

Europese aanbesteding Communicatieverbindingen

Bijlage 17 KPI lijst

The logo for Skal BIOCONTROLE is contained within a white arrow-shaped box pointing to the right. The word "Skal" is written in a bold, sans-serif font, with the letter "k" in red and "S" and "al" in dark green. Below "Skal", the word "BIOCONTROLE" is written in a smaller, dark green, all-caps sans-serif font.

Skal
BIOCONTROLE

KPI ID	Omschrijving
ALG.005	<p>De Opdrachtnemer levert bij voorkeur toegang tot een online dashboard dat inzicht geeft in de prestaties van de dienstverlening. Als alternatief is een maandelijks, uiterlijk op de vijfde werkdag van de opvolgende maand, gestandaardiseerde rapportage toegestaan.</p> <p>KPI's met kwartaalfrequentie worden uiterlijk in januari, april, juli en oktober gerapporteerd. Jaarlijks wordt 100% van de rapportages op tijd en minimaal 80% volledig aangeleverd.</p>
ALG.006	<p>Minimaal 99,9% beschikbaarheid/uptime van de Communicatieverbindingen, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud. Tenzij anders vermeld in een specifieke eis.</p> <p>Inzichtelijk via geautomatiseerde beschikbaarheidsrapportages of calculatie op basis van P1/P2-incidenten.</p>
ALG.015	<p>Incidenten (P1, P2 en P3) worden binnen de afgesproken maximale hersteltijden (zoals beschreven in de Prioriteitsbepaling) structureel opgelost.</p> <p>Minimaal 95% van alle geregistreerde incidenten per meetperiode (maand) wordt binnen de vastgestelde maximale hersteltijd opgelost.</p> <p>Aantoonbaar via de maandelijks ticket- en SLA-rapportage vanuit de Servicedesk (zoals omschreven in RAP.001 onderdeel c).</p>
CLP.007	<p>Beschikbaarheid primaire internetverbinding:</p> <p>De primaire internetverbinding heeft een beschikbaarheid van minimaal 99,5% op jaarbasis, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud.</p> <p>Meting: geautomatiseerde monitoring van de verbindingstatus. (Beschikbare minuten - minuten storing) / Totaal minuten per meetperiode.</p>
CLP.008	<p>Beschikbaarheid inclusief failover:</p> <p>De gecombineerde beschikbaarheid van de primaire en redundante internetverbinding (inclusief automatische failover) bedraagt minimaal 99,9% op jaarbasis.</p> <p>Meting: geautomatiseerde monitoring. Alleen wanneer beide verbindingen gelijktijdig niet beschikbaar zijn, wordt downtime geteld.</p>
MOB.007	<p>De beschikbaarheid van de mobiele dienstverlening bedraagt minimaal 99,9% op jaarbasis, voor zover beïnvloedbaar door de Opdrachtnemer (exclusief netwerkstoringen van de mobiele operator buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer).</p> <p>Meting: op basis van geregistreerde verstoringen.</p>
VTF.007	<p>Beschikbaarheid vast telefonieplatform:</p> <p>Het vaste telefonieplatform (inclusief callcenterfunctionaliteit) heeft een beschikbaarheid van minimaal 99,9% op jaarbasis, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud.</p>

	Meting: op basis van platformbeschikbaarheidsrapportages van de Opdrachtnemer of diens onderliggende leverancier. (Beschikbare minuten - minuten storing) / Totaal minuten per meetperiode.
--	---

Einde document.