

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
<Opdrachtnemer>

inzake

Perceel 1: Intern Klantonderzoek

Datum: 27-08-2022

Kenmerk: DF2022.561

Versie: 1.0

1 INHOUD

1 Algemeen	3
1.1 Context	3
1.2 Begrippen	3
1.3 Looptijd	3
1.4 Wijzigingsbeheer	3
2 Wat spreken we met elkaar af?	4
2.1 Wat is het doel van de SLA?	4
2.2 Wat zijn de te leveren diensten	4
2.3 Welke KPI's spreken we af?	4
2.3.1 KPI's 1	4
2.3.2 KPI's 2	5
3 Hoe wordt uw dienstverlening beoordeeld?	6
3.1 Beoordelingsmethodiek	6
3.2 Wat zijn de gevolgen voor niet behalen KPI's?	6
3.3 Wanneer verwachten wij een verbeterplan?	6
Begrippenlijst	8

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk DF2022.561, Perceel 1 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.

2 WAT SPREKEN WE MET ELKAAR AF?

2.1 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.

2.2 WAT ZIJN DE TE LEVEREN DIENSTEN

Zie beschrijvend document Perceel 1.

2.3 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
Klanten	KPI 1	Klanttevredenheid	Kwartaal
Processen	KPI 2	Doorlooptijd	Kwartaal

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

2.3.1 KPI'S 1

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Klanttevredenheid
Definitie	Tevredenheid over de dienst (beleving) van de opdrachtgever van UWV. Afhankelijk van de afgesproken dienst.
Meetmethodiek	De tevredenheid van de dienstverlening van de opdrachtnemer wordt periodiek gemeten en wordt uitgedrukt in een rapportcijfer. Bij een eventuele onvoldoende dient de leverancier een verbeterplan op te stellen om de tevredenheid van de klant te verhogen. Hiervoor dienen gerichte acties opgesteld te worden.
Norm (waarde)	Groen = ≥ 7 Rood = ≤ 6
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Frequentie meting	Kwartaal

2.3.2 KPI'S 2

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Doorlooptijd onderzoeken
Definitie	De totale tussen het ingediende verzoek tot uitvoeren onderzoek tot aan het opleveren van planning en offerte.
Meetmethodiek	UWV heeft de planning en complete offerte uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de aanvraag ontvangen.
Norm (waarde)	Groen = alles tijdig ontvangen Rood = niet tijdig alles ontvangen
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor deze meting.
Frequentie meting	Kwartaal

De resultaten van de KPI's dient u op te nemen in de 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 schriftelijk met u gedeeld en tijdens het tactisch overleg met u besproken.

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

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 dit verbeterplan binnen 10 werkdagen 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.

Gedurende het verbetertraject informeert u UWV proactief over de voortgang van het verbeterproces en de wijze waarop afwijkingen worden gemanaged. Het verbeterplan en de voortgang maken deel uit van het eerstvolgende tactisch overleg.

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,	<Functie gevolmachtigde>
Inge 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.

<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>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen