

Bijlage 9: SLA & SLA parameters

“Inbound & Outbound Telefonie”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-019
Datum : 15-11-2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding
2	Incidentdesk
3	Beschikbaarheid
4	Betrouwbaarheid
5	Kwaliteit
6	Rapportages
7	Governance

1. Inleiding

In deze Bijlage SLA & SLA Parameters zijn de Service Levels met bijbehorende parameters opgenomen waaraan de dienstverlening van de Opdrachtnemer dient te voldoen. Deze SLA Parameters zijn gebaseerd op de eisen zoals opgenomen in Bijlage A 'Specificatie van de Opdracht'. Doel van deze SLA is de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever ten behoeve van de betrokken dienstverlening te definiëren. Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst maakt vervolgens de Opdrachtgever met de Opdrachtnemer afspraken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Hierin worden de operationele afspraken gemaakt die gedurende de inrichting van de dienstverlening en tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing zijn. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst vastgesteld te zijn.

De inhoud van deze SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De goedkeuring van het SLA en de wijzigingen op het SLA worden voorgelegd aan Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien beide Partijen akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in het besprekingsverslag onder vermelding van versie en datum van het document. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer en de penvoering van deze SLA.

De SLA parameters zijn per onderwerp opgenomen in separate tabellen. Elke SLA parametertabel kent de volgende indeling:

- Norm:
De waarden waarbinnen de Prestatie geleverd dient te worden.
- Service Credit:
In deze kolom staat, waar van toepassing, de Service credit aangegeven die aan de Opdrachtnemer wordt opgelegd indien de norm in de betreffende regel wordt overschreden.

Type Service Credits

In onderstaande tabel staan 6 door de Opdrachtgever toe te passen Service Credit maatregelen

Code	Omschrijving Service Credit
B1	Een korting van "X" % over de totale maandelijkse Tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden. Het kortingspercentage "X" is in de betreffende tabellen aangegeven.
B2	Een cumulatieve korting van "X" % op de eenmalige of alle maandelijkse Tarieven per Dienst voor iedere periode dat de maximale levertijd is overschreden. Het kortingspercentage "X" en de periode is in de desbetreffende tabellen aangegeven
B3	Een korting van "X" % over alle maandelijkse Tarieven per Dienst over de kalendermaand waarin de norm is overschreden, tot het moment waarop is voldaan aan de norm. Het kortingspercentage "X" is in de betreffende tabellen aangegeven.
	Per Dienst
B4	Een kortingspercentage "X" op de maandelijkse Tarieven per Dienst in de kalendermaand waarin de norm is overschreden. Het kortingspercentage "X" is in de desbetreffende tabellen aangegeven.
B5	De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat in na ontvangst van de correcte factuur.
B6	Opdrachtgever 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.

Tabel 1: Service Credit Maatregelen

Indien een norm is overschreden, stuurt de Opdrachtnemer binnen een maand na het constateren van de overschrijding van de norm een creditfactuur met het Service Credit bedrag. Indien meerdere normen tegelijk worden overschreden, zijn er meerdere Service Credits tegelijkertijd van toepassing, op het oorspronkelijke maandbedrag. Deze Service Credits dienen bij elkaar opgeteld te worden.

2. Incidentendesk

Voor het kunnen managen van de prestatie waaraan de Opdrachtnemer dient te voldoen, moet er een Incidentendesk beschikbaar zijn:

- Incidentendesk
 - o Centrale loket bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende de Prestatie die Opdrachtnemer dient te leveren. De Incidentendesk verschaft tevens statusinformatie over de Incidenten.
 - o Bereikbaarheid
 - Indien de Opdrachtgever telefonisch contact opneemt inzake een Incident, dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker (niveau B1 voor Nederlandse taal) van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.
 - Per e-mail dient er binnen 4 uur op werkdagen een terugkoppeling plaats te vinden met indicatie wanneer een antwoord kan worden verwacht op de verzonden e-mail
 - Via de online Portal dient er binnen 4 uur op werkdagen een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer een antwoord kan worden verwacht op de verzonden melding in de portal.

Code	Wijze van contact	Omschrijving Norm
D1	Telefonisch	Binnen 60 seconden dient Opdrachtgever een Nederland Sprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen
D2	Per e-mail	Op werkdagen dient er binnen 4 uur een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht op de verzonden e-mail.
	Via online portaal	Op werkdagen dient er binnen 4 uur een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht op de verzonden e-mail en/of online melding.

Tabel 2 Normen Incidentendesk

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op de Incidentdesk van toepassing zijn, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de Incidentdesk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service Credit van toepassing is indien niet aan de norm wordt voldaan. Het melden van Incidenten met de prioriteit hoog dient in ieder geval per telefoon te verlopen. Het melden van Incidenten met de prioriteit midden en laag dient zowel telefonisch, per e-mail en via het online portaal mogelijk te zijn. Meldingen dienen echter 7x24 per e-mail of online ingediend te kunnen worden.

Prioriteit	Openingstijden	Wijze contact	Norm	Service Credit
Hoog	24/7 gedurende het gehele jaar (inclusief weekenden en feestdagen)	Telefonisch	D1 Binnen 60 seconden dient er een Nederlandssprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen	B1 Een korting van 5% over alle maandelijkse tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
Midden	5 * 15 uur (07.00-22.00 uur) tijdens werkdagen. Plus op vooraf aangeven periodes, ook in de weekenden.	Telefonisch	D1 Binnen 60 seconden dient er een Nederlandssprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
		E-mail	D2 De e-mails dienen op werkdagen gedurende de openingstijden binnen 4 uur in behandeling worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.

Laag	5* 10 uur (08:00-18:00 uur) op Werkdagen, tijdens aangegeven periodes ook in de weekenden		vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	
		Portal	D3 De meldingen dienen op openingstijden binnen 4 uur in behandeling worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
		Telefonisch	D1 Binnen 60 seconden dient er een Nederlandssprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
		E-mail	D2 De e-mails dienen op werkdagen gedurende de openingstijden binnen 4 uur in behandeling worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
		Portal	D3 De meldingen dienen op openingstijden binnen 4 uur in behandeling worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse Tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.

Tabel 3: SLA Parameters Incidentendesk

2.1 Incidentafhandeling

Incident is een verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening. De Opdrachtnemer dient in staat te zijn een Incident op verschillende wijze te signaleren en de incidentenafhandeling te starten. De Oplostijd van een Incident start op het moment dat een beheersysteem het Incident signaleert. Indien er geen Incident door een beheersysteem wordt gesignaleerd dan start de Oplostijd van een Incident op het moment dat het Incident is gemeld bij de Incidentendesk. De Beschikbaarheid en Kwaliteit dienen door een beheersysteem bij de Opdrachtnemer te worden bewaakt.

2.2 Prioriteiten Incidenten

De Prioriteiten op basis waarvan Incidenten door Opdrachtnemer dienen afgehandeld te worden, zijn gebaseerd op de impact en de urgentie van Incidenten. Onder Impact wordt de hoeveelheid getroffen gebruikers verstaan. Onder urgentie wordt verstaan de mate waarin uitstel van het oplossen van Incident plaats kan vinden. De Opdrachtnemer dient op basis van prioriteit en de daarbij behorende oplostijd mensen en middelen beschikbaar te stellen om de gestelde Service Levels te realiseren. In eerste instantie dienen Incidenten op basis van prioriteit afgehandeld te worden en in tweede instantie op basis van mate van inspanning die nodig is om het Incident op te lossen. Uitgangspunt is Incidenten met een lage mate van inspanning direct op te lossen tijdens openingstijden, zolang dit niet ten koste gaat van een Incident met hogere prioriteit.

Prioriteit	Omschrijving
Hoog	Het primaire proces van de Opdrachtgever wordt ernstig beïnvloed, of dreigt in die staat te vervallen, door uitval door één of meer Diensten of meer dan 80% van de organisatie van Opdrachtgever is getroffen.
Middel	Een of meerdere functionaliteiten van de Diensten zijn niet beschikbaar, maar heeft nog geen invloed op (delen van) het primaire proces of meer dan 30% van de organisatie van de Opdrachtgever is getroffen.
Laag	Diensten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificaties en slechts een beperkt aantal individuen is getroffen.

Tabel 4: Prioriteiten Incidenten

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschiedt in eerste instantie door de Incidentendesk van de Opdrachtnemer op basis van hierboven gegeven kaders. In geval van een meningsverschil over de prioriteit van een Incident heeft de Opdrachtgever het vetorecht in het vaststellen van de prioriteit van een Incident. Het uitoefenen van het vetorecht is beperkt tot een maximum van 12 per jaar. Indien de Opdrachtnemer misbruik maakt van haar bevoegdheid, is de Opdrachtgever te allen tijde bevoegd om gebruik te maken van haar vetorecht. Afhankelijk van de prioriteit gelden er andere openings- en oplostijden. Zie onderstaande tabel.

Prioriteit	Openingstijden	90% van de Incidenten opgelost binnen:	100% van de Incidenten opgelost binnen:	Statusupdates	Service Credit
Hoog	7*24 uur alle dagen van het jaar	4 uur	8 uur	Iedere uur	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
Midden	5*15 uur (07:00-22:00 uur) op de Werkdagen	8 uur	1 werkdagen	Per 4 uur	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden.
Laag	5*15 uur (07:00-22:00 uur) op Werkdagen	1 Werkdag	5 Werkdagen	geen	B1: Een korting van 5% over alle maandelijkse tarieven over de kalendermaand waarin de norm is overschreden

Tabel 5: Oplostijden per prioriteit

2.3 Behandeling repeterende Incidenten

Incidenten die meermaals per jaar voorkomen worden aangemerkt als repeterende Incidenten en dienen als probleem te worden geclassificeerd op basis van de volgende tabel.

Prioriteit	Vanaf aantal keren dat een incident zich voordoet
Urgent	2x per jaar
Hoog	4x per jaar
Normaal	8x per jaar

Tabel 6: Probleem classificatie

De Opdrachtnemer dient binnen een week nadat de classificatie van een repeterend Incident heeft plaats gevonden een verbeterplan op te stellen en te laten accorderen. In het verbeterplan worden concrete acties en plannen (mensen en middelen) genoemd.

2.4 Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten dienen direct aan de betreffende functionaris te worden gemeld. Beveiligingsincidenten hebben standaard de prioriteit hoog. De governance voor Beveiligingsincidenten wordt in de DAP nader uitgewerkt.

3. Beschikbaarheid

Voor Diensten is een beschikbaarheidspercentage van toepassing. Indien deze Diensten niet het overeengekomen beschikbaarheidsniveau leveren, en het niet behalen van het beschikbaarheidsniveau verwijtbaar is aan de Opdrachtnemer, dan is een Service Credit van toepassing.

De Opdrachtnemer rapporteert per Dienst waar een beschikbaarheidsnorm voor is ingesteld per kalendermaand over het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage uitgedrukt in een percentage. Voor berekening van het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage van een Dienst dient onderstaande formule gebruikt te worden:

Beschikbaarheidsformule
Beschikbaarheidspercentage $B = (TH - S) / TH * 100$
Waarbij
TH= het totaal aantal uren in de betreffende kalendermaand (tijdseenheid omgerekend naar tijdseenheid van de storingstijd)
S= totale storingstijd van de Dienst. De tijdsduur van vooraf afgesproken onderhoudsperiode wordt niet meegerekend in de vaststelling van de totale storingstijd.

Tabel 7: Beschikbaarheidsformule

Beschikbaarheid			
Diensten	Norm	Gerealiseerde Beschikbaarheid	Service Credit
Beschikbaarheid Telefoonverkeer en enquêtes	99,8%	Gerealiseerde beschikbaarheid groter dan 99,5% en lager dan 99,8%	B4: 33% korting op vast maandelijks kosten per Dienst.
		Gerealiseerde beschikbaarheid groter dan 99,0% en lager dan 99,5%	B4: 66% korting op vast maandelijks kosten per Dienst.
		Gerealiseerde beschikbaarheid lager dan 99,0%	B4: 100% korting op vast maandelijks kosten per Dienst.
Beschikbaarheid Portal	99,8%	Gerealiseerde beschikbaarheid groter dan 99,7% en lager dan 99,8%	B4: 33% korting op vast maandelijks kosten per Dienst.
		Gerealiseerde beschikbaarheid groter	B4: 66% korting op vast maandelijks kosten per Dienst.

		dan 99,0% en lager dan 99,5%	
		Gerealiseerde beschikbaarheid lager dan 99,0%	B4: 100% korting op vast maandelijkse kosten per Dienst.

Tabel 8: Beschikbaarheid

Diensten kunnen tijdelijk niet beschikbaar zijn als gevolg van onderhoudswerkzaamheden. De periode waarin een Dienst niet beschikbaar is als gevolg van onderhoudswerkzaamheden wordt niet meegenomen in de maandelijks uit te rekenen beschikbaarheidspercentage, mits:

- De onderhoudsperiode in een maand niet meer dan 4 uur bedraagt;
- De onderhoudsperiode vooraf is aangemeld
- De onderhoudsperiode vooraf is goedgekeurd door de Opdrachtgever.

4. Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid wordt uitgedrukt in het maximaal aantal onderbrekingen van een Dienst binnen een kalendermaand. Een onderbreking als gevolg een overeengekomen onderhoudsperiode wordt niet meegerekend in de vaststelling van de betrouwbaarheid. Per Dienst is een maximum van 2 onderbrekingen per maand in het afgenomen beschikbaarheidspercentage toegestaan.

Diensten	Norm	Service Credits
Alle Diensten	Maximaal 2 onderbrekingen Dienst per maand binnen afgenomen beschikbaarheidspercentage	B4: Een korting van 5% op de Tarieven vallend onder Tariefcategorie III per Dienst, tot het moment dat is voldaan aan de norm.

Tabel 9: Betrouwbaarheid

5. Kwaliteit

Hier zijn de kwaliteitsparameters met de daarbij gehanteerde norm opgenomen waaraan de Diensten dienen te voldoen.

De Opdrachtgever kan dit aantonen met behulp van een praktisch uitvoerbare steekproef.

Diensten	Norm	Service Credits
Vertragingstijd (end to end)	<= 50 ms in 99% van de calls per maand	B3: Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald.
Blokkeringskans per aansluiting	<=0,1% van de gesprekken van maand	B3: Ja, als in een maand geconstateerd dat de waarde niet is gehaald.
Performance	> 11 calls/sec	B3: Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald.
Bursts performance	>= 20 calls/sec gedurende 15 minuten	B3: Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald.
MOS waarde	< = 1% van het totaal aantal gesprekken per dag heeft een MOS waarde van lager dan 4.0	B3: Ja, als in de maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald.
Mutaties (moves, adds, changes)	Regulier: <2 werkdagen Spoed: <4 uur	B3: Ja, als in de maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald.
Openingstijden Helpdesk	5 x 10 uur op werkdagen (van 8:00 tot 18:00	B3: Ja, als in een maand is geconstateerd dat de waarde niet is gehaald.

Tabel 10: Kwaliteitsparameter

Overige parameters

De volgende parameters zijn van toepassing op het aggregatieniveau factuur.

Dienst	Norm	Service Credits
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overgekomen specificaties	B6: De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat pas in na ontvangst van de correcte factuur
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en kome beschikbaar binnen de bepaalde termijnen.	B7: De Opdrachtgever is gerechtigd het deel van de factuur of de facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage , niet te betalen zolang de rapportage niet voldoet aan de specificaties.

Tabel 11: Overige SLA parameters

6. Rapportages

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht onderstaande rapportages beschikbaar te stellen.

6.1 Service Level rapportage

De Service Level rapportage bevat o.a. de Incidentbeheer Rapportage en Problem Management Rapportage. Daarnaast rapporteert de Service Level rapportage over alle in deze SLA genoemde (K)PI's.

De Service Level rapportage bevat tevens:

- **Incident Management rapportage**

Incidentbeheer rapportage dient ter controle of afspraken over Incidentbeheer zijn nageleefd door Opdrachtnemer. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- Opdrachtgever identificatie;
- Omschrijving van het Incident, vraag of verzoek met bijbehorende prioriteit;
- Datum aanmelding bij Opdrachtnemer;
- Tijdstip aanmelding bij Opdrachtnemer;
- Status;
- Gerealiseerde responsetijd;
- Geplande oplosdatum;
- Tijd openstaand;
- Gerealiseerde oplostijd, indien reeds opgelost;
- Korte omschrijving oplossing, indien reeds opgelost;
- Overschrijding Serviceniveaus.

- **Problem Management rapportage**

De Problem Management rapportage dient ter controle of afspraken over Problem Management proces zijn nageleefd door Opdrachtnemer. Van elk Problem wordt minimaal de volgende relevante gemeenschappelijk informatie vastgesteld, geregistreerd en uitgewisseld:

- Unieke identificatie van het Problem;
- Datum van identificatie van het Problem;
- Omschrijving van het Problem met bijbehorende prioriteit;
- Identificatie en omschrijving van de betrokken service(s);
- De impact van het Problem;
- De bron van de melding (wie heeft het Problem waar onderkend);

- Omschrijving van de gerelateerde Incidenten;
- Omschrijving van de voorgestelde oplossing voor het Problem;
- Identificatie van de voor die oplossing gedefinieerde RFC;
- Status, voortgang en doorlooptijd.

De Service Level rapportage wordt uiterlijk op de 5^e Werkdag van de maand na afloop van de betreffende periode elektronisch aangeleverd door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever. De Service Level rapportage wordt door Opdrachtnemer en Opdrachtgever verder uitgewerkt binnen 2 maanden na ondertekening van de overeenkomst.

6.2 Route Cause Analyse

Root Cause Analyse (RCA) maakt deel uit van de standaard door de Opdrachtnemer op te leveren rapportages. Indien van toepassing wordt deze rapportage ook meegenomen met de SLA-rapportage(bij het voorkomen van Prio-1 Incidenten/Problemen in een bepaalde periode). Daarnaast conform afspraak bij elk Prio-1 Incident/Problem

De rapportage bevat minimaal:

1. Omschrijving van het Problem, waarbij wordt vastgelegd:
 - a. “Onderdelen van de Oplossing waar het Probleem zich manifesteert”
 - b. “De afwijking per onderdeel”
 - c. Beschrijf en specificer het Problem/Incident
 - d. Beschrijf de genomen herstel- en communicatieacties die zijn genomen (logboek) inclusief de timestamps (tijdframe opnemen)
2. Formuleer mogelijke oorzaken van het Problem/Incident:
 - a. op basis van kennis en ervaring
 - b. op basis van kenmerken en veranderingen
3. Evalueer mogelijke oorzaken:
 - a. toets mogelijke oorzaken
 - b. Verzamel aanvullend bewijs voor de bewijsvoering
4. Identificeer mogelijk oplossing:
 - a. toets oplossingen op haalbaarheid en maakbaarheid en mogelijke oorzaken
 - b. evalueer en motiveer de beste oplossing
 - c. Verzamel aanvullend bewijs dat de oplossing werkt (prototype)
5. Conclusie en aanbeveling.

6.3 Rapportageoverzicht

Opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever maandelijks van rapportages t.a.v. status en performance van de Service Level afspraken, die binnen vijf werkdagen na de betreffende rapportageperiode en vóór het operationeel overleg beschikbaar zijn. De rapportage bevat tevens historische overzichten van de voorgaande rapportagejaren. Alle onderstaande rapportages worden besproken in het operationeel overleg of in ad-hoc overleggen met de Opdrachtgever en geleverd door de Opdrachtnemer.

Rapportage(soort)	Frequentie	Bijzonderheden
Service Level rapportage: status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste Incidenten, Problems en verbetervoorstellen Naast de rapportage over de individuele Vragen, Incidenten en Problems zal ook cumulatief gerapporteerd worden over alle Vragen, Incidenten en Problems. De gecumuleerde rapportage laat de historie over een periode van minimaal 3 jaar zien, zodat trends kunnen worden geanalyseerd	Maandelijks	Maandelijks rapportage. Telkens op de vijfde werkdag van elke maand op te leveren aan de Contractmanager. Beschikbaar vóór het operationeel Overleg
Opleveren van een actuele Roadmap	Jaarlijks	In te plannen in overleg met Contractmanager, maar minimaal jaarlijks op te leveren in elke tweede werkweek aan het begin van elk jaar. Voor de presentatie van de Roadmap door Opdrachtgever kan een aparte sessie gepland worden (buiten de reguliere overleggen)
Root Cause Analysis rapport	Rapport waarin het Incident/Problem, de oorzaak, de genomen herstel- en communicatie-acties zijn opgenomen (logboek), inclusief de timestamps	Binnen 10 werkdagen na het optreden van een Prio 1 Incident of Problem

Tabel 12 : Rapportages

7. Governance

Overlegstructuur

Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt er een structuur voor overleg ingericht. Primair stelt de Opdrachtgever hiervoor een Contractmanager beschikbaar en de Opdrachtnemer een Accountmanager. Deze Accountmanager is het primaire aanspreekpunt voor de Contractmanager, Inkoper en Servicemanager, werkzaam bij de Opdrachtgever. Periodiek wordt er een migratie- en operationeel overleg ingepland.

Migratie overleg

Tijdens de migratie voert de Opdrachtgever, ten behoeve van het bewaken van de voortgang van de migratie, periodiek overleg met de Opdrachtnemer. De frequentie van dit migratieoverleg wordt in gezamenlijk overleg nader afgestemd.

In dit migratie overleg wordt voornamelijk vastgesteld of de migratie conform afspraken en wederzijdse verwachtingen voldoet. Deelnemers en agendapunten van dit migratie overleg worden in onderling overleg opgesteld. Tijdens ieder migratie overleg wordt er een verslag gemaakt inclusief een actielijst.

Operationeel overleg

De Opdrachtgever voert, ten behoeve van het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening tweemaandelijks (6x per jaar) Operationeel overleg met de Opdrachtnemer. Het maken van een jaarplanning is belegd bij de Belastingdienst.

In dit operationeel overleg wordt voornamelijk vastgesteld of de resultaten van de dienstverlening aan de gemaakte afspraken voldoen (prestatie, kwaliteit, financiën). Tijdens ieder operationeel overleg wordt er een verslag gemaakt inclusief een actielijst.

Escalatieprocedure

Indien blijkt dat de dienstverlening niet voldoet aan de eisen die daaraan in de overeenkomst en/of SLA zijn gesteld, waaronder de situatie dat kritieke grenzen worden overschreden treedt de Contractmanager van de Opdrachtgever met de Accountmanager van de Opdrachtnemer in overleg om de oorzaken hiervan weg te nemen. Indien dit niet leidt tot de gewenste verbetering vindt interventie plaats naar het eerst hoger gelegen niveau zowel aan de zijde van de Opdrachtgever als van de Opdrachtnemer tot en met het niveau van de directie.

Evaluatie en verbeterplan

In het voorkomende geval van een escalatie evalueert de Opdrachtnemer samen met de Opdrachtgever de voorgedane situatie. De Opdrachtnemer komt met een concreet, specifiek, meetbaar, voor de Opdrachtgever acceptabel, realistisch en tijdsgebonden verbeterplan dat voorziet in het naleven van de overeengekomen dienstverlening om hiermee herhaling in de toekomst te voorkomen. Dit verbeterplan moet door Opdrachtnemer binnen twee (2) kalender maanden na gesprek worden aangeleverd bij de Opdrachtgever.