

Bijlage 12 Beschikbaarheidsvoorwaarden

Voor de beschikbaarheid maakt de Opdrachtgever ten aanzien van de beschikbaarheid van de print-, copy-, en scan-dienstverlening onderscheid in de elementen multifunctionele printers (MFP's) en Centrale platform (Volg-mij / de keten).

T.a.v. de Multifunctionele Afdrukapparatuur (MFP's):

Voor de beschikbaarheid hanteert Opdrachtgever de volgende beschikbaarheidsvoorwaarden t.a.v. MFP's:

$$\text{Beschikbaarheid \%} = \frac{(\text{Servicewindow_uren} - \text{Onbeschikbare uren}) * 100}{\text{Servicewindow_uren}}$$

Toelichting:

- a. Beschikbaarheid per MFP per kwartaal
- b. Beschikbaarheid is **minimaal 98%** tijdens Servicewindow per kwartaal
Servicewindow: 6.30u tot 22.00u, 5 dagen/week
Servicewindow_uren = 15,5u x 5d x 13 weken = 1.007,5 uur
- c. Onbeschikbare_uren betreft het niet operationeel zijn van de MFP's t.g.v. een verstoring, al dan niet geconstateerd en/of geregistreerd door Opdrachtgever.

T.a.v. de centale printmanagementomgeving:

Voor de beschikbaarheid hanteert Opdrachtgever de volgende beschikbaarheidsvoorwaarden t.a.v. het centrale printmanagementomgeving:

$$1. \text{ Beschikbaarheid \%} = \frac{(\text{Servicewindow_uren} - \text{Onbeschikbare_uren}) * 100}{\text{Servicewindow_uren}}$$

$$2. \text{ Beschikbaarheid \%} = \frac{((24 * 7 * 13 - \text{Servicewindow_uren}) - \text{Onbeschikbare_uren}) * 100}{(24 * 7 * 13 - \text{Servicewindow_uren})}$$

Toelichting:

- a. Beschikbaarheid van de Volg-mij applicatie, alle printqueues en alle printdrivers per kwartaal.
- b. 1. Beschikbaarheid binnen servicewindow (1.007,5 uur per kwartaal): **minimaal 99%**
2. Beschikbaarheid buiten servicewindow (1.176,5 uur per kwartaal): **minimaal 95%**
(24 uur x 7 dagen x 13 weken minus 1.007,5 uur = 1.176,5 uur per kwartaal)
- c. Onbeschikbare_uren betreft het, geheel of in delen, niet operationeel zijn van het centrale platform, onderdelen van de keten, t.g.v. een verstoring, al dan niet geconstateerd en/of geregistreerd door Opdrachtgever.

Overig beschikbaarheid

- a. Openingstijden (=bereikbaarheidsvenster) van servicedesk voor het aannemen, oppakken, beantwoorden, oplossen en afmelden van incidentmeldingen: van 7.30u tot 18.00u.