

Bijlage 4b (Concept) SLAP – Perceel 2

Service **L**evel

Agreement en

Processen

RVO

Perceel 2: Tijdelijke

en flexibele

Werkstromen

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Uitgangspunten	3
1.3	Ingangsdatum SLAP.....	3
1.4	Vaststellen SLAP.....	3
1.5	Taken en verantwoordelijkheden	3
2	Werkafspraken	3
2.1	Operationele werkafspraken.....	3
2.2	Definitie en werkwijze Tijdelijke en flexibele werkstromen	4
2.3	Kanalen.....	4
2.4	Bereikbaarheid en Openingstijden.....	4
2.5	Werkafspraken ten aanzien van Servicelevels telefonie, e-mail, Chat en eventueel later toe te voegen kanalen.	5
2.6	Werkafspraken ten aanzien van kwaliteit en kwaliteitsmonitoring	5
2.7	Werkafspraken ten aanzien van Klanttevredenheidsonderzoek	6
2.8	Werkafspraken ten aanzien van Contactregistratie en logging	6
2.9	Samenwerkingsafspraken ten aanzien van Forecasting.....	7
3.	Overlegstructuur	8
3.1	Governance	8
3.2	Wekelijks Forecast- en kwaliteitsoverleg.....	8
3.2.a.	Forecast overleg (operationeel)	8
3.2.b.	Wekelijks Kwaliteitsoverleg (operationeel).....	8
3.3	Maandelijkse Reviewsessie (tactisch)	8
3.4	Viermaandelijks Verantwoordingsoverleg (strategisch)	8
3.5	Ad hoc overleg	9
3.6	Overlegstructuur ten behoeve van implementatie nieuwe werkstroom.....	9
3.7	Contactpersonen	9
4	Prestatienormen en Servicelevels	10
5	ICT	10
a.	Procesverstoringen	10
b.	Oplostijd.....	10
c.	Bedrijfssystemen	10
d.	Systeemaanpassingen	11
e.	Onderhoud	11
6	Rapportagestructuur en indicatoren	12
	Toelichting KPI-blad.....	16

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Dit document bevat nadere afspraken over de service niveaus van de dienstverlening en nadere procesafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en wordt hierna aangeduid met de Engelse term: Service Level Agreement & Procedures (SLAP). Deze SLAP maakt onderdeel uit van en wordt toegevoegd aan de afspraken tussen Opdrachtnemer

(...) en Opdrachtgever de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland zoals die volgen uit het 'Raamovereenkomst (Tijdelijke en flexibele werkstromen voor de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland met kenmerk:)' en de daarbij behorende bijlagen.

1.2 Uitgangspunten

Deze SLAP stelt de kaders vast waarbinnen de dienstverlening van Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever plaatsvindt. Deze SLAP is bedoeld om afspraken over het te leveren niveau van dienstverlening vast te leggen in meetbare variabelen.

De afspraken in deze SLAP worden gegarandeerd gedurende openingstijden en beschikbaarheid van de dienstverlening voor RVO, zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument.

1.3 Ingangsdatum SLAP

De ingangsdatum van de SLAP is gelijk aan de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en de SLAP blijft geldig zolang het contract met de Opdrachtnemer voortduurt.

1.4 Vaststellen SLAP

Deze SLAP wordt vastgesteld door ondertekening van het laatste blad en parafering van de overige pagina's van het document door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.5 Taken en verantwoordelijkheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de in deze SLAP afgesproken servicelevels. Opdrachtgever wordt in staat gesteld om hiervan, door juiste, tijdige en volledige rapportages, kennis te nemen. Afwijkingen van de SLAP worden door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk meegedeeld aan Opdrachtgever. Voor beide partijen geldt voorts dat ze elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen die van invloed zijn op de onderwerpen uit deze SLAP.

2 Werkafspraken

2.1 Operationele werkafspraken

De operationele werkafspraken over de dienstverlening worden nader vastgelegd in dit document. De werkafspraken zijn dynamisch van aard en zullen lopende de Raamovereenkomst in overleg kunnen worden aangepast dan wel aangevuld, binnen redelijkheid en billijkheid. De afspraken worden halfjaarlijks geëvalueerd.

2.2 Definitie en werkwijze Tijdelijke en flexibele werkstromen

Onder Tijdelijke en flexibele werkstromen verstaat Opdrachtgever een logisch cluster aan werkzaamheden gekoppeld aan een of meerdere projecten, regelingen of onderwerpen. Bij tijdelijke werkstromen valt te denken aan:

- werkzaamheden waarbij de doelgroep niet past bij de kernactiviteiten van RVO
 - tijdelijkheid van werkzaamheden zorgt voor inefficiëntie om te daarvoor te werven
 - Eenmalige (op zichzelf staande) opdrachten zonder dat er met de klant een band wordt opgebouwd
- Een praktijkvoorbeeld is al het eerstelijns klantcontact dat te maken hebben met een subsidieregeling voor elektrisch rijden of alle telefonische reacties die binnenkomen naar aanleiding van een mediacampagne over veranderingen in bepaalde wetgeving. Bij flexibele werkstromen valt te denken aan bijvoorbeeld aan eerstelijns klantcontacten die wel passen bij het profiel van RVO, maar waar door het samenvallen of het hebben van bijzondere piekperiodes de reguliere inzet van RVO ontregeld wordt.

Opdrachtgever geeft zes weken vooraf aan dat een werkstroom wordt uitbesteed aan Opdrachtnemer. Daarbij wordt een 'Opstartdossier' aangeleverd waarin de belangrijkste informatie voor het uitvoeren van de werkstroom is opgeschreven, inclusief een inschatting van het aantal te verwachten klantcontacten binnen de werkstroom.

Opdrachtnemer moet vervolgens zorgen dat alles binnen de eigen organisatie van Opdrachtnemer binnen uiterlijk zes weken in gereedheid wordt gebracht om kwantitatief en kwalitatief de Tijdelijke en/of Flexibele werkstroom conform de gestelde eisen af te kunnen handelen.

De uitvoering van iedere Tijdelijke Werkstroom moet zodanig worden ingericht dat de uitgevoerde werkzaamheden en resultaten herleidbaar zijn naar de betreffende werkstroom, onder andere zodat Opdrachtgever deze informatie kan gebruiken voor interne verslaglegging en doorbelasting.

2.3 Kanalen

De werkzaamheden van Opdrachtnemer bestaan uit het beantwoorden van vragen die gesteld worden via:

- Telefoon
- E-mail
- Contactformulier op website
- Live-Chat

2.4 Bereikbaarheid en Openingstijden

De reguliere openingstijden van Opdrachtnemer voor de telefonische ingang zijn maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. Hierop gelden de volgende standaard uitzonderingen:

Dag	Open/Gesloten
Nieuwjaarsdag	Gesloten
Tweede paasdag	Gesloten
Koningsdag	Gesloten
Bevrijdingsdag	Gesloten
Hemelvaartsdag	Gesloten
Tweede pinksterdag	Gesloten
Eerste kerstdag	Gesloten
Tweede kerstdag	Gesloten

Daarnaast moet er kunnen worden afgeweken van de standaard tijden en dagen in vooraf afgesproken momenten.

Opdrachtnemer moet 24/7 email kunnen ontvangen.

Opdrachtnemer dient voor noodsituaties telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever van maandag tot en met vrijdag van 07:00 uur tot 20:00 uur.

2.5 Werkafspraken ten aanzien van Servicelevels telefonie, e-mail, Chat en eventueel later toe te voegen kanalen.

In tabel KPI's staan te behalen servicelevels en de frequentie van rapporteren.

Opdrachtnemer informeert tijdig opdrachtgever als servicelevels niet behaald (gaan) worden. Dit gebeurt in de weekreview of als het gaat om een afwijking van meer dan 20% onmiddellijk.

2.6 Werkafspraken ten aanzien van kwaliteit en kwaliteitsmonitoring

De KPI's voor kwaliteit en kwaliteitsmonitoring zijn opgenomen in het KPI-blad.

De werkafspraken ten aanzien van kwaliteit worden in een door Opdrachtnemer opgesteld kwaliteitshandboek vastgelegd. Aanpassingen in het kwaliteitshandboek dienen altijd in overleg te gaan met opdrachtgever.

De eisen en randvoorwaarden die Opdrachtgever stelt aan de kwaliteitsmonitoring zijn:

- Iedere ervaren Medewerker 1^e lijn klantcontact wordt, met voldoende frequentie (minstens maandelijks) en spreiding, periodiek gemonitord op ieder kanaal waarop hij of zij werkzaam is.
- De steekproefgrootte (het aantal periodiek uit te voeren monitoringssessies) dient voldoende (opdrachtnemer doet een voorstel, met bijbehorende onderbouwing) te zijn om een representatief oordeel te vellen over de kwaliteit van de dienstverlening.
- Er is een proces waarbij iedere nieuwe Medewerker 1^e lijn klantcontact met hogere frequentie wordt gemonitord dan een ervaren Medewerker 1^e lijn klantcontact, totdat deze aan gestelde kwaliteitseisen voldoet.
- De te monitoren transacties worden at random gekozen.
- Er wordt onderscheid gemaakt tussen kritieke en niet-kritieke fouten. Kritieke fouten vallen minimaal uiteen in fouten die impact hebben op de eindgebruiker (End-User critical errors) of de organisatie (Business critical errors).
- Er is een vastgestelde en transparante systematiek die op basis van het aantal gemaakte fouten bepaalt of de gemonitorde transactie geslaagd is of niet. In het geval van een kritieke fout kan de gemonitorde transactie nooit slagen.
- Er is een vastgestelde systematiek om maatregelen te treffen na een gemonitorde transactie die niet geslaagd is gericht op het voorkomen van toekomstige fouten.
- Functionarissen die monitoring uit mogen voeren dienen gekalibreerd te zijn om een eenduidige interpretatie van de te monitoren kwaliteitsaspecten te borgen.
- Zowel 'side-by-side' als 'remote' monitoring is toegestaan, waarbij minstens tweemaandelijks een monitoring 'remote' dient plaats te vinden.
- Na een monitoring vindt een terugkoppeling plaats. Monitoringsresultaten worden zowel op groepsniveau als individueel niveau geanalyseerd en besproken in de periodieke coaching gesprekken.
- Opdrachtgever heeft het recht om een steekproef te doen op de naleving van afspraken over kwaliteitsmonitoring.

Criteria kwaliteitsmonitoring:

Telefoon	E-mail
Non critical criteria	
Structuur	Structuur
Gesprekstechniek	Spelling/grammatica
Zoektechniek	Huisstijl
Klantbelevenis	Samenvatten

Professionaliteit	Zoeken
Betrokkenheid	Klantbelevnis Betrokkenheid
Critical criteria	
End-User Critical	
Juistheid en volledigheid	Juistheid en volledigheid
Klantbehandeling	Klantbehandeling
Business Critical	
Loggen	Loggen

2.7 Werkspraken ten aanzien van Klanttevredenheidsonderzoek

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen dat klanttevredenheid gemeten wordt door RVO en dat de opdrachtnemer hiervoor de benodigde gegevens beschikbaar stelt zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het meten, analyseren en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Feedback uit KTO vormt de basis voor verbetercycli. Opdrachtnemer ziet er op toe dat (waar mogelijk) er bij ieder klantcontact een KTO verzoek verzonden wordt. Opdrachtgever deelt resultaten wekelijks in de weekreview.

2.8 Werkspraken ten aanzien van Contactregistratie en logging

Alle door Opdrachtnemer afgehandelde contacten dienen door Opdrachtnemer correct te worden geregistreerd in de systemen die Opdrachtgever beschikbaar stelt. De exacte uitwerking wordt later bepaald, maar Opdrachtnemer is voornemens gebruik te maken van geïntegreerde outsourcing, waarbij Opdrachtnemer toegang krijgt tot dezelfde systemen als Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zullen dezelfde werkinstructies volgen vanuit de Kennisbank als de medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt op basis van deze registratie wekelijks en maandelijks rapportages over aard, aanleiding, onderwerp en afhandeling van de contacten. Hiervoor wordt door Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever een rapportage format opgesteld.

Indien het niet mogelijk blijkt om op de systemen van Opdrachtgever te werken, dienen alle door Opdrachtnemer afgehandelde contacten correct te worden geregistreerd in een door Opdrachtnemer in te zetten systeem voor klantcontactafhandeling en registratie zoals omschreven in het aanbestedingsdocument.

Na afronding van elk klantcontact dienen minimaal de volgende gegevens geregistreerd te worden. Over deze gegevens moet gerapporteerd worden aan Opdrachtgever.

- Aanleiding van de vraag (definities zijn via opdrachtgever beschikbaar)
 - o Algemene informatievraag – Niet over informatie internet
 - o Bericht (brief of e-mail) van ons gehad – Vragen n.a.v. het bericht
 - o Gerichte vraag over zaak/aanvraag, niet zijnde status – Bijv. informatie over het indienen van een aanvraag, of het melden van gegevens
 - o Statusinformatie – Informatie over (de status van) een lopende zaak/aanvraag
 - o Foutmelding/storing op onze internetpagina(s) – Technisch/functioneel (ook e-loket en applicaties in mijn-omgeving)
 - o Informatie op internet niet gevonden/niet begrepen – Klant heeft gezocht op onze internetpagina(s)
- Inkomend Kanaal (kanaal waarop vraag is ontvangen)
 - o Telefoon

- E-mail
- Uitgaand kanaal (kanaal waarmee vraag is beantwoord)
- Regeling (bijv. subsidie Elektrisch rijden)
- Subcategorieën voor de regeling (worden nog vastgesteld en aangeleverd door RVO)
- Klantvraag (vrije tekst)
- Antwoord (vrije tekst)
- Klacht (definitie en instructie zijn beschikbaar)
- Klantsignaal (definitie en instructie zijn beschikbaar)
- Rappel
- Hoe is de vraag afgehandeld
 - Afgehandeld
 - RVO doorverbonden buiten KC
 - Intern KC doorverbonden
 - Verbinding verbroken
 - Doorverbonden/doorverwezen buiten RVO
 - Terugbelafpraak
- Klantgegevens:
 - Doelgroep (Bijv particulier, bedrijf, precieze lijst wordt nog beschikbaar gesteld en aangeleverd door RVO)
 - Naam Klant (bijv persoonsnaam of naam bedrijf) (t.b.v. KTO)
 - Adres
 - Woonplaats
 - e-mailadres klant (o.a. t.b.v. KTO)
 - indien nodig telefoonnummer*

De vraagregistratie moet tevens terug te leiden zijn naar een medewerker en met een uniek nummer worden vastgelegd.

Elke vraag moet worden gelogd, ook als er meerdere vragen in 1 gesprek zijn gesteld.

Wanneer een vraag doorgestuurd moet worden naar een Backoffice of extern loket dienen ook telefoonnummer en bereikbaarheidsinformatie genoteerd te worden (bijv. "klant is te bereiken op maandagmiddag")

2.9 Samenwerkingsafspraken ten aanzien van Forecasting

Het Forecastingproces is een proces waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer een zo concreet mogelijke inschatting maken van het te verwachten werkaanbod. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het afgeven van een 6-wekelijkse rolling forecast op aantallen calls, e-mails en chats. De input voor deze forecast komt vanuit twee richtingen, enerzijds vanuit de organisatie van Opdrachtgever (nieuwsuitingen en campagnes die het werkaanbod kunnen beïnvloeden) en anderzijds vanuit Opdrachtnemer (werkaanbod van voorgaande weken). Op basis van genoemde input probeert Opdrachtgever een reële inschatting van de te verrichten werkzaamheden te maken. Binnen de rolling Forecast is er een bandbreedte aan flexibiliteit die geboden wordt op bepaalde ijkpunten. Dit zijn de X+6, X+4, X+2 en X+1. De eerste Forecast wordt gedaan op de X+6, wijzigingen op de X+4 zijn tussen de -17,5% en +17,5%, wijzigingen op de X+2 zijn tussen de -12,5% en +12,5%, wijzigingen op de X+1 zijn tussen -10% en de +10%.

Bij het bepalen van de benodigde uren wordt er gerekend met een AHT. Bij bestaande regelingen wordt er een AHT gehanteerd die gebaseerd is op historische data. Bij nieuwe regelingen wordt er vooraf een inschatting gedaan, waarbij er 3 keer na een periode van 6 weken een evaluatie plaats vindt om te bepalen of er een aanpassing in gedaan moet worden.

Een keer per week wordt de Forecast voor de volgende week definitief vastgelegd. Dit wordt vastgelegd in een forecastlijst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de forecast op weekniveau om

te zetten naar een forecast op intra-day niveau, waarbij er op intervallen van een kwartier een bezetting wordt gerealiseerd. Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat er voldoende personeel beschikbaar en inzetbaar is om de aantallen contacten genoemd in de rolling forecast af te handelen conform de kwantitatieve en de kwalitatieve normen genoemd in de SLAP.

3. Overlegstructuur

3.1 Governance

Opdrachtnemer hanteert een structuur waarbij er op drie verschillende niveaus gespiegeld wordt aan Opdrachtgever. Dit betreft operationeel niveau, tactisch niveau en strategisch niveau. Indien er een onoplosbaar verschil van inzicht ontstaat over een onderwerp, kan daarbij naar een hoger niveau geëscaleerd worden zodat de continuïteit in samenwerking niet in het geding komt.

3.2 Wekelijks Forecast- en kwaliteitsoverleg

Het forecast en kwaliteitsoverleg worden in 1 wekelijks overleg besproken.

3.2.a. Forecast overleg (operationeel)

Wekelijks is er een Forecastoverleg waarin de resultaten van vorige week worden bekeken evenals de plannen voor de komende weken.

Vaste punten:

- Bespreken van de resultaten van de voorgaande week;
- Gelijktellen verwachtingspatroon op de uiteindelijke Forecast en inzet van het aantal uren klantcontact;
- Doornemen van mogelijke wijzigingen in de Forecast zodat er tijdig geschakeld kan worden als dit noodzakelijk is.

In het overleg wordt zes weken vooruitgekeken, zodat wanneer ontwikkelingen hierom vragen er voldoende tijd is voor werving, selectie en training van nieuwe medewerkers 1e lijn vraagbeantwoording. Afhankelijk van het aantal weken kan de forecast volgens het onder 2.9 genoteerde principe met een bepaald percentage worden verhoogd of verlaagd.

De opdrachtnemer krijgt tot maximaal 110% van de benodigde uren (conform forecast) betaald, tenzij anders overeengekomen met opdrachtgever. Indien het aanbod met een nader te bepalen percentage achterwege blijft kan opdrachtnemer tot nader te bepalen percentage van de geforecaste benodigde uren in rekening brengen.

3.2.b. Wekelijks Kwaliteitsoverleg (operationeel)

Wekelijks worden de kwaliteitscijfers van de vorige week besproken en de voortgang van de op basis van de periodieke kwaliteitsanalyse beschreven verbeteracties.

3.3 Maandelijks Reviewsessie (tactisch)

Er is een maandelijks reviewsessie op managementniveau waarin Opdrachtnemer verantwoording aflegt over de gevoerde dienstverlening (bijvoorbeeld kwaliteit, servicelevels, kosten en forecast).

Bovenstaande overleggen kunnen telefonisch, digitaal of op locatie van RVO plaats vinden. Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer daarbij steeds voldoende inhoudelijke en procesgerichte deskundigheid inbrengt.

3.4 Viermaandelijks Verantwoordingsoverleg (strategisch)

Op directieniveau is een viermaandelijks overleg waarin Opdrachtnemer op directieniveau verantwoording aflegt. Deze overleggen zijn bij Opdrachtgever. Het gaat om de perioden januari tot en met april, mei tot en met augustus en september tot en met december.

Overleg	Deelnemers Opdrachtnemer
Forecastoverleg	?

Kwaliteitsoverleg	?
Reviewsessie	?
Verantwoordingsoverleg	?

Deze tabel wordt verder aan- en ingevuld na sluiten van de Overeenkomst.

3.5 Ad hoc overleg

Indien er aanleiding bestaat voor ander overleg dan periodiek overleg wordt een ad hoc overleg op initiatie van Opdrachtnemer of Opdrachtgever georganiseerd.

3.6 Overlegstructuur ten behoeve van implementatie nieuwe werkstroom.

Voor de implementatie van een nieuwe werkstroom wordt uiterlijk 6 weken van te voren gestart met een project hiervoor door Opdrachtnemer. Elke week vindt een implementatieoverleg plaats om de voortgang van de implementatie te bespreken. Opdrachtnemer bereidt deze overleggen voor en voert de regie over de implementatie.

Na implementatie vindt in de 1^e 2 weken een dagelijks knelpuntenoverleg plaats tussen Opdrachtnemer en vertegenwoordigers van Opdrachtgever, Dit overleg heeft tot doel knelpunten in proces en inhoud op te lossen.

Daarna worden knelpunten besproken in een wekelijks kwaliteitsoverleg.

3.7 Contactpersonen

Contactpersonen Opdrachtgever

Functie	Naam	Telefoon	E-mail
Afdelings- manager Klant			
Team manager WFM			
Adviseur WFM			
Regieteam			
Contractmanager IUC-EZK			

Contactpersonen Opdrachtnemer

Functie	Naam	Telefoon	E-mail

4 Prestatienormen en Servicelevels

Prestatienormen zijn van belang om meetbare zekerheid te krijgen over de kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht. In hoofdstuk 7 zijn de meest relevante Indicatoren en KPI's opgesomd.

Wanneer opdrachtnemer gedurende een nader te definiëren tijdsperiode niet in staat is om aan een KPI te voldoen dient opdrachtnemer inzicht te verschaffen aan opdrachtgever wat de onderliggende oorzaken zijn. Vanuit partnership vertrouwt RVO opdrachtnemer om te ontzorgen en corrigerende acties in te zetten. Wanneer er gedurende een nader te definiëren tijdsperiode alsnog niet voldaan kan worden aan desbetreffende KPI kan opdrachtgever het verzoek indienen tot een Plan van Aanpak. Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen met een plan te komen waar duidelijk in staat beschreven welke acties worden ingezet en tot welke verbeteringen dat gaat leiden binnen welke tijdsperiode.

5 ICT

a. Procesverstoringen

Onder procesverstoringen verstaan wij een verstoring van dienstverlening waardoor de service niet of verminderd beschikbaar is. Elke verstoring wordt direct gemeld aan de opdrachtgever en dient gevolgd te worden door een analyse van de oorzaak van de verstoring en maatregelen hoe deze in het vervolg te voorkomen.

Opdrachtgever ontvangt een beschrijving van de analyse en de oplossing.

Voorbeelden van procesverstoringen zijn:

- Het door technische oorzaak niet kunnen versturen van tickets;
- Onjuiste data in rapportages;
- Het door technische oorzaak niet kunnen vastleggen van vragen;
- Storing in telefooncentrale bij Opdrachtnemer.

b. Oplostijd

Voor het bepalen van oplostijden wordt gekeken naar de impact van de verstoring.

Verstoringen op de klantbediening hebben een maximale oplostijd van een half uur.

Verstoringen in informatievoorziening hebben een maximale oplostijd van 3 werkdagen.

Opdrachtgever bepaalt indien nodig de prioriteit. In afstemming kan een andere oplostijd worden overeengekomen.

c. Bedrijfssystemen

Voor de dienstverlening wordt gebruik gemaakt van diverse systemen. Daarnaast zijn er op verschillende niveaus (netwerk)koppelingen welke door Opdrachtgever en Opdrachtnemer (gedeeld) gebruikt worden.

Onderstaande tabel geeft een gedetailleerde opsomming van de systemen en verantwoordelijkheden.

Systeem	Business	Verantwoordelijke
	Impact (high, medium, low)	
Telefonie infrastructuur	High	N.t.b.
Telefonie inrichting	Medium	N.t.b.

E-mail infrastructuur	High	N.t.b.
E-mail inrichting	Medium	N.t.b.
CRM applicaties (gespreksregistratie, kennisbank etc.)	Medium	N.t.b.
Rapportagemodules	Medium	N.t.b.
WFM applicaties/ Koppeling met RVO systemen	High	N.t.b.

Deze tabel wordt verder aan- en ingevuld na het sluiten van de Overeenkomst.

d. Systeemaanpassingen

Voor aanpassingen op verzoek van Opdrachtgever wordt onderscheid gemaakt tussen kleine aanpassingen (Servicerequests) en grotere aanpassingen (Changes). Servicerequests zijn nodig om de reguliere dienstverlening volgens de afgesproken procesgang te kunnen uitvoeren en vallen binnen het all-in uurtarief. Changes zijn aanpassingen ten gevolge van aangepaste of nieuwe dienstverlening. Deze changes worden per geval beoordeeld, geoffreerd en na akkoord van opdrachtgever gerealiseerd. Hiervoor geldt het van toepassing zijnde tarief voor de inzet van een ICT'er (zie bijlage 2 van het Aanbestedingsdocument). Na akkoord en overeenstemming tussen beide partijen zal de ingediende change worden geprioriteerd.

Voorbeelden van servicerequests:

- het aanpassen van de namen van ministeries in de systemen;
- het aanpassen van standaardantwoorden en greetings;
- het aanpassen van de namen van thema's en onderwerpen;
- het aanpassen van de telefonische welkomstekst.

Voorbeelden van changes:

- het aanmaken van een nieuwe e-mailbox en nieuwe routeringen;
- het toevoegen van lijnen en het inrichten van de IVR;
- het versturen van bulkmail;
- het toevoegen van een nieuwe rapportage.

e. Onderhoud

Voor alle onderdelen van de door Opdrachtnemer gebruikte systemen geldt dat preventief en gepland onderhoud op tijden plaats zal vinden wanneer de gebruikers er zo min mogelijk last van hebben. Onderhoud wordt vooraf gemeld aan Opdrachtgever.

6 Rapportagestructuur en indicatoren

Meetperiode: **Vet** geeft de frequentie van rapporteren aan per indicator. Waarbij Dag, Week, Maand uiteindelijk optellen naar Jaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een duidelijke en consistente wijze van rapporteren. Onderstaand is in concept en niet limitatief en zal nader uitgewerkt worden na afsluiten Overeenkomst.

E-mail/Telefonie/Chat

Indicator	Norm	Gemeten door	Meetperiode	Toelichting
# aangeboden calls (doorverbonden calls gelden niet als nieuw aanbod)		Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
# afgehandelde calls		Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
# aangeboden e-mails		Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
# afgehandelde e-mails		Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
# aangeboden outbound calls		Opdrachtnemer		
# afgehandelde outbound calls		Opdrachtnemer		
# aangeboden chats		Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
# afgehandelde chats		Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
Service level Telefonie	70/30	Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	Percentage calls binnen 30 seconden aangenomen
Service level E-mail	95%	Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	Percentage afgehandelde e-mail binnen twee werkdagen
Service level Chat	N.t.b.	Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
ASA Telefonie	<60 sec	Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
ASA Chat	<60 sec	Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
% abandoned calls	<5%	Opdrachtnemer	Interval , Dag, Week, Maand, 4-mnd, Jaar	

% Telefonie doorgezet naar RVO (2 ^e lijn)	<5%	Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
% E-mail doorgezet naar RVO (2 ^e lijn)	<5%	Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
% Chat doorgezet naar RVO (2 ^e lijn)		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
#Released or not answered (Telefonie)		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
#RONA chat		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Occupancy (Telefonie)	80%	Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Gemiddeld # calls per uur per medewerker		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Gemiddeld # E-mails per uur per medewerker		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Gemiddeld # Chats per uur per medewerker		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
AHT Telefonie		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Talk Time		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Hold Time		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
After Call Work		Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Forecastafwijking Telefonie	<10%	Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Forecastafwijking E-mail	<10%	Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Forecastafwijking Chat	<10%	Opdrachtnemer	Interval, Dag, Week , Maand, 4-mnd, Jaar	
Registratie % (logging)	>98%	Opdrachtnemer	Week, Maand	
Incidenten en Procesverstoringen		Opdrachtnemer	Week, Maand	
Niet tijdig afhandeling van incidenten		Opdrachtnemer	Week, Maand	
KTV score Telefonie (incl. N)	8,0	Opdrachtgever	Week, maand, 4-mnd, Jaar	
KTV score E-mail (incl. N)	7,5	Opdrachtgever	Week, maand, 4-mnd, Jaar	

			Jaar	
KTV score Chat (incl. N)	8,5	Opdrachtgever	Week, maand, 4-mnd, Jaar	
% aangeboden KTV Telefonie t.a.v. answered calls		Opdrachtnemer	Week, maand, 4-mnd, Jaar	
% aangeboden KTV Chat		Opdrachtnemer	Week, maand, 4-mnd, Jaar	
Transactiemonitoring wordt afgestemd na ingang overeenkomst		Opdrachtnemer	Week, maand, 4-mnd, Jaar	
Total amount of registered available hours		Opdrachtnemer	Interval, Dag , Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
Total amount of non-productive hours		Opdrachtnemer	Interval, Dag , Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
% of productive hours vs total present hours (productive/non-productive)		Opdrachtnemer	Interval, Dag , Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
Total amount of productive hours		Opdrachtnemer	Interval, Dag , Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
Total amount of e-mail outbound hours		Opdrachtnemer	Interval, Dag , Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
Total amount of e-mails inbound hours		Opdrachtnemer	Interval, Dag , Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
Total amount of registered outbound call hours		Opdrachtnemer	Interval, Dag , Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
Total amount of registered inbound call hours		Opdrachtnemer	Interval, Dag , Week, Maand, 4-mnd, Jaar	
Total amount of Chat inbound hours		Opdrachtnemer	Interval, Dag , Week, Maand, 4-mnd, Jaar	

De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag,
te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Economische Zaken en Klimaat,
namens deze, Directeur Klant, Advies en Informatie, [naam ondertekenaar],
hierna te noemen: Opdrachtgever,

Toelichting KPI-blad

Het te behalen servicelevel op binnenkomende telefoongesprekken is: 70% beantwoord binnen dertig seconden op intervalbasis (kwartier). Het percentage afgebroken oproepen (abandoned rate) mag maximaal 5% bedragen. Het percentage wordt berekend als percentage van de oproepen die daadwerkelijk binnen zijn gekomen op de eindbestemmingsnummers van Opdrachtnemer. Op dagbasis dient opdrachtnemer 70/30 te behalen.

Het te behalen servicelevel op aangeleverde e-mails is 95% binnen twee werkdagen. Voor 100% afhandeling geldt een servicelevel van drie werkdagen. Voorbeeld: een e-mail die vrijdag om 11.15 uur binnenkomt valt de volgende dinsdag na 11.15 uur buiten servicelevel.

Op live-chat dient op een later tijdstip een SL-afpraak gemaakt te worden.

Tarievenlijst

Toe te voegen op basis van uitkomsten Overeenkomst.

Facturatie

Inhoud van factuur:

Het is wenselijk om een onderbouwing te krijgen van de factuur, waarbij er inzicht wordt verschaft op de uren, euro's en aantallen klantcontact op wekelijkse basis, uitgesplit per kanaal, met daarbij een onderbouwing met bronnen waar de inzet uit herleid is.

Proces van facturatie

Voorafgaand aan het verzenden van een factuur naar de opdrachtgever dient opdrachtnemer deze op inhoud afgestemd te hebben met opdrachtgever. Een schriftelijk akkoord vanuit de opdrachtgever is een voorwaarde om deze te mogen verzenden. Het verzenden van facturen waar geen akkoord op is verkregen, wordt geïnterpreteerd als een onterechte factuur.

Betwiste facturen

In het geval van afwijkingen in facturen t.o.v. overeengekomen afspraken, heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om opheldering te vragen. Tussentijds zal de betaling van de factuur opgeschort worden. Vanaf het moment dat het verzoek tot opheldering is ingediend heeft de opdrachtnemer 3 werkdagen de tijd om uitsluitel te geven waar de afwijking door is ontstaan. Indien er geen onderbouwing verschaft kan worden, zal dit geïnterpreteerd worden als het verzenden van een onterechte factuur.

Financiële jaarforecast

Minstens driemaal per jaar deelt de opdrachtnemer een overzicht waarbij enerzijds de gefactureerde bedragen en anderzijds de nog te verwachten bedragen over het restant van het jaar gedeeld worden.