

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

<titel>

Datum: xx-xx-20xx

Kenmerk: DAK.2022.299

Versie: <0.9>

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?	4
2.4 Welke KPI's spreken we af?	4
2.4.1 KPI's - Processen	5
2.4.2 KPI's - Klanten	6
2.4.3 KPI's - MVOI	7
3 Hoe wordt uw dienstverlening beoordeeld?	8
3.1 Beoordelingsmethodiek	8
3.2 Wat zijn de gevolgen voor Niet behalen KPI's?	8
3.3 Wanneer verwachten wij een verbeterplan?	8
Begrippenlijst	9

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk DA.2022.299 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:

- Overleg op vaste momenten en vaste agedapunten
- Sturing op klanttevredenheid en dienstverlening
- Kennisuitwisseling rondom de dienstverlening
- 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?

De door UWV af te nemen en door u te leveren Diensten zijn:

- MJOP/ NEN 2767 inspecties
- Technisch advies werkzaamheden (Due diligence, gebruikersvraagstukken etc.)
- EED en Informatieplicht (rapportages)
- Technisch Project Management (conform functieprofielen UWV)

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
Processen	KPI 1	Doorlooptijd offertes	Per kwartaal
Klanten	KPI 2	Leverancierstevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf	Per kwartaal
MVOI	KPI 3	Social Return	Jaarlijks

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

2.4.1 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 1	Tijdigheid offertes
Definitie	Doorlooptijd van de aanvraag van offertes
Meetmethodiek	UWV heeft de complete offerte uiterlijk binnen tien (10) 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

2.4.2 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator 2	Leverancierstevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf
Definitie	De kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening zoals afgesproken in het contract wordt gemeten op 3 verschillende disciplines.
Meetmethodiek	Opdrachtgever toetst ieder kwartaal de tevredenheid door een uitvraag op operationeel niveau bij: 1. Projectleiders Huisvesting. 2. Facilitair Managers. 3. Facilitair Service medewerkers. 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 een 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 Tevredenheid wordt alleen ingevuld door projectleiders, FM en FSM wanneer er daadwerkelijk een project of opdracht heeft plaatsgevonden in het betreffende kwartaal.
Norm (waarde)	Groen = $\geq 3,5$ Rood = $< 3,5$
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever draagt zorg voor uitvoering van de metingen
Frequentie meting	Per kwartaal

2.4.3 KPI'S - MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator 3	Social Return
Definitie	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gedurende de looptijd van het contract meewerkt aan de behoefte van UWV om maximaal in te zetten op Social return binnen deze opdracht. Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks 5% van de geraamde opdrachtwaarde (excl. BTW) aan Social Return, zoals beschreven in het Programma van Eisen en Bijlage 9 Social return handleiding NB: Er wordt gestart met social return op basis van de geraamde opdrachtwaarde. Deze social return verplichting wordt aan het einde van het tweede jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet. Indien er een groot verschil is tussen de gemiddelde omzet over jaar 1 en 2 en de geraamde opdrachtwaarde op jaarbasis, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast zodat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde omzet.
Meetmethodiek	Conform de bouwblokkenmethode UWV
Norm (waarde)	5% van de geraamde opdrachtwaarde (excl. BTW) voor het komende jaar, indien van toepassing gecorrigeerd (zie uitleg onder "Definitie") Groen (behaald) = $\geq 5\%$ Rood (niet behaald) = $< 5\%$
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
Frequentie meting	Jaarlijks

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 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 per e-mail 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.

Kwartaal	1	2	3	4
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur
KPI 1: Doorlooptijd offertes				
KPI 2: Leverancierstevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf				
KPI 3: Social Return	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	

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 NIET BEHALEN KPI'S?

Opdrachtnemer borgt de kwaliteit van de geleverde dienstverlening door aan de KPI's zoals benoemd in deze SLA te voldoen.

Wanneer u 2 meetperiodes achtereenvolgens 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 Opdrachtgever 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 2 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 in ieder geval 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, gaat de malus in werking zoals omschreven in hoofdstuk 3.2.

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>FM</u>	Facilitair Manager
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>MFT</u>	Multi Functioneel Team (vertegenwoordigers van Facilitair/Re-integratie/HRM/Bestuurszaken etc., Contract- en Leveranciersmanagement, Financieel Economische Zaken en Beleid).
<u>MVOI</u>	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen
<u>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SROI</u>	Social Return on Investment
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen