



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

GEMEENTELIJKE TELECOMMUNICATIE MOBIELE COMMUNICATIE

Bijlage 06 Servicelevels Versie 1.1

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Servicelevels en boetes	4
2.1	Levertijden	4
2.2	Beschikbaarheid	4
2.3	Responsetijden	5
2.4	Oplostijden	5
2.5	Overige servicelevels	6

1 Inleiding

In deze Bijlage is weergegeven aan welke kwaliteitsniveaus de dienstverlening van de Opdrachtnemer dient te voldoen en wat de consequenties zijn als het vereiste kwaliteitsniveau niet wordt gehaald. De kwaliteitsniveaus (of servicelevels) zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Levertijden
- Beschikbaarheid
- Responsetijden
- Oplostijden
- Overige servicelevels

Alle diensten, producten of functionaliteiten waar het kwaliteitsniveau van wordt gemeten worden in deze paragraaf 'parameters' genoemd. Ten aanzien van de parameters en boetes die in deze Bijlage worden genoemd gelden de volgende bepalingen:

- Alle parameters worden gemeten over de periode van een maand, met uitzondering van hetgeen vermeld staat onder paragraaf 2.1 Levertijden.
- De prestaties van de parameters worden per Deelnemer vastgesteld.
- De genoemde beschikbaarheidspercentages worden vastgesteld over het totaal aantal minuten in de betreffende maand minus het aantal minuten waarin gepland en geaccordeerd onderhoud heeft plaatsgevonden.
- Beschikbaarheidsparameters gelden alleen in het gebied waarin de Opdrachtnemer aangegeven heeft dekking te hebben middels de relevante bij de NOK gunning gebruikte dekkingskaart (één van de bij de gunning van de Raamovereenkomst gebruikte Appendices III-e, of op later aangeleverde verbeterde dekkingskaarten).
- De dekkingskaart is de kaart die de dekking van de opdrachtnemer aangeeft in het verzorgingsgebied van de deelnemer.
- Er kunnen per maand meerdere boetes worden toegekend (stapelbaar).
- Daar waar gesproken wordt over kosten wordt bedoeld het aan de Deelnemer in rekening gebrachte danwel te brengen bedrag.

2 Servicelevels en boetes

2.1 Levertijden

Parameter	Maximaal	Boete
APN koppeling over bestaande infrastructuur	20 werkdagen	Korting ten bedrage van de maandelijkse kosten van de APN koppeling
APN koppeling over nieuwe infrastructuur	60 werkdagen	Korting ten bedrage van de maandelijkse kosten van de APN koppeling
Vast - Mobiel koppeling over bestaande infrastructuur	20 werkdagen	Korting ten bedrage van de maandelijkse kosten van de V-M koppeling
Vast - Mobiel koppeling over nieuwe infrastructuur	60 werkdagen	Korting ten bedrage van de maandelijkse kosten van de V-M koppeling
Offerte + meetrapport Indoordekking (Levertijd gaat in na schouwing van de locatie. De Deelnemer stelt de Opdrachtnemer in de gelegenheid binnen 5 werkdagen na de offerteaanvraag een schouwing uit te voeren)	20 werkdagen	De levertijd van de indoordekkingsdekkingsvoorziening wordt verminderd met 10 dagen
Indoordekking	80 werkdagen	10 % korting op de eenmalige kosten Indoordekking.
Inhousedekking	20 werkdagen	25 % korting op de eenmalige kosten inhouse dekking.

2.2 Beschikbaarheid

2.2.1. Netwerkbeschikbaarheid

Parameters	Waarde	Boete
Aflevertijd SMS (nationaal)	≤ 5 minuten	Indien op basis van één van deze parameters een Probleem ontstaat, dan geldt een boete van 1000 euro per dag tot het moment dat het Probleem is opgelost.
MOS waarde	≥ 3,5	
Blocked Calls	≤ 2 % van de gesprekken	
Dropped Calls	≤ 0,5 % van de gesprekken	
Call setup delay	≤ 10 seconden	
Round-trip vertragingstijd data lage doorvoersnelheid	≤ 500 ms	
Round-trip vertragingstijd data gemiddelde doorvoersnelheid	≤ 200 ms	
Round-trip vertragingstijd data hoge doorvoersnelheid	≤ 100 ms	
Download van data lage doorvoersnelheid	≥ 50 kbps	
Download van data gemiddelde doorvoersnelheid	≥ 1 Mbps	
Download van data hoge doorvoersnelheid	≥ 15 Mbps	
Upload van data lage doorvoersnelheid	≥ 50 kbps	
Upload van data gemiddelde doorvoersnelheid	≥ 1 Mbps	
Upload van data hoge doorvoersnelheid	≥ 7 Mbps	
Indoordekking incl. koppeling naar provider netwerk	≥ 99,8 %	
Inhousedekking incl. koppeling naar provider netwerk	≥ 99,8 %	

2.2.2. Overige beschikbaarheid

Parameters	Waarde	Boete
APN Koppeling	≥ 99,8 % beschikbaarheid	25 % korting op de maandelijkse kosten van de APN koppeling.
Vast-Mobiel koppeling	≥ 99,8 % beschikbaarheid	25 % korting op de maandelijkse kosten van de Vast-Mobiel koppeling.

2.3 Responsetijden

Parameters	Waarde	Boete
Webportal	≤ 1 seconden	5 % korting op de totale maandelijkse kosten.
Incidentdesk telefonisch (24x7)	≤ 60 seconden	5 % korting op de totale maandelijkse kosten.
Incidentdesk incident bevestigingsmail (24x7)	≤ 30 minuten	5 % korting op de totale maandelijkse kosten.
Servicedesk telefonisch (5x8)	≤ 60 seconden	2,5 % korting op de totale maandelijkse kosten.
Servicedesk bevestigingsmail (5x8)	≤ 4 uur	2,5 % korting op de totale maandelijkse kosten.

2.4 Oplostijden

Parameters	Waarde	Boete
Incident prioriteit hoog	≤ 4 uur	25 % korting op de totale maandelijkse kosten.
Incidenten prioriteit hoog totaal	≤ 8 uur	25 % korting op de totale maandelijkse kosten.
Incident prioriteit midden	≤ 8 uur	15 % korting op de totale maandelijkse kosten.
Incidenten prioriteit midden totaal	≤ 12 uur	15 % korting op de totale maandelijkse kosten.
Incident prioriteit laag	≤ 12 uur	5 % korting op de totale maandelijkse kosten.

2.5 Overige servicelevels

Parameters	Waarde	Boete
Aanleveren factuur	Volledig en correct	Opschorten betalingen totdat correcte factuur / rapportage is aangeleverd.
Aanleveren rapportage	Volledig en correct	
Webbased Portal	≥ 99 % beschikbaarheid	5 % korting op de totale maandelijkse kosten.
Aanleveren offerte	Juist, volledig en tijdig	Ten aanzien van niet juist, volledig en tijdig aangeleverde geldt het volgende boeteregime: <ul style="list-style-type: none"> • Bij de 1^e keer dat dit zich voordoet: waarschuwing (max 1 keer per jaar). • Bij de 2^e en 3^e keer dat dit zich voordoet: 5.000 euro per incident. • Vanaf de 4^e keer dat dit zich voordoet: 50.000 euro per incident.
Volledige conformiteit op alle eisen en als conform opgegeven wensen op het gebied van het online portaal en de rapportages.	Uiterlijk 3 maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst.	Indien na 3 maanden geen volledige conformiteit op eisen en geconformeerde wensen voor het online portaal en rapportages is bereikt dan geldt het volgende boeteregime: <ul style="list-style-type: none"> • Gedurende de eerste 4 weken van overschrijding van de termijn: 5.000 euro per dag dat de overschrijding duurt. • Na afloop van de termijn van 4 weken eenmalig een boete van 50.000 euro.

I