

SERVICE LEVEL AGREEMENT

tussen

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

en

< Opdrachtnemer>

inzake

Strategische Adviesdiensten

Datum: 18-07-2022

Kenmerk: DD.2022.163

Versie: 1.0

Status: Concept

1 INHOUD

1 Algemeen	3
1.1 Context	3
1.2 Begrippen	3
1.3 Looptijd sla	3
1.4 Wijzigingsbeheer SLA	3
2 Samenwerking en Communicatie	4
2.1 Hoe werken we samen?	4
2.2 Overlegstructuur	4
2.3 Klachtenproces	4
2.4 Rapportages	5
3 Wat spreken we met elkaar af?	6
3.1 Wat is het doel van de SLA?	6
3.2 Wat zijn de te leveren diensten?	6
3.3 Welke KPI's spreken we af?	6
3.3.1 KPI's	7
4 Hoe wordt uw dienstverlening beoordeeld?	9
4.1 Beoordelingsmethodiek	9
4.2 Wat zijn de gevolgen voor niet behaalde KPI's?	9
Begrippenlijst	10

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk DD.2022.163 afgesloten voor Strategische Adviesdiensten. 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 SLA

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

1.4 WIJZIGINGSBEHEER SLA

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.

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 HOE WERKEN WE SAMEN?

Onder samenwerking verstaan we dat er een partnership is tussen u en UWV. Het partnership kenmerkt zich doordat we ons proactief inzetten door:

1. De dienstverlening conform afgesproken niveau uit te voeren en verbeterpotentieel optimaal te benutten.
2. Elkaar proactief te informeren over ontwikkelingen binnen en buiten de organisaties, die de dienstverlening of een specifieke opdracht op korte en/of lange termijn raken.
3. De benodigde managementinformatie altijd tijdig, juist en compleet te delen.
4. Evaluatie van de opdracht uit te voeren. Na afronding van elke strategisch advies opdracht evalueren zowel UWV als u de opdracht door middel van een evaluatieformulier.

2.2 OVERLEGSTRUCTUUR

Strategisch niveau

UWV zal bij u aangeven indien er behoefte is aan strategisch overleg over de werking/uitvoering binnen het contract. Dit kan verschillen per specifieke situatie.

Tactisch niveau

Op tactisch niveau vindt op initiatief van UWV overleg plaats tussen de partijen over uw prestaties. De intensiteit van het tactisch overleg kan verschillen en wordt mede bepaald door het aantal uitgevoerde opdrachten en eventuele ontwikkelingen.

Een verslag van het gesprek wordt opgesteld door u en binnen tien werkdagen verstuurd aan de Contract- en Leveranciersmanager van UWV.

Vaste bespreekpunten zijn onder andere:

- Acties vanuit voorgaande overleggen;
- KPI scores;
- Managementinformatie vanuit de leverancier;
- MVO;
- Evaluatie van de samenwerking.

Indien u een tactisch overleg noodzakelijk acht kunt u hierover contact opnemen met de Contract- en Leveranciersmanager van UWV.

2.3 KLACHTENPROCES

Klachten die betrekking hebben op een specifieke opdracht worden door de Opdrachtgever van de betreffende opdracht gemeld aan zijn of haar contactpersoon en/of aan de directie van de leverancier. Algemene klachten over de dienstverlening van de leverancier worden door UWV gemeld aan de accountmanager van de leverancier.

UWV verwacht binnen 1 werkdag per mail een bevestiging dat de klacht is ontvangen en binnen 3 werkdagen hoe en op welke termijn de klacht zal worden opgelost. Alle gemelde klachten worden door u in de managementrapportage opgenomen inclusief de uitgevoerde acties.

2.4 RAPPORTAGES

U levert per kwartaal een juiste en complete rapportage tijdig op. Deze rapportage zal ongevraagd en proactief door u worden opgesteld en aangeleverd aan de Contract- en Leveranciersmanager van UWV. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van het betreffende kwartaal. Indien er in het betreffende kwartaal géén lopende of afgeronde opdrachten waren, is het sturen van een managementrapportage door u niet van toepassing. U meldt uiterlijk de 10 werkdag na het einde van het betreffende kwartaal per mail aan de Contract- en Leveranciersmanager van UWV dat er geen lopende of afgeronde opdrachten waren in het betreffende kwartaal.

In bijlage 13 is een eerste opzet van het format voor de managementrapportage opgenomen en in bijlage 14 het format voor Social Return rapportage. Deze kunnen gedurende de looptijd van het contract wijzigen.

Bijlage 13 "Managementrapportage":

I) Informatie met betrekking tot opdrachten:

- *Een inkoopordernummer;*
- *Of de opdracht een "hoofdupdracht" of een "uitbreiding" betreft;*
- *Of de opdracht een "resultaatverplichting" of "inspanningsverplichting" betreft;*
- *Betreffende adviesgebied*
- *Naam opdrachtgever (1^{ste} of 2^{de} echelon)*
- *Divisie opdrachtgever*
- *Titel offerte*
- *Offertebedrag exclusief BTW*
- *Opdrachtstatus ("lopend" of "afgerond")*
- *Jaartal van afronding opdracht*
- *Social Return uitgevoerd ("ja" of "nee")*

II) Informatie met betrekking tot nadere opdrachten:

- *Aantal uitgebrachte one-pagers*
- *Aantal gegunde opdrachten*

III) Informatie met betrekking tot klachten:

- *Omschrijving klacht*
- *Betreffende inkoopordernummer*
- *Oplossing van de klacht*

Bijlage 14 "Social Return rapportage ":

IV) Informatie met betrekking tot Social Return (separaat document)

3 WAT SPREKEN WE MET ELKAAR AF?

3.1 WAT IS HET DOEL VAN DE SLA?

Het doel van deze SLA is:

- bijdragen aan het behalen van contractdoelstellingen;
- 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.

3.2 WAT ZIJN DE TE LEVEREN DIENSTEN?

Binnen de scope van de Opdracht vallen grote strategische adviesvraagstukken die betrekking hebben op toekomstige ontwikkelingen/kantelingen en eventuele transitie van de organisatie. Ook in scope vallen adviesvraagstukken die betrekking hebben op een toekomstvisie die ten dienste staat van strategische keuzes die invloed hebben op onderdelen van, dan wel op de hele organisatie. Daarnaast wil UWV ook advies over en ondersteuning bij een implementatie, die volgt uit een uitgebracht strategische advies, kunnen verkrijgen.

3.3 WELKE KPI'S SPREKEN WE AF?

Voor het behalen van het vereiste niveau zijn een aantal afspraken opgenomen als Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). 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
Financieel	KPI 1	Managementrapportage	Per kwartaal
Klanten	KPI 2	Opdrachtgeverstevredenheid	Per kwartaal
Innovatie en leren	KPI 3	Social Return	Per jaar (Q3) / update per kwartaal

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

3.3.1 KPI'S

Hoofdgroep	Financieel
Kritische Prestatie Indicator	Managementrapportage
Definitie	Verantwoording van de dienstverlening van u per kwartaal.
Meetmethodiek	U levert uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het kwartaal de managementrapportage juist en volledig ingevuld digitaal aan. Indien er in het betreffende kwartaal geen lopende of afgeronde opdrachten waren volstaat het sturen van een mail hierover.
Norm (waarde)	- De rapportage is tijdig, juist en volledig opgeleverd = groen - De rapportage is of niet tijdig en/of juist en/of volledig opgeleverd = rood
Verantwoordelijkheid	U draagt zorg voor het tijdig, juist en volledig aanleveren van de managementrapportage. UWV controleert de managementrapportage op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Opdrachtgeverstevredenheid
Definitie	De Opdrachtgevers van de opdrachten evalueren na afronding uw dienstverlening.
Meetmethodiek	Na elke afgeronde opdracht wordt de Opdrachtgever binnen UWV gevraagd om uw dienstverlening te evalueren en onder andere aan te geven hoe groot de kans is dat de leverancier wordt aanbevolen bij een collega.
Norm (waarde)	- Elke evaluatie van een afgeronde opdracht is in het kwartaal ≥ 7 op een schaal van 1 t/m 10 = groen - Eén of meerdere evaluatie van afgeronde opdrachten in het kwartaal is < 7 op een schaal van 1 t/m 10 = rood
Verantwoordelijkheid	UWV draagt zorg voor de meting
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Innovatie en leren
Kritische Prestatie Indicator	Social Return
Definitie	U levert uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het kwartaal de Social Return rapportage juist en volledig ingevuld digitaal aan. Vanuit de optiek van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen wordt van de leverancier verwacht dat minimaal 5% van de gerealiseerde omzet van de afgeronde opdrachten ten goede komt aan Social Return middels de handleiding Social Return - Bouwblokkenmethode (bijlage 7).
Meetmethodiek	Elk contractjaar in Q3 wordt naast een statusupdate van het betreffende kwartaal vastgesteld of de leverancier aan de totale verplichting van Social Return in het vorige kalenderjaar volledig is voldaan conform de bouwblokkenmethode.
Norm (waarde)	Groen = $\geq 5\%$ gerealiseerd. Rood = $< 5\%$ gerealiseerd.
Verantwoordelijkheid	Leverancier draagt zorg voor bewijslast.
Frequentie meting	Per jaar (Q3 van het nieuwe kwartaal) & statusupdate per kwartaal

De beoordelingsmethode en consequenties van het niet behalen van de KPI's staan beschreven in het volgende hoofdstuk.

4 HOE WORDT UW DIENSTVERLENING BEOORDEELD?

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

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

Uw prestaties worden per kwartaal beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van UWV. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden schriftelijk met u gedeeld en 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.

Jaar/kwartaal	1/1	1/2	1/3	...	4/4
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur
KPI 1: Managementrapportage					
KPI 2: Opdrachtgeverstevredenheid					
KPI 3: Social Return					

Toelichting kleur:

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

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

4.2 WAT ZIJN DE GEVOLGEN VOOR NIET BEHAALDE KPI'S?

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. Situationeel kan UWV ook om een verbeterplan vragen. U stelt dan dit verbeterplan binnen 2 weken op. Het verbeterplan wordt door u digitaal aan de Contract- en Leveranciersmanager van UWV verzonden.

Het verbeterplan dient per niet behaald KPI 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.

Het resultaat van alle KPI's kan mede aanleiding zijn voor UWV om het contract met u te ontbinden in de periode na het tweede contractjaar.

De bereidheid van UWV om referent te zijn voor u is afhankelijk van het resultaat van de KPI's. Het structureel niet behalen van één of meerdere KPI's kan voor UWV een reden zijn om geen referentie af te geven.

Indien het jaarbedrag van de Social Return verplichting niet tijdig wordt gerealiseerd, zal UWV er op toezien dat dit bedrag alsnog maatschappelijk wordt geïnvesteerd en zullen hier nadere afspraken over worden gemaakt.

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.

<u>CLM</u>	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.
<u>CM</u>	Contractmanager. Een medewerker van UWV, die op strategisch niveau overleg kan voeren met Opdrachtnemer.
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>KTO</u>	Klanttevredenheidsonderzoek
<u>PvE</u>	Programma van Eisen
<u>SAD</u>	Strategische Adviesdiensten
<u>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SR</u>	Social Return
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen