

# Gemeentelijke Telecommunicatie GT Connect

Bijlage 06

Servicelevels en Boeteregime



# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Servicelevels en Boetes .....	5
2.1	Levertijden .....	5
2.2	Beschikbaarheid.....	6
2.3	Responsetijden .....	6
2.4	Oplostijden .....	7
2.5	Overige servicelevels .....	7
2.6	Capaciteit .....	7

# 1 Inleiding

In deze Bijlage is een overzicht opgenomen van de gevraagde dienstverlening met bijbehorende Servicelevels waar de Opdrachtnemer aan dient te voldoen. Hierbij is ook aangegeven wat de consequenties zijn, als het vereiste Servicelevel niet wordt gehaald.

De volgende categorieën Servicelevels worden onderscheiden:

- Levertijden.
- Beschikbaarheid.
- Responsetijden.
- Oplostijden.
- Overige servicelevels.
- Capaciteit.

Ten aanzien van de Servicelevels en boetes in deze Bijlage gelden de volgende bepalingen:

- De Servicelevels worden per maand gemeten.
- Er kunnen per maand meerdere boetes worden toegekend (stapelbaar).
- Boetes dienen betaald te worden aan het CBO uiterlijk 1 maand nadat de boete is opgelegd.
- De maximale boete is 200.000 euro per maand voor alle lopende Nadere Overeenkomsten tezamen.

Bij het bereiken van het maximale boetebedrag per maand voor alle lopende Nadere Overeenkomsten tezamen is sprake van een tekortkoming van dermate ernstige aard dat de Opdrachtgever respectievelijk getroffen Deelnemer(s) als gevolg daarvan zonder dat daartoe een ingebrekestelling of nader overleg vereist is de Raamovereenkomst respectievelijk de betreffende Nadere Overeenkomst(en) kan ontbinden of opzeggen met ingang van iedere door de Opdrachtgever respectievelijk de betreffende Deelnemer(s) gewenste datum. Dit laat onverlet het recht van de Opdrachtgever respectievelijk de betreffende Deelnemer(s) om vergoeding van kosten en schaden te vorderen jegens de Opdrachtnemer.

# 2 Servicelevels en Boetes

## 2.1 Levertijden

SLA Parameters		
Levertijden per bestelling		
Dienst / product	Maximaal	Boete
GT Connect abonnement	8 Werkuren	100% van het maandelijks en het eenmalige tarief van de Dienst (het product) die te laat is geleverd.
UC / TS Profiel		
KCC agent / supervisor Profiel		
KCC omnichannel agent / supervisor Profiel		
AT / BP Profiel		
Fax		
Voicemail		
Recording		
Activatie van standaard wijzigingen in het kader van functioneel beheer, doorgevoerd door de Opdrachtnemer	8 Werkuren	100 euro per overschrijding
Activatie van wijzigingen in het kader van functioneel beheer, doorgevoerd door de Deelnemer	5 minuten	100 euro per overschrijding
Telefoon Standaard / Geavanceerd Headset Standaard / Geavanceerd Headset Dect	2 Werkdagen voor bestellingen tot en met 25 stuks (bij bestellingen boven de 25 stuks geldt de bij de offerte opgegeven plandatum).	5% korting op het eenmalige tarief voor iedere Werkdag dat de overschrijding voortduurt.
Levertijd Speciale dienst	geoffreerde levertijd	5% korting op de totale waarde van de Dienst berekend over de eerste 12 maanden.
Migratie Deelnemer cat I	12 weken	2% van de jaarwaarde (gebaseerd op eenmalige en maandelijkse Tarieven) van de in de NOK opgenomen Diensten, voor iedere week dat de overschrijding voortduurt.
Migratie Deelnemer cat II	8 weken	
Migratie Deelnemer cat III	8 weken	
Migratie Deelnemer cat IV	4 weken	
Onboarding Deelnemer cat I	16 weken	7500 euro voor iedere week dat de overschrijding voortduurt.
Levertijden per bestelling (vervolg)		
Dienst / product	Maximaal	Boete
Onboarding Deelnemer cat II	16 weken	5000 euro voor iedere week dat de overschrijding voortduurt.
Onboarding Deelnemer cat III	6 weken	2500 euro voor iedere week dat de overschrijding voortduurt.
Onboarding Deelnemer cat IV	6 weken	1000 euro voor iedere week dat de overschrijding voortduurt.

## 2.2 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid GT Connect		
Parameters	Waarde	Boete
Beschikbaarheid GT Connect inclusief internetconnectiviteit	≥ 99,99%	Voor iedere 0,01 procentpunt overschrijding: 0,10 euro x aantal geraakte Profielen van de geraakte Deelnemers.  Als minimaal 25% van de afgenomen Profielen van een geraakte Deelnemer door de onbeschikbaarheid is geraakt, dan geldt een minimaal boetebedrag van 10.000 euro.
Beschikbaarheid koppelvlakken en portal(s)	≥ 99,95%	Voor iedere 0,01 procentpunt overschrijding: 0,10 euro x aantal geraakte Profielen van de geraakte Deelnemers.  Als minimaal 25% van de afgenomen Profielen van een geraakte Deelnemer door de onbeschikbaarheid is geraakt, dan geldt een minimaal boetebedrag van 1.000 euro.

## 2.3 Responsetijden

Responsetijden		
Parameters	Waarde	Boete
Incidentdesk telefonisch (24x7)	Binnen 60 seconden telefonisch contact met een Nederlands sprekende medewerker.	500 euro per overschrijding.
Incidentdesk incident bevestigingsmail (24x7)	≤ 30 minuten	
Servicedesk telefonisch (8 x 5)	Binnen 60 seconden telefonisch contact met een Nederlands sprekende medewerker.	50 euro per overschrijding.
Servicedesk bevestigingsmail (8x5)	≤ 4 uur	
Responsetijd portal(s)	< 5 sec	100 euro per overschrijding.

## 2.4 Oplostijden

Oplostijden		
Parameters	Waarde	Boete
Incident prioriteit hoog	nvt	Als sprake is van een incident met prioriteit hoog dan is er tevens sprake van onbeschikbaarheid. De boete voor onbeschikbaarheid is opgenomen in paragraaf 2.2.
Incident prioriteit midden	≤ 8 uur	Na 8 uur wordt het incident omgezet in een incident met prioriteit hoog. GT Connect wordt geacht vanaf dat moment onbeschikbaar te zijn.
Incident prioriteit laag	≤ 12 uur	Na 12 uur wordt het incident omgezet in een incident met prioriteit hoog. GT Connect wordt geacht vanaf dat moment onbeschikbaar te zijn.

## 2.5 Overige servicelevels

Overige servicelevels		
Parameters	Waarde	Boete
Aanleveren factuur	Volledig en correct	Opschorten betalingen totdat correcte factuur / rapportage is aangeleverd.
Aanleveren rapportage	Volledig en correct	
Onboarding CBO	Binnen 8 weken na inwerkingtreding ROK	1000 euro per Werkdag overschrijding.
GT Connect voldoet aan alle specificaties.	Vanaf het moment dat de PoD succesvol is afgerond	2500 euro per Werkdag dat niet aan deze parameter wordt voldaan.

## 2.6 Capaciteit

Onboarding Capaciteit		
Parameters	Waarde	Boete
Aantal tegelijkertijd te onboarden Deelnemers	Zoals gespecificeerd in de Conformiteitlijst in paragraaf 10.2	10.000 euro per week onderschrijding.

Migratie Capaciteit		
Parameters	Waarde	Boete
Aantal tegelijkertijd te migreren Deelnemers	Zoals gespecificeerd in de Conformiteitlijst in paragraaf 10.4	10.000 euro per week onderschrijding.