



Bijlage F - Service Level Agreement (SLA)
Raamovereenkomst Ondersteunend Facilitair
Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW), met ref.
201865003.001.143

Versie: definitief



Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
2	Beheer van de SLA	4
2.1	Wijzigen SLA	4
2.2	Accorderen SLA	4
2.3	Duur SLA	4
2.4	Versiebeheer	4
2.5	Distributielijst	4
2.6	Gerelateerde documenten	4
3	Organisatie.....	5
3.1	Communicatie	5
3.2	Rolverdeling en verantwoordelijkheden	5
3.3	Overlegstructuren	7
3.4	Communicatie en escalatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	8
4	(Kritische) Prestatie Indicatoren	9
4.1	Actualiseren KPI's	9
4.2	Rapporteren over de KPI's	9
4.3	KPI 1: Klanttevredenheid	9
4.4	KPI 2: Productiviteit	10
4.5	KPI 3: Aanneem percentage	10
4.6	KPI 4: Kwaliteit van informatie en service (Quality Management)	11
4.7	Niet behalen van prestatie / norm	11
5	Rapportage crisisopscaling / planbare tijdelijke opscaling	12
6	Begrippenlijst	13
7	Ondertekening	19



1 Algemeen

NederlandWereldwijd (hierna: NWW), onderdeel van de Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, is het centrale loket van de Nederlandse overheid voor Nederlanders in het buitenland en voor personen die vanuit het buitenland zaken met de Nederlandse overheid willen regelen. NWW biedt betrouwbare informatie, dienstverlening en persoonlijke ondersteuning via onder meer telefonie, e-mail en digitale messaging (zoals Whatsapp).

Opdrachtgever heeft met Opdrachtnemer een Overeenkomst gesloten voor de levering van een ondersteunend Facilitair Contactcenter. Opdrachtnemer ondersteunt NWW bij de afhandeling van eerstelijns klantcontact in het Nederlands en Engels en opereert daarbij als verlengstuk van de organisatie. De dienstverlening wordt uitgevoerd met de door NWW beschikbaar gestelde systemen, processen, werkinstructies en kennisbronnen.

De dienstverlening bestaat uit een structurele basisbezetting van 5 fte, de zogenoemde waakvlam, aangevuld met de mogelijkheid om de capaciteit op verzoek van NWW flexibel op en af te schalen. De opschaling kan betrekking hebben op voorzienbare pieken, onvoorziene omstandigheden en internationale crisissituaties. Daarnaast houdt Opdrachtnemer een fallbackvoorziening voor telefonie beschikbaar, waarmee urgente en kritieke telefoongesprekken kunnen worden afgehandeld wanneer de reguliere telefonieomgeving van NWW tijdelijk geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is.

Met de samenwerking beoogt NWW een betrouwbare, flexibele en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te realiseren. Daarbij staan een consistente klantbeleving, continuïteit, bereikbaarheid, kwaliteit van de beantwoording en gecontroleerde op- en afschaling centraal. Opdrachtnemer draagt daarnaast actief bij aan kennisborging, kwaliteitsverbetering en de verdere ontwikkeling van een toekomstbestendige dienstverlening.

In deze Service Level Agreement (SLA) leggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de operationele en tactische afspraken vast die nodig zijn om de overeengekomen dienstverlening te sturen, te bewaken en voortdurend te verbeteren. De SLA beschrijft onder meer:

- de rollen, verantwoordelijkheden en overlegstructuren;
- de prestatie-indicatoren en bijbehorende normen;
- de wijze van meten, rapporteren en evalueren;
- de afspraken over op- en afschaling, crisisdienstverlening en continuïteit;
- de procedure bij afwijkingen, escalaties en verbetermaatregelen.

Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. Begrippen die in de Overeenkomst of de overige Aanbestedingsstukken zijn gedefinieerd, hebben in deze SLA dezelfde betekenis. Bij tegenstrijdigheden geldt de rangorde zoals vastgelegd in de Overeenkomst.



2 Beheer van de SLA

2.1 Wijzigen SLA

Wijzigingen in de SLA geschieden wanneer Opdrachtnemer of Opdrachtgever daartoe initiatief neemt naar aanleiding van gewijzigde omstandigheden die besproken zijn in het tactisch overleg. In paragraaf 3.3 staat beschreven wie onderdeel uitmaakt van het tactische overleg en het voorstel betreft de wijziging afstemmen.

Deze SLA zal in ieder geval ieder elke 12 maanden worden geëvalueerd door Opdrachtnemer en Opdrachtgever en aangescherpt daar waar partijen dat wenselijk en/of nodig achten.

2.2 Accorderen SLA

Voorgestelde wijzigingen moeten akkoord worden bevonden en afgetekend door tekengerechtigde contactpersonen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Het beheer van het document ligt bij de Opdrachtnemer. Wijzigingen in deze SLA worden vastgelegd in het versiebeheer zoals opgenomen in deze SLA. Dit zal door Partijen geparafeerd worden waarna de wijziging onderdeel is geworden van de SLA. De ondertekening zal via het tactisch overleg worden voorgelegd.

2.3 Duur SLA

Deze SLA volgt de overeenkomst zoals opgesteld tussen beide partijen. Indien de Overeenkomst geldt voor een periode, zal de SLA dus hierin volgen.

2.4 Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen

2.5 Distributielijst

Ontvanger	Akkoord	Gecontroleerd	Opmerkingen

2.6 Gerelateerde documenten

De hiërarchische structuur in onderstaande tabel geeft aan welke document prevaleert boven de ander:

- Overeenkomst
- Programma van eisen



3 Organisatie

3.1 Communicatie

	Naam	Functie	Telefoon	E-mail
1	Martein Maas	Directeur NWW	06-52503312	martein.maas@minbuza.nl
2	Niek Leijnse (back-up)	Clusterhoofd NWW Klantinteractie	06-51234798	niek.leijnse@minbuza.nl
3	Marije Hofman	Plv clusterhoofd NWW Klantinteractie	06-25725458	marije.hofman@minbuza.nl
4	Ellen van Doorn	Workforcemanager	06-25725021	ellen-van.doorn@minbuza.nl
5	Karin Devilee	Teammanager NWW Klantinteractie	06-46854083	karin.devilee@minbuza.nl
6	Karen Elenbaas (back-up)	Teammanager NWW Klantinteractie	06-25725651	karen.elenbaas@minbuza.nl
7	Tomas Horlings	Contractmanager	06-29650194	tomas.horlings@rijksoverheid.nl

3.2 Rolverdeling en verantwoordelijkheden

Rol/functie (Opdrachtgever)	Verantwoordelijkheden
Directeur NWW	Contract, continuïteit, strategische risico's, escalaties en lange termijnontwikkeling.
Clusterhoofd NWW Klantinteractie	KPI's, SLA, kwaliteit, capaciteit, verbeterplannen, rapportages en opdrachtgeverrelatie
Workforcemanager	Forecasting, capaciteitsplanning en realtime bijsturing; analyseren van volume, bereikbaarheid, bezetting en productiviteit; signaleren van capaciteitsrisico's
Teammanager NWW Klantinteractie	Operationeel aanspreekpunt voor ON, signaleren en oplossen van operationele knelpunten
Contractmanager	• Monitoren van de naleving van contractafspraken. • Monitoren van de realisatie van contractdoelstellingen. • Monitoren en beoordelen van de prestaties van de Opdrachtnemer aan de hand van KPI's. • Signaleren en bespreken van afwijkingen en, binnen het mandaat, bepalen of toepassen van de contractueel vastgelegde consequenties. • Fungeren als gesprekspartner voor de Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor contractuele aangelegenheden. • Fungeren als eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor contractmanagement.



	• Organiseren en voorzitten van tactische en/of strategische contractoverleggen
--	---

Rol (Opdrachtnemer)	Verantwoordelijkheden
Nader uitwerken in overleg	○ Nader uitwerken in overleg
	○
	○
	○

Opdrachtgever en Opdrachtnemer houden elkaar per e-mail op de hoogte van wijzigingen in bovengenoemde contactpersonen. De SLA wordt jaarlijks geëvalueerd en wijzigingen in de rolverdeling en verantwoordelijkheden zullen hierin worden vastgelegd.



3.3 Overlegstructuren

De overlegstructuren die in werking zullen treden ten behoeve van de samenwerking en het bespreken van de geleverde dienst op basis van de overeengekomen KPI's, zijn hieronder nader uitgewerkt.

Onderscheiden worden:

- Strategisch overleg (jaarlijks);
- Tactisch overleg (per kwartaal o.b.v. maandrapportage);
- Operationeel overleg (tweewekelijks);
- WFM-overleg (dagelijks).

Frequentie	Bespreekpunten	Betrokkenen Opdrachtgever	Betrokkenen Opdrachtnemer
Strategisch overleg (jaarlijks)	• Uitvoering van de Overeenkomst bespreken; • Strategische ontwikkelingen in de markt/organisatie • Relevante ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid/Opdrachtgever • Mate van tevredenheid over samenwerking Opdrachtgever – Opdrachtnemer • Evalueren SLA • Escalaties tactisch niveau, verbeterplan • Consequenties wel/niet behalen norm KPI's	• Directeur NWW • Clusterhoofd NWW Klantinteractie • Contractmanager	Nader uitwerken in overleg
Tactisch overleg (per kwartaal)	• Kwartaalrapportage; • Voortgang KPI's; • Acties en aandachtspunten; • Samenwerking; • Financiële afhandeling; • Social Return / D&I.	• Clusterhoofd NWW Klantinteractie • Contractmanager • Teammanager NWW Klantinteractie	Nader uitwerken in overleg
Operationeel overleg (tweewekelijks)	• Issues • Verrichte en lopende activiteiten • Verstoringen, klachten, risico's, knelpunten • Facturatie en prestatie verklaren • Forecast • Escalaties, repeterende operationele issues	• Teammanager NWW Klantinteractie	Nader uitwerken in overleg
WFM-overleg (dagelijks)	• Bespreken rolling forecast	• Workforcemanager	Nader uitwerken in overleg

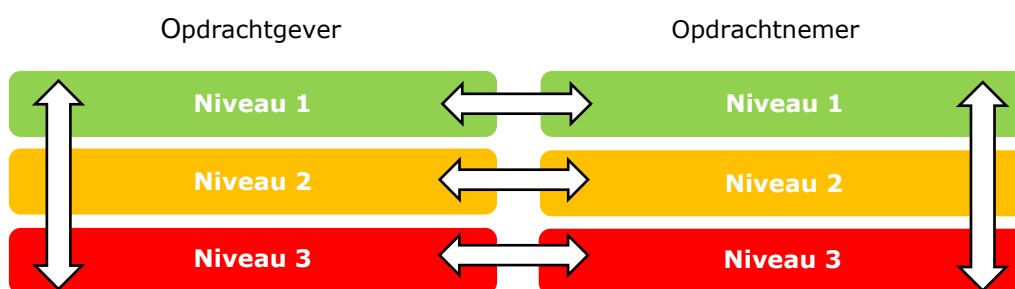
Van de strategische en tactische overleggen worden gespreksverslagen opgesteld en bijgehouden door de Opdrachtgever. Als input voor het strategische overleg wordt de informatie uit de afgelopen vier kwartaalrapportages gebruikt.



3.4 Communicatie en escalatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot escalaties wordt bepaald door de communicatielijnen zoals beschreven hieronder. De escalaties tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geschieden op basis van de zogenaamde "peer-to-peer" communicatie.

Zie onderstaande communicatie- en escalatiematrix voor de wijze waarop regulier contact en eventueel contact tijdens een escalatie zal plaatsvinden:



Opdrachtgever				
	Naam	Functie	Telefoon	E-mail
1	...	...	...	...
2				
3				

Opdrachtnemer				
	Naam	Functie	Telefoon	E-mail
1	...	...	...	...
2				
3				



4 (Kritische) Prestatie Indicatoren

Wat word gemeten?

Uw prestatie worden gemeten op onderstaande (K)PI's. U dient voor alle KPI's aan de gestelde norm te voldoen.

Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtnemer, u toont jaarlijks uw eigen resultaten aan.
- Opdrachtgever, evalueert en voert steekproefsgewijze periodieke audits uit.
- Onafhankelijke auditinstantie meet optioneel de processen, kwaliteit, uitvoering en financiële verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening van Opdrachtnemer.

4.1 Actualiseren KPI's

Jaarlijks worden in het vierde kwartaal (in het tactisch overleg) de KPI's geëvalueerd en **eventueel** geactualiseerd of gewijzigd. In het vierde kwartaal van elk jaar worden de KPI's na overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opnieuw vastgesteld en geaccordeerd in het jaarlijkse strategische overleg indien nodig.

4.2 Rapporteren over de KPI's

Via de maandrapportage rapporteert Opdrachtnemer over de tussentijdse voortgang van de KPI's door te rapporteren over de samenstelling van het bestand en de voortgang van de activiteiten en projecten. Via de twaafde voortgangsrapportage rapporteert Opdrachtnemer de eindstand van een jaar ten behoeve van de beoordeling. Op basis van deze informatie wordt zo nodig de KPI voor het nieuwe jaar geactualiseerd.

4.3 KPI 1: Klanttevredenheid

KPI 1: Klanttevredenheid	
KPI doelstelling: Het doel van het tevredenheidsonderzoek is om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Hiermee wil Opdrachtgever sterke en zwakke punten identificeren om gerichte verbeteringen door te voeren. Uiteindelijk streeft Opdrachtgever naar een verhoging van de tevredenheid.	
Formulering van de KPI: Het gemiddelde tevredenheidscijfer moet minimaal 8 zijn op een schaal van 1 tot 10, gemeten door middel van jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken.	
Norm KPI	
De norm van het tevredenheidscijfer is 8.	
<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Per 12 maanden.
<u>Meetmethode:</u>	Middels een eigen tevredenheidsonderzoek van NWW. De resultaten hiervan worden gedeeld met de Opdrachtnemer.



4.4 KPI 2: Productiviteit

KPI 2: Productiviteit	
KPI doelstelling: Het waarborgen van een goede productiviteit bij de Opdrachtnemer via de kanalen telefonie, e-mail en WhatsApp, zodat de klanten binnen de vastgestelde doorlooptijden een reactie ontvangen.	
Formulering van de KPI: Aantal interacties per ingepland productief uur dat door de Opdrachtnemer gemiddeld zijn afgehandeld.	
Norm KPI	
Telefonie: $\geq 5,5$ per uur Whatsapp: ≥ 18 per uur Email: ≥ 5 per uur	
<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Per 3 maanden.
<u>Meetmethode:</u>	Hiervoor wordt de data gebruikt uit Genesys Cloud. Aantal afgehandelde interacties/Aantal ingeplande productieve uren. Whatsapp wordt per losse interactie gemeten, niet per volledige whatsapp chat. Telefonie en Whatsapp worden geblend aangeboden. Randvoorwaarde: voldoende aanbod.

4.5 KPI 3: Aanneem percentage

KPI 4: Aanneem percentage	
KPI doelstelling: Klanten binnen een acceptabele termijn een reactie geven op hun contactverzoek, ongeacht het kanaal, zodat de klanttevredenheid geborgd blijft.	
Formulering van de KPI: Percentage van het aantal aangeboden contactmomenten (telefonie, e-mail en WhatsApp) bij de Opdrachtnemer die zijn aangenomen.	
Norm KPI	
Aanneem percentage over alle kanalen: $\geq 98,5\%$.	
<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Per 12 maanden.
<u>Meetmethode:</u>	Hiervoor wordt de data gebruikt uit Genesys Cloud. Aantal Geen antwoord interacties/(Het aantal aangeboden interacties + Aantal Geen antwoord interacties).



4.6 KPI 4: Kwaliteit van informatie en service (Quality Management)

KPI 4: Kwaliteit van informatie en service (Quality Management)	
KPI doelstelling: Borgen dat klanten consequent correcte, volledige en begrijpelijke informatie ontvangen en passende service ervaren, zodat de totale kwaliteitsbeleving van de dienstverlening op een gelijkwaardig hoog niveau blijft.	
Formulering van de KPI: Gemiddelde Quality Management (QM) score op: 1. Totaal: de algemene kwaliteitsbeoordeling van informatieverstrekking en service. 2. Inhoud: de inhoudelijke juistheid, volledigheid en consistentie van de verstrekte informatie. De QM-score wordt vastgesteld op basis van een vooraf overeengekomen beoordelingskader, waarbij per beoordeeld contactmoment punten worden toegekend en omgerekend naar een percentage.	
Norm KPI	
• QM score totaal: $\geq 80\%$ • QM score inhoud: $\geq 80\%$ (van het maximaal te behalen aantal punten)	
<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Per 3 maanden.
<u>Meetmethode:</u>	Hiervoor wordt de data gebruikt uit Genesys Cloud.

4.7 Niet behalen van prestatie / norm

Indien de Opdrachtnemer een van de prestatie/norm niet haalt treedt het onderstaande escalatiemodel in werking.

Escalatiemodel	
<i>Stap 1</i>	• Het verbetervoorstel is SMART inclusief de acties die u gaat uitvoeren. • U geeft aan wie deze acties onderneemt en binnen welk termijn dit leidt tot resultaatsverbetering waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau wordt behaald. • U geeft ook aan hoe u dit in de toekomst vermijdt. • Het verbetervoorstel wordt besproken in een overleg. • Het verbetervoorstel dient goedgekeurd te worden door Opdrachtgever
<i>Stap 2</i>	Indien het verbetervoorstel niet goedgekeurd wordt dan levert Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een aangepast voorstel.



5 Rapportage crisisopschaling / planbare tijdelijke opschaling

Bij een crisissituatie of planbare tijdelijke opschaling kan de inschrijver extra medewerkers inzetten boven de reguliere capaciteit, tot een maximum van 35 FTE.

Definitie crisis:

Een crisissituatie is een door Opdrachtgever als zodanig aangemerkte situatie waarin een internationale crisis, calamiteit of andere uitzonderlijke gebeurtenis leidt of naar verwachting zal leiden tot een plotselinge en/of aanzienlijke verandering in de aard en/of omvang van het klantcontact. De situatie vereist dat NWW een crisisscenario activeert en dat de reguliere dienstverlening tijdelijk wordt aangepast of opgeschaald.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vaststellen en beëindigen van de crisissituatie en voor de besluitvorming over het toe te passen crisisscenario. Opdrachtnemer kan een mogelijke crisissituatie signaleren en Opdrachtgever adviseren, maar activeert de crisisdienstverlening uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever.

Definitie crisisopschaling:

Crisisopschaling is de tijdelijke uitbreiding of aanpassing van de inzet van Opdrachtnemer naar aanleiding van een door Opdrachtgever geactiveerd crisisscenario. De omvang, het moment, de contactkanalen, de openingstijden en de duur van de inzet worden door Opdrachtgever bepaald en aan Opdrachtnemer opgedragen, met inachtneming van de overeengekomen doorlooptijden en randvoorwaarden.

Definitie planbare tijdelijke opschaling:

Planbare tijdelijke opschaling is de tijdelijke uitbreiding van de inzet van Opdrachtnemer ter ondersteuning van de normale dienstverlening van NWW, wanneer NWW voorziet dat de eigen beschikbare capaciteit gedurende een bepaalde periode onvoldoende is om het verwachte klantcontact af te handelen.

De opschaling houdt geen verband met een crisissituatie en vindt plaats op verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt, in overleg met Opdrachtnemer, de gewenste omvang, inzetperiode, contactkanalen en eventuele aangepaste openingstijden. Opdrachtnemer realiseert de gevraagde opschaling binnen de overeengekomen doorlooptijden en met inachtneming van de bij de Inschrijving aangeboden randvoorwaarden.

Verantwoordingsplicht

Indien crisisopschaling of planbare tijdelijke opschaling wordt ingezet, verstrekt de inschrijver per crisisperiode/planbare tijdelijke opschaling de volgende gegevens:

- Start- en eindmoment van de crisisopschaling/planbare tijdelijke opschaling;
- Aantal ingezette FTE gedurende de crisisperiode/planbare tijdelijke opschaling, uitgesplitst per uur/dagdeel;
- Inlog- en uitlogmomenten van de extra ingezette medewerkers.

Rapportagemoment

De opdrachtnemer stuurt uiterlijk bij de eerstvolgende factuur na afloop van de crisisperiode/planbare tijdelijke opschaling een rapportage, samen met de onderliggende data ter controle.



6 Begrippenlijst

Hieronder is een overzicht gegeven van de definities die gebruikt worden bij het definiëren van de SLA afspraken. Deze definities zijn op alfabetische volgorde weergegeven en hebben de volgende betekenis:

BEGRIP	OMSCHRIJVING
24/7	Een ononderbroken periode van 24 uur per dag en 7 dagen per week, ongeacht weekenden en feestdagen.
Aangeboden klantcontact	Een klantcontact dat via een overeengekomen Contactkanaal aan Opdrachtnemer wordt aangeboden ter afhandeling.
Afgehandeld klantcontact	Een aangeboden Klantcontact dat door een medewerker van Opdrachtnemer inhoudelijk is behandeld en overeenkomstig de geldende werkinstructies is afgerond, doorgezet of geëscaleerd.
Afschaling	De tijdelijke vermindering van de door Opdrachtnemer ingezette capaciteit, op verzoek van Opdrachtgever, na afloop van een periode van Opschaling of als gevolg van een afgenomen capaciteitsbehoefte.
Beschikbaarheid	De mate waarin Opdrachtnemer gedurende de overeengekomen Openingstijden beschikt over voldoende gekwalificeerde en inzetbare medewerkers om de Dienstverlening volgens de overeengekomen Serviceniveaus uit te voeren.
Calamiteit	Een onverwachte gebeurtenis of verstoring die de uitvoering of continuïteit van de Dienstverlening ernstig beïnvloedt en waarvoor niet-reguliere maatregelen noodzakelijk zijn. Een Calamiteit is niet automatisch een Crisissituatie. Opdrachtgever bepaalt of naar aanleiding van een Calamiteit een Crisisscenario wordt geactiveerd.
Contactkanaal	Een overeengekomen communicatiekanaal waarlangs Klantcontact wordt aangeboden en afgehandeld, waaronder in ieder geval telefonie, e-mail en digitale messaging, zoals WhatsApp.
Crisisscenario	Een door Opdrachtgever vastgesteld samenstel van maatregelen, rollen, werkwijzen en capaciteitsafspraken dat bij een Crisissituatie wordt geactiveerd.
Dienstverlening	Alle door Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst en deze SLA uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het ondersteunend Facilitair Contactcenter van NWW, waaronder het afhandelen van



BEGRIIP

OMSCHRIJVING

	Eerstelijns klantcontact, het beschikbaar stellen van capaciteit, het op- en afschalen en het beschikbaar houden en inzetten van de Fallbackvoorziening.
Doorlooptijd	De maximale termijn tussen het verzoek van Opdrachtgever om een capaciteitswijziging te realiseren en het moment waarop Opdrachtnemer de gevraagde op- of afschaling volledig heeft gerealiseerd.
Effectief inzetbaar uur	Een uur waarin een medewerker daadwerkelijk voor de Dienstverlening beschikbaar kan worden gesteld. Ziekte, verlof, opleiding, overleg, coaching en overige vormen van Shrinkage gelden niet als Effectief inzetbare uren, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
Eerstelijns klantcontact	Het ontvangen, beoordelen en afhandelen van standaard klantvragen binnen de door NWW vastgestelde inhoudelijke kaders, processen, werkinstructies, scripts en kennisbronnen. Specialistische, complexe, juridische of dossiergebonden vragen die buiten deze kaders vallen, worden overeenkomstig de geldende afspraken doorgezet of geëscaleerd naar NWW.
Fallbackvoorziening	Een door Opdrachtnemer beschikbaar gehouden alternatieve telefonievoorziening en bijbehorend continuïteitsproces voor het aannemen, registreren en overdragen van urgente en kritieke telefoongesprekken wanneer de reguliere telefonieomgeving van NWW geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is. De Fallbackvoorziening hoeft de Reguliere dienstverlening niet volledig te vervangen.
FTE	Fulltime-equivalent. Eén FTE staat binnen deze Dienstverlening gelijk aan 40 Effectief inzetbare uren per week, exclusief ziekte en Shrinkage.
Genesys Cloud	De door NWW beschikbaar gestelde contactcenteromgeving die wordt gebruikt voor het aanbieden, routeren, afhandelen, registreren, monitoren en rapporteren van Klantcontact via de overeengekomen Contactkanalen.
Incident	Een onverwachte gebeurtenis of verstoring waardoor de Dienstverlening geheel of gedeeltelijk niet, niet tijdig of niet volgens het overeengekomen Serviceniveau wordt uitgevoerd.



BEGRIJP

OMSCHRIJVING

Kalibratiesessie

Een periodieke sessie waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk klantcontacten beoordelen en de toepassing van de overeengekomen beoordelingscriteria en kwaliteitsmonitoringsmethodiek afstemmen. Het doel is verschillen in beoordeling te verkleinen en een consistente uitvoering van de Kwaliteitscontrole te waarborgen.

Klant

Een persoon of organisatie die via een van de overeengekomen Contactkanalen contact opneemt met NWW en van wie het Klantcontact binnen de scope van de Dienstverlening valt.

Klantcontact

Een afzonderlijk contactmoment of een samenhangende interactie tussen een Klant en NWW of Opdrachtnemer via een overeengekomen Contactkanaal.

KPI

Kritische Prestatie-indicator. Een kwantitatieve of kwalitatieve maatstaf waarmee wordt vastgesteld in hoeverre Opdrachtnemer een voor de Dienstverlening essentieel resultaat behaalt. Aan een KPI is een Prestatienorm verbonden.

Kwaliteitscontrole

De periodieke en systematische beoordeling van afgehandelde Klantcontacten aan de hand van de door NWW vastgestelde kwaliteitsmonitoringsmethodiek en het toepasselijke beoordelingsformulier. De beoordeling heeft onder meer betrekking op de inhoudelijke juistheid, naleving van werkinstructies, gespreks- of schrijfvaardigheid en klantgerichte afhandeling.

Meetperiode

De vooraf vastgestelde periode waarover de prestatie van Opdrachtnemer voor een KPI of PI wordt gemeten en beoordeeld.

Melding

Een door Opdrachtgever of Opdrachtnemer geregistreerde mededeling over een Incident, Klacht, afwijking, risico, verzoek of andere gebeurtenis die van invloed kan zijn op de Dienstverlening.

NWW

NederlandWereldWijd, onderdeel van de Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en het centrale loket van de Nederlandse overheid voor Nederlanders in het buitenland en voor personen en organisaties met vragen over Nederlandse overheidsdienstverlening vanuit het buitenland.



BEGRIJP

OMSCHRIJVING

Onvoorziene opschaling

De tijdelijke uitbreiding van de inzet van Opdrachtnemer naar aanleiding van een niet vooraf voorziene toename of verandering van het Klantcontact, zonder dat Opdrachtgever een Crisisscenario heeft geactiveerd.

Op- en afschaling

Het op verzoek van Opdrachtgever tijdelijk verhogen, aanpassen of verminderen van de door Opdrachtnemer ingezette capaciteit, binnen de overeengekomen Doorlooptijden en randvoorwaarden.

Opdrachtgever

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken, Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken, ten behoeve van NederlandWereldWijd, als partij bij de Overeenkomst.

Opdrachtnemer

De partij aan wie de Overeenkomst voor de levering van het ondersteunend Facilitair Contactcenter van NWW is gegund en die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen Dienstverlening.

Openingstijden

De overeengekomen tijdvakken waarbinnen Opdrachtnemer de Dienstverlening via een of meer Contactkanalen uitvoert.

Overeenkomst

De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten raamovereenkomst voor de levering van een ondersteunend Facilitair Contactcenter voor NWW, inclusief de daarvan deel uitmakende bijlagen en later schriftelijk overeengekomen wijzigingen.

Partij/Partijen

Opdrachtgever of Opdrachtnemer afzonderlijk respectievelijk Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.

PI

Prestatie-indicator. Een kwantitatieve of kwalitatieve maatstaf waarmee een aspect van de uitvoering of kwaliteit van de Dienstverlening wordt gevolgd. Een PI is primair bedoeld voor monitoring en verbetering, tenzij in de SLA uitdrukkelijk een bindende norm of consequentie aan de PI is verbonden.

Planbare tijdelijke opschaling

De tijdelijke uitbreiding van de inzet van Opdrachtnemer ter ondersteuning van de Reguliere dienstverlening van NWW, wanneer NWW voorziet dat de eigen beschikbare capaciteit gedurende een bepaalde periode onvoldoende is om het verwachte Klantcontact af te handelen. De opschaling houdt geen verband met een Crisissituatie en vindt plaats op verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt, in



BEGRIP

OMSCHRIJVING

	overleg met Opdrachtnemer, de gewenste omvang, inzetperiode, Contactkanalen en eventuele aangepaste Openingstijden. Opdrachtnemer realiseert de gevraagde opschaling binnen de overeengekomen Doorlooptijden en randvoorwaarden.
Prestatienorm	De in deze SLA vastgelegde minimale of maximale waarde waaraan de prestatie van Opdrachtnemer voor een KPI of PI gedurende de betreffende Meetperiode moet voldoen.
Productief uur	Een ingepland uur waarin een medewerker daadwerkelijk Klantcontact afhandelt of direct beschikbaar is om aangeboden Klantcontact af te handelen. Pauzes, opleiding, coaching, overleg, administratieve neventaken en overige niet-productieve activiteiten tellen niet mee, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
Rapportageperiode	De periode waarop een door Opdrachtnemer op te stellen operationele, financiële of prestatierapportage betrekking heeft.
Reactietijd	De maximale tijd tussen de ontvangst van een verzoek, Melding of escalatie en het moment waarop Opdrachtnemer de ontvangst bevestigt en aantoonbaar met de vereiste opvolging is gestart. De Reactietijd is niet gelijk aan de Doorlooptijd waarbinnen de gevraagde maatregel volledig moet zijn gerealiseerd.
Reguliere capaciteit	De capaciteit die Opdrachtnemer overeenkomstig de Overeenkomst structureel voor de Reguliere dienstverlening inzet, exclusief aanvullende capaciteit voor Planbare tijdelijke opschaling, Onvoorziene opschaling of Crisisopschaling.
Reguliere dienstverlening	De uitvoering van het overeengekomen Eerstelijns klantcontact onder normale omstandigheden, zonder dat sprake is van een geactiveerd Crisisscenario of inzet van de Fallbackvoorziening.
Serviceniveau	Het overeengekomen niveau waarop Opdrachtnemer de Dienstverlening uitvoert, uitgedrukt in KPI's, PI's, Prestatienormen, Doorlooptijden en overige kwaliteits- en prestatieafspraken.
Structurele basisbezetting	De gedurende de looptijd van de Overeenkomst structureel door Opdrachtnemer beschikbaar te stellen capaciteit van 5 FTE voor de uitvoering van de Reguliere dienstverlening. De Structurele basisbezetting vormt de Waakvlam van de Dienstverlening.

**BEGRIP****OMSCHRIJVING****Verbeterplan**

Een door Opdrachtnemer opgesteld en door Opdrachtgever goed te keuren plan waarin ten minste de oorzaak van een afwijking, de herstel- en verbetermaatregelen, de verantwoordelijken, de uitvoeringstermijnen, de beoogde resultaten en de maatregelen ter voorkoming van herhaling zijn beschreven.

Vraagbaak

Een door NWW aangewezen medewerker of groep medewerkers die Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Dienstverlening kan raadplegen wanneer een klantvraag niet zelfstandig binnen de beschikbaar gestelde kaders, werkinstructies en kennisbronnen kan worden afgehandeld.

Waakvlam

De Structurele basisbezetting waarmee Opdrachtnemer gedurende het jaar Reguliere dienstverlening uitvoert en kennis, vakbekwaamheid, systemen en samenwerking operationeel houdt, zodat binnen de overeengekomen Doorlooptijden kan worden opgeschaald.

Werkdag

Een kalenderdag, met uitzondering van zaterdagen, zondagen, algemeen erkende Nederlandse feestdagen en voor het personeel van Opdrachtgever aangewezen verplichte vrije dagen.



7 Ondertekening

[nader in te vullen tekst]

Opdrachtgever

Plaats	
Datum	
Tekenbevoegde(n)	
Naam	
Functie	
Voor akkoord	

Opdrachtnemer

Plaats	
Datum	
Tekenbevoegde(n)	
Naam	
Functie	
Voor akkoord	