

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
<Opdrachtnemer>

inzake

Europese Aanbesteding Audivisuele Middelen UWV

Datum: 26 augustus 2022

Kenmerk: JS.2022.268

Versie: 2.0

1 INHOUD

1 Algemeen	3
1.1 Context	3
1.2 Begrippen	3
1.3 Looptijd	3
1.4 Wijzigingsbeheer	3
1.5 Communicatie	3
2 Wat spreken we met elkaar af?	4
2.1 Hoe werken we samen?	4
2.2 Wat is het doel van de SLA?	4
2.3 Wat zijn de te leveren diensten/goederen	4
2.4 Welke KPI's spreken we af?	4
2.4.1 KPI's	5
3 Hoe wordt uw dienstverlening beoordeeld?	9
3.1 Beoordelingsmethodiek	9
3.2 Wat zijn de gevolgen voor wel/niet behalen KPI's?	9
3.3 Wanneer verwachten wij een verbeterplan?	9
Begrippenlijst	11

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk JS.2022.268 afgesloten. Met de Service Level Agreement (SLA) geven we een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst. Alleen de onderwerpen waarvan nadere afspraken moeten worden gemaakt, zijn opgenomen in de SLA.

1.2 BEGRIPPEN

De begrippen en afkortingen in deze SLA staan uitgewerkt in de begrippenlijst.

1.3 LOOPTIJD

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de overeenkomst. Indien nadere overeenkomsten onder de overeenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot de einddatum van de laatste opdracht onder de overeenkomst.

1.4 WIJZIGINGSBEHEER

U en UWV zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contract- en Leveranciersmanager van UWV.

Wijzigingsvoorstellen voor de SLA worden gezamenlijk besproken in het tactisch overleg zoals opgenomen in de overeenkomst. Na akkoord en bekrachtiging van het voorstel door beide partijen wordt de wijziging schriftelijk vastgelegd door UWV in een bijlage of nieuwe versie van de SLA. De bekrachtiging vindt plaats door ondertekening van beide partijen.

1.5 COMMUNICATIE

De operationele contactgegevens voor de SLA zijn:

Service desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<in te vullen na gunning>
Telefoonnummer	<in te vullen na gunning>
E-mailadres	<in te vullen na gunning>

Service Center FB UWV	
Openingstijden	7.00 – 17.00 uur
Telefoonnummer	020-6875050
E-mailadres	servicecenterfb@uwv.nl

2 WAT SPREKEN WE MET ELKAAR AF?

2.1 HOE WERKEN WE SAMEN?

UWV werkt volgens de SOM methodiek. SOM staat voor Samenwerking op Maat. Per contract toetsen we hoe intensief de samenwerking zal zijn op basis van deze methodiek.

Het contract tussen u en UWV valt in SOM kwadrant: Effectief.

De kenmerken van de samenwerking in deze kwadrant zijn:

- ✓ Contract met flexibele opzegtermijn
- ✓ Sturing op klanttevredenheid en dienstverlening
- ✓ Overleg op vaste momenten en vaste agendapunten
- ✓ Afstemmen en verbeteren

2.2 WAT IS HET DOEL VAN DE SLA?

Het doel van deze SLA is:

- het vastleggen van het vereiste niveau van de opdracht;
- het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing.

De intentie van u en UWV 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 WAT ZIJN DE TE LEVEREN DIENSTEN/GOEDEREN

- Het geven van advies met betrekking tot de aanschaf en het gebruik van audiovisuele middelen (zoals schermen, camera's, diaprojectors, luidsprekers, microfoons, beamers etc.).
- Het leveren en installeren van audiovisuele middelen.
- Ondersteuning bij evenementen (verhuur tijdelijke audiovisuele middelen en ondersteuning door audiovisuele (AV) technici).
- Support en correctief onderhoud op afroep aan audiovisuele middelen op een UWV locatie (+/- 68 locaties in Nederland).

2.4 WELKE KPI'S SPREKEN WE AF?

Voor het behalen van het vereiste niveau zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld. Per periode, zoals beschreven in de overeenkomst, vindt in het tactische overleg een beoordeling van uw geleverde prestaties plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Categorie	Nr.	KPI	Frequentie meting
Klachten	KPI 1	Leverancierstevredenheid	Kwartaal
Processen	KPI 2	Tijdigheid standaard AV middelen	Kwartaal
Processen	KPI 3	Tijdigheid evenementen AV middelen	Kwartaal
Innovatie en leren	KPI 4	Social Return	Kwartaal

In onderstaande schema's zijn de KPI's nader uitgewerkt.

2.4.1 KPI'S

Hoofdgroep	Klachten
Kritische Prestatie Indicator	Leverancierstevredenheid
Definitie	De kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening zoals afgesproken in het contract
Meetmethodiek	Opdrachtgever toetst ieder kwartaal de tevredenheid door een uitvraag op operationeel niveau bij: 1. Projectleiders Huisvesting. 2. Facilitair Managers. 3. Facilitair Service medewerkers. 4. Evenementenbegeleiders (communicatieadviseurs) UWV De uitvraag vindt plaats waarbij wordt aangegeven alleen input te leveren als er werkzaamheden in het kwartaal van uitvraag hebben plaatsgevonden. Deelnemers aan de uitvraag wordt gevraagd de tevredenheid te scoren op basis van een vijfpuntsschaal op vragen over de tevredenheid met: • De geboden nazorg • De geleverde kwaliteit van de offerte • De samenwerking met de accountmanager van de leverancier • De mate waarin de medewerkers van de leverancier ene proactieve houding hebben (advisering, meedenken, hergebruik) • De geleverde kwaliteit van het product of de dienst • De samenwerking met het uitvoerend personeel van de leverancier • De gebruiksgemak (eenvoudig te bedienen) van het opgeleverde product
Norm (waarde)	Groen = $\geq 3,5$ Rood = ≤ 3
Verantwoordelijkheid	Leverancier
Frequentie meting	Per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid standaard AV middelen
Definitie	1. De reactie- of responstijd is de tijd in uren tussen het tijdstip waarop de leverancier een signaal van storing heeft ontvangen en het tijdstip waarop de leverancier aangeeft de het signaal te hebben ontvangen. 2. De oplostijd van storingen is het aantal werkdagen tussen de werkdag na de dag waarop de leverancier een signaal van storing vanuit UWV heeft ontvangen en de datum waarop de leverancier heeft aangegeven dat de storing is afgehandeld. 3. De levertijd offertes is het aantal werkdagen na de werkdag waarop de leverancier verzoek tot offerte heeft ontvangen en de datum waarop UWV de offerte heeft ontvangen. 4. De levertijd AV-apparatuur is het aantal werkdagen na de werkdag waarop de leverancier akkoord op offerte heeft ontvangen en de datum waarop de leverancier heeft aangegeven dat levering is gedaan.
Meetmethodiek	De leverancier houdt bij en rapporteert elk kwartaal in hoeveel procent van de gevallen tijdig de: Ad 1: Meldingen van ontvangst van storing zijn verstuurd; Ad 2: Storingen zijn afgehandeld; Ad 3: Offertes zijn opgeleverd; Ad 4: AV-apparatuur is geleverd.
Norm (waarde)	De volgende tijdigheidsnormen gelden: Ad 1: Melding van ontvangst van storingen: 100% binnen 4 uur Ad 2: Oplostijd storingen: minimaal 95% binnen 2 werkdagen Ad 3: Levertijd offerte: 100% binnen 5 werkdagen Ad 4: Levertijd AV-apparatuur Ad 4.1: standaard AV-apparatuur zoals Lcd-displays in vergaderruimtes: 100% binnen 40 werkdagen; Ad 4.2: complexe AV-apparatuur voor niet standaard vergaderruimten of studio's: 100% binnen 60 werkdagen; Ad 4.3: levertijd vervangende AV-apparatuur: 5 werkdagen. Groen = minimaal drie van de vier tijdigheidsnormen zijn gehaald Rood = minder dan drie van de tijdigheidsnormen zijn gehaald
Verantwoordelijkheid	Leverancier
Frequentie meting	Per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid evenementen AV middelen
Definitie	Bij tijdigheid evenementen gaat het om drie aspecten: 1. Tijdigheid van oppakken en afhandelen van meldingen van storing. Daaronder wordt verstaan: a. Opdrachtnemer reageert direct bij storingen, beeld-, geluid- en/of lichttechnici zijn op locatie aanwezig die direct met de herstel werkzaamheden op locatie kunnen aanvangen; b. Bij een melding vanuit Evenementen ("grootschalige evenementen op externe locatie waar AV middelen en diensten worden gefaciliteerd") vangt opdrachtnemer uiterlijk binnen 1 uur (of sneller) op dezelfde dag nadat de melding van de storing is ontvangen aan met de herstelwerkzaamheden op locatie; c. Van alle essentiële installaties zijn door Opdrachtnemer al spare parts op locatie aanwezig om elke storing direct en binnen een tijdsbestek van maximaal 30 minuten te kunnen oplossen. 2. De levertijd offertes is het aantal werkdagen na de werkdag waarop de leverancier verzoek tot offerte voor begeleiding van een evenement heeft ontvangen en de datum waarop UWV de offerte heeft ontvangen. 3. De levertijd AV-apparatuur en/of ondersteuning bij evenementen is het aantal werkdagen na de werkdag waarop de leverancier akkoord op offerte heeft ontvangen en de datum waarop de leverancier heeft aangegeven dat levering is gedaan.
Meetmethodiek	De leverancier houdt bij en rapporteert elk kwartaal: Ad 1: hoeveel gegronde klachten er zijn ontvangen ten aanzien van tijdigheid van oppakken en afhandelen van storingen bij evenementen. Ad 2: in hoeveel procent van de gevallen tijdig de offertes zijn opgeleverd; Ad 3: in hoeveel procent van de gevallen tijdig de AV-apparatuur en/of ondersteuning bij evenementen is geleverd.
Norm (waarde)	De volgende tijdigheidsnormen gelden: Ad 1: Er worden geen gegronde klachten ontvangen ten aanzien van tijdigheid van oppakken en afhandelen van storingen bij evenementen. Ad 2: Levertijd offerte: 100% binnen 10 werkdagen Ad 3: Levertijd AV-apparatuur en/of ondersteuning bij evenementen na akkoord offerte is 100% binnen maximaal 20 werkdagen Groen = minimaal drie van de vier tijdigheidsnormen zijn gehaald Rood = minder dan drie van de tijdigheidsnormen zijn gehaald
Verantwoordelijkheid	Leverancier
Frequentie meting	Per kwartaal

Hoofdgroep	Innovatie en leren
Kritische Prestatie Indicator	Social Return
Definitie	Social Return Vanuit de optiek van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen wordt van de leverancier verwacht dat een vast percentage van de omzet of x aantal werkplekken ten goede komen aan werkgelegenheid en/of werkervaringtrajecten. Het percentage kan niet gehaald worden uit ontslag van de medewerkers van de leverancier.
Meetmethodiek	Conform de bouwblokkenmethode UWV
Norm (waarde)	Groen = $\geq$ dan het door de inschrijver opgegeven percentage Rood = $\leq$ dan het door de inschrijver opgegeven percentage
Verantwoordelijkheid	Leverancier
Frequentie meting	Per kwartaal

De resultaten van de KPI's dient u op te nemen in de kwartaal/managementrapportage, zoals omschreven in het artikel 'Rapportage' in de overeenkomst. De beoordelingsmethode en consequenties van het wél of niet behalen van de KPI's staan beschreven in het volgende hoofdstuk.

3 HOE WORDT UW DIENSTVERLENING BEOORDEELD?

In dit hoofdstuk leest u op welke manier wij de afgesproken KPI's beoordelen.

3.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

Uw prestaties worden per kwartaal beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van UWV. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden tijdens het tactisch overleg met u besproken.

In onderstaand overzicht houdt de Contract- en Leveranciersmanager bij of u in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

Kwartaal	1	2	3	4	5	...
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur
KPI 1: Leverancierstevredenheid						
KPI 2: Tijdigheid standaard						
KPI 3: Tijdigheid evenementen						
KPI 4: Social Return						

Toelichting kleur:

Groen: U presteert op de norm voor de desbetreffende KPI.

Rood: U presteert onder de norm voor de desbetreffende KPI.

3.2 WAT ZIJN DE GEVOLGEN VOOR WEL/NIET BEHALEN KPI'S?

Met de bonus-/malusregeling beoogt UWV dat u minimaal het overeengekomen niveau van dienstverlening realiseert en dat u ook gestimuleerd wordt om het niveau te overtreffen.

Wanneer u 2 meetperiodes achtereen rood haalt voor de desbetreffende KPI gaat de bijbehorende malus in. Deze houdt in dat, in afwijking van het bepaalde in de Overeenkomst en/of Algemene Inkoopvoorwaarden, dit Opdrachtnemer het recht geeft het besluit te nemen dat Opdrachtnemer geen indexering mag doorvoeren.

3.3 WANNEER VERWACHTEN WIJ EEN VERBETERPLAN?

Indien de afgesproken norm van één of meerdere KPI's niet is behaald, heeft u de verplichting om het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. U stelt een verbeterplan binnen twee weken na vaststelling van de niet behaalde KPI norm op, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het verbeterplan staat los van de beoordeling van bonus/malus. Het verbeterplan wordt door u digitaal aan de Contract- en Leveranciersmanager van UWV verzonden.

Het verbeterplan dient een beschrijving van de volgende onderdelen te bevatten:

- oorzaak van het niet behalen van de KPI;
- welke maatregelen u gaat nemen om de gestelde KPI norm te halen;
- een tijdslijn met betrekking tot het verbeterplan en de te nemen maatregelen;

De onderdelen dienen SMART te zijn beschreven. Dit betekent dat ze specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden zijn.

Als bovenstaande verbeterplan en de door u genomen maatregelen niet resulteren in het wel behalen van de KPI in de volgende meetperiode, tenzij anders overeengekomen is tussen beide partijen, gaat de malus in werking zoals omschreven in hoofdstuk 3.2.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Plaats: Amsterdam	Plaats:
Datum:-.....-.....	Datum:-.....-.....
UWV, namens deze	<Naam Opdrachtgever>, namens deze
Hoofd inkoop wnd.	<Functie gevolmachtigde>
Mevrouw I. van der Meij	<Naam gevolmachtigde>

BEGRIPPENLIJST

In deze SLA komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet wat de SLA inhoudt. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

CLM	Contract- en Leveranciersmanagement. Dit is het op tactisch en strategisch niveau uitvoering geven aan het Contract- en leveranciersmanagement. Binnen het CLM worden de contractafspraken met Opdrachtnemers bewaakt en geëvalueerd. CLM is eindverantwoordelijk voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met UWV in de SLA van het contract.
FM	Facilitair Manager
FMIS	Facilitair managementinformatie systeem
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).
	Facilitair: Een melding wordt gezien als klacht wanneer: • De veiligheid van de medewerkers in gevaar komt; • De continuïteit van het primair proces in gevaar komt; • Wanneer sprake is van een onheuse bejegening; • Wanneer storingen een structureel karakter kennen; • Wanneer aangevraagde producten of diensten niet worden geleverd.
KPI	Kritische Prestatie Indicator
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek (bij klanten van UWV)
LCA	Levenscyclusanalyse van een product. Dit is een methode om de totale milieubelasting en effecten te bepalen van een product gedurende de hele levenscyclus, dat wil zeggen: winning van de benodigde grondstoffen, productie, transport, gebruik en afvalverwerking.
LTO	Leverancierstevredenheidsonderzoek (bij medewerkers van Facilitair Bedrijf UWV)
LWSP	Landelijk Werkgevers Servicepunt
MFT	Multi Functioneel Team (vertegenwoordigers van Facilitair, Contract- en Leveranciersmanagement, Financieel Economische Zaken en Beleid).
MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
MVOI	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen
PvE	Programma van Eisen
SLA	Service Level Agreement
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
SROI	Social Return on Investment
SC	Service Center (Facilitair)
TVB Matrix	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden matrix
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen