

Bijlage 2A | Service Level Agreement

[Herziene Documentatie]

Europese aanbesteding Levering van tolkdiensten

24 augustus 2021

Status: definitief

Versie: 1.1

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Doel.....	3
1.2	Beheer en evaluatie SLA.....	3
1.3	Wijzigingen	3
1.4	Geldigheidsduur	3
2	Kritische prestatie-indicatoren	4
2.1	Algemeen	4
2.2	Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende het kalenderjaar	4
2.3	Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata	4
2.4	KPI 1 – Continuïteit → Leverzekerheid	4
2.5	KPI 2 – Kwaliteit → Levernauwkeurigheid $\geq 95\%$	5
2.6	KPI 3 – Efficiency → Reductie van reiskilometers	5
2.7	KPI 4 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening is $\geq 98\%$	6
3	Prestatie-indicatoren	7
4	Meetgegevens; managementinformatie.....	8
4.1	Algemeen	8
4.2	MI 1 – Klachten over de Tolkdienstverlening	8
4.3	MI 2 – Geleverde Tolkopdrachten	8
4.4	MI 3 - Overig	8
5	Rapportages	9
5.1	Algemeen	9
5.2	Wijze van rapporteren	9
5.3	Rapportages KPI, PI en meetgegevens	9

1 Algemeen

Het Service Level Agreement (SLA) is een Bijlage bij de Overeenkomst.

Dit SLA is de uitwerking van de kritische prestatie-indicatoren (KPI's), de prestatie-indicatoren (PI's) en overige meetgegevens op basis waarvan de prestaties van de Opdrachtnemer worden gemonitord en beoordeeld.

1.1 Doel

Het doel van dit SLA is het op eenduidige wijze vastleggen van:

- De KPI's
- De PI's
- De overige meetgegevens
- De werking van de KPI's en PI's

1.2 Beheer en evaluatie SLA

Het CBR beheert het SLA. Het SLA wordt éénmaal per jaar gezamenlijk door Opdrachtnemer en het CBR geëvalueerd.

1.3 Wijzigingen

Het SLA wordt in principe gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet gewijzigd. Alleen het CBR kan op basis van de jaarlijkse evaluatie wijzigingen doorvoeren.

1.4 Geldigheidsduur

Dit SLA geldt voor de duur van de Overeenkomst en voor Tolkopdrachten die tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden verstrekt, maar na de expiratiedatum van de Overeenkomst nog doorlopen of moeten worden geleverd.

2 Kritische prestatie-indicatoren

2.1 Algemeen

Bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn (op de daaronder geplaatste Tolkopdrachten) vier KPI's van toepassing. Zie tevens het PvE in Bijlage 1.

- KPI 1 – Continuïteit → leverzekerheid
- KPI 2 – Kwaliteit → levernauwkeurigheid
- KPI 3 – Efficiency → reductie van reiskilometers
- KPI 4 – Efficiency → technische beschikbaarheid van de IT-voorziening

2.2 Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende het kalenderjaar

- De contractmanager van het CBR monitort per kwartaal samen met de Opdrachtnemer de geleverde prestaties op basis van de hierboven genoemde KPI's. Bijsturing vindt plaats waar nodig.
- Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verbeterplan te maken dat na goedkeuring door het CBR wordt uitgevoerd.
- De contractmanager kan worden gevraagd om in de eigen organisatie maatregelen te (laten) treffen.
- Ook kunnen (escalatie)gesprekken met en eventuele bijsturing door de contractmanager nodig zijn.

2.3 Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata

- De Opdrachtnemer stelt per kwartaal vast hoe de Opdrachtnemer op de overeengekomen KPI's heeft gepresteerd.
- Opdrachtnemer registreert hiertoe zijn prestaties en rapporteert hierover aan het CBR met managementrapportages (zie hoofdstuk 5).
- De KPI's worden vastgesteld op basis van de standaard gegevensset.
- De prestaties worden door het CBR gecontroleerd en besproken met de Opdrachtnemer. Naar aanleiding daarvan kan:
 - de Opdrachtnemer worden gevraagd om verbeterplan op te stellen;
 - het CBR worden gevraagd verbetermaatregelen te nemen.

2.4 KPI 1 – Continuïteit → Leverzekerheid

Doel

Continuïteit van de bedrijfsprocessen waar Tolken worden ingezet is van belang voor het CBR. De Opdrachtnemer ontzorgt hiertoe het CBR:

1. De Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om te allen tijde aan de vraag van de Kandidaat te kunnen voldoen en elke Bestelling te kunnen invullen binnen de geldende contractuele Voorwaarden;
2. Kandidaten hoeven nooit zelf naar een oplossing te zoeken;
3. Het CBR neemt zelf geen (aanvullende) maatregelen om de continuïteit van de beschikbaarheid van Tolkopdrachten te borgen.

Inrichting KPI

Leverzekerheid houdt in dat de Opdrachtnemer voor elke Tolkopdracht een Tolk uit het Rbtv of een Tolk van de Noodlijst levert.

Monitoring

Per kwartaal

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de Overeenkomst

Berekeningswijze

Stap 1: Vaststellen aantal niet-leveringen:

$$\boxed{\# \text{ niet-leveringen}} = \boxed{\# \text{ Tolk-opdrachten}} - \boxed{\# \text{ leveringen}} - \boxed{\# \text{ annuleringen door Kandidaten}} - \boxed{\# \text{ annuleringen door het CBR}}$$

Stap 2: Vaststellen van het percentage niet-leveringen:

$$\% \text{ niet-leveringen} = \frac{\# \text{ niet-leveringen}}{\# \text{ Tolkopdrachten}} \times 100\%$$

Stap 3: Vaststellen van de leverzekerheid:

$$\% \text{ leverzekerheid} = 100\% - \% \text{ niet-leveringen}$$

2.5 KPI 2 – Kwaliteit → Levernauwkeurigheid ≥ 95%

Doel

Overeenkomstig het Programma van Eisen dienen de door de Opdrachtnemer in te zetten Tolken van ten minste taalniveau B2 te zijn. De Opdrachtnemer treft (proactief) alle maatregelen die nodig zijn om een Tolk van ten minste het gevraagde taalniveau te leveren.

Inrichting KPI

De Opdrachtnemer realiseert voor elke Tolkopdracht een match qua taalniveau. Binnen een periode van maximaal **vier** jaar na aanvang van de Overeenkomst matcht de Opdrachtnemer ten minste 95% van de bestelde Tolkopdrachten.

Wanneer is sprake van een match

Er is sprake van een match als de Opdrachtnemer een Tolk van ten minste taalniveau B2 levert. Dat is het geval als de Opdrachtnemer een B2-Tolk of een C1-Tolk levert.

Wanneer is sprake van een mismatch

Er is sprake van een 'mismatch' als de Opdrachtnemer een Tolk levert van de Noodlijst.

Groeipad

Het groeipad is opgesteld op basis van een stijgend percentage van de bestelde Tolkopdrachten over het afgelopen jaar. **Het uitgangspunt is om binnen vier jaar te groeien naar ten minste 95% levernauwkeurigheid. De groeiende percentages levernauwkeurigheid zijn als volgt:**

Groeitabel levernauwkeurigheid

Op eerste peildatum	Minimaal 92% levernauwkeurigheid
Op tweede peildatum	Minimaal 93% levernauwkeurigheid
Op derde peildatum	Minimaal 94% levernauwkeurigheid
Op vierde peildatum	Minimaal 95% levernauwkeurigheid
Op einddatum Overeenkomst	Minimaal 95% levernauwkeurigheid

Monitoring

Per kwartaal

Peildata

- Jaarlijks op **de dag van de operationele ingangsdatum**
- Einddatum van de Overeenkomst

Berekeningswijze

$$\% \text{ Matches} = \frac{\text{totaal \# matches}}{\text{totaal \# leveringen}} \times 100\%$$

2.6 KPI 3 – Efficiency → Reductie van reiskilometers

Doel

Door uit te voeren Tolkopdrachten op locatie zo efficiënt mogelijk te plannen maken Tolken minder reisuren en komt er meer tolkcapaciteit beschikbaar. Hiermee neemt het aantal te reizen

kilometers af, hetgeen bijdraagt aan de doelstelling van het CBR ten aanzien van maatschappelijk verantwoord inkopen. Het doel van deze KPI is tweeledig:

- De realisatie van meer beschikbare tolkuren en verlagen van reistijd;
- Minder uitstoot van CO₂ doordat minder kilometers worden gereisd.

Inrichting KPI

Door zo efficiënt mogelijk te plannen vermindert Opdrachtnemer het aantal reiskilometers door Tolken gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De wijze waarop Opdrachtnemer dit realiseert is een vast onderwerp in de gesprekscyclus met het CBR.

Monitoring

Per kwartaal

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de Overeenkomst

2.7 KPI 4 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening is ≥ 98%

Doel

Vanwege het gemak voor de Kandidaat dat het CBR wil bieden, vindt het CBR het belangrijk dat zeven dagen per week, van 06:00 uur 's ochtends tot 0:00 uur 's nachts Tolkopdrachten kunnen worden geplaatst.

Inrichting KPI

Het beschikbaarheidspercentage van de IT-voorziening is ten minste 98% en dit geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het aantal minuten technische beschikbaarheid betreft de minuten dat de IT-voorziening operationeel is voor de Kandidaten. Aangekondigde upgrades, updates en gepland onderhoud, tellen mee in de beschikbaarheid. Opdrachtnemer onderbouwt de gerapporteerde beschikbaarheid op eerste verzoek daartoe van het CBR.

Monitoring

Per kwartaal

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de Overeenkomst

Berekeningswijze

$$\% \text{ Beschikbaarheid} = \frac{\# \text{ minuten technische beschikbaarheid tussen 06:00 en 00:00}}{\# \text{ minuten in de maand (1.080 min. per dag, 7 dagen per week)}} \times 100\%$$

3 Prestatie-indicatoren

Het CBR onderscheidt geen PI's die van belang zijn om te monitoren.

4 Meetgegevens; managementinformatie

4.1 Algemeen

Hieronder zijn de meetgegevens opgenomen die het CBR van belang acht om inzichtelijk te hebben.

Monitoring

Per kwartaal

Peildata

- Op 31 december van ieder kalenderjaar
- De einddatum van de Overeenkomst

4.2 MI 1 – Klachten over de Tolkdienstverlening

Betreft alle ingediende klachten uitgesplitst naar:

1. Klachten van Kandidaten over de integriteit en kwaliteit van een Tolk
2. Klachten van Kandidaten over de Tolkdienstverlening door Opdrachtnemer
3. Klachten van Kandidaten over de uitvoering van een Tolkopdracht anders dan integriteit en kwaliteit van de Tolk
4. Klachten van Tolken en derden over Opdrachtnemer

Opdrachtnemer geeft weer:

- De datum van de klacht
- Wie de klacht heeft ingediend
- De inhoud van de klacht
- De genomen acties
- De gekozen afhandeling/oplossing en afhandelingsdatum

4.3 MI 2 – Geleverde Tolkopdrachten

Opdrachtnemer geeft een overzicht in Excel-format van de geleverde Tolkopdrachten, gespecificeerd naar:

- Aantal
- Talen
- Naam en nummer van de Tolk
- Producten, inclusief productcode
- Locaties
- Leverdatum

4.4 MI 3 – Overig

Korte (management)samenvatting met daarin:

- Bijzonderheden en waar nodig een analyse daarvan
- Advies en tips
- Escalaties
- Trendanalyse
- Beschrijvende informatie over pilots

5 Rapportages

5.1 Algemeen

Voor de bovenstaande indicatoren en meetgegevens levert de Opdrachtnemer rapportages over de Tolkdienstverlening.

Er is één soort rapportage:

- Rapportages KPI, PI en meetgegevens

5.2 Wijze van rapporteren

Alle rapportages worden per e-mail geleverd aan de contractmanager van het CBR.

5.3 Rapportages KPI, PI en meetgegevens

De opbouw van de rapportages is als volgt.

Bestemd voor contractmanager CBR	
Frequentie	Per kwartaal
Inhoud	De rapportage bevat een overzicht van: 1. de KPI's, weergegeven per ieder voorafgaand kwartaal in het kalenderjaar; 2. de actuele stand van de KPI's berekend over de voorafgaande kwartalen in het kalenderjaar; 3. de meetgegevens weergegeven over het voorafgaande kwartaal.
Format	Bewerkbaar bestandsformaat in Excel
Overig	Het CBR mag kosteloos wijzigingen en/of aanpassingen op de rapportage over KPI's, PI's en meetgegevens vragen, tenzij dit in alle redelijkheid en billijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.