

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage I

Service Level Agreement (SLA) Inhuur Professionals vanaf schaal 8

Aanbestedingsnummer: EA2022006

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.

Opgesteld door: Contractmanagement SVB
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
1.1. ALGEMEEN	3
1.2. DOEL	3
1.3. GELDIGHEIDSDUUR	3
1.4. RELATIE TOT DE RAAMOVEREENKOMST	3
1.5. DOCUMENTBEHEER	3
2. OPDRACHTOMSCHRIJVING	4
2.1. SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING	4
2.2. INHUURPROCES	8
3. COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR	10
4. WERKAFSPRAKEN	12
4.1. DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES	12
4.2. WERKAFSPRAKEN FACTURERING	12
5. MANAGEMENTINFORMATIE EN RAPPORTAGE	13
6. PRESTATIE-INDICATOREN	15
6.1. KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	15
6.2. BEOORDELING	17
6.3. VERBETERPLAN	18
6.4. CONSEQUENTIES NIET BEHALEN KPI'S; MALUS	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
7. ONDERTEKENING	19

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Tussen de Sociale Verzekeringsbank (opdrachtgever) en Opdrachtnemer is een Raamovereenkomst 'Inhuur externen' afgesloten. De Service Level Agreement (SLA) bevat de beschrijving van de overeengekomen prestatie, de bijbehorende rechten en verplichtingen van beide partijen, de werkafspraken en de geldende dienstenniveaus tussen de SVB en opdrachtnemer.

1.2. Doel

Het doel van de SLA is:

- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen
- Vastleggen van de overeengekomen prestatie zoals is opgenomen in de Raamovereenkomst
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing
- Vastleggen van financiële afspraken

1.3. Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van de SLA komt overeen met de geldigheidsduur van de Raamovereenkomst, en van alle daaronder afgesloten Nadere Overeenkomsten. Indien de Nadere overeenkomsten de looptijd van de Raamovereenkomst overschrijden, blijven de afspraken uit de SLA onverkort van toepassing op de Nadere Overeenkomsten.

1.4. Relatie tot de Raamovereenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de Raamovereenkomst voor inhuur externen.

1.5. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Eventuele wijzigingen in de SLA kunnen tussen opdrachtnemer en de SVB worden overeengekomen en vastgelegd in een bijlage bij de SLA of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Scope van de dienstverlening

2.1.1. Binnen de scope

De opdracht betreft het inhuren van externe arbeidscapaciteit vanaf salarisschaal 8 en hoger (CAO SVB). Hierbij dient rekening gehouden te worden met de WNT norm en het inhuurbeleid. Het betreft inhuur van gedetacheerden (in dienst van een andere organisatie) voor een functie, of een opdracht of inhuur van zelfstandigen voor een opdracht.

Hieronder wordt de dienstverlening kort weergegeven voor een nadere specificatie(s) wordt verwezen naar het Beschrijvend Document met de daarbij behorende bijlagen. In het beschrijvend document wordt een splitsing gemaakt in Intermediare dienstverlening (selecteren, contracteren, administratie en facturatie) hier Search genoemd en alleen contractbeheer (contracteren, administratie en facturatie), hier Contracting genoemd

Opdrachtnemer levert de volgende diensten:

Search

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werven, preselecteren en aanbieden van gekwalificeerde Professionals, alsmede het inzetten van gekwalificeerde Professionals conform de vereiste kennis, kunde en competenties en capaciteit die de SVB opstelt in de aanvraag.

Search betreft het actief zoeken naar de meest geschikte professional. Opdrachtnemer benadert de professional, voert een screening uit, stelt de meeste geschikte professional(s) voor aan de SVB en is verantwoordelijk voor de contractering, administratie en facturatie.

Het is mogelijk dat een Behoeftesteller zelf een kandidaat aandraagt voor de inhuuropdracht, ook wel genoemd Netwerkkandidaat. In deze situatie gaat de aangedragen Netwerkkandidaat mee in de selectieprocedure.

NB: Voor de overige nadere specificatie(s) wordt verwezen naar het Beschrijvend Document met de daarbij behorende bijlagen

Contracting

Contracting is het inhuren van externe Professionals (voor een tijdelijke functie of opdracht) die de SVB zelf voorstelt, inclusief administratie en facturatie. Hier gaat geen werving en selectie door Opdrachtnemer aan vooraf.

Administreren en beheren kan dus ook plaatsvinden zonder dat er Search aan vooraf is gegaan, dan spreekt de SVB enkel over Contracting. De SVB wil dit met enige terughoudendheid toepassen.

NB: Voor de overige nadere specificatie(s) wordt verwezen naar het Beschrijvend Document met de daarbij behorende bijlagen

Administratie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende administratie:

- Getekende Nadere Overeenkomst tussen de SVB en opdrachtnemer (zie Bijlage I van het beschrijvend document), met daarin o.a.:
 - Naam Professional
 - Opdrachtomschrijving

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- All-in tarief
- Periode/duur Opdracht
- Uren per week
- Locatie SVB (standplaats(en))
- (deel)overeenkomst tussen opdrachtnemer en Professional;
- Verklaring naleving gedragscode SVB;
- Geheimhoudingsverklaring;
- Kopie VOG;
- Kopie BSN nummer, voor zover het geen zzp'er is;
- IBAN en btw nummer;
- Kopie KvK uittreksel van max. 6 maanden oud.

Aanvullende administratie bij niet EU-ingezetenen Professionals:

- Kopie van identiteitskaart of paspoort van Professional van een niet-EER-land of een geldig Nederlandse vreemdelingendocument.
- Kopie van een geldige verblijfsvergunning, indien verplicht.
- Kopie van een geldige tewerkstellingsvergunning, indien verplicht.

Ter aanvulling:

- Om het risico op inlenersaansprakelijkheid te beperken, is het belangrijk dat de Opdrachtnemer de identiteit van de Professional kan aantonen bij de Belastingdienst. Indien de Professional een toegangspas e.d. nodig heeft dient de SVB de identiteit van de Professional voorafgaand aan de werkzaamheden te kunnen controleren
- Opdrachtnemer eist van de Professional een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten die geldig is gedurende de uitvoering van de Nadere overeenkomst bij de SVB, en in verhouding staat tot de waarde van de opdracht. Echter, de Professional is vrij om te bepalen waar hij/zij zich verzekert. Dit mag via opdrachtnemer maar is zeker geen vereiste. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering mag enkel gevraagd worden bij de in te zetten Professionals als dit relevant is. De SVB spreekt over relevant als het gaat om adviserende beroepen die een beroepsaansprakelijkheidsverzekering nodig hebben, zoals: accountant, juristen en adviesbureaus.
- Opdrachtnemer maakt gebruik van een model nadere overeenkomst. Wijzigingen daarin worden met de SVB besproken.
- Indien nodig / mogelijk geeft Opdrachtnemer de SVB inzage in de documenten die zij in kader van de nadere overeenkomsten bewaren / administreren

Administratie dient bij voorkeur real time en online beschikbaar te zijn voor de SVB, en stukken dienen bij voorkeur downloadbaar te zijn in gangbare bestanden zoals o.a. Word, Excel en PDF.

Facturatie

Opdrachtnemer zorgt voor de financiële afhandeling die aan de inzet van Professionals is gebonden. Kortom van de facturatie van doorgeleende tijdelijke arbeidscapaciteit aan de SVB.

De SVB biedt de opdrachtnemer de mogelijkheid om een opslag te berekenen bovenop het uurtarief van de Professional. Het aangeboden tarief van kandidaten dient het uurtarief inclusief opslag te zijn, kortom een all-in prijs exclusief btw.

Communicatie, rapportages en managementinformatie

Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en mee te denken met de SVB. Bijvoorbeeld in gevallen dat de opdracht/aanvraag lastig te vervullen is verwacht de SVB van een opdrachtnemer dat deze meedenkt met de SVB in een alternatieve manier van invullen.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Gedurende de inzet van Professionals wordt van opdrachtnemer een kwalitatief hoogstaande eigen dienstverlening verwacht. Accountmanagement zorgt voor kennis van de SVB en van de vraagstukken die voor de SVB relevant zijn bij de gevraagde inzet van Professionals. De opdrachtnemer dient een Single Point of Contact (SPOC) te hebben voor de SVB.

Opdrachtnemer voorziet de SVB van rapportages met informatie op basis waarvan partijen inzicht krijgen in de dienstverlening die door opdrachtnemer en Professionals is geleverd, alsmede prestatieniveaus die partijen kunnen gebruiken om de inspanningen ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten (bij) te sturen. Opdrachtnemer levert rapportages aan de SVB over de dienstverlening, zie hoofdstuk 6.

Kwaliteit en tariefstelling

Opdrachtnemer dient een hoge aanbiederstrouwbaarheid te garanderen voor het snel kunnen aanbieden van beschikbare goed gekwalificeerde Professionals tegen marktconforme tarieven. De SVB behoudt zich het recht voor om periodiek de marktconformiteit van tarieven te toetsten bij een derde partij. Tariefonderhandelingen met Professionals en/of bureaus/leveranciers wordt door de opdrachtnemer gedaan.

Wet- en regelgeving

Gedurende de looptijd van de te sluiten Raamovereenkomsten voldoet de Opdrachtnemer aan de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA) en overige relevante wet en regelgeving.

Opdrachtnemer heeft de primaire verantwoordelijkheid om de relevante wet en regelgeving adequaat, tijdig en zorgvuldig te verwerken in hun dienstverlening, indien en voor zover zij zzp'ers aan de SVB doorleent. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van wijzigingen in wet en regelgeving. Opdrachtnemer zal wijzigingen in wet- en regelgeving adequaat in overleg met SVB implementeren.

2.1.2. Behoefteprofiel

Hieronder wordt een zo getrouw mogelijk beeld gegeven van het specifieke behoefteprofiel van de SVB. Dit is gesplitst in een IT-landschap en een Non-It. Aan de verstrekte informatie kan door opdrachtnemer geen rechten worden ontleend.

Ad IT-landschap

- De SVB IT is zowel verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van de softwaresystemen voor de dienstverlening richting burgers, als de continuïteit en technische vernieuwing van de complexe onderliggende infrastructuur die het primair proces ondersteunen. SVB IT werkt vanuit het IT-dienstenmodel. Dat betekent de besturing van IT diensten vanuit de vraag- en aanbodzijde op strategisch, tactisch en operationeel niveau t.b.v. het optimaliseren van de IT-dienstketen e2e-processen, inclusief de besturing van de koppelvlakken tussen SVB en Enterprise Service Providers (ESP's).

Voor het managen van de IT waardeketen wordt gebruik gemaakt van de volgende tools: Jira voor planvorming en backlog management, tools als sonar qube, btibucket, Jenkins en Artifactory in de 'build fase', tools als XL deploy, RedHat Openshift en testtools als Tosca, Selenium en Optim in de 'deploy fase', ITSM tool (het huidige tool Assyst wordt vervangen) voor de beheerprocessen, Splunk voor event management logging, SCOM en Dynatrace voor monitoring doeleinden. Verder worden de product eigen faciliteiten voor specifieke technologie staks zoals java, .net en mainframe gebruikt. SCCM wordt gebruikt voor software distributie.

De afgelopen jaren heeft de SVB naast de traditionele manier van IT-voortbrenging ook de agile ontwikkelingsmethodiek omarmd en de beweging naar een DevOps manier van werken ingezet. Doel is applicatieteams agile zelfsturend/ onafhankelijk te laten werken binnen vaste kaders, op

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

basis van IT4IT tooling en landingsplaatsen vanuit de platformomgeving om optimaal invulling te geven aan wendbaarheid met behoud continuïteit.

Ontwikkelingen vinden plaats op basis van zowel de agile scrum methodiek en continuous delivery concepten als projectmatig met PRINCE2. Daarbij worden tools en standaarden gevolgd als Jira, enterprise architect, W3C, UML, archimate, klantreizen en UX patronen.

Opdrachtgever merkt op dat bovenstaande beschrijving een momentopname is en een inhuurbehoefte op andere gebieden nadrukkelijk niet uitgesloten is.

Inschatting behoefte

Hieronder staan een aantal functies opgesomd van beroepsfuncties voor specifieke IT-expertise. Deze lijst is niet limitatief:

Governance en Regie

- Contract management
- Applicatie/ SaaS beheerder (regisseur)
- Platform / IT4IT beheerder (regisseur)
- ITSM-management
- Servicedesk medewerkers
- IT product Owner
- Project management
- Scrum masters

Technische vernieuwing

- Architecten & architectuur specialisten
- Informatie- en data analisten
- BI/ Database ontwikkelaars (datamodellen en data uitwisseling)
- Specialisten Applicatie beheer - Angular, Java, .NET en Cobol specialisten
- Integratie specialisten (ESB / EAI, RedHat Fuse / WSO2)
- Infrastructuur specialisten
- Middleware en tooling specialisten
- Security specialisten
- Specialisten op het gebied van Werkplekken
- Specialisten Systeemontwikkeling
- Testers

Ad Non-IT

De ontwikkelingen op het gebied van Non-IT is moeilijk in kaart te brengen. De inhuur van Professionals is sterk afhankelijk van ontwikkelingen binnen de SVB. Ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor een onvoorspelbare aard. Ook ontwikkelingen buiten de SVB kunnen van invloed zijn op de behoefte aan tijdelijke Professionals. Hierbij kan worden gedacht aan economische ontwikkelingen maar ook aan ontwikkelingen en gebeurtenissen die van groot maatschappelijk of politiek belang worden geacht en die het werkgebied van de SVB raken waardoor het takenpakket van de SVB kan wijzigen en daarmee ook de vraag naar personeel.

Inschatting behoefte overige

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Hieronder staan een aantal rollen opgesomd van beroepsfuncties voor specifieke non-IT-expertise. Deze lijst is niet limitatief:

- Accountants;
- Agile coaches;
- Coaches;
- Consultants;
- Contractmanagers;
- Facilitair beheerders;
- Financieel deskundigen;
- Inkopers;
- Juristen;
- Managers;
- Product owners;
- Projectleiders;
- Sourcing specialisten;
- Teamleiders;
- Trainers.

2.2. Inhuurproces

Het inhuurproces ziet er als volgt uit:

1. Een inhuur-aanvraag wordt ingediend via Ubeoo (de recruitmentportal van de SVB). Met daarin onderstaande inhoudelijke informatie betreffende de opdracht :
 - Functienaam;
 - concrete taken;
 - concrete verantwoordelijkheden;
 - concrete resultaat (wanneer van toepassing);
 - hard-skills (opleiding, werkervaring, kennis van systemen, methodieken);
 - soft-skills (noodzakelijke competenties).
2. De Inhuur-aanvraag wordt, onder regie van Recruitment of Resource Management Office (RMO / de inhuurdesk van IT) vanuit Ubeoo verstuurd naar opdrachtnemer.
De inhuur-aanvraag heeft daarmee de interne goedkeuringsflow doorlopen.
3. Binnen de afgesproken termijn levert de opdrachtnemer minimaal drie (3) geschikte kandidaten aan in Ubeoo.
De documentatie bij de in Ubeoo aangeboden kandidaat omvat minimaal toelichting en tarief van broker Opdrachtnemer en CV + introductie van/omtrent kandidaat.
4. Het streven is dat de opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de nadere offertes een terugkoppeling geeft op kandidaat niveau. De Opdrachtnemer is namelijk verplicht de beschikbaarheid van kandidaten gestand te doen vanaf het moment van aanvaarding van een uitnodiging voor een selectiegesprek tot en met de gunningsbeslissing, tenzij deze periode langer duurt dan vijf (5) werkdagen.
5. Nadat de selectie van kandida(a)t(en) heeft plaatsgevonden geeft Recruitment / RMO door:
 - welke nadere kandida(a)t(en) geselecteerd is, of
 - dat er vervolgesprekken nodig zijn, en met de kandidaten die plaatsvinden, of
 - dat er geen geschikte kandidaat gevonden is, en welke actie dan volgt, en
 - gemotiveerde afwijzing van de overige kandida(a)t(en).

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

De SVB streeft ernaar dit binnen drie (3) werkdagen na het laatste selectiegesprek aan de Opdrachtnemer bekend te maken.

6. Een selectie en gemotiveerde afwijzing vindt plaats op basis van o.a. de volgende criteria:
 - Beschikbaarheid
 - Kennis, competenties
 - Uurtarief
 - Relevante werkervaring
 - Mate waarin de professional de opdracht begrijpt
 - Of de professional overtuigt te kunnen werken volgens de cultuur van de organisatie van de SVB en daarvoor de juiste karaktereigenschappen heeft.
7. Op basis van de gegevens in Ubeeo, nadere offerte en de eventuele nadere afspraken met de professional legt de SVB de afspraken vast in een Nadere Overeenkomst (NOK) en stuurt dit naar de Opdrachtnemer voor ondertekening.
8. Op basis van de gegevens in Ubeeo, nadere offerte en de eventuele nadere afspraken met de professional legt de Opdrachtnemer de afspraken vast in een eigen (deel)overeenkomst en stuurt dit naar de professional voor ondertekening.
9. Opdrachtnemer verzorgt naast de NOK Nnadere Oovereenkomst met de professional ook alle verdere administratieve afhandeling en overige verplichtingen zoals beschreven in de raamovereenkomst. Recruitment / IT-RMO dient daarbij inzicht te hebben (real time) in deze gegevens.
10. Het HR Service Center voeren de externe professionals op in het HR systeem Mijn-HR.
11. Professional schrijft dagelijks/wekelijks zijn gewerkte uren in het digitale tijdregistratiesysteem van de SVB en laat dit na afsluiting van de betreffende maand binnen vijf (5) werkdagen accorderen door zijn/haar leidinggevende van de SVB. Daarnaast dient de professional binnen deze vijf (5) werkdagen zijn/haar factuur in bij de opdrachtnemer. Hierna volgt het facturatieproces conform afspraak, zie paragraaf 4.2.

NB Verlenging loopt via het contracting proces

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

3. Communicatie en overlegstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie, afstemming en besluitvorming ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst doelmatig en doeltreffend verloopt, is structureel overleg tussen opdrachtnemer en de SVB ingericht op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De overlegstructuren zijn gericht op optimalisering van de samenwerking met opdrachtnemer en de kwaliteit van de dienstverlening.

Strategisch overleg	
Deelnemers	- SVB: (gedelegeerd) contracteigenaar, manager HR, contractmanager - Opdrachtnemer: Directeur/Key Accountmanager
Frequentie	Op verzoek van de SVB
Voorstel Onderwerpen en Beslispunten (niet limitatief)	- Samenwerking - Managementrapportage - Strategische ontwikkelingen - Visie opdrachtnemer op trends/marktontwikkelingen - Knelpunten/risico's/ontwikkelingen vertaald naar situatie van de SVB - Contractvoortgang
Verslaglegging	Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen een concept verslag en legt dit per e-mail voor aan de SVB.
Initiatief	Het initiatief voor het inplannen van een strategisch overleg ligt bij de SVB en/of bij de opdrachtnemer

Tactisch overleg	
Deelnemers	- SVB: medewerker RMO, (gedelegeerd) contracteigenaar voor overige functies (voorzitter), contractmanager, recruitment - Opdrachtnemer: (Key)accountmanager
Frequentie	1x per tertiaal
Voorstel Onderwerpen en Beslispunten (niet limitatief)	- Samenwerking - Managementrapportage - Kwaliteit van de dienstverlening (passendheid aangeboden personeel/CV's) - KPI's - Verbetermogelijkheden en voortgang van eventuele verbeterplannen - Ontwikkelingen (trends SVB en marktontwikkelingen) - Knelpunten en risico's - Facturatie en betalingen - Communicatie - Escalaties - Stand van zaken Social Return - Innovatie
Verslaglegging	Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen een concept verslag en legt dit per e-mail voor aan de SVB.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Tactisch overleg

Initiatief	Het initiatief voor het inplannen van het tactisch overleg ligt bij de SVB en/of bij de opdrachtnemer.
-------------------	--

Operationeel overleg

Deelnemers	- SVB: medewerker RMOen medewerker recruitment - Opdrachtnemer: nader in te vullen door opdrachtnemer bij voorkeur accountmanager
Frequentie	.Wekelijks
Voorstel Onderwerpen en beslispunten (niet limitatief)	- Samenwerking - Opdrachten/ingezet personeel - Kwaliteit van de dienstverlening (passendheid aangeboden personeel/CV's) - Ontwikkelingen - Knelpunten en risico's - Forecasting aanvragen van de SVB - Verbetervoorstellen - Communicatie - Incidenten en klachten - Werkafspraken
Verslaglegging	Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen, indien relevant, een concept verslag en legt dit per e-mail voor aan de SVB.
Initiatief	Het initiatief voor het inplannen van het operationeel overleg ligt bij de SVB en/of bij de opdrachtnemer.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

4. Werkafspraken

4.1. Dossier Afspraken en Procedures

Bij implementatie van de Raamovereenkomst maken de SVB en opdrachtnemer werkafspraken die in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden vastgelegd. De uitgangspunten voor deze werkafspraken zijn de processen die omschreven zijn in paragraaf 2.2. Daarnaast zullen er (nadere) afspraken omtrent klachten en escalaties worden gemaakt en vastgelegd.

4.2. Werkafspraken facturering

Een professional dient zijn gewerkte uren vast te leggen in het digitale tijdregistratiesysteem van de SVB. Voor het betaalbaar stellen van facturen is het onder andere noodzakelijk dat er een urenstaat aanwezig is, voorzien van een akkoord van een leidinggevende.

In 2021 is SVB gestart met de implementatie van het inhuurproces voor uitzend- en inhuurkrachten, waarbij het huidige proces van werving & selectie wordt geïntegreerd met het bestel- en financieel administratieve proces, via het registeren van inkooporders (inzetcontracten) en met de financiële vastlegging en afhandeling, via prestatieverklaringen, van facturen.

De SVB is voornemens om over te stappen op self-billing, waarbij de SVB een voorstelfactuur aanmaakt. De voorstelfactuur per externe wordt opgemaakt aan de hand van het aantal goedgekeurde uren in het tijdschrijfsysteem van de SVB keer het actuele tarief uit het inzetcontract.

Self-billing zal alleen gebruikt gaat worden voor de uur-gerelateerde vergoedingen. Eventuele overige vergoedingen zoals reiskosten en andere onkosten maar ook correcties van uren en/of tarief met terugwerkende kracht op reeds gefactureerde weken gaan via een aparte factuur die opgemaakt wordt door de Opdrachtnemer.

De SVB is bezig met een pilot om de werking van self-billing te testen. Afhankelijk van de resultaten van de pilot zou er alsnog gekozen kunnen worden voor (reguliere) facturatie door de leverancier via indienen van offertes in PDF formaat.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

5. Managementinformatie en rapportage

Opdrachtnemer levert dienstverlening, zoals aangegeven in hoofdstuk 2 van dit document. Voor de SVB is het van groot belang om te beschikken over managementinformatie op basis waarvan partijen inzicht krijgen in de dienstverlening die door opdrachtnemer en professionals is geleverd, alsmede prestatieniveaus die partijen kunnen gebruiken om de inspanningen ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten (bij) te sturen. Daarnaast biedt de managementinformatie ook inzicht in trends en mogelijke problemen. Daartoe stelt opdrachtnemer periodiek een digitale rapportage op die volledig, correct, eenduidig en eenvoudig dient te zijn.

De managementrapportage fungeert als belangrijk dynamisch stuurmechanisme. Om goed te kunnen sturen is het van belang dat de managementrapportage daar de juiste handvatten voor biedt. Om dit te realiseren zal de SVB in overleg met opdrachtnemer regelmatig bekijken of de geleverde managementinformatie aansluit bij de behoefte van de SVB. Opdrachtnemer zal daarom waar gewenst, de managementrapportage uitbreiden en/of aanpassen zonder aanvullende kosten voor de SVB. Met het oog op de AVG worden de rapportages geanonimiseerd aangeleverd. Indien nodig dienen de persoonsgegevens wel beschikbaar voor rapportage te zijn.

Per maand verstrekt opdrachtnemer de volgende rapportage:

- Overzicht van alle ingezette professionals (betreft alle professionals die in betreffende maand een lopende Nadere Overeenkomst hebben gehad en voor zover aanwezig ook professionals die in de betreffende maand gewerkte uren hebben):
 - Referentienummer nadere overeenkomst (op basis van formaat SVB)
 - Naam professional
 - Naam leverende partij (indien van toepassing)
 - Personeelsnummer SVB
 - IT of Non-IT opdracht
 - Type Professional/doorleenconstructie (ZZP'er, Leverancier-zzp'er of leverancier-eigen medewerker)
 - Organisatieonderdeel SVB
 - Standplaats
 - Functienaam of opdracht
 - Type doorleen
 - Leveranciersnaam
 - Startdatum opdracht
 - Aantal uren per week (conform NOK)
 - Tarief (per uur/maand/vast)
 - Gehanteerd bedrag aan fee (search/contracting)
 - Gehanteerd bedrag aan kick back fee (indien van toepassing)
 - Geldende einddatum (initiële einddatum; einddatum bij tussentijdse opzegging; einddatum na verlenging)
- Overzicht van alle aanvragen
 - Aanvraagnummer
 - Aanvraag datum
 - Dossier nummer
 - Type aanvraag
 - Bron aanvraag
 - Organisatieonderdeel SVB
 - Functienaam of opdracht
 - Aangeboden ja / nee

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- Datum aanbieding
- Teruggetrokken
- Datum gegund
- NOK aanwezig
- KPI's

Per kwartaal (3 maanden) verstrekt opdrachtnemer de volgende informatie (herleidbaar per maand):

- DBA rapportage o.a. m.b.t. ZZP-ers die langer dan 2 jaar ingehuurd worden.

Per tertaal (4 maanden) verstrekt opdrachtnemer de volgende informatie (herleidbaar per maand):

- Beschrijving van de risico's die opdrachtnemer signaleert en issues die spelen m.b.t. de uitvoering van zowel de Raamovereenkomst als de Nadere Overeenkomsten. Risico's/issues omtrent de NOK's dienen gespecificeerd te zijn naar referentienummer van de betreffende NOK.
- Rapportage op detailniveau m.b.t. de volgende onderdelen;
 - Overzicht van alle ingezette professionals en overzicht aanvragen conform maandrapportage inclusief aantal gedeclareerde uren
 - Dashboard
 - Aantal aanvragen uitgesplitst naar IT en overig
 - Aantal ingetrokken aanvragen door de SVB
 - Aantal contracten per Type search of contracting
 - Aantal ingetrokken door de klant per type (search of contracting)
 - Totaalomzet bestaande uit kosten professionals en opslagtarief, uitgesplitst naar IT en overig.
 - Overzicht KPI's, zowel resultaat in percentage als onderliggende benodigde data (zie hoofdstuk 6).

Per kalenderjaar (periode van januari tot en met december) verstrekt opdrachtnemer de volgende rapportage:

- Geconsolideerde tertaalrapportages op detailniveau en overzichts niveau (deze rapportage dient tevens de informatie van de voorgaande contractperiodes te bevatten)
- Geconsolideerde KPI-rapportage
- Gerealiseerde social return in euro's, op basis van de bouwblokkenmethodiek zoals omschreven in de Handleiding Social Return (bijlage O Beschrijvend Document).

Rapportages worden uiterlijk 10 werkdagen na afloop van een rapportageperiode door opdrachtnemer verzonden aan de contractmanager van de SVB.

Overig

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

6. Prestatie-indicatoren

In dit hoofdstuk wordt omschreven welke prestatie-eisen aan de te leveren diensten van opdrachtnemer worden gesteld.

6.1. Kritische Prestatie Indicatoren

De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) worden gemeten over een periode van vier (4) maanden (tertaal). Het 1^e tertaal (vanaf start Raamovereenkomst) betreft de opstartperiode waarin opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden om de organisatie te leren kennen en de dienstverlening daarop af te stemmen. Derhalve zal er wel een meeting van de KPI's plaatsvinden, maar geen beoordeling van de KPI's..

De KPI's kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in overleg worden vastgesteld en bijgesteld.

De volgende KPI's zijn op de Raamovereenkomst van toepassing;

KPI 1	Aanbiedingsbetrouwbaarheid
Definitie	Per aanvraag worden er binnen vijf (5) werkdagen en bij spoed binnen twee (2) werkdagen, minimaal twee (2) passende kandidaten geleverd, tenzij anders afgesproken. • Tijdig (binnen 5 dan wel 2 werkdagen) • Juiste aantal (minimaal 3, tenzij...) • Passend (minimaal 1 geleverde kandidaat wordt uitgenodigd voor selectiegesprek) Als tijdens het gesprek wordt geconstateerd dat de nadere offerte feitelijke, zwaarwegende onjuistheden bevat dan wordt de nadere offerte alsnog beschouwd als 'niet-passend'.
Norm	> 75%
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert het aantal aanvragen waarbij wordt voldaan aan de bovenstaande drie (3) criteria en zet dat af tegen het totaal aantal aanvragen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI-score bepaling	1x per tertaal.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

KPI 2	Passende (kwaliteit) van de kandidaten
Definitie	Aanvraag leidt tot daadwerkelijk afsluiten NOK.
Norm	> 90%
Meetmethodiek	Opdrachtgever registreert het aantal aanvragen dat daadwerkelijk leidt tot afsluiten van een NOK en zet dat af tegen het aantal vragen waarbij er 1 of meerdere kandidaten zijn uitgenodigd voor een selectiegesprek.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI-score bepaling	1x per tertiaal.

KPI 3	Terugtrekking kandidaat tijdens aanvraagtraject
Definitie	Aangeboden kandidaten blijven beschikbaar gedurende het aanvraagtraject (vanaf moment aanvaarding uitnodiging gesprek tot en met de gunningsbeslissing), tenzij deze periode langer duurt dan vijf (5) werkdagen. Een kandidaat die wordt uitgenodigd voor een gesprek kan zich op dat moment nog terugtrekken zonder dat daar voor opdrachtnemer consequenties aan verbonden zijn.
Norm	≤ 10%
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert het aantal kandidaten die een uitnodiging gesprek hebben aanvaard en het aantal keren dat een kandidaat zich alsnog heeft teruggetrokken.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI-score bepaling	1x per tertiaal.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

KPI 4	Ongewenste uitval professionals gedurende opdracht
Definitie	Professionals vallen zo min mogelijk uit tijdens de uitvoering van de opdracht (i.v.m. disfunctioneren/wanprestatie, ongeschiktheid, integriteitsschending, onjuiste informatiestrekking bij search etc.) Uitval als gevolg van ziekte of overmacht wordt hier niet toe gerekend.
Norm	≤ 5%
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert het aantal keer dat een professional uitvalt en zet dat af tegen het totaal aantal professionals.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI-score bepaling	1x per tertiaal.

KPI 5	Aanleveren rapportages
Definitie	Periodiek wordt de gevraagde managementinformatie aan de SVB gerapporteerd. Dit dient te geschieden binnen 10 werkdagen na afsluiten van de rapportageperiode. Alle gevraagde informatie dient bij verzending van de betreffende periode naar de SVB volledig, correct en eenduidig te zijn.
Norm	100%
Meetmethodiek	Controle op aangeleverde rapportages.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages. Controle op tijdigheid, volledigheid, correctheid en eenduidigheid door de SVB.
KPI-score bepaling	1x per tertiaal.

6.2. Beoordeling

De prestaties van opdrachtnemer worden per tertiaal door de SVB beoordeeld op basis van de door opdrachtnemer geleverde rapportages. In het tactisch overleg vindt een beoordeling van de geleverde prestaties van opdrachtnemer plaats en worden de prestaties met elkaar besproken. De SVB legt de behaalde prestaties (KPI's) vast. Indien van toepassing zal de SVB opdrachtnemer kunnen verzoeken om een verbeterplan. Indien de prestaties van opdrachtnemer daar aanleiding toe geven kan geëscaleerd worden naar het overleg op strategisch niveau.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

6.3. Verbeterplan

Indien de overeengekomen KPI's niet gehaald worden stelt opdrachtnemer, op verzoek van de SVB, binnen 10 werkdagen een verbeterplan op en verstrekt dit aan de SVB. Het verbeterplan dient ten minste in te gaan op de oorza(a)k(en) van het niet behalen van de KPI, de te nemen maatregelen om te zorgen dat de gestelde norm alsnog of in het volgende tertaal, behaald wordt en binnen welke termijn het beoogde resultaat zal zijn behaald. Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van het verbeterplan, waarbij het uiteraard ook denkbaar is dat de SVB een rol speelt bij de realisatie. Het verbeterplan en de voortgang maken deel uit van het eerstvolgende tactisch overleg.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

7. Ondertekening

Aldus overeengekomen:

Sociale Verzekeringsbank	OPDRACHTNEMER
Naam:	Naam:
Functie:	Functie:
Datum:	Datum:
Plaats:	Plaats:

Handtekening:

Handtekening:

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB