



CONCEPT Service Level Agreement (SLA)

tussen UWV en <leverancier> voor W&S BI/DA-Professionals



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022
Versie
1.0
Pagina
2 van 13

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	6
4.2 Escalatieprocedure	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5 Kritische prestatie indicatoren	9
5.1 Perspectief processen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.2 Perspectief klanten	9
5.3 Perspectief innovatie/leren	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.4 MVOI	12
6 Beoordeling	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6.1 Methodiek	9
6.2 Bonus/Malus	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022

Versie
1.0

Pagina
3 van 13

1 Begripsbepaling

Begrip/afkorting	Aanduiding
Accountmanager	Contactpersoon namens Opdrachtgever
BI	Business Intelligence
CLM	Contract- en Leveranciersmanager. 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 is voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met Opdrachtnemer in de SLA van het contract.
DA	Data Analytics
Inhurende manager	Aanvrager van een functie in de scope van deze overeenkomst
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
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek.
MVOI	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen.
PvE	Programma van Eisen.
SLA	Service Level Agreement.
SROI	Social Return on Investment
W&S	Werving & Selectie



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022
Versie
1.0
Pagina
4 van 13

2 Algemeen

2.1 Algemene bepalingen

- 2.1.1. Tussen partijen is een Raamovereenkomst met contractnummer <Vul in EA nummer/> werving en selectie (NEN: 6.1.3.3) 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 Contract- en leveranciersmanager 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.

2.3 Te leveren diensten/producten

- 2.3.1. W&S van (specialistische) BI / Data Analytics Resources zowel voor inspannings- als resultaatverplichtende diensten. Opdrachtgever wenst een strategisch partnership op het gebied van invulling en rekrutering van tijdelijk en/of vast personeel op het gebied van BI / Data Analytics.



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022
Versie
1.0
Pagina
5 van 13

2.4 Managementinformatie

2.4.1. Managementrapportage: Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een analyse in Excelvorm van de totale dienstverlening van het contract op te leveren. Deze analyse dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. Deze analyse wordt ongevraagd en pro-actief door de Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en bevat minimaal de volgende onderdelen:

1. Onderdeel gerelateerd aan aanbiedingen:
 - Overzicht van alle uitvragen van Opdrachtgever per functie- of rolcategorie, met vermelding van:
 - Totaal aantal posities (vacatures) welke gevraagd zijn door Opdrachtgever, aantal voorgestelde professionals, en het aantal wat via Opdrachtnemer is gestart bij Opdrachtgever;
 - Wel/niet passende professional aangeboden door Opdrachtnemer (bij niet aanbieden reden vermelden);
 - Wel/niet gegund gekregen (reden van afwijzing vermelden);
 - Aantal ingetrokken vragen door UWV;
2. Onderdeel gerelateerd aan social return:
 - Ieder kwartaal de voortgang en na het laatste kwartaal van het kalenderjaar de afronding van het voorgaande kalenderjaar;
3. Onderdeel gerelateerd aan KPI scores:
 - Overzicht van de KPI scores.



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022
Versie
1.0
Pagina
6 van 13

Strategisch plan op verzoek en naar oordeel van UWV:

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar een advies uit te brengen over de totale dienstverlening van de overeenkomst. Dit advies zal ongevraagd en proactief de Opdrachtnemer worden opgesteld. Dit gebeurt 25 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van desbetreffend kalenderjaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Wat ging er goed en wat kan er beter zowel bij Opdrachtnemer zelf, maar ook bij Opdrachtgever (inclusief maatregelen en adviezen);
- Ondernomen en geplande activiteiten op gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
- Waar Opdrachtnemer zich bij Opdrachtgever op gaat richten het komende kalenderjaar.

2.5 Klachtenproces dienstverlening

2.5.1. Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Klachten worden gespecificeerd per klacht (uitsplitsing verwijtbaar/niet verwijtbaar), afdeling en persoon. Opdrachtnemer geeft binnen 1 werkdag bevestiging aan UWV met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 5 werkdagen kunnen worden opgelost worden met reden van opgaaf aan het contactpersoon UWV gemeld met opgave van oplossingstermijn.

3 Samenwerking

3.1 Contactpersonen

CLM	
Naam	Saskia der Weduwen
Telefoonnummer	06-11032841
E-mailadres	Saskia.derweduwen@uwv.nl
Opmerking	Contractmanager van het contract

3.2 Overlegstructuur

Overleg tussen partijen vindt plaats zoals hieronder is opgenomen:

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Implementatie overleg (Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever)	Naar behoefte	Opdrachtgever(s); FEZ, Handhaving en K&S Manager Customer Intelligence; CLM; HRM;	<nader in te vullen>



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022
Versie
1.0
Pagina
7 van 13

Tactisch overleg (SLA – KPI's – Ontwikkelingen – Issues)	1 x per kwartaal	Opdrachtgever(s) FEZ, Handhaving en K&S Manager customer intelligence	<nader in te vullen>
Strategisch overleg (Gezamenlijk overleg met alle Opdrachtnemers van deze gunning)	Per halfjaar	Opdrachtgever(s) FEZ, Handhaving en K&S; CLM	<ul style="list-style-type: none">- Ontwikkelingen in de markt, schaarste, trends en ontwikkelingen.- Impact CAO-wijzigingen a.d.h.v. ontwikkelingen in de markt etc.

3.3 Omschrijving overlegvormen

In de volgende paragrafen zijn de verschillende soorten overlegvormen nader toegelicht. Voor alle soorten overlegvormen wordt een verslag van het gesprek binnen 10 werkdagen opgesteld en verstuurd door Opdrachtnemer aan de CLM.

3.3.1. Implementatie overleg:

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 leverancier op Peoplesoft (XML-facturatie en Bestellen tot Betalen proces);
- Communicatie;
- Processen handboek;
- Definitief afstemmen van SLA inclusief bonus-malus regeling;
- Plan van aanpak SROI;
- Opstellen en inrichten managementrapportage;
- Gezamenlijk definitief SLA opstellen.

3.3.2. Tactisch overleg:

Op tactisch niveau vindt per kwartaal, op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen de partijen over de prestaties van Opdrachtnemer. Mogelijke bespreekpunten zijn onder andere:

- Evaluatie van de overeenkomst (managementrapportages, KPI's, PVE);
- Acties vanuit voorgaande overleggen;
- KPI scores
- Wijzigingen in de klantvraag en/of de dienstverlening van Opdrachtnemer;
- Evaluatie samenwerking (communicatie, escalaties etc.);
- Knelpunten en risico's;
- Op welke marktontwikkeling(en) Opdrachtnemer zich de komende periode wil gaan richten;
- Social Return;
- Efficiencyvoorstellen.



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022

Versie
1.0

Pagina
8 van 13

3.3.3. **Strategisch overleg:**

Twee keer per jaar vindt op initiatief Opdrachtgever (CLM) vindt een bijeenkomst plaats met alle Opdrachtnemers van 'BI/DA-professionals'. Mogelijke bespreekpunten zijn onder andere:

-Transparantie;

-Kwaliteit;

-Efficiency;

-Effectiviteit;

-Verbetering;

-Markontwikkelingen;

-Overige relevante ontwikkelingen die van toepassing zijn op dit contract (kunnen zowel door Opdrachtnemer als Opdrachtgever ingegeven worden).



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022
Versie
1.0
Pagina
9 van 13

4 Kritische prestatie indicatoren

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

4.1 Methodiek

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de CLM van Opdrachtgever. CLM 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 één 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 opdrachtgever verzonden.

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

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

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen toegelicht waarbij 5 KPI's zijn afgesproken.

Bij een 3-tal KPI's geldt een bonus-malus regeling. Dit betreft:

- Leveringstevredenheid;
- Aanbiedingspercentage;
- Invullingspercentage.

Perspectief	Kritische Prestatie Indicatoren
Kwaliteit	1. Leveringstevredenheid (KTO)
Kwantiteit	2. Aanbiedingspercentage 3. Invullingspercentage 4. Terugtrekking professional tijdens aanvraagtraject
MVOI	5. Social Return

4.2 Perspectief kwaliteit



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022
Versie
1.0
Pagina
10 van 13

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Leveringstevredenheid (KTO)
Definitie	Vaststelling van de kwaliteit van levering, door Opdrachtgever (Inhurende Manager en/of Accountmanager), door middel van een beoordeling van de professional aan het einde van de proeftijd bij indiensttreding bij Opdrachtgever.
Meetmethodiek	Aan het einde van de proeftijd beoordeelt de inhurende manager de kwaliteit van de BI/DA-professional op de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none">- houding en gedrag van de BI/DA-professional passend bij functie;- prestatie van de BI/DA-professional in overeenstemming met de opdracht. Voor beide onderdelen geeft de inhurende manager een rapportcijfer volgens een voorafgaand uniform formaat. Het gemiddelde van deze twee cijfers bepaalt de beoordeling van de betreffende Professional.
Norm (waarde)	Minimaal een 7. Aanvullende afspraak: -Vanaf minimaal een 8 geldt één geselecteerde bonus voor Opdrachtnemer. -Bij het niet behalen van deze KPI geldt één geselecteerde malus voor Opdrachtnemer.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever (Inhurende Manager en/of Accountmanager) draagt zorg voor de meting.
KPI score bepaling	Per kwartaal van alle afgeronde opdrachten.

Met opmerkingen [S.1]: Na gunning wordt op basis van de suggesties één bonus + één malus afgestemd per geselecteerde KPI waarbij een bonus-malus constructie van toepassing is.

Denk hierbij aan een bonus als:
-Afgave van positieve referentie;
-Meewerken aan promotie film (binnen de kaders van communicatie UWV);
-Uitwisseling van personeel;
-Gezamenlijke opleiding of activiteit;
-Publicatie of nieuwsbericht inzake samenwerking;
-Etc.

4.3 Perspectief kwantiteit

Hoofdgroep	Kwantitatief
KPI	Aanbiedingspercentage
Definitie	Het percentage waarin Opdrachtnemer een CV aanbiedt op een uitvraag van Opdrachtgever.
Meetmethodiek	Alle uitvragen afgezet tegen het aantal uitvragen waar Opdrachtnemer minimaal 2 Cv's heeft aangeboden.
Norm (waarde)	Op minimaal 80% van de aanvragen worden minimaal 2 Cv's voorgesteld. Aanvullende afspraak: -Vanaf 85% geldt één geselecteerde bonus (zie bovenstaand) -Bij het niet behalen van deze KPI geldt één geselecteerde malus (zie bovenstaand)
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages en berekening van het percentage.

Met opmerkingen [S.2]: Denk hierbij aan malus als:
-Opdrachtnemer geeft gedurende de periode dat de opdrachtnemer onder de norm presteert geen referentie af;
-Verhogen van de bijdrage % SROI;
-Etc.



Service Level Agreement W&S BI/DA-Professionals

Datum
19-03-2022

Versie
1.0

Pagina
11 van 13

Hoofdgroep	Kwantitatief
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Kwantitatief
KPI	Invullingspercentage
Definitie	Aantal BI/DA-Professionals welke door de selectie zijn gekomen en zijn gestart bij Opdrachtgever.
Meetmethodiek	Aantal Professionals die daadwerkelijk zijn gestart bij Opdrachtgever ten opzichte van het totaal aantal voorgestelde professionals.
Norm (waarde)	Minimaal 80% van de voorgestelde professionals start op een vacature. Aanvullende afspraak: -Vanaf 85% geldt één geselecteerde bonus (zie bovenstaand) -Bij het niet behalen van deze KPI geldt één geselecteerde malus (zie bovenstaand)
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages en berekening van het percentage.
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	Terugtrekking tijdens aanvraag W&S traject
Definitie	Aangeboden professionals blijven beschikbaar gedurende het aanvraagtraject (vanaf moment aanvaarding uitnodiging gesprek tot en met de gunningsbeslissing), tenzij deze periode langer duurt dan vier (4) werkdagen. Een professionals die wordt uitgenodigd voor een gesprek kan zich op dat moment nog terugtrekken zonder dat daar voor opdrachtnemer consequenties aan verbonden zijn.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert het aantal professionals die een uitnodiging tot een gesprek hebben aanvaard en het aantal keren dat een professional zich alsnog heeft teruggetrokken.
Norm (waarde)	≤ 10% = voldaan > 10% = niet voldaan
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI score bepaling	Per kwartaal



**Service Level Agreement
W&S BI/DA-Professionals**

Datum
19-03-2022

Versie
1.0

Pagina
12 van 13

4.4 MVOI

Hoofdgroep	CO2/SROI
Kritische Prestatie Indicator	Social Return
Definitie	Opdrachtnemer realiseert social return door 5% over de in rekening gebrachte omzet (excl. Btw, inclusief vergoedingen).
Meetmethodiek	Per kwartaal
Norm (waarde)	Opdrachtnemer realiseert social return door 5% over de in rekening gebrachte omzet (excl. Btw, inclusief vergoedingen). 5% of meer = voldaan Minder dan 5% = niet voldaan
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	Per jaar



**Service Level Agreement
W&S BI/DA-Professionals**

Datum
19-03-2022
Versie
1.0
Pagina
13 van 13

Aldus overeengekomen en getekend

**<<Let op :
De te vermelden namen hieronder moet overeenkomen met de namen op de
(raam) overeenkomst ivm mandatering. >>**

te Amsterdam

te XXX

op

op

UWV namens deze:

XXX namens deze:

Maarten Camps
Voorzitter Raad van Bestuur

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX