



Service Level Agreement (SLA)

tussen UWV en <Opdrachtnemer> voor Vergaderen en
Overnachten



Inhoud

1	Begripsbepaling	3
2	Algemeen	4
2.1	Algemene bepalingen	4
2.2	Doel	4
2.3	Te leveren diensten/producten	4
2.4	Managementinformatie	5
2.5	Klachtenproces dienstverlening	6
3	Inrichting Organisatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4	Contactgegevens Operationeel	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.1	Overlegstructuur	7
4.2	Escalatieprocedure	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5	Kritische prestatie indicatoren	9
5.1	Perspectief processen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.2	Perspectief klanten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.3	Perspectief innovatie/leren	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.4	MVOI	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6	Beoordeling	10
6.1	Methodiek	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6.2	Bonus/Malus	11



1 Begripsbepaling

Afkorting	Aanduiding
Boeker	Werknemer van Opdrachtgever die de geboekte accommodatie heeft geboekt of wil gebruiken.
CLM	Contract- en Leveranciersmanagement. Dit is een medewerker van Opdrachtgever, die op tactisch en strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement binnen Facilitair Bedrijf Inkoop en eindverantwoordelijk voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met Opdrachtnemers in het contract.
FMIS	Facilitair managementinformatie systeem
Inschrijver	De Ondernemer(s) die een Inschrijving heeft (hebben) ingediend.
Inschrijving	Een door Inschrijver ingediende aanbieding op de door de Aanbesteder in de toegezonden Uitnodiging tot Inschrijving vermelde opdracht.
ISB	Inkoop Support Bureau
Klacht	Een klacht is elke uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Dat kunnen dus bijvoorbeeld klachten zijn over kwaliteit van producten en diensten, de levertijd ervan, of de handelwijze (het gedrag) van medewerkers (Opdrachtnemer).
KPI	Kritische Prestatie Indicator (UWV)
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek onder een steekproef binnen UWV
MFT	Multi Functioneel Team (vertegenwoordigers van Facilitair/Re-integratie/HRM/Bestuurszaken etc., Contract- en Leveranciersmanagement, Financieel Economische Zaken, Inkoop en Beleid).
PvE	Programma van Eisen
SLA	Service Level Agreement
SC	Service Center (Facilitair)



2 Algemeen

2.1 Algemene bepalingen

- 2.1.1. Tussen partijen is een Raamovereenkomst met contractnummer <in te vullen na gunning> afgesloten, aan partijen genoegzaam bekend. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in de (Raam)overeenkomst.
- 2.1.2. Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de (Raam)overeenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de (Raam)overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de (Raam)overeenkomst.
- 2.1.3. Het in artikel 2.1.1 bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de (Raam)overeenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de (Raam)overeenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.
- 2.1.4. De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de (Raam)overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere overeenkomsten onder de (Raam)overeenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de (Raam)overeenkomst.
- 2.1.5. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de CLM van Opdrachtgever.
- 2.1.6. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

2.2 Doel

- 2.2.1. Het doel van de SLA is:
- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening;
 - Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing.

De intentie van de partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Indien Opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren. Het opnemen van nieuwe sturingselementen wordt in het tactisch overleg besproken.

2.3 Te leveren diensten/producten

- 2.3.1. De scope van de opdracht betreft het tot stand komen van boekingen en het afhandelen van de boekingen voor hotel- en vergaderaccommodaties. UWV heeft 66 locaties verspreid over Nederland. Het aantal Boekers betreft circa 600 medewerkers van UWV.



Tot de dienstverlening van de opdracht behoren specifiek de volgende onderdelen:

- Het middels een webtool aanbieden van hotel- en vergaderaccommodaties binnen Nederland;
- Advisering in accommodatie keuze;
- Dienstverlener dient voor Opdrachtgever de beste prijs en voorwaarden te onderhandelen voor de hotel- en vergaderaccommodaties;
- Coördinatie op de dienstverlening en de bijbehorende financiële afhandeling.

De Boeker heeft per bestelling de volgende keuze mogelijkheden:

1. Volledige ontzorging door Inschrijver
2. Boeking door Boeker via de webtool. Facturatie door Inschrijver.

In de Uti zijn de keuze mogelijkheden nader toegelicht.

2.4 Managementinformatie

2.4.1. Managementrapportage: Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een analyse met verbeter-/besparingsvoorstel te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie in de analyse. De managementrapportage wordt in PDF format aangeleverd, de achterliggende data wordt ook beschikbaar gesteld in Excel format. Deze analyse dient per overeengekomen periode en **cumulatief** te worden weergegeven. Deze analyse wordt ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en bevat minimaal de volgende onderdelen:

Tenminste de volgende gegevens worden in de managementrapportages inzichtelijk gemaakt, waarin onderscheid wordt gemaakt tussen vergaderingen en overnachtingen:

Algemeen:

- Cumulatieve omzet, excl. BTW (per Boeker, per divisie, per afdeling, per kostenplaats)
- Cumulatieve transactie fee, excl. Btw;
- Cumulatieve kostensplitsing (hotelkamer, vergaderruimte, vergaderdiensten, eten & drinken, faciliteiten, apparatuur);
- Gerealiseerde besparingen op annuleringsvoorwaarden (totalen en cumulatief per Boeker en afdeling);
- Aantal no shows;
- Totaalbedrag kosten no shows;
- Totaal aantal annuleringen en annuleringskosten cumulatief en per Boeker, per divisie, per afdeling en kostenplaats voor en na acceptatie van offerte (absoluut en in percentage van geaccepteerde offertes);
- Totaal aantal nieuwe klachten, afgehandelde klachten en nog openstaande klachten;
- Gemiddelde doorlooptijd van een klacht (van datum van binnenkomst tot oplossingsmededeling);
- Vergelijking met voorgaande jaren (bijvoorbeeld spend, annuleringen, annuleringskosten, no shows en besparingen);
- Aangevraagde offertes vs. geaccepteerde offertes/boekingen;
- Percentage van de aantal (geboekte) duurzame vergader- en hotelaccommodaties;
- Percentage social return van deze overeenkomst;
- Aantal workshops gegeven door Opdrachtnemer.



Specifiek voor Vergaderen:

- Omzet per locatie voor Top 10 meest geboekte locaties;
- Aantal bijeenkomsten tot 50 personen;
- Aantal bijeenkomsten tussen de 50 en 100 personen;
- Aantal bijeenkomsten meer dan 50 personen.

Specifiek voor Overnachten:

- Omzet per locatie voor Top 10 meest geboekte locaties;
- Totaal aantal reserveringen;
- Gemiddelde kamerprijs per overnachting per hotel inclusief ontbijt;
- Gemiddelde boekingsduur;
- Gemiddeld aantal kamers per boeking;
- Overzicht van geboekte hotelaccommodaties (overnachtingen) naar absoluut en relatief omzetvolume en aantal boekingen (uitgesplitst naar lunch, diner, borrel en overnachting).

2.5 Klachtenproces dienstverlening

2.5.1. Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via FMIS gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen één (1) uur een bevestiging van ontvangst van de klacht. Opdrachtnemer geeft binnen vier (4) uur aan SC een eerste reactie met oplossingsrichting, een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden in principe binnen twee (2) werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van twee werkdagen kunnen worden opgelost worden met reden van opgaaf aan het SC gemeld met opgave van oplossingstermijn.

2.6 Escalatieprocedure

In geval van escalatie treedt Servicemanager SC UWV in contact met de accountmanager van Opdrachtnemer. Klachten die het escalatieniveau hebben bereikt worden in kwartaaloverleg met CLM van UWV besproken.



3 Communicatie en Samenwerking

3.1 Contactgegevens operationeel

Contract- en Leveranciersmanager UWV	
Naam	<na gunning>
E-mailadres	<na gunning>

Contactpersoon Opdrachtnemer	
Naam	<na gunning>
E-mailadres	<na gunning>

Service Center FB UWV	
Openingstijden	7.00 – 17.30 uur
Telefoonnummer	020-6875050
E-mailadres	servicecenterfb@uwv.nl

Service desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<.....>
Telefoonnummer	<.....>
E-mailadres	<.....>

3.2 Overlegstructuur

Overleg tussen partijen zal niet regulier plaatsvinden, maar naar behoefte. Hieronder staat een communicatiematrix beschreven:

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Implementatie overleg	Naar behoefte	<Nader in te vullen>	<Nader in te vullen>
Operationeel overleg (<i>dagelijkse gang van zaken</i>)	Naar behoefte	<Nader in te vullen>	<Nader in te vullen>
Tactisch overleg (<i>SLA – KPI's – Ontwikkelingen – Issues</i>)	Naar behoefte maar minimaal 2 keer per jaar	Contract- en Leveranciersmanager	Accountmanager

3.3 Omschrijving overlegvormen

3.3.1. Op implementatie niveau vindt na het sluiten van de overeenkomst op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen beide partijen over hoe de dienstverlening uitgerold moet worden. Mogelijke bespreekpunten zijn onder andere:

- Kennismaking
- Aansluiting Opdrachtnemer op systemen Opdrachtgever
- Communicatie
- Gezamenlijk definitief SLA opstellen

Na de implementatieperiode vindt een evaluatie gesprek plaats van de implementatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, op initiatief van Opdrachtgever.



- 3.3.2. Op operationeel niveau vindt naar behoefte overleg plaats tussen beide partijen op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening.
- 3.3.3. Op tactisch niveau vindt indien nodig, echter minimaal twee keer per jaar, op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen de partijen over de prestaties van Opdrachtnemer. Een verslag van het gesprek wordt binnen 5 werkdagen opgesteld en verstuurd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Mogelijke bespreekpunten zijn o.a.:
- Evaluatie van de overeenkomst en KPI's;
 - Wijzigingen in de dienstverlening;
 - Social Return;
 - Wederzijdse optimalisatie en efficiencyvoorstellen;
 - Bespreking van de managementrapportage;
 - Ontwikkelingen omtrent duurzaamheid;
 - Geescaleerde klachten (indien van toepassing).

4 Kritische prestatie indicatoren

Per periode, zoals beschreven in paragraaf 4.3, vindt in het tactische overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met name op het gebied van efficiency.

Perspectief	Kritische Prestatie Indicatoren
Financieel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Managementinformatie
Maatschappelijk ondernemen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inzet Social Return en stageplaatsen etc.

De wegingsmethode en consequenties staan beschreven in hoofdstuk 5.

4.1 Perspectief financieel

Hoofdgroep	Financieel
Kritische Prestatie Indicator	Managementinformatie
Definitie	Kwartaalrapportage: Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract. Deze analyse dient op kwartaalniveau te worden weergegeven en cumulatief.*
Meetmethodiek	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Tijdig</u>: De managementinformatie dient binnen 10 werkdagen na afsluiting van het kwartaal beschikbaar gesteld te worden aan UWV. ▪ <u>Volledigheid</u>: Alle gevraagde managementinformatie (zie 2.4) dient volledig te zijn. ▪ <u>Juistheid</u>: De managementinformatie dient juist te zijn.
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realisatie = 1 punt ▪ Te verbeteren: niet tijdig aanleveren managementinformatie = 0 punten ▪ Afbreukrisico: managementinformatie is onvolledig en mist belangrijke sturingsinformatie voor CLM = -1 punt
Verantwoordelijkheid	Alle gevraagde informatie dient, bij de eerste keer van elke periodieke verzending, tijdig, volledig en juist te zijn.
KPI score bepaling	1x per kwartaal

4.2 Perspectief Maatschappelijk ondernemen

Hoofdgroep	Maatschappelijk ondernemen
Kritische Prestatie Indicator	Inzet Social Return en stageplaatsen etc.
Definitie	Het kunnen voldoen aan het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en meewerken om het pad van werkloosheid naar werk te realiseren. Te denken valt aan stageplaatsen aan werkzoekenden met behoud van de (bijstand)uitkering of starter op de arbeidsmarkt om werkervaring op te doen.
Meetmethodiek	Per kwartaal een rapportage over de voortgang en geplaatste kandidaten zoals aangeboden in het Plan van Aanpak (offerte Inschrijver).
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realisatie = 1 punt ▪ Te verbeteren: niet tijdig aanleveren en/of onvolledig overzicht = 0 punten ▪ Afbreukrisico: minder kandidaten geplaatst als opgenomen in het Plan van Aanpak zonder argumentatie = -1 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer stuurt per kwartaal een update van de geplaatste kandidaten
KPI score bepaling	1x per kwartaal

5 Beoordeling

5.1 Methodiek

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door Contract- en Leveranciersmanger (CLM'er). De CLM'er legt de behaalde kritische prestatie indicatoren vast. De beoordeling wordt op tactisch niveau met Opdrachtnemer vastgesteld. Tevens wordt het resultaat van de KPI's schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 1 kwartaal na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op, zodat het prestatieniveau conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het plan van aanpak wordt digitaal aan de CLM'er verzonden.

Het plan van aanpak dient minimaal een beschrijving (SMART) van de volgende onderdelen te bevatten;

- oorzaak niet behalen KPI;
- te nemen verbeteracties;
- oplostermijn.



Jaar/kwartaal	1/1	1/2	1/3	4/4
	Behaald	Behaald	Behaald	Behaald	Behaald
KPI 1: Managementinformatie	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee
KPI 2: Social Return	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee	Ja/Nee

5.2 Bonus/Malus

Indien Opdrachtnemer structureel beide KPI's behaalt, zal UWV als referent optreden in desbetreffende jaar waarin de KPI's zijn behaald.

Het resultaat van de KPI's kan mede aanleiding zijn voor Opdrachtgever om het contract met Opdrachtgever te ontbinden in de periode na de eerste 2 jaar.
De bereidheid van Opdrachtgever om referent te zijn voor Opdrachtnemer is afhankelijk van het resultaat van KPI's. Het structureel niet behalen van één of meerdere KPI's is voor Opdrachtgever reden om geen referentie af te geven.

Indien het jaarbedrag van de social return verplichting in een jaar niet wordt gerealiseerd, zal Opdrachtgever er op toezien dat dit bedrag alsnog maatschappelijk wordt geïnvesteerd en zullen hier nadere afspraken over worden gemaakt.



Service Level Agreement Vergaderen en Overnachten

Datum
12-1-2022

Versie
1.0

Pagina
12 van 12

Aldus overeengekomen en getekend

te Amsterdam

op <Datum>

UWV namens deze:

<Naam>
<Functie>

te <Plaats>

op <Datum>

<Opdrachtnemer> namens deze:

<Naam>
<Functie>