

Gemeentelijke Telecommunicatie GT Connect

Bijlage 05 Rapportages

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Rapportages.....	5
2.1	Gebruiksrapportage	5
2.2	Afnamegegevens	5
2.3	Integratie Deelnemerssystemen.....	5
2.4	Ontsluiting Omnichannelkanalen.....	6
2.5	SLA Rapportage.....	6
2.6	Service- en incidentrapportage.....	7
2.6.1	Servicemanagement	7
2.6.2	Incidenten & Calamiteiten	7
2.6.3	Beveiligingsincidenten.....	8
2.6.4	Beveiligingsaudit	8
2.6.5	Software updates/bug fixes	8
2.7	Contractenrapportage	9
2.8	Trend rapportage	9
2.9	Onderhoud	10

1 Inleiding

In deze Bijlage Rapportages wordt beschreven welke gegevens en informatie de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode standaard periodiek dient op te leveren. Deze rapportages maken onderdeel uit van de Standaard Diensten. De kosten voor deze rapportages worden geacht te zijn inbegrepen in de Tarieven die zijn opgenomen in de Tarieflijst. Voor de oplevering van deze rapportages mogen derhalve geen extra kosten in rekening worden gebracht. Naast de in deze Bijlage beschreven rapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportagebehoeften hebben. Het invullen van dergelijke behoeften valt binnen de categorie Speciale Diensten (offertebasis via DVV-procedure).

De Opdrachtnemer dient alle in deze Bijlage opgenomen rapportages online beschikbaar te stellen via het webbased portal. Tevens dienen de rapportages downloadbaar te zijn in een algemeen bruikbaar formaat (zoals Word, Excel, PDF of ODF) en dienen de rapportagegegevens geëxporteerd te kunnen worden in CSV of XML formaat.

De Opdrachtnemer kan zelf bepalen hoe de lay-out van rapportages er uit komt te zien. De Opdrachtnemer kan tevens voorstellen doen om de genoemde rapportages inhoudelijk aan te passen via een DVV-procedure. Het is in een dergelijk geval van belang dat de rapportage blijft voldoen aan de doelen die aan de rapportage ten grondslag liggen.

Bij de in deze Bijlage beschreven rapportages wordt steeds aangegeven:

- Waar de rapportage voor is bedoeld;
- met welke frequentie de rapportage aangeleverd moet worden;
- wat de verplichte rapportage - items zijn.

2 Rapportages

2.1 Gebruiksrapportage

Gebruiksrapportage is rapportage over het communicatieverkeer dat door GT Connect wordt afgehandeld en rapportage die betrekking heeft op het KCC (rapportage over wachtrijen, agenten, etc). Deze rapportage wordt bijgehouden, opgeslagen en gegenereerd door de onderliggende systemen van GT Connect. In de Conformiteitlijst is opgenomen aan welke eisen de gebruiksrapportage moet voldoen.

Ten aanzien van gebruiksrapportages geldt dat De Opdrachtnemer aan de Deelnemers alle gebruiksrapportages dient te leveren die standaard beschikbaar zijn in de onderliggende systemen van GT Connect.

De Opdrachtnemer dient daarnaast na gunning van de Raamovereenkomst op basis van door de Opdrachtgever gestelde specificaties 30 GT Connect specifieke rapporten te creëren waar iedere Deelnemer gebruik van kan maken.

2.2 Afnamegegevens

Doel:

- Monitoren uitnutting contract.
- Prestatieverklaring.
- Basis voor managementinformatie.

Frequentie:

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

- Per Dienst het aantal geleverde diensten afgelopen rapportagemaand.
- Per Dienst het totaal aantal geleverde diensten.
- Per bestelling:
 - o Naam Deelnemer;
 - o order/factuurnummer (Opdrachtnemer);
 - o ordernummer/bestelreferentie (Deelnemer);
 - o besteldatum;
 - o leverdatum;
 - o artikelnummer;
 - o korte omschrijving van de Dienst;
 - o eenmalige kosten (indien van toepassing) per Dienst ;
 - o periodieke kosten (indien van toepassing) per Dienst ;
 - o totale kosten exclusief BTW;
 - o totale kosten inclusief BTW;
 - o Btw-tarief.

2.3 Integratie Deelnemerssystemen

Doel:

- Monitoren uitnutting contract.
- Prestatieverklaring.
- Basis voor managementinformatie.

Frequentie:

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

- Aantal geïntegreerde systemen per type afgelopen rapportagemaand.
- Aantal geïntegreerde systemen per type totaal.
- Per integratie:
 - o Naam Deelnemer.
 - o Naam geïntegreerde systeem.
 - o Type geïntegreerde systeem.

2.4 Ontsluiting Omnichannelkanalen

Doel:

- Monitoren uitnutting contract.
- Prestatieverklaring.
- Basis voor managementinformatie.

Frequentie:

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

- Aantal ontsloten omnichannelkanalen per type afgelopen rapportagemaand.
- Aantal ontsloten omnichannelkanalen per type totaal.
- Per ontsluiting
 - o Naam Deelnemer.
 - o Naam omnichannelkanaal.
 - o Type omnichannelkanaal.

2.5 SLA Rapportage

Doel:

- Prestatieverklaring.
- Signaleren problemen in de dienstverlening.
- Basis voor managementinformatie.

Frequentie:

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

- Aantal leveringen buiten de maximale levertijden of in het geval van Speciale Diensten buiten de afgesproken levertijden, gespecificeerd per Dienst en per Deelnemer.
- Migraties buiten de maximale levertijden:
 - o Totaal aantal.
 - o Totaal aantal per categorie Deelnemer.
 - o Na(a)m(en) Deelnemer(s).
- Percentage beschikbaarheid van GT Connect.

- Bij overschrijding van 99,99 % beschikbaarheid GT Connect:
 - o Het aantal geraakte Deelnemers.
 - o Per geraakte Deelnemer het totaal aantal in gebruik zijnde Profielen.
- Percentage beschikbaarheid koppelvlak.

- Bij onderschrijding van 99,95% beschikbaarheid per koppelvlak:
 - o Naam(en) koppelvlak.
 - o Het aantal geraakte Deelnemers.
 - o Per geraakte Deelnemer het totaal aantal in gebruik zijnde Profielen.
- Aantal keren dat wijzigingen ingevoerd in de selfservice portal niet binnen 5 minuten waren doorgevoerd.
- Percentage beschikbaarheid van de portal(s).

2.6 Service- en incidentrapportage

2.6.1 Servicemanagement

Doel:

- Prestatieverklaring.
- Monitoren van de dienstverlening.
- Basis voor managementinformatie.
- Ondersteuning escalatieproces.

Frequentie:

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

- Aantal contactmomenten met de servicedesk, betrekking hebbend op:
 - o bestellingen;
 - o leveringen;
 - o facturen;
 - o opheffingen;
 - o wijzigingen;
 - o offerteaanvragen.
- Gemiddelde reactiesnelheid van de servicedesk op telefonische meldingen.
- Aantal keren dat de servicedesk een telefonische oproep niet binnen 60 seconden heeft beantwoord.
- Gemiddelde reactiesnelheid van de servicedesk op e-mail meldingen.
- Aantal keren dat de Deelnemer een bevestigingsmail van de servicedesk niet binnen 4 uur heeft ontvangen.

2.6.2 Incidenten & Calamiteiten

Doel:

- Inzicht verschaffen in de rapportageperiode aangemelde en afgesloten incidenten.

Frequentie:

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

- Aantal aangemelde incidenten prioriteit hoog afgelopen rapportage maand.
- Aantal aangemelde incidenten prioriteit midden afgelopen rapportage maand.
- Aantal aangemelde incidenten prioriteit laag afgelopen rapportage maand.
- Aantal incidenten per prioriteit die de maximale oplostijd hebben overschreden.
- Aantal Calamiteiten afgelopen rapportage maand.
- Aantal Calamiteiten afgelopen rapportage maand die de maximale oplostijd hebben overschreden.
- Het aantal Calamiteiten die korter dan 3 minuten duren afgelopen rapportage maand.
- Per Incident

- Aanmelder incident.
- Datum en tijdstip van aanmelding.
- Onderwerp van het incident.
- Beschrijving van het incident.
- Calamiteit ja / nee.
- Prioriteit van het incident.
- Status van het incident.
- Datum en tijdstip van afsluiting (indien van toepassing).
- Oplostijd.
- Maximale oplostijd overschreden ja / nee.
- Beschrijving van de oplossing of reden van afwijzing van het incident.
- Gemiddelde reactiesnelheid van de incidentdesk op telefonische meldingen.
- Aantal keren dat de incidentdesk een telefonische oproep niet binnen 60 seconden heeft beantwoord.
- Gemiddelde reactiesnelheid van de incidentdesk op e-mail meldingen.
- Aantal keren dat de Deelnemer een bevestigingsmail van de incidentdesk niet binnen 30 minuten heeft ontvangen.

2.6.3 Beveiligingsincidenten

Doel:

- Inzicht verschaffen in de details van de in de rapportageperiode aangemelde en afgesloten beveiligingsincidenten.

Frequentie:

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

- Per beveiligingsincident:
 - Aanmelder incident.
 - Datum en tijdstip van aanmelding.
 - Onderwerp van het incident.
 - Beschrijving van het incident.
 - Prioriteit van het incident.
 - Status van het incident.
 - Datum en tijdstip van afsluiting (indien van toepassing).
 - Beschrijving van genomen maatregelen.

2.6.4 Beveiligingsaudit

Doel:

- Basis voor sturing- en incidentmanagement.

Frequentie:

- Periodiek.

Verplichte rapportage-items:

- Uitkomst van de periodieke penetratietesten en vulnerability testen.
- Plan voor het implementeren van de benodigde security updates of andere maatregelen die de geconstateerde risico's mitigeren.

2.6.5 Software updates/bug fixes

Doel:

- Basis voor sturing- en incidentmanagement.

Frequentie:

- Maandelijks.

Verplichte rapportage-items:

- Overzicht van software updates incl. eventuele bug fixes die betrekking hebben op toegepaste systemen en software.

2.7 Contractenrapportage

Doel:

- Monitoren contractstatus .
- Basis voor managementinformatie.

Frequentie:

- Maandelijks.

Toelichting:

Deze rapportage is bedoeld om de Aanbestedende Dienst op de hoogte te houden van de voortgang van de ondertekeningen van de Nadere Overeenkomsten, Onboarding en Migraties.

Verplichte rapportage-items:

- Overzicht Deelnemers waar Onboarding is gestart.
- Overzicht Deelnemers waar escalaties zijn betreffende Onboarding.
- Overzicht Deelnemers waar de Onboarding is afgerond.
- Overzicht Deelnemers met een Nadere Overeenkomst.
- Masterplan migraties waarin alle ingeplande Migraties staan vermeld.
- Overzicht Deelnemers waar de Migratie is gestart.
- Overzicht Deelnemers waar escalaties zijn betreffende de Migratie.
- Overzicht Deelnemers die gemigreerd zijn.

2.8 Trend rapportage

Doel:

- Basis voor managementinformatie.

Frequentie:

- Kwartaal.

Verplichte rapportage-items:

Er zijn geen verplichte rapportage-items. De rapportage wordt vrij ingevuld door de Odrachtnemer, en is gebaseerd op de belangrijkste trends die hij waarneemt met betrekking tot het gebruik van de Diensten binnen de Raamovereenkomst gemeten over een langere periode, bijvoorbeeld per kwartaal en per jaar. De trends dienen wel te zijn onderbouwd met bijbehorende cijfers. Voorbeelden van waargenomen trends:

- Toename van Team Samenwerking.
- Afname van Unified Communicatie.
- Toename gebruik van online vergaderingen.
- Toename gebruik softwarematige Endpoints.
- Trends in het gebruik van de diverse Endpoints in relatie tot user adoptie.
- Afname gebruik van vaste toestellen.

2.9 Onderhoud

Doel:

- Basis voor managementinformatie.

Frequentie:

- Maand.

Verplichte rapportage-items:

- Overzicht gepland onderhoud komend kwartaal, per onderhoud:
 - o Reden.
 - o Maximale duur in minuten.
 - o De Deelnemers die hierdoor mogelijk geraakt worden.
- Overzicht onderhoud afgelopen maand, per onderhoud:
 - o Gepland ja / nee.
 - o Reden.
 - o Duur in minuten.
 - o Deelnemers die geraakt zijn.