p>Het is niet mogelijk om SC 3 t/m SC 5 stapelend van toepassing te verklaren op de KPI's Duurzaamheid.</p> <p><u>Voorbeeld:</u> KPI Ketenverantwoordelijkheid (ISV) &amp; circulariteit: 2<sup>e</sup> onvoldoende, KPI Arbeidsparticipatie (SRoI): 2<sup>e</sup> onvoldoende, KPI Ecovadis en CO2 footprint: 1<sup>e</sup> onvoldoende.</p> <p>In dit voorbeeld wordt uitsluitend SC4 toegepast (SC3 is niet van toepassing). De effectieve korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer is daarmee 15%.</p>	Categorie
SC5	<p>Inschrijver is direct een opeisbare boete verschuldigd. De boete is een kortingspercentage van 20% op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 VDI. De korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer onder CDR2023 VDI blijft doorlopen, totdat de tekortkoming (onvoldoende) op de KPI is verholpen.</p> <p>Het is niet mogelijk om SC 3 t/m SC 5 stapelend van toepassing te verklaren op de KPI's Duurzaamheid.</p> <p><u>Voorbeeld:</u> KPI Ketenverantwoordelijkheid (ISV) &amp; circulariteit: 4<sup>e</sup> onvoldoende, KPI Arbeidsparticipatie (SRoI): 3<sup>e</sup> onvoldoende,</p>	Categorie

	KPI Ecovadis en CO2 footprint: 1 <sup>e</sup> onvoldoende,  In dit voorbeeld wordt uitsluitend SC5 toegepast (SC3 en SC4 zijn niet van toepassing). De effectieve korting op de maandelijkse factuur van iedere Deelnemer is daarmee 20%.	
<b>Code</b>	<b>Omschrijving Sanctie (S)</b>	<b>'Sanctioneerder'</b>
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	<del>Deelnemer kan besluiten om de NOK voortijdig te beëindigen met Inschrijver N.v.t.</del>	<del>Deelnemer in overleg met Categorie</del>
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 & prestatiemeting

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

- a. Een statische KPI is over de volledige looptijd van de ROK 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 Ketenvaantwoordelijkheid (ISV) & circulariteit

Deze KPI bestaat uit PI's en heeft betrekking op enerzijds Corporate Social Responsibility (CSR) van Inschrijver, anderzijds hoe Inschrijver omgaat met CSR in haar keten.

De KPI is dynamisch<sup>2</sup>.

Van Inschrijver wordt verwacht dat Inschrijver inzicht in de keten van de toegepaste glasvezelkabels en de risico's omtrent ISV in de productieketens in kaart zijn resp. worden gebracht.

Aan te leveren:

1. Conform eis [D-E 63] uiterlijk 12 maanden na de 1<sup>e</sup> opdrachtverstrekking onder de ROK een risicoanalyse van de toegepaste glasvezelkabels van Inschrijver aan CCM en aan betreffende (de 1<sup>e</sup> 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 toegepaste glasvezelkabels van Inschrijver tot en met tenminste eindassemblage (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. Conform eis [D-E 64] uiterlijk 12 maanden na de 1<sup>e</sup> opdrachtverstrekking onder de ROK een plan van aanpak omtrent ketenvaantwoordelijkheid van het productieproces van de toegepaste glasvezelkabels van Inschrijver aan CCM<sup>3</sup> en aan betreffende (de 1<sup>e</sup> 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. Conform eis [D-E 49] is Inschrijver 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.
4. Conform eis [D-E 50] moet Inschrijver jaarlijks bij CCM aantonen (bijvoorbeeld 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.
5. Indien Inschrijver zich committeert op wens [D-W 8] is Inschrijver verplicht om aantoonbaar due diligence conform de OECD-richtlijnen uit te voeren.
6. Indien Inschrijver zich committeert op wens [D-W 13] is Inschrijver verplicht binnen een jaar na ondertekening van de ROK aan te tonen dat zij een actieplan ontwikkeld hebben (bijvoorbeeld via een corrigerende maatregel vanuit JAC / een stappenplan voor verbetering of een andere methode) om ten minste één specifiek sociaal of milieurisico van glasvezelkabels aan te pakken.
7. Indien Inschrijver zich committeert op wens [D-W 18] is Inschrijver verplicht om minimaal jaarlijks bij de Categorie te rapporteren over due diligence inspanningen met zakelijke partners op belangrijke knelpunt en hefboom punten, zoals smelt- en raffinagebedrijven.
8. Indien Inschrijver zich committeert op wens [D-W 19] is Inschrijver verplicht om binnen een jaar na ondertekening van de ROK de toegang tot rechtsmiddelen in zijn waardeketens, inclusief die van glasvezelkabels te bevorderen en faciliteren.

**Norm #**

<sup>2</sup> ~~De ecoSIM is een fysieke simkaart en bestaat uit 100% gerecycled materiaal.~~

<sup>3</sup> 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.

<i>Aantal</i>		<i>Resultaat</i>
<p>Voor een 'Voldoende' moet aan minstens PI 1, 2, 3 en 4 worden voldaan.</p> <p>Wanneer Inschrijver zich heeft geconformeerd aan de overige PI's (5, 6, 7 en 8) middels de conformiteitenlijst moet ook aan deze PI's worden voldaan voor een voldoende.</p> <p>Indien een voldoende op de norm niet wordt behaald, kan CCM consequenties stellen – zie 'Consequenties bij het niet behalen van de Norm'.</p>		<div>Voldoende</div> <div>Onvoldoende</div>
Beoordelingsfrequentie	<ol style="list-style-type: none"> <li>PI 1: Eenmalig (uiterlijk 12 maanden na de 1<sup>e</sup> opdrachtverstrekking onder de ROK);</li> <li>PI 2: Eenmalig (uiterlijk 12 maanden na de 1<sup>e</sup> opdrachtverstrekking onder de ROK);</li> <li>PI 3 t/m 8: Jaarlijks. Vanaf ingangsdatum ROK.</li> </ol>	
Meetmethode	Conform jaarlijkse rapportages.	

#### Consequenties bij het niet behalen van de Norm

SC3 t/m SC5 werkt als volgt:

- Indien Inschrijver een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC3 van toepassing te verklaren.
- Indien Inschrijver voor de tweede maal een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC4 van toepassing te verklaren. Wanneer SC3 nog actief is, wordt deze omgezet naar SC4.
- Indien Inschrijver voor de derde maal of meer een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC5 van toepassing te verklaren. Wanneer SC3 of SC4 nog actief is, wordt deze omgezet naar SC5. Voor het toepassen van SC5 moet de Klantenraad ICT-Hardware instemmen.

Bij het niet behalen van een PI kan CCM – naast Service Credits – één of een combinatie van Sancties (S1, S2, S3 en S5) toepassen op Inschrijver.

## 2. KPI Arbeidsparticipatie (SRoI)

Deze KPI bestaat uit 3 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. Conform eis [D-E 68] dient Inschrijver uiterlijk 6 maanden na gunning ROK 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|VDI;
  - 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, conform eis [D-E 70] te rapporteren op het Plan van Aanpak Social return.
3. Inschrijver is verplicht om de Social return op CDR2023|VDI jaarlijks te rapporteren.
4. Indien Inschrijver zich heeft geconformeerd aan [D-W 22] moet Inschrijver in het Plan van Aanpak [D-E 68] jaarlijkse mijlpalen formuleren. Inschrijver rapporteert ook op deze mijlpalen conform eis [D-E 70].

### Norm #

Aantal	Resultaat
Voor een 'Voldoende' moet aan minstens PI 1, 2 en 3 worden voldaan.	Voldoende
Wanneer Inschrijver zich heeft geconformeerd aan PI 4 middels conformiteitenlijst moet Inschrijver ook aan deze PI voldoen. Inschrijver voldoet aan deze PI door haar geformuleerde 'jaarlijkse mijlpaal' in haar Plan van Aanpak te behalen.	
Indien een voldoende op de norm niet wordt behaald, kan CCM consequenties stellen – zie 'Consequenties bij het niet behalen van de Norm'.	Onvoldoende
Beoordelingsfrequentie	1. PI 1: Eenmalig (uiterlijk 6 maanden na de gunning van de ROK); 2. PI 2, 3 en 4: Jaarlijks.
Meetmethode	Conform rapportages

### Consequenties bij het niet behalen van de norm

SC3 t/m SC5 werkt als volgt:

- Indien Inschrijver een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC3 van toepassing te verklaren.
- Indien Inschrijver voor de tweede maal een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC4 van toepassing te verklaren. Wanneer SC3 nog actief is, wordt deze omgezet naar SC4.
- Indien Inschrijver voor de derde maal een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC5 van toepassing te verklaren. Wanneer SC3 of SC4 nog actief is, wordt deze omgezet naar SC5.

Bij het niet behalen van een PI kan CCM – naast Service Credits – één of een combinatie van Sancties (S1, S2, S3 en S5) toepassen op Inschrijver.



### 3. KPI Ecovadis & CO2 footprint:

Deze KPI is gerelateerd aan de Ecovadis scorecard van Inschrijver en toegepaste glasvezelkabels van Inschrijver onder CDR2023|VDI. De KPI is dynamisch.

De KPI bestaat uit 6 PI's:

1. Indien Inschrijver zich committeert op wens [D-W 1] is Inschrijver verplicht jaarlijks aan CCM hierop te rapporteren middels EcoVadis platform. Gedurende de looptijd van de ROK is de minimale algemene score 65-84 (Advanced) om aan de PI te voldoen.
2. Indien Inschrijver zich committeert op wens [D-W 2] is Inschrijver verplicht jaarlijks aan CCM hierop te rapporteren middels EcoVadis platform. Binnen 3 jaar na ondertekening van de ROK moet een minimale Ecovadis algemene score zijn behaald van 85-100 (outstanding) om aan de PI te voldoen.
3. Het jaarlijks door Inschrijver opleveren van de CO2 footprint van de geleverde glasvezelkabels onder CDR2023|VDI. De CO2 footprint is vastgesteld op basis van een LCA conform Wens [D-W 5];
4. Inschrijver is verplicht om binnen een jaar na ondertekening van de ROK een plan van aanpak 'klimaatneutraal transport in de keten' op te leveren conform eis [D-E 44].
5. Indien Inschrijver zich committeert op wens [D-W 3] is Inschrijver verplicht om binnen een jaar na ondertekening van de ROK een net-zero doelstelling te hebben. Om aan de PI te voldoen moet Inschrijver binnen een jaar na ondertekening van de ROK bij de Categorie aantonen dat zij de net-zero doelstelling wetenschappelijk heeft gevalideerd bij SBTi.

#### Norm #

Aantal	Resultaat
Voor een 'Voldoende' moet aan minstens PI 4 [D-E 45] worden voldaan.  Wanneer Inschrijver zich heeft geconformeerd aan de overige PI's (1, 2, 3, en 5) middels conformiteitenlijst moet ook aan deze PI's worden voldaan voor een voldoende.  Indien een voldoende op de norm niet wordt behaald, kan CCM consequenties stellen – zie 'Consequenties bij het niet behalen van de Norm'.	<b>Voldoende</b>  <b>Onvoldoende</b>
Beoordelingsfrequentie	1. PI 1: Direct na gunning, jaarlijks rapporteren. 2. PI 2 en 3: Na ingangsdatum ROK, jaarlijks 3. PI 4 en 5: Binnen een jaar na ondertekening ROK.
Meetmethode	Conform jaarlijkse rapportages, SBTi en Ecovadis scorecard.

#### Consequenties bij het niet behalen van de Norm

SC3 t/m SC5 werkt als volgt:

- Indien Inschrijver een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC3 van toepassing te verklaren.
- Indien Inschrijver voor de tweede maal een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC4 van toepassing te verklaren. Wanneer SC3 nog actief is, wordt deze omgezet naar SC4.
- Indien Inschrijver voor de derde maal een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC5 van toepassing te verklaren. Wanneer SC3 of SC4 nog actief is, wordt deze omgezet naar SC5. Voor het toepassen van SC5 moet de Klantenraad ICT-Hardware instemmen.

Bij het niet behalen van een PI kan CCM – naast Service Credits – één of een combinatie van Sancties (S1, S2, S3 en S5) toepassen op Inschrijver.

## 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 Digitale weerbaarheid

5. KPI Digitale weerbaarheid	
<p>Zie paragraaf 6.3 van Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. In te vullen door Inschrijver</li><li>2. In te vullen door Inschrijver</li><li>3. In te vullen door Inschrijver</li><li><del>4. In te vullen door Inschrijver</del></li></ol> <p>5.4.</p>	
Norm #	
Aantal	Resultaat
Nader te bepalen aan de hand van beantwoording van [B-W 23] "Kwaliteit integrale werkwijze Digitale weerbaarheid"	Voldoende
	Onvoldoende
Beoordelingsfrequentie	PI1 t/m PI4: Jaarlijkse beoordeling
Meetmethode	Jaarlijkse rapportages conform normering PI.
Consequenties bij het niet behalen van de Norm #	
<p>SC3 t/m SC5 werkt als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Indien Inschrijver een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC3 van toepassing te verklaren.</li><li>- Indien Inschrijver voor de tweede maal een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC4 van toepassing te verklaren. Wanneer SC3 nog actief is, wordt deze omgezet naar SC4.</li><li>- Indien Inschrijver voor de derde maal een onvoldoende scoort op de KPI, heeft CCM het recht om SC5 van toepassing te verklaren. Wanneer SC3 of SC4 nog actief is, wordt deze omgezet naar SC5. Voor het toepassen van SC5 moet de Klantenraad ICT-Hardware instemmen.</li></ul> <p>Bij het niet behalen van een PI kan CCM – naast Service Credits – één of een combinatie van Sancties (S1, S2, S3 en S5) toepassen op Inschrijver.</p>	

## 2.4. 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 <sup>e</sup> jaar wordt <del>er</del> 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
<b>S3</b>	≥ 4 en < 6: 2 of meer scores < 4: tenminste 2 scores onder een 4
<b>S5</b>	≥ 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 12 'SLA waarden netwerkperformance vaste dataverbindingen'

Netwerk Performance	glas	
	IP-VPN & Ethernet	
	Doel waarde	Prio 1 incident
IPTD	10ms	20ms
IPDV	5ms	10ms
IPLR	$1 \times 10^{-6}$	$1 \times 10^{-5}$
IPER	$1 \times 10^{-6}$	$1 \times 10^{-5}$
Kleine pakketten	100%	90%
Effectieve doorvoercapaciteit	95%	75%
Enkelvoudige TCP sessie	95%	85%

Tabel xx B-W 30 'Kwaliteit en SLA parameters voor Internet'

Netwerk Performance	Binnen-controle Inschrijver (1)		Beperkte-invloed Inschrijver (2)		Geen-invloed Inschrijver (3)	
IPTD						
IPDV						
IPLR						
IPER						

Tabel 13 'Klantcontactopties & 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 14 'Levertijden'

Omschrijving	Maximale Levertijd [Werkdagen]	Bevestigingstijd vanaf bestelling [Werkdagen]
Levering Speciale dienst	Conform Nadere offerte	1
Levering nieuwe verbinding of verhuizing (On-net)	20	5
Levering nieuwe verbinding of verhuizing (On-net maken)	105 <sup>(1)</sup>	5
Verhuizing binnen locatie	20	5
Capaciteit up-of downgrade	5	1
Capaciteit upgrade, indien tevens Access Line of CPE upgrade nodig is.	20	5
Opheffen en verlaten locatie incl. verwijderen aansluitpunt	20	5
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
Leveren extra VPN op > 10 locaties	10	1
Site survey op locatie (op verzoek van Deelnemer)	10	1
Fysieke wijziging CPE configuratie op locatie	5	1
Evaluatie DDoS aanval	5	1
<sup>(1)</sup> 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 Nadere overeenkomst / offerte de vergunning heeft aangevraagd en zich heeft gehouden aan de in <a href="#">paragraaf 7-8.9</a> van Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie beschreven voorwaarden.		



Tabel 15 'Kenmerken beheerprofielen'

Kenmerk	Beheerprofiel		
	Standaard	Hoog	Non-Stop
Oplossen Incidenten	Kantooruren (07:00 - 21:00)	24 x 7	
Proactief incidentbeheer	24 x 7		
Maximale Reactietijd	15 min		5 min
Service credit Prioriteit 1 Incident	€ 1.000,- / uur (SC1c)	€ 2.500,- / uur (SC1b)	€ 5.000,- / 15 min (SC1a)
Vermindering Service credit <sup>(1)</sup>	max. 8 uur / jaar	max. 4 uur / jaar	Geen
Verdubbeling Service credit <sup>(1)</sup>	Bij 3 <sup>e</sup> en volgende Incidenten	Bij 2 <sup>e</sup> en volgende Incidenten	
Korte onderbrekingen (< 5 min.) <sup>(2)</sup>	max. 4x per jaar ongecontroleerd (gecontroleerd: in overleg)		max. 2x per jaar ongecontroleerd (gecontroleerd: in overleg)
MaxTTR Prioriteit 2 Incidenten	2 Werkdagen		8 uur
Onderhouds-venster	ma t/m zo 23:00 - 06:00u		moment onderhoud altijd in overleg
Beïnvloeding Dienst door onderhoud	Uitsluitend binnen onderhoudsvenster max. 4x / jaar		moment onderhoud altijd in overleg
Aankondiging onderhoud	Minimaal 10 Werkdagen vooraf		Minimaal 25 Werkdagen vooraf
Bezwaar Onderhoud	< 2 Werkdagen na aankondiging		moment onderhoud altijd in overleg
<sup>(1)</sup> Hierbij is een sliding window van toepassing van 1 jaar = aaneengesloten periode van 365 dagen.			
<sup>(2)</sup> Geldt tevens voor onderbrekingen als gevolg van overschakelen tussen primaire en secundaire apparatuur of verbinding.			

Tabel 16 'Oplostijden beveiligingsincidenten'

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