



Voorwaarden HR Service Desk

April 2017

Definities

HR Service Desk

De door Raet aan opdrachtgever te verlenen diensten zoals schriftelijk overeengekomen in de offerte.

ITRP

Het door Raet ter beschikking gestelde Customer Relation Management System.

Kantoortijden

Op normale werkdagen van 9.00 tot en met 17.00.

Opdrachtgever

De partij met wie Raet deze voorwaarden overeenkomt

Raet

Raet B.V. en iedere dochteronderneming en iedere andere gelieerde onderneming, die voor zichzelf aan de opdrachtgever deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

Werkdagen

Als werkdagen gelden maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.

Algemene uitgangspunten

De verplichtingen voor Raet treden in werking als voldaan is aan de volgende randvoorwaarden:

Toegang Youforce

Opdrachtgever verleent de Raet HR Service Desk medewerkers toegang tot de Youforce systemen, alsmede de mogelijkheid om wachtwoorden te resetten voor de medewerkers van Opdrachtgever.

Usermanagement

Klant dient gebruik te maken van de Youforce modules usermanagement en Single Sign on.

Contact Opdrachtgever

Opdrachtgever zorgt ervoor dat er een telefoonnummer beschikbaar is voor medewerkers van de HR Service Desk. Calls die door een verkeerde keuze van de medewerker van de klant bij een medewerker van de HR Service Desk terechtkomen, worden door de medewerker van de HR Service Desk doorverbonden met de juiste HR-afdeling of teruggezet in het telefoonmenu van de Opdrachtgever.

Overdracht en delen van kennis

Opdrachtgever zorgt ervoor dat zowel de medewerkers van opdrachtgever alsmede de medewerkers van de HR Service Desk toegang hebben tot een door opdrachtgever beheerde kennisbank (bijvoorbeeld Intranet, cao en bedrijfsspecifieke regelingen). Bij substantiële wijzigingen in het HR beleid e/o HR regelingen dient opdrachtgever Raet tenminste 4 weken van te voren op de hoogte te stellen.

Vastlegging van vragen

Alle door medewerker/manager van Opdrachtgever gestelde vragen en antwoorden worden geregistreerd in het door Raet ter beschikking gestelde ticketsysteem. De indiener kan te allen tijde de status van de ingediende vraag monitoren.

De professional van Opdrachtgever communiceert via ticketsysteem met Raet.

Inventarisatie

Bij aanvang van de dienstverlening wordt er een inventarisatie uitgevoerd op de volgende punten:

- Inventarisatie van organisatie en projectplan
- Opzetten van telefonie
- Opzetten en autorisatie ticket-systeem
- Q & A gebruik over HR beleid en gebruik van systemen
- Quick Reference card voor medewerkers over HR beleid en gebruik van systemen
- Het opstellen van een Service Level Agreement voor gezamenlijke KPI's
- Opzetten rapportages voor de terugkoppeling van responsetijden en inhoud vragen
- Opzetten 'meekijkfunctionaliteit' zoals bijvoorbeeld teamviewer

Indienen vragen

Het indienen van vragen vindt plaats via de 'tegel' HR Service Desk op het Youforce portaal. Via deze tegel kunnen de medewerkers/managers:

- Nieuwe vragen indienen
- Alle openstaande en afgesloten vragen bekijken
- Rapportages over de aanvragen bekijken

De HR Service Desk is ook telefonisch bereikbaar:

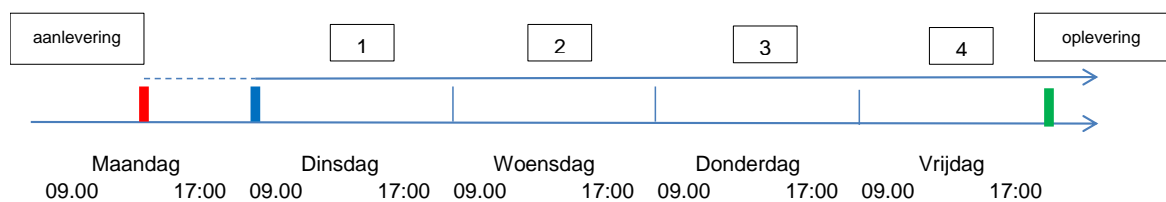
- Op werkdagen van 9.00 -17.00
- Via telefoonnummer welke met de Opdrachtgever is overeengekomen

HR en Salaris mutaties

- Een medewerker van de HR Service Desk mag gestelde vragen beantwoorden, maar mag geen mutaties aan de hand van een telefoongesprek doorvoeren. De medewerker van de klant wordt verzocht om mutaties op het gebied van HR en Salarisadministratie via Self Service of via een ticket via ITRP aan te vragen.

Verwerkingstijden via tickets

- De verwerkingstijd, zoals beschreven in de scoping, wordt gerekend vanaf de eerst volgende werkdag na aanlevering van de vraag aan Raet. **Bijvoorbeeld:** indien is overeengekomen dat Raet (i) binnen maximaal 4 werkdagen de vraag beantwoordt (ii), de vraag op een maandag wordt gesteld/ingediend om 10.00, en (iii) en deze voldoet aan alle voorwaarden voor verwerking, dan start de verwerkingstijd de volgende werkdag (op dinsdag) om 9.00. De vraag moet dan uiterlijk op vrijdagmiddag 17.00 volledig door Raet zijn beantwoord. In onderstaande afbeelding is dit visueel weergegeven.



- Indien binnen de verwerkingstijd een vraag retour gezonden wordt aan opdrachtgever omdat deze niet juist of volledig is aangeleverd zal Raet deze vraag nadat zij deze vervolgens juist en volledig heeft ontvangen naar Best Effort verwerken.
- Aanlevering voor start van de werkdag (9.00) geldt als aanlevering op voorgaande werkdag.

Klachtenprocedure

Klachten over de door Raet geleverde prestaties kunnen via het ticketsysteem worden gemeld met als onderwerp 'klacht'. Binnen 24 uur na aanmelding wordt opdrachtgever geïnformeerd over de afhandlingsprocedure, de status en de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

Rapportages

Maandelijks levert Raet een rapportage op de gezamenlijk afgesproken KPI's. Standaard omvatten deze:

- # ingediende tickets/telefoongesprekken
- % afgesloten tickets/telefoongesprekken van de ingediende tickets/telefoongesprekken
- % door 1e lijn afgehandelde tickets/telefoongesprekken
- Doorlooptijd tickets
- Gemiddelde gesprekstijd
- % opgenomen calls

Aanvullende Algemene Voorwaarden

Op de dienst HR Service Desk zijn de algemene voorwaarden van Raet (de 'Algemene Voorwaarden') van toepassing. Zie <http://www.raet.nl/algemene-voorwaarden>. In aanvulling op de Algemene Voorwaarden gelden tevens de volgende bepalingen:

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk en draagt zorg voor het op een dusdanig tijdstip nemen van beslissingen aangaande vragen, onduidelijkheden en/of te maken keuzes op fiscaal gebied en alle andere zaken die tot zijn verantwoording behoren, zodanig dat hierdoor een ongehinderde voortgang van de uitvoering van de dienstverlening wordt gewaarborgd;
2. In geval Raet genoodzaakt is extra werkzaamheden te verrichten c.q. extra kosten moet maken die het gevolg zijn van het feit dat opdrachtgever dan wel een door haar ingeschakelde derde zonder voorafgaande instemming van Raet bij de uitvoering van haar werkzaamheden afwijkt van het bepaalde in deze offerte, of veroorzaakt zijn doordat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie aan Raet heeft verstrekt, is Raet gerechtigd de uitgevoerde extra werkzaamheden c.q. extra kosten als meerwerk tegen de dan gehanteerde tarieven van Raet aan opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Onze helpdeskmedewerkers helpen u graag met alle HR-gerelateerde vragen die spelen binnen uw organisatie. Dat doen we bijvoorbeeld door te verwijzen naar de toepasselijke regelingen binnen uw organisatie of op basis van onze kennis en ervaring in HR. Voor zover onze medewerkers een advies verstrekken, dan wordt dat gedaan in de verwachting dat u ons volledig heeft geïnformeerd en dat u zelf de adviezen verifieert of laat verifiëren. Raet aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de juistheid en/of volledigheid van adviezen.
4. Raet is door opdrachtgever volledig gevrijwaard voor de eventuele gevolgen indien de Wet overgang van onderneming (ex 7:662 BW e.v.) onverhoopt van toepassing zou zijn.

Scoping

HR Service Desk	Starter	Extended
Vragen over HR gerelateerde onderwerpen zoals:		
• Salarisberekeningen en mutaties	√	√
• Verlof en verzuim	√	√
• Flexibele arbeidsvoorwaarden	√	√
• Declaraties	√	√
• Et cetera	√	√
Ondersteuning gebruik Youforce	√	√
Specifieke bedrijfsregelingen, arbeidsvoorwaarden en wet- en regelgeving		√
Vragen klant specifieke applicaties gerelateerd aan HR-processen		√