

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage M Service Levels

EA Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Aanbestedingsnummer: EA 2018023

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden
verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.*

Versie 1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Servicedesk	3
3	Incidentafhandeling	3
3.1	Beveiligingsincidenten	5
4	Afhandeling overige meldingen	5
5	Beschikbaarheid en continuïteit	5
6	Betrouwbaarheid	6
7	Levertijden	6
8	Kwaliteit	7
9	Overige parameters	8
10	Realisatie van uitgestelde eisen en wensen	8

1 Inleiding

Opdrachtnemer levert een CPaaS inclusief de aansluiting van de CPaaS op het publieke vaste telefonienetwerk (PSTN) als een dienst. Het leveren van de CPaaS als dienst betekent dat Opdrachtnemer alle operationele telefoniewerkzaamheden op zich neemt en verantwoordelijk is voor de continuïteit en beschikbaarheid van de CPaaS. De kosten van alle in deze Bijlage genoemde service levels zijn inbegrepen in de Tarieven van de Producten en Diensten.

Opdrachtnemer is een ervaringsdeskundige in het leveren van vergelijkbare dienstverlening aan vergelijkbare organisaties. Als ervaringsdeskundige is Opdrachtnemer in staat de benodigde werkzaamheden in te schatten die nodig zijn om SVB te ontzorgen en de CPaaS te leveren als dienst.

2 Servicedesk

De Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk waar de geautoriseerde SVB vertegenwoordigers Incidenten kunnen melden, of bijvoorbeeld aan de CPaaS gerelateerde ondersteuning kunnen verkrijgen. Het melden van Incidenten met de prioriteit één (1) dient in ieder geval per telefoon te verlopen. Het melden van Incidenten met een lagere prioriteit dient zowel telefonisch, per e-mail en via het online portaal mogelijk te zijn. De servicedesk is telefonisch 24 uur per dag en 7 dagen per week en alle dagen van het Jaar bereikbaar.

Onder Incident wordt verstaan een verstoring of dreigende verstoring van de standaard uitvoering van de dienst. Opdrachtnemer dient Incidenten op basis van prioriteit af te handelen. De prioriteit wordt vastgesteld op basis van impact en urgentie. Onder impact wordt de hoeveelheid getroffen Gebruikers verstaan, bijvoorbeeld de hele organisatie, afdeling of individu. Onder urgentie wordt verstaan de mate waarin uitstel van het oplossen van het Incident kan plaatsvinden.

De volgende kaders worden gehanteerd voor het vaststellen van de prioriteit van een Incident:

Prioriteiten Incidenten	
Prioriteit	Omschrijving
Prio 1* (kort)	Incidenten waarbij de dienstverlening voor 1 of meer Locaties - of 5% of meer van de KA-Gebruikers - niet beschikbaar is.
Prio 2 (middel)	Incidenten met een relatief beperkte impact (<10% van de Gebruikers) en tot relatief weinig ongemak bij de Gebruikers leiden.
Prio 3 (lang)	Incidenten die nauwelijks of geen impact hebben op de dienstverlening.

3 Incidentafhandeling

Incidenten kunnen gemeld worden door een SVB-medewerker, medewerker van de Opdrachtnemer of gesignaleerd door een monitoringsysteem. Opdrachtnemer dient de Prestatie actief te monitoren/bewaken. Elk gemeld/gesignaleerd Incident wordt vastgelegd in het incidentregistratiesysteem. De Oplostijd van een Incident gaat in op het moment dat een Incident wordt gedetecteerd door het monitoringsysteem of het moment de melding bij Opdrachtnemer wordt gemeld en onverwijld wordt geregistreerd. Alle gemelde Incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van Incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem.

De Opdrachtnemer dient op basis van de prioriteit en de daarbij behorende Oplostijden mensen en middelen beschikbaar stellen, om de gestelde Service Levels te realiseren. In eerste instantie dienen

Incidenten op basis van prioriteit te worden afgehandeld en in tweede instantie op basis van de mate van inspanning die nodig is om het Incident op te lossen. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer Incidenten die eenvoudig en snel te verhelpen zijn - direct op te lossen tijdens Kantoortijden - zolang dit niet ten koste gaat van een Incident met een hogere prioriteit.

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschiedt in eerste instantie door de Servicedesk van Opdrachtnemer op basis van de gestelde kaders. In geval van een meningsverschil over welke prioriteit van toepassing is op een Incident - hebben daartoe geautoriseerde SVB-functionarissen - het vetorecht in het vaststellen van de prioriteit van een Incident. Het uitoefenen van dit vetorecht door de SVB of de daartoe aangewezen derde partij is beperkt tot een maximum van 12 maal per Jaar.

De volgende Oplostijden zijn van toepassing op de dienstverlening:

Oplostijden Incidenten				
Prioriteit	Norm		Status update iedere	Service credit
	80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen de Oplostijd van	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen de Oplostijd van		
Prio 1* (kort)	4 uren	6 uren	1 uur	B1: Een korting van 4% op de maandelijkse Tarieven in de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
Prio 2 (middel)	8 Kantooruren	12 Kantooruren	Geen	B1: Een korting van 4% op de maandelijkse Tarieven in de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
Prio 3 (lang)	16 Kantooruren	32 Kantooruren	Geen	B1: Een korting van 4% op de maandelijkse Tarieven in de kalendermaand waarin de norm is overschreden.

* 24 uur per dag, 7 dagen in de week en 365 dagen per jaar

De geautoriseerde SVB vertegenwoordigers kunnen naast telefonische meldingen ook via een webportaal/selfservice en of per email meldingen doen bij de servicedesk van Opdrachtnemer. Het melden door SVB van Incidenten met de prioriteit laag is middels het webportaal of email toegestaan. Het melden door SVB van een Incident met de prioriteit Hoog dient altijd minimaal te geschieden door middel van een telefonische melding.

Indien een Incident is opgelost met een tijdelijke oplossing, dan dient de Opdrachtnemer een “problem” aan te maken en middels het “problem” management het oorspronkelijke Incident onverwijld te verhelpen met een structurele oplossing. Zolang er geen structurele oplossing is gerealiseerd, blijft het “problem” openstaan.

3.1 Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten dienen onverwijld aan de betreffende functionaris van Opdrachtnemer te worden gemeld. Beveiligingsincidenten hebben standaard de prioriteit hoog.

4 Afhandeling overige meldingen

Oplostijden overige meldingen				
Reactietijd	Norm		Status update	Service credit
	80% beantwoord of uitgevoerd binnen Oplostijd van	100% beantwoord of uitgevoerd binnen Oplostijd van		
2 Kantooruren	16 Kantooruren	40 Kantooruren	16 Kantooruren	B1: Een korting van 4% op de maandelijkse Tarieven in de kalendermaand waarin de norm is overschreden.

5 Beschikbaarheid en continuïteit

SVB stelt hoge eisen aan de beschikbaarheid en continuïteit van de telefonie dienstverlening. Een vereiste is dat de CPaaS redundant en geografisch gescheiden wordt uitgevoerd, inclusief de geografisch gescheiden verbindingen naar de SVB afleverlocaties mogen geen “single point of failure” bevatten. De afstand tussen fysiek gescheiden infrastructuurpaden dient tenminste 10 meter te zijn. Voor de CPaaS geldt een beschikbaarheid van 99,999% per maand (maximaal 0,438 minuten niet beschikbaar per maand). Voor het leveren van de CPaaS tot en met de verbindingen met de SVB afleverlocaties – inclusief de verbindingen van de CPaaS met het publieke telefonienetwerk (PSTN) - geldt een beschikbaarheid van 99,99% per maand (maximaal 4,38 minuten niet beschikbaar per maand).

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de CPaaS en de verbindingen met de SVB en PSTN, waarbij geldt, dat indien de eindgebruikersfunctionaliteit niet beschikbaar is, de oorzaak niet bij de CPaaS ligt en verwijtbaar is aan de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de CPaaS. De Opdrachtnemer dient hiertoe de CPaaS 7 dagen per week, 24 uur per dag en alle dagen in het Jaar (7x24) te monitoren en op deze wijze Incidenten en beschikbaarheid automatisch te detecteren, te registreren en op te lossen conform de gestelde Service Levels.

De beschikbaarheid van de CPaaS wordt berekend op basis van een in de tijd voortschrijdend gemiddelde, gemeten over een periode van een maand. Voor de berekening van het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage van een CPaaS wordt de onderstaande formule gebruikt:

$$\text{Beschikbaarheidspercentage } B = \frac{TU - ST}{TU} \times 100\%$$

TU = Het totaal aantal minuten per maand dat de CPaaS beschikbaar dient te zijn. Deze periode wordt vastgesteld op 43.800 minuten.

ST = De totale storingstijd van de CPaaS. De tijdsduur van een vooraf afgesproken service window wordt niet meegerekend in de vaststelling van de totale storingstijd.

6 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid wordt uitgedrukt in het maximaal aantal onderbrekingen binnen van een Dienst binnen een kalendermaand. Een onderbreking als gevolg van een vooraf afgesproken onderhoudsperiode wordt niet meegerekend in de vaststelling van de betrouwbaarheid. Onderbrekingen kleiner dan 50 ms worden niet als dienstverstoring beschouwd, tenzij deze onderbrekingen zich binnen een interval van vijf minuten voordoen.

In onderstaande tabel is de norm weergegeven. Indien Diensten niet geleverd worden binnen de norm is een Service credit van toepassing.

Betrouwbaarheid		
Dienst	Norm	Service credit
CPaaS	Maximaal van twee onderbrekingen per Dienst per maand binnen het afgenomen beschikbaarheidpercentage.	B2: Een korting van 5% op de maandelijkse Tarieven per Dienst, tot het moment waarop is voldaan aan de norm.

7 Levertijden

Levertijden			
Product of Dienst	Norm		Service credit
	80% in een kalender maand geleverd binnen	100% in een kalendermaand geleverd binnen	
Softwarematige Endpoint van de Opdrachtnemer (eventuele licentie + software)	2 Werkdagen	4 Werkdagen	B3: Een cumulatieve korting van 2% op de eenmalige kosten per Dienst voor iedere Werkdag dat de maximale levertijd is overschreden.
Toestellen (P01 tm P03)	5 Werkdagen	8 Werkdagen	B3: Een cumulatieve korting van 2% op de eenmalige kosten per Dienst voor iedere Werkdag dat de maximale levertijd is overschreden.

8 Kwaliteit

In onderstaande tabel zijn de kwaliteitsparameters voor de Diensten weergegeven. Indien Diensten niet geleverd worden binnen de kwaliteitsnormen is een Service credit van toepassing.

Kwaliteitsparameters		
Dienst	Norm	Service credit
Maximale duur onderhoudswindow	4 uur	B2: Een korting van 5% op de maandelijkse Tarieven per Dienst, tot het moment waarop is voldaan aan de norm.
Spraakkwaliteit verbindingen van/naar vaste bestemmingen en verbindingen van/naar mobiele bestemmingen (vanaf 4G)	MOS waarde ≥ 4 in 98% van de calls per maand	B2: Een korting van 5% op de maandelijkse Tarieven per Dienst, tot het moment waarop is voldaan aan de norm.
Spraakkwaliteit verbindingen van/naar mobiele bestemmingen (2G/3G)	MOS waarde $\geq 3,5$ in 98% van de calls per maand	B2: Een korting van 5% op de maandelijkse Tarieven per Dienst, tot het moment waarop is voldaan aan de norm.
Blokkeringskans	$\leq 0,1$ % van de gesprekken per maand	B2: Een korting van 5% op de maandelijkse Tarieven per Dienst, tot het moment waarop is voldaan aan de norm.
Jitter	$< 25\%$	B2: Een korting van 5% op de maandelijkse Tarieven per Dienst, tot het moment waarop is voldaan aan de norm.

9 Overige parameters

De volgende overige parameters zijn van toepassing op het aggregatieniveau factuur en rapportage. In onderstaande tabel zijn normen hiervoor weergegeven. Indien de normen niet worden gehaald is een Service credit van toepassing.

Overige parameters		
Dienst	Norm	Service credit
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties.	B4: De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat pas in na ontvangst van de correcte factuur.
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode.	B5: De SVB is gerechtigd het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, niet te betalen zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.

10 Realisatie van uitgestelde eisen en wensen

Om overbodige investeringen te voorkomen, en om Inschrijvers te stimuleren een zo breed mogelijke functionaliteit aan te bieden, heeft de SVB besloten dat de Inschrijver maximaal 10 eisen en 5 geconformeerde wensen mag opgeven die niet direct leverbaar zijn vanaf de inwerkingtreding van de Raamovereenkomst. Deze opgegeven eisen en wensen dienen echter uiterlijk binnen 6 maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst alsnog leverbaar te zijn. Deze regel omtrent de uitgestelde beschikbaarheid van functionaliteit geldt voor alle eisen en wensen uit Bijlage G.1 en Bijlage H. Meer informatie over deze uitgestelde beschikbaarheid van eisen en conform beantwoorde wensen staat vermeld in Bijlage U (Proof of Delivery).

Realisatie van uitgestelde eisen en wensen		
Uitstel	Norm	Service Credit
Van maximaal 10 eisen en 5 geconformeerde wensen mag Inschrijver opgeven dat deze niet direct leverbaar zijn.	Zowel eis als conform beantwoorde wens is 6 maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst zonder voorbehoud leverbaar.	B6: Een korting van 5% over de eenmalige kosten en 5% over de maandelijkse kosten van alle afgenomen profielen per eis of geconformeerde wens die niet leverbaar is. Deze korting is met terugwerkende kracht van toepassing op alle afgenomen licenties die voorkomen op alle maandfacturen die in rekening zijn gebracht vanaf de start van de Raamovereenkomst. De te verrekenen korting op de eenmalige kosten is gemaximeerd op 50%.