

KPI's ten behoeve van Portal

KPI	Prestatie	Norm	Meetmethode/periode	Opmerkingen	Consequenties meet periode 1	Consequenties meet periode 2
1	Beschikbaarheid portal	Minimale beschikbaarheid van de portal van de productieomgeving van 99% per maand, buiten het onderhoudsvenster. Voor de test én acceptatieomgeving geldt een minimale beschikbaarheid van 99% per maand.	Gegevens uit monitoringstools, rapportage per kwartaal		Bij niet behalen stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op conform SMART-principes en voegt dit toe aan kwartaalrapportage	Indien de KPI in twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt behaald, verbeurt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van 2% van de totale contractwaarde per contractjaar per betreffende KPI, met een maximum van 5% van de totale contractwaarde per contractjaar . Boetes worden verrekend met de eerstvolgende factuur. In geval van ernstige of langdurige verstoring behoudt Opdrachtgever zich het recht voor aanvullende maatregelen te treffen.
2	Klanttevredenheid portal	Jaar 1: minimaal een 6,0 per gebruikersgroep; vanaf jaar 2: minimaal een 7,0	Jaarlijkse enquête onder studenten, docenten en financiële administratie, onder regie van Opdrachtgever	Doel is continue verbetering van de dienstverlening	Bij niet behalen stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op conform SMART-principes en voegt dit toe aan kwartaalrapportage	Indien de KPI in twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt behaald, verbeurt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van 2% van de totale contractwaarde per contractjaar per betreffende KPI, met een maximum van 5% van de totale contractwaarde per contractjaar . Boetes worden verrekend met de eerstvolgende factuur.
3	Klachtenafhandeling	Jaar 1: ≤ 3 klachten per 1000 gebruikers per jaar Vanaf jaar 2: ≤ 2 klachten per 1000 gebruikers per jaar	Jaarlijkse telling op basis van formeel geregistreerde klachten bij de Contractmanager van Opdrachtgever	Definitie klacht: een formeel en gemotiveerd ingediende uiting van ontevredenheid over dienstverlening of functionaliteit van de portal, schriftelijk of digitaal ingediend bij de Contractmanager	Bij niet behalen stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op conform SMART-principes en voegt dit toe aan kwartaalrapportage	Indien de KPI in twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt behaald, verbeurt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van 2% van de totale contractwaarde per contractjaar per betreffende KPI, met een maximum van 5% van de totale contractwaarde per contractjaar . Boetes worden verrekend met de eerstvolgende factuur.

4	Continuïteit (RPO/RTO) portal	RPO: maximaal 24 uur dataverlies RTO: maximale hersteltijd 24 uur		Geldt voor productieomgeving van het portal. RPO = maximaal toegestane hoeveelheid dataverlies. RTO = maximale tijd tot volledige her beschikbaarheid. Herstel moet aantoonbaar zijn via testrapportage of incidentrapport.	Bij niet behalen stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op conform SMART-principes en voegt dit toe aan kwartaalrapportage	Indien de KPI in twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt behaald, verbeurt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van 2% van de totale contractwaarde per contractjaar per betreffende KPI, met een maximum van 5% van de totale contractwaarde per contractjaar . Boetes worden verrekend met de eerstvolgende factuur. In geval van ernstige of langdurige verstoring behoudt Opdrachtgever zich het recht voor aanvullende maatregelen te treffen.
5	Tijdige en volledige Root Cause Analysis (RCA) bij Prio 1 en 2 incidenten	100% van de Prio 1 en 2 incidenten* voorzien van een schriftelijke RCA binnen 3 werkdagen na herstelmelding, ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever	Kwartaalrapportage op basis van incidentregistratie en aangeleverde RCA-documentatie	RCA bevat minimaal: chronologische tijdlijn, technische bronoorzaak, herstelmaatregelen en concreet verbeterplan inclusief planning. RCA geldt voor verstoringen van beschikbaarheid of integriteit.	Bij niet behalen stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op conform SMART-principes en voegt dit toe aan kwartaalrapportage	Indien de KPI in twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt behaald, verbeurt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van 2% van de totale contractwaarde per contractjaar per betreffende KPI, met een maximum van 5% van de totale contractwaarde per contractjaar . Boetes worden verrekend met de eerstvolgende factuur.
6	Integratiebetrouwbaarheid (koppelingen met bronsystemen)	De beschikbaarheid van iedere productie-API bedraagt minimaal 99,8% per maand, gemeten 24x7 op basis van externe monitoring.	Meting op basis van geautomatiseerde monitoring en loganalyse in productieomgeving. Maandrapportage aan Opdrachtgever.	Succesvolle API-call = HTTP-response conform functionele specificatie zonder technische foutmelding. Geplande onderhoudsvensters en aantoonbare verstoringen in het bronsysteem worden uitgesloten van meting. Geldt uitsluitend voor productieomgeving.	Bij niet behalen stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op conform SMART-principes en voegt dit toe aan kwartaalrapportage	Indien de KPI in twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt behaald, verbeurt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van 2% van de totale contractwaarde per contractjaar per betreffende KPI, met een maximum van 5% van de totale contractwaarde per contractjaar . Boetes worden verrekend met de eerstvolgende factuur.

7	Performance (responstijd beeldschermtransacties)	≥ 98% van alle beeldschermtransacties heeft een responstijd < 1,0 seconde per kalendermaand bij gelijktijdig gebruik door maximaal 2.500 gebruikers.	Meting via geautomatiseerde APM-/monitoringtool in productieomgeving. Maandrapportage aan Opdrachtgever.	Geldt voor productieomgeving. Uitgangspunt: voldoende bandbreedte en netwerkcapaciteit aan gebruikerszijde (buiten invloedssfeer Opdrachtnemer). Responstijd gemeten vanaf gebruikersactie tot volledige weergave scherm. Geplande onderhoudsvensters uitgesloten van meting.	Bij niet behalen stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op conform SMART-principes en voegt dit toe aan kwartaalrapportage	Indien de KPI in twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt behaald, verbeurt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van 2% van de totale contractwaarde per contractjaar per betreffende KPI, met een maximum van 5% van de totale contractwaarde per contractjaar . Boetes worden verrekend met de eerstvolgende factuur.
---	--	--	--	---	--	---

- *Prioriteitsbepaling conform de in de SLA opgenomen prioriteitenmatrix (figuur 3)*

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont vier maal per jaar met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie aan dat de KPI's behaald zijn. Opdrachtnemer levert als antwoord op de relevante vraag een plan van aanpak over de wijze van monitoren en de wijze van rapporteren aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Is een KPI niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op. In dat verbeterplan worden alle niet behaalde KPI's behandeld. De verbeterplannen worden besproken met de Contractmanager. In het plan staat beschreven wanneer de resultaten behaald zijn. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.