
Service Level Agreement (SLA)

Klantenservice RSR

Regisseur Studenten Reisrecht

Geheimhoudingsverklaring

Alle gegevens die in dit document vervat zijn, dienen door zowel RSR als Leverancier vertrouwelijk te worden behandeld. Het document zal noch geheel, noch gedeeltelijk ter inzage worden gegeven aan derden, noch gedupliceerd of anderszins worden aangewend voor welk doel dan ook anders dan de uitvoering van de opdracht.

Datum:	21-11-2023
Versie:	Versie 2.0
Status:	Definitief



Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	3
1.1	INLEIDING EN DOEL.....	3
1.2	UITGANGSPUNTEN EN BEPERKINGEN	4
2	SLA	5
2.1	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	5
2.2	OVEREENGEKOMEN PERIODE	5
2.3	EVALUATIE SLA.....	5
2.4	EVALUATIE SLA.....	5
2.5	BACKUP, RESTORE EN UITWIJK CRM-SYSTEEM.....	5
2.5.1	<i>Uitwijk.....</i>	6
2.5.2	<i>Back-up en bewaartermijn</i>	6
2.5.3	<i>Restore</i>	7
2.6	ORGANISATIE EN COMMUNICATIE.....	7
3	KPI'S EN NORMEN.....	8
3.1	TOELICHTING KPI'S	9

1 Inleiding

1.1 Inleiding en doel

1. In dit document is de Service Level Agreement (SLA) beschreven zoals overeengekomen tussen:

De besloten vennootschap Regisseur Studenten Reisrecht, kantoorhoudende te 3818 HN Amersfoort, aan het Koningin Wilhelminalaan 35, en ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mevr. Ir. L.S. van der Eijck, Directeur, hierna te noemen: "RSR"

en

xx

hierna te noemen: "Leverancier".

Deze SLA behoort bij de overeenkomst Dienstverlening Klantenservice RSR d.d. xx tussen RSR en Leverancier en vormt een onderdeel daarvan. RSR heeft een maatschappelijke taak waarbij de kwaliteit van de dienstverlening dient te worden gewaarborgd. Om deze kwaliteit te garanderen is RSR verplicht om kwalitatieve afspraken te maken met haar leveranciers.

2. Dit document beschrijft de kwalitatieve afspraken welke RSR wenst te maken met de leverancier. Deze hebben betrekking op:

- Het ter beschikking stellen/gebruik maken van een CRM-systeem zoals omschreven in het PVE;
- De snelheid en tijdigheid van afhandeling van vragen;
- De kwaliteit van afhandeling van vragen;
- De samenwerking tussen RSR en Leverancier en het continue verbeterproces;
- De inzet van de juiste capaciteit, zowel kwantitatief (voldoende beschikbare medewerkers) als kwalitatief (medewerkers met juiste kwalificaties).

1.2 Uitgangspunten en beperkingen

De uitgangspunten zijn:

- Leverancier is verantwoordelijk voor het opmaken en beschikbaar stellen/verzenden van de rapportages (zie PVE). Van de Leverancier wordt medewerking verwacht volledig transparant te rapporteren over alle overeengekomen, bijgestelde en/of nieuwe KPI's en mee te werken aan door RSR op te stellen rapportages.
- Als een KPI nog niet meetbaar is zal RSR samen met de leverancier vaststellen hoe bewaking van kwaliteit kan plaatsvinden.
- De Leverancier doet alles wat redelijkerwijs verwacht mag worden om de administratie zodanig te voeren dat de KPI's meetbaar zijn en hierover gerapporteerd kan worden.
- Leverancier is verantwoordelijk voor de juistheid van rapportage, maar deze wordt bij onduidelijkheid gezamenlijk vastgesteld en periodiek gecontroleerd waarbij de aanwijzingen van RSR leidend zijn.
- Leverancier en RSR werken op basis van redelijkheid en billijkheid en houden altijd het belang en het doel van de servicelevels voor ogen: het realiseren van kwalitatief goede dienstverlening naar studenten.
- Het niet halen van KPI's betekent als eerste actie altijd een analyse van de oorzaken van het niet halen van de servicelevels door de leverancier, inclusief voorstellen voor verbetering. De analyse en verbetervoorstellen worden voorgelegd aan RSR. Waar nodig werkt RSR mee aan de analyse.
- Daar waar wordt gewerkt met steekproeven wordt gezamenlijk vooraf vastgesteld hoe gewaarborgd kan worden dat de steekproeven zo representatief mogelijk zijn.

2 SLA

2.1 Service Level Agreement (SLA)

In deze SLA zijn de service-afspraken vastgelegd tussen RSR en Leverancier met betrekking tot de diensten en services zoals deze door RSR aan Leverancier zijn uitbesteed, bestaande uit:

- Uitvoering van de dienstverlening op het gebied van de Klantenservice van RSR zoals uitgewerkt in deze SLA.

2.2 Overeengekomen periode

De duur van de SLA is gelijk aan de Overeenkomst Klantenservice die RSR en Leverancier zijn aangegaan voor de levering van de diensten.

2.3 Evaluatie SLA

Jaarlijks vindt evaluatie van de SLA-afspraken plaats door RSR en de Leverancier tijdens het strategische overleg. Eventuele wijzigingen op de dienstverlening kunnen met instemming van beide partijen worden opgenomen in een herziene versie van de SLA.

2.4 Evaluatie SLA

Op deze SLA zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden RSR 2024 van toepassing.

2.5 Backup, restore en uitwijk CRM-systeem

Door de leverancier is voorzien in uitwijkomgevingen voor het geval de dienstverlening van Leverancier dan wel één van haar onderaannemers door calamiteiten (tijdelijk) geen doorgang kan vinden. Deze zijn voorzien op fysiek andere locaties dan waar de productieomgevingen zijn gehuisvest. De uitwijkomgeving heeft als doel om de complete verwerkingsomgeving over te kunnen nemen in geval er sprake is van een calamiteit op de primaire locatie die van dusdanige aard is dat verdere verwerking op die locatie niet mogelijk is. In dat geval wordt er overgeschakeld naar de uitwijkomgeving.

2.5.1 Uitwijk

Jaarlijks wordt door de leverancier een uitwijktest uitgevoerd. De Productieomgevingen worden dan omgeschakeld naar de uitwijkomgevingen en er wordt gecontroleerd of het systeem dan nog adequaat functioneert.

Omschrijving	KPI-oplostijd
Uitwijk operationeel bij calamiteit	Uitwijk moet elk jaar minimaal 1x d.m.v. een simulatietest worden uitgevoerd en Leverancier moet daarover rapporteren aan RSR.

Tabel 2.1.: Uitwijk

2.5.2 Back-up en bewaartermijn

Leverancier zorgt voor een frequente back-up van de KCC-informatiesystemen binnen de scope van deze SLA. Daarbij geldt als hoofdregel dat alle calls/mails/doorgezette meldingen/chats 18 maanden bewaard moeten worden zodat deze raadpleegbaar zijn bij vragen van studenten en/of RSR. Leverancier moet deze gegevens 18 maanden bewaren waarbij ze vanaf 18 maanden verwijderd moeten worden. Om een tijdige en zorgvuldige back-up te garanderen gelden de volgende back-up termijnen:

Back-up	Frequentie	Bewaartermijn
Transactielog	Ieder uur	24 uur
Volledige back-up	Iedere dag	7 dagen
Week back-up	Iedere vrijdag	4 weken
Maand back-up	Iedere maand	3 maanden
Kwartaal back-up	Ieder kwartaal	4 kwartalen

Tabel 2.2: Back-up schema

2.5.3 Restore

Restore verzoeken kunnen door RSR worden ingediend bij de Leverancier. Deze verzoeken worden behandeld conform de prioriteit die RSR aan het verzoek geeft. Indien een restore noodzakelijk is door een incident, wordt deze conform incidentprioriteit behandeld. Indien er gebruik gemaakt wordt van een extern opgeslagen backup/database dienen de actuele keys en andere ontsleutelingsinformatie beschikbaar te worden gesteld aan de ISO van Opdrachtgever.

Jaarlijks zal een restore test door de Leverancier worden uitgevoerd, waarbij de meest recente back-up wordt gerestored. Leverancier neemt de resultaten van de restore test op in de SLA-rapportage.

Omschrijving	KPI-oplostijd
Restore test CRM en Livechat	1x per jaar.

Tabel 2.3.: Restore

2.6 Organisatie en communicatie

Op strategisch, tactisch en operationeel niveau bespreken de representanten uit beide organisaties de zaken rondom de dienstverlening in het kader van deze SLA. Escalatie gaat via een niveau hoger binnen de eigen organisatie.

Zie onderstaande tabel 1.4. voor overleg dat in het kader van deze SLA wordt gevoerd tussen RSR en de Leverancier.

Overleg	Frequentie	Namens RSR	Namens Leverancier
	Onderwerp		
Maandelijks overleg	Eens per maand	Contractmanager	xx
	Bespreken SLA-rapportage, afwijkingen en corrigerende acties		
Strategisch overleg	Eens per jaar	Contractmanager	xx
	Evaluatie afgelopen jaar, voorstellen aanpassingen SLA voor komende jaar/contractperiode		
SLA escalatie	Indien noodzakelijk	Directeur	Directeur
	Bespreken van Service Levels die aanhoudend onder het afgesproken niveau scoren, als de reguliere corrigerende actie niet, niet goed genoeg of niet snel genoeg worden opgesteld en doorgevoerd.		

Tabel 2.4.: Overleg in het kader van SLA

3 KPI's en normen

* De met een ster gemarkeerde KPI's gelden over het totaal en per wachtrij.

KPI	Norm
<u>Openingstijden KCC</u>	
KCC is bereikbaar voor studenten op weekdays van 07.00 uur tot 19.00 uur. Tijdens weekends en feestdagen van 10.00 uur tot 16.00 uur.	100%
<u>Tijdigheid opnemen telefoon</u>	
Percentage opgenomen telefonische gesprekken binnen norm *	98% < 60 sec
Gemiddelde opnametijd telefonische gesprekken *	< 30 seconden
Gemiddelde afhandeltijd van een gesprek	350 seconden
<u>Tijdigheid beantwoording livechat</u>	
Percentage sessies binnen norm *	80% < 20 sec
Aantal chatsessies die gelijktijdig door een KCC-medewerker kunnen worden behandeld	Minimaal 2
<u>Tijdigheid verwerken e-mails</u>	
Percentage aangeboden mails binnen 4 uur na ontvangst gelezen en aan juiste oplosgroep toegewezen	95% < 4 uur
Percentage afgehandelde e-mails binnen norm *	100% < 2 werkdagen
Gemiddelde afhandeltijd van een email	350 seconden
<u>Tijdigheid afhandelen openstaande meldingen</u>	
Percentage doorgezette meldingen backoffice binnen norm *	90% < 1 werkdag
Gemiddelde doorzettijd meldingen backoffice *	< 4 uur
Percentage afgehandelde meldingen binnen de norm *	95% < 2 werkdagen
Gemiddelde afhandeltijd meldingen	< 2 werkdagen
<u>KPI's met betrekking tot kwaliteit</u>	
Percentage meldingen afgehandeld op de eerste lijn (oplossend vermogen 1 ^{ste} lijn)	>75% 1 ^e 6 maanden; >80% 2 ^e 6 maanden; >85% 3 ^e 6 maanden; >88% 4 ^e 6 maanden; >90% vanaf start derde contractjaar.
Percentage meldingen terecht doorgestuurd naar backoffice *	>90%
Aantal uitgevoerde quality monitoringen	Minimaal 3 per medewerker per maand per kanaal

KPI	Norm
Resultaten Quality Monitoring (QM). Tijdens de implementatie fase komen RSR en inschrijver een QM-formulier overeen. Metingen starten vanaf moment dat operationele dienstverlening start	> 85% na 3 maanden (norm wordt gevalideerd in eerste 3 maanden)
Klanttevredenheid (KTV) Inrichting en norm van KTV wordt tijdens de implementatiefase gezamenlijk afgestemd	norm voor KTV is mede afhankelijk van inrichting
<u>KPI's rondom capaciteit</u>	
Verloop medewerkers per jaar	<= 30% per jaar
Percentage bezetting t.o.v. capaciteitsplan	95% >
<u>KPI's rondom kennisbank</u>	
Door RSR gewenste inhoudelijke aanpassingen in de kennisbank worden binnen vijf werkdagen door het KCC in de kennisbank doorgevoerd.	100%
<u>KPI's rondom rapportages</u>	
Week-, maand- en kwartaalrapportages deelt KCC voorafgaand aan de structurele overleggen (inzicht over alle KPI's uit deze SLA-overeenkomst waarbij wordt afgestemd wat er in week/maand/kwartaal gedeeld wordt).	100%

Tabel 3.1: KPI's en normen

3.1 Toelichting KPI's

De definities die aan de KPI ten grondslag liggen zijn belangrijk om de juiste verwachtingen naar elkaar te hebben. Deze zijn mede afhankelijk van de inrichting van de systemen in het landschap van de inschrijver. Gedurende de implementatie fase verwacht RSR een voorstel vanuit de inschrijver, waarbij rekening wordt gehouden met de normen/KPI's zoals in tabel 3.1 aangegeven. Formeel akkoord op de KPI en bijbehorende meting wordt afgestemd voorafgaand aan de operationele livegang. Wanneer de norm nog niet kan worden vastgesteld (bijvoorbeeld voor de nieuwe klanttevredenheidsmeting) dan worden concrete afspraken over het proces en bijbehorende tijdslijnen vastgelegd.