

**Europese aanbesteding
Communicatieverbindingen**

**Bijlage 10 GC.04
Kwaliteit van de afhandeling
van verstoringen**

Skal
BIOCONTROLE

Voor Skal is een servicedesk belangrijk voor de continuïteit van de dienstverlening. Dit gunningscriterium is erop gericht te kunnen beoordelen in hoeverre de Inschrijver Skal ontzorgt in het afhandelen van incidenten/verzoeken en regie voert, met specifieke aandacht voor kritieke verstoringen(P1).

De Inschrijver beschrijft de inrichting en werkwijze van de servicedesk en maakt inzichtelijk hoe deze functioneert als single point of contact voor Skal. Daarbij wordt duidelijk hoe incidenten en serviceverzoeken in de praktijk worden afgehandeld en hoe wordt geborgd dat deze tijdig en effectief worden opgelost.

Onder kritieke incidenten (P1) wordt verstaan: incidenten met een hoge impact en urgentie, zoals gedefinieerd in het Programma van Eisen (PvE). De Inschrijver beschrijft hoe deze incidenten 24/7 worden opgepakt en afgehandeld conform de gestelde eisen en KPI's, waaronder de maximale hersteltijden zoals opgenomen in het PvE.

De Inschrijver maakt daarnaast inzichtelijk hoe regie wordt gevoerd over de volledige keten, inclusief onderliggende leveranciers en afhankelijkheden, en hoe Skal gedurende het proces actief wordt geïnformeerd en ontzorgd.

Verder beschrijft de Inschrijver hoe structurele verbeteringen worden gerealiseerd. Hierbij wordt ingegaan op de wijze waarop oorzaken van incidenten worden geanalyseerd, hoe herhaling van incidenten wordt voorkomen en hoe de dienstverlening aantoonbaar wordt verbeterd over tijd.

<Invullen door Inschrijver, de grijze tekst hierboven mag worden weggehaald.>