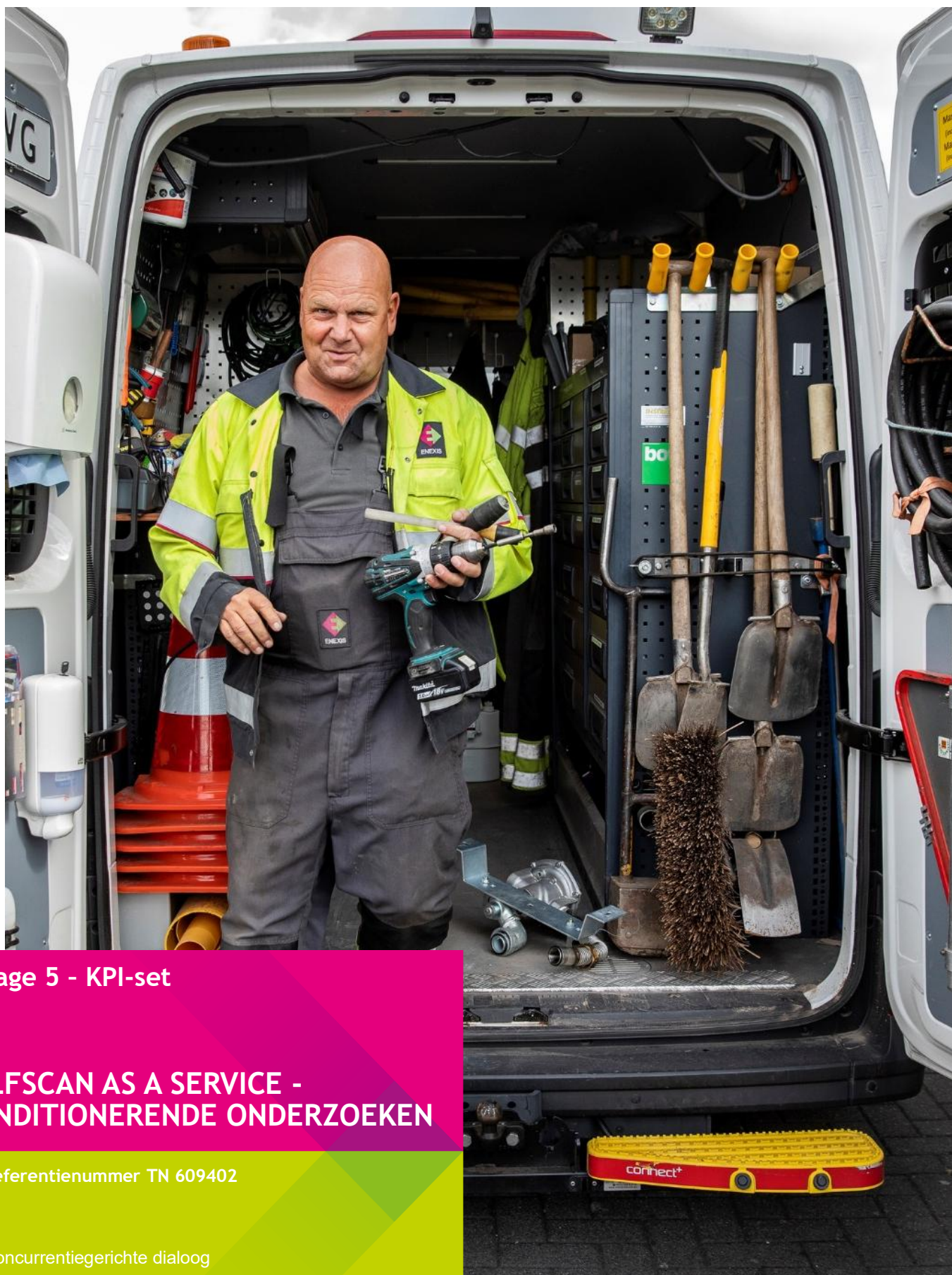




Bijlage 5 - KPI-set

ZELFSCAN AS A SERVICE - CONDITIONERENDE ONDERZOEKEN

Referentienummer TN 609402

Concurrentiegerichted dialoog

Documenttype	Aanbestedingsbijlage / KPI-bijlage
Scope	Zelfscan as a Service voor conditionerende onderzoeken
Gebruik	PvE, overeenkomst, SLA, rapportageformat en governance
Relatie met SLA	KPI-bijlage is leidend voor KPI-definities, normen, meetperioden, meetmethoden, bewijsstukken, beoordelaars en wegingen.
Relatie met Governance	Governancebijlage regelt rapportagevorm, overlegstructuur, afwijkingenlog, escalatie en bewijsvoering.

1. Doel, status en uitgangspunten

Deze bijlage legt de KPI- en PI-set vast waarmee Opdrachtgever de prestaties van Opdrachtnemer voor de Zelfscan Tool stuurt, monitort en contractueel opvolgt. De bijlage is bedoeld voor opname bij de aanbestedingsstukken en voor doorwerking naar SLA, rapportagestructuur en governance.

- Maximaal 10 formele KPI's en maximaal 10 PI's.
- Maximaal 40% van de KPI-weging is gericht op IT, digitale veiligheid en privacy; minimaal 60% is gericht op businesswaarde, kwaliteit en procesrendement.
- Tijdige oplevering van functionele wijzigingen is geen formele KPI maar PI/servicelevel onder change-, release- en lifecyclemanagement, tenzij partijen dit schriftelijk wijzigen.
- KPI's zijn objectief meetbaar, herleidbaar, auditeerbaar en proportioneel.
- Deze KPI-bijlage prevaleert voor KPI-definities, normen, meetperioden, meetmethoden, bewijsstukken, beoordelaars en wegingen.

2. Documentrangorde

Onderwerp	Leidend document	Werking
KPI-definities en normen	Deze KPI-bijlage	Leidend voor inhoudelijke KPI-afspraken.
Servicelevels en contractuele opvolging	SLA	Regelt rapportageplicht, herstel, verbeterplan, escalatie en contractuele consequenties.
Overleg, dashboards en bewijsvoering	Governancebijlage	Regelt ritme, rapportagevorm, output, actielijst, besluitlijst en escalatieoverzicht.
Functionele en technische eisen	Programma van Eisen	Regelt oplossingseisen, functionaliteit, bewijs en auditbaarheid.

Traceability met Programma van Eisen

De KPI-set bevat alleen die PvE-eisen die als meetbare prestatieafpraak, KPI of PI zijn uitgewerkt. Niet iedere PvE-eis krijgt een zelfstandige KPI. Functionele of technische eisen die niet als KPI zijn opgenomen, blijven onverkort gelden op grond van het Programma van Eisen, de SLA, de NFR-bijlage of de overeenkomst.

De traceability matrix legt per relevante PvE-eis vast:

- welke KPI of PI de eis meetbaar maakt;
- welke norm, meetperiode en bewijsstukken gelden;
- welke SLA-afpraak de contractuele opvolging regelt;
- via welke governance-rapportage de prestatie wordt bewaakt.

Indien een PvE-eis een prestatie-element bevat maar nog placeholders of besluitpunten bevat, zoals een percentage, termijn, bestandsformaat, steekproefomvang of groeipad, krijgt deze pas zelfstandige KPI-werking nadat de waarde expliciet in deze KPI-bijlage, de SLA of de overeenkomst is vastgesteld.

3. KPI-overzicht en weging

Onderstaande KPI-set vormt de contractuele basis.

KPI	Omschrijving	Norm	Categorie
KPI-1	Beschikbaarheid portaal, viewer en productieomgeving	≥ 99,5% per kalendermaand gemeten over het overeengekomen 7x24-uurs meetvenster.	ICT / continuïteit
KPI-2	Leverbetrouwbaarheid Zelfscan-statusuitslag	≥ 98% OTIF binnen maximaal 1 minuut	Business / performance
KPI-3	Tijdige melding security- en privacy-incidenten	100% binnen 4 klokuren na ontdekking	Security / privacy
KPI-4	Tijdige oplossing kwetsbaarheden	Kritiek ≤ 5 kalenderdagen; Hoog ≤ 21 kalenderdagen	Security
KPI-5	Uitvoering verplichte security-controls	100%	Security / compliance
KPI-6	Datakwaliteit en actualiteit kaartlagen	≥ 98% of conform overeengekomen bron-/dekkingsafspraken	Data / kwaliteit
KPI-7	Juistheid classificatie Zelfscan	≥ 90% tenzij in Bijlage KPI-set anders definitief vastgesteld	Business / kwaliteit
KPI-8	Terecht doorgestuurde onderzoeken	≥ 95%	Business / onderzoekskwaliteit
KPI-9	Triage-efficiëntie / reductie vervolgonderzoek	Conform groeipad; eventuele minimumwaarde alleen na vaststelling in KPI-bijlage	Businesscase
KPI-10	Gebruikerstevredenheid	Gewogen kwartaalgemiddelde ≥ 7,5 en geen onderdeel structureel < 7,0; Minimale respons 20%	Gebruikerswaarde

4. Uitwerking per KPI

KPI-1 Beschikbaarheid portaal, viewer en productieomgeving

Onderdeel	Uitwerking
Norm	≥ 99,5% per kalendermaand maandelijks gemeten over het overeengekomen 7x24-uurs meetvenster van de productieomgeving
Meetperiode	Maandelijks, gemeten over de overeengekomen servicetijd van de productieomgeving.
Bewijsstukken	Beschikbaarheidsrapportage, monitoringexport, storingslog, onderhoudsvensters, uitzonderingenlijst en berekening van de maandscore.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt de rapportage; Opdrachtnemer licht afwijkingen en uitgesloten perioden toe.
Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.

KPI-2 Leverbetrouwbaarheid Zelfscan-statusuitslag

Onderdeel	Uitwerking
Norm	≥ 98% Op tijd en volledig binnen maximaal 1 minuut.
Meetperiode	Maandelijks, op basis van alle afgeronde Zelfscans in de meetperiode.
Bewijsstukken	Transactielog met start- en eindtijd, aantal volledige statusuitslagen, aantal te late of incomplete uitslagen, berekening OTIF en uitzonderingen.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt de maandrapportage op basis van transactielog, OTIF-berekening en uitzonderingen; Opdrachtnemer licht afwijkingen toe en levert herstelmaatregelen aan.

Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.
------------------	---

KPI-3 Tijdige melding security- en privacy-incidenten

Onderdeel	Uitwerking
Norm	100% binnen 4 klokuren na ontdekking
Meetperiode	Per incident, met maandelijkse consolidatie en bespreking in het eerstvolgende operationele overleg.
Bewijsstukken	Incidentmelding, tijdstip van ontdekking, tijdstip van melding aan Opdrachtgever, classificatie, impactanalyse, genomen maatregelen en communicatielog.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt per incident en maandelijks geconsolideerd of melding, classificatie en communicatie binnen de norm hebben plaatsgevonden; Opdrachtnemer onderbouwt afwijkingen en maatregelen.
Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.

KPI-4 Tijdige oplossing kwetsbaarheden

Onderdeel	Uitwerking
Norm	Kritiek ≤ 5 kalenderdagen; Hoog ≤ 21 kalenderdagen
Meetperiode	Maandelijks, gemeten vanaf vaststelling of melding van de kwetsbaarheid tot aantoonbare oplossing of door Opdrachtgever geaccepteerde mitigerende maatregel.
Bewijsstukken	Kwetsbaarhedenregister, classificatie, datum melding, datum oplossing, bewijs van patch of mitigatie, rest risico en eventuele acceptatie door Opdrachtgever.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt maandelijks of kwetsbaarheden aantoonbaar binnen de norm zijn opgelost of formeel zijn gemitigeerd; Opdrachtnemer levert bewijs en rest-risico onderbouwing.
Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.

KPI-5 Uitvoering verplichte security-controls

Onderdeel	Uitwerking
Norm	100%
Meetperiode	Kwartaalgewijs, met maandelijkse voortgangsrapportage over openstaande controls en bevindingen.
Bewijsstukken	Controlmatrix, control-eigenaren, uitvoeringsbewijs, uitzonderingen, auditbevindingen, herstelacties en verklaring van volledigheid.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt per kwartaal, met maandelijkse voortgangssignalering, of alle verplichte security-controls volledig zijn uitgevoerd en aantoonbaar zijn vastgelegd.
Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.

KPI-6 Datakwaliteit en actualiteit kaartlagen

Onderdeel	Uitwerking
Norm	≥ 98% of conform overeengekomen bron-/dekkingsafspraken
Meetperiode	Kwartaalgewijs, met maandelijkse signalering van ontbrekende, verouderde of afwijkende databronnen.
Bewijsstukken	Bronnenlijst, actualiteitsdatum per kaartlaag, dekkingsrapportage, afwijkingenlog, datakwaliteitscontrole en toelichting op ontbrekende dekking.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt per kwartaal, met maandelijkse signalering, of kaartlagen voldoen aan actualiteit, dekking en datakwaliteit conform de overeengekomen bronafspraken.

Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.
------------------	---

KPI-7 Juistheid classificatie Zelfscan

Onderdeel	Uitwerking
Norm	≥ 90% tenzij in Bijlage KPI-set anders definitief vastgesteld
Meetperiode	Kwartaalgewijs, op basis van een overeengekomen steekproef of validatieset.
Bewijsstukken	Steekproefbestand, referentiebeoordeling, classificatie-uitkomst, afwijkingenanalyse, herleidbare onderbouwing en correctiemaatregelen.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt per kwartaal op basis van de overeengekomen steekproef of validatieset of de classificatie-uitkomsten voldoen aan de norm; afwijkingen worden herleidbaar onderbouwd.
Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.

KPI-8 Terecht doorgestuurde onderzoeken

Onderdeel	Uitwerking
Norm	≥ 95%
Meetperiode	Kwartaalgewijs, op basis van afgeronde Zelfscans die zijn doorgestuurd naar vervolgonderzoek.
Bewijsstukken	Lijst doorgestuurde onderzoeken, onderbouwing per doorsturing, controle op terechtheid, afwijkingen en leerpunten voor verbetering van de triage.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt per kwartaal op basis van doorgestuurde onderzoeken en onderbouwing per casus of doorsturing terecht heeft plaatsgevonden.
Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.

KPI-9 Triage-efficiëntie/reductie vervolgonderzoek

Opdrachtnemer realiseert een jaarlijkse verbetering van de triage-efficiëntie en reductie van vervolgonderzoeken ten opzichte van de nulmeting.

De beoordeling vindt plaats op basis van het doorstuurpercentage:

$$\text{Doorstuurpercentage} = (\text{aantal doorgestuurde onderzoeken} / \text{totaal aantal afgeronde Zelfscans}) \times 100\%.$$

Het definitieve groepad wordt vastgesteld op basis van de nulmeting en kan worden gecorrigeerd voor wijzigingen in wet- en regelgeving, beleid, scope, databronnen, volume of type werkpakket.

Onderdeel	Uitwerking
Norm	Conform groepad; eventuele minimumwaarde alleen na vaststelling in KPI-bijlage
Meetperiode	Kwartaalgewijs, met jaarlijkse beoordeling van het overeengekomen groepad ten opzichte van de nulmeting.
Bewijsstukken	Nulmeting, volume afgeronde Zelfscans, aantal doorgestuurde onderzoeken, berekening doorstuurpercentage, correcties en trendanalyse.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt per kwartaal en jaarlijks of het doorstuurpercentage zich ontwikkelt conform het overeengekomen groepad ten opzichte van de nulmeting.
Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.

KPI-10 Gebruikerstevredenheid

Onderdeel	Uitwerking
Norm	Gewogen kwartaalgemiddelde $\geq 7,5$ en geen onderdeel structureel $< 7,0$; Minimale gebruikers respons 20%
Meetperiode	Kwartaalgewijs, op basis van overeengekomen vragenlijst binnen de tooling en voldoende respons van $\geq 20\%$ van de gebruikers om de uitkomst representatief te gebruiken.
Bewijsstukken	Enquête-export, responsaantallen, score per onderdeel, gewogen totaalscore, trend, open opmerkingen en voorgestelde verbeteracties.
Beoordeling	Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt per kwartaal de gewogen tevredenheidsscore, responsbasis, trend en eventuele structurele onderdelen onder de norm; Opdrachtnemer stelt verbetermaatregelen voor.
Opvolging	Afwijkingen worden conform SLA en Governancebijlage gerapporteerd, besproken en waar nodig geëscaleerd.

5. PI-set en rapportagemetrics

PI's ondersteunen monitoring, analyse, tevredenheidsmeting en continue verbetering van de dienstverlening. De uitkomsten van PI's worden gebruikt om trends, gebruikerservaringen, risico's en verbeterkansen zichtbaar te maken en kunnen leiden tot bespreking in de governance, corrigerende maatregelen, verbeteracties of aanvullende rapportageafspraken. PI's hebben alleen zelfstandige contractuele werking indien dit expliciet in de SLA, overeenkomst of KPI-bijlage is bepaald.

PI	Metric	Norm/streefwaarde	Categorie	Frequentie
PI-1	Percentage MFA-gebruikers	100% actieve gebruikers	IT/security	Maandelijks
PI-2	Tijdige autorisatiereviews	100% per kwartaal uitgevoerd	IT/security	Kwartaal
PI-3	Aantal securitybevindingen	0 kritiek open; hoog opgelost binnen afgesproken termijn	IT/security	Maandelijks/kwartaal
PI-4	Aantal verstoringen	Dalende trend; geen structurele herhaling	Dienstverlening	Maandelijks
PI-5	Gebruiksgraad Zelfscan	≥ 80% van in-scope aanvragen via Zelfscan na adoptiefase	Adoptie	Maandelijks
PI-6	Percentage volledig afgeronde scans	≥ 95% volledig afgerond	Proceskwaliteit	Maandelijks
PI-7	Aantal verbetervoorstellen leverancier	Minimaal 1 relevant voorstel per kwartaal	Continue verbetering	Kwartaal
PI-8	Doorlooptijd functionele vragen	≥ 90% binnen 5 werkdagen beantwoord	Service	Maandelijks
PI-9	Tijdige oplevering functionele wijzigingen	≥ 90% conform overeengekomen releaseplanning	Doorontwikkeling / change	Maandelijks/per release
PI-10	Demo's, training en opleidingsmateriaal beschikbaar en actueel	100% actueel per kwartaalreview	Adoptie/kennisoverdracht	Kwartaal

6. Meet-, rapportage- en bewijsafspraken

Opdrachtnemer rapporteert uiterlijk op de vijfde werkdag van iedere kalendermaand over alle KPI's en PI's. De rapportage bevat per KPI minimaal: definitie, meetperiode, brondata, berekening, normscore, afwijkingen, uitzonderingen, oorzaakanalyse, corrigerende en preventieve maatregelen, eigenaar, herstelplanning, bewijsstukken en status van eerdere verbeteracties. Voor kwartaal-KPI's wordt maandelijks een voortgangssignaal opgenomen, zodat afwijkingen tijdig zichtbaar zijn.

6.1 Algemene beoordelingssystematiek

De beoordeling van KPI's vindt plaats volgens een vaste systematiek. De Serviceverantwoordelijke Opdrachtgever beoordeelt de door Opdrachtnemer aangeleverde rapportage, brondata, berekeningen, bewijsstukken en toelichtingen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor tijdige, volledige, juiste en herleidbare aanlevering van de rapportage en onderliggende bewijsstukken.

- Operationele KPI's worden maandelijks beoordeeld, tenzij bij de KPI een andere meet- of beoordelingsperiode is opgenomen.
- Business-, kwaliteits- en gebruikerstevredenheids-KPI's worden minimaal kwartaalgewijs beoordeeld, met maandelijkse signalering van opvallende afwijkingen, risico's of trends.
- Security- en privacy-incidenten worden per incident beoordeeld en daarnaast maandelijks geconsolideerd gerapporteerd.
- Een KPI-score is alleen geldig wanneer de berekening herleidbaar is naar overeengekomen brondata en wanneer uitzonderingen expliciet zijn onderbouwd.

- Afwijkingen ten opzichte van de norm worden voorzien van oorzaak, impact, corrigerende maatregel, preventieve maatregel, eigenaar en herstelplanning.
- Indien partijen van mening verschillen over de uitkomst, geldt de beoordeling van Opdrachtgever als voorlopig leidend totdat het verschil via de governance of escalatieprocedure is opgelost.
- Structurele afwijkingen, ontbrekende bewijsstukken of herhaalde onvolledige rapportages kunnen leiden tot verbeterplan, escalatie of contractuele opvolging conform SLA en overeenkomst.

De specifieke beoordelingszin per KPI in hoofdstuk 4 vult deze algemene systematiek aan. Bij strijdigheid tussen een specifieke KPI-uitwerking en deze algemene systematiek geldt de specifieke KPI-uitwerking, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

7. Besluitpunten zonder zelfstandige werking

Onderstaande punten zijn niet bedoeld als alternatieve norm. Zij krijgen pas contractuele werking nadat partijen deze expliciet in deze KPI-bijlage, SLA of overeenkomst hebben ingevuld.

Nr.	Besluitpunt	Tijdelijke uitleg
1	Viewer-scope per opdrachtgever	Alleen meten waar viewer expliciet in scope is.
2	Dekkingsgraad X/Y/Z en groeipad	Rapportagemetric en onderdeel van KPI-6 waar relevant; geen zelfstandige KPI-norm tot vaststelling.
3	Steekproefomvang KPI-7 en KPI-8	Vast te stellen vóór eerste formele kwartaalbeoordeling.
4	Minimumwaarde KPI-9	Groeipad is leidend; geen [65]%-hard minimum tot vaststelling.
5	Termijn integratie nieuwe landelijke databronnen / exit-uitlevering	Termijn krijgt pas werking na invulling in overeenkomst/SLA.

8. Traceability-besluitpunten

De volgende PvE-eisen vereisen expliciete eindvaststelling voordat zij als harde KPI-norm kunnen gelden:

1. ECL-6: minimumpercentage groenstatus. Tot vaststelling geldt KPI-9 op basis van groeipad en niet op basis van een hard [65]%-minimum.
2. EF-3: termijn en formaat voor gecombineerde eindrapportage. Tot vaststelling geldt KPI-2 voor de statusuitslag binnen 1 minuut; de definitieve outputformaten worden separaat in PvE/SLA vastgelegd.
3. Steekproefomvang voor KPI-7 en KPI-8. Deze wordt vastgesteld vóór de eerste formele kwartaalbeoordeling.
4. Scope databronnen, kaartlagen en dekkingsafspraken voor KPI-6. Deze wordt vastgelegd in het databronnenregister of een gelijkwaardig brondocument.