

Ministerie van Financiën
Bijlage 4 - Service Level Agreement (SLA)
Klassikale Taaltrainingen
< Naam leverancier >

Openbare Europese aanbesteding

Aanbestedingsnummer:
IUC22-603

VERTROUWELIJK

NIETS UIT DIT DOCUMENT MAG ZONDER SCHRIFTELIJKE TOESTEMMING VOORAF VAN HET MINISTERIE VAN FINANCIEN DIRECTIE BEDRIJFSVOERING - CDI OFFICE WORDEN VERVEELVOUDIGD, OPENBAAR GEMAAKT OF VOOR ANDERE DOELSTELLINGEN GEBRUIKT WORDEN DAN HET INDIENEN VAN EEN INSCHRIJVING VOOR DEZE AANBESTEDING.

Versie en status : Concept
Auteur : Aanbestedingsteam
Datum : 12-09-2022

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen
0.1	04-04-2022	Categorie VPO	Concept

Goedkeuring

Goedkeuring		
Naam		
Paraaf		
Datum	<dd/mm/jjjj>	<dd/mm/jjjj>

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	ALGEMEEN.....	4
1.2	RELATIE TOT DE RAAMOVEREENKOMST	4
1.3	DOCUMENTBEHEER.....	4
1.4	DEFINITIES.....	4
2	DOCUMENTBEHEER.....	5
2.1	DOEL VAN DE SLA.....	5
2.2	ONDERHOUD VAN DE SLA.....	5
3	COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR	6
3.1	STRATEGISCH/TACTISCH OVERLEG	6
3.2	CONTRACTMANAGEMENT OVERLEG	7
4	RAPPORTAGE	8
4.1	DOEL.....	8
4.2	OPLEVERING	8
4.3	INZICHTELIJKHEID.....	8
4.4	RAPPORTAGE	8
5	SERVICE LEVELS/KPI'S.....	9
5.1	AANLEVEREN KWARTAALRAPPORTAGE EN KPI RAPPORTAGE	9
5.2	BEOORDELING OPDRACHTNEMER	11
6	BEOORDELING.....	13
6.1	BEOORDELINGSMETHODIEK	13
6.2	AFSPRAKEN ROND VERBETERPLAN	13
6.3	SANCTIE VOOR HET NIET LEVEREN VAN DE AFGESPROKEN SERVICE LEVEL.....	13
BIJLAGE 1	WIJZIGINGENBLAD	15

1 Inleiding

1.1 Algemeen

In deze Bijlage worden de prestatieafspraken nader uiteengezet voor de dienstverlening door de < **Ministerie van Financiën** > hierna te noemen Opdrachtgever aan < **naam leverancier** > hierna te noemen Opdrachtnemer aan.

1.2 Relatie tot de Raamovereenkomst

Deze Bijlage is een integraal onderdeel van de Raamovereenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.3 Documentbeheer

Het document dient één geheel te blijven. Het eigendom van het document ligt bij de Opdrachtgever, en deze is als zodanig verantwoordelijk voor het onderhouden van dit document.

1.4 Definities

De in deze Bijlage met hoofdletter geschreven begrippen hebben de betekenis die in het Beschrijvend document als definitie zijn beschreven.

2 Documentbeheer

2.1 Doel van de SLA

De SLA legt de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken vast met betrekking tot de Dienstverlening. De SLA bestaat uit indicatoren (de Service Levels) die voor de Opdrachtgever van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) de Dienstverlening. De betreffende indicatoren zijn meetbaar en beïnvloedbaar door Opdrachtnemer.

Per indicator is een norm opgenomen (meetbaar criterium) waaraan Opdrachtnemer zal voldoen om het niveau van de Dienstverlening richting de Opdrachtgever te garanderen.

2.2 Onderhoud van de SLA

De contractmanager van de Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van de SLA. Inhoudelijk kan de SLA alleen veranderd worden als hiertoe besloten wordt in het tactisch overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer en beide partijen deze wijziging schriftelijk bevestigen.

Een wijziging in de SLA kan door beide partijen worden geïnitieerd. Daartoe zal door een van de partijen een voorstel worden ingediend. Deze voorstellen zullen door de andere partij niet op onredelijke gronden worden geweigerd. Indien beide partijen akkoord zijn met de wijziging, wordt de goedkeuring vastgelegd in een separaat document. Dit document wordt ondertekend door de tekenbevoegde van Opdrachtnemer en de contracteigenaar vanuit de Opdrachtgever, en als addendum aan de SLA toegevoegd. Dit addendum wordt daarmee een integraal onderdeel van de SLA. De in bijlage 1 Wijzigingsblad opgenomen afspraken worden bij een volgende versie in de SLA verwerkt. In overleg wordt vastgesteld of wijzigingen in dit document dienen te leiden tot wijzigingen in de overige documenten die deel uitmaken van de Raamovereenkomst.

3 Communicatie en overlegstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie over en samenwerking ten aanzien van de geleverde dienstverlening goed verloopt, is structureel overleg tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever ingericht op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Onderstaande matrix geeft weer wie met wie en wanneer communiceert. Waarover gecommuniceerd wordt is uitgewerkt in hoofdstuk 4.

Figuur 1 - Overlegstructuur

Soort gesprek	Wie praat met wie	
	De Opdrachtgever	De opdrachtnemer
Strategisch/tactisch	Categoriemanager: Tim Haitsma Adviseur gepersonaliseerde talen: Leden Klantenraad Strategisch contractmanager: Jessica Heeren	
Contractmanagement	Accountteam: Strategisch Contractmanager Jessica Heeren	

Voor ieder overleg is een tabel toegevoegd met daarin de volgende rubrieken:

- Deelnemers;
- Onderwerpen en beslispunten;
- Frequentie waarop het besispunt in het overleg aan de orde moet komen.

De opsommingen in de hierboven benoemde rubrieken zijn niet-limitatief opgesteld en dienen verder afgestemd te worden.

3.1 Strategisch/tactisch overleg

Dit is een overleg welke geïnitieerd wordt door de Opdrachtgever.

- na een periode van 3 maanden vanaf de start van de Raamovereenkomst;
- Per kwartaal

Het doel van dit overleg is zeker stellen dat de gepersonaliseerde taal trainingen zo goed als mogelijk aansluiten op de beoogde doelstelling, voorwaarden, eisen en wensen van de Opdrachtgever.

Besproken worden mogelijke verbeteringen en optimalisaties.

Het motto moet zijn: **Hoe kunnen we samen beter worden.**

Tabel 3.1: Overlegstructuur – Strategisch/tactisch overleg

	De Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Deelnemers	• Categoriemanager Tim Haitsma (voorzitter) • Strategisch Contractmanager Jessica Heeren • Klantenraad IV gerichte training (nader te bepalen)	
Frequentie	• 3 maanden na start Raamovereenkomst en per kwartaal	
Onderwerpen en beslispunten	• Status en voortgang uitvoering gepersonaliseerde taaltraining; • Kwartaal rapportage; • Samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer; • Klanttevredenheid .	

3.2 Contractmanagement overleg

Dit is een overleg op operationeel niveau. Het doel van dit overleg is vast te stellen of de Opdrachtnemer volgens de afspraak de opdracht uitvoert. Tijdens dit overleg wordt besproken of voldaan is aan de KPI's.

Tabel 3.2: Overlegstructuur – contractmanagement overleg

	De Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Deelnemers	• Strategisch Contractmanager; Jessica Heeren (voorzitter) • Accountteam (nader in te vullen)	
Frequentie	• 1x per kwartaal	
Onderwerpen en beslispunten	• Rapportage over KPI's • Eventuele wijzigingen SLA • Indexering tarieven (jaarlijks)	

4 Rapportage

4.1 Doel

Door middel van de rapportage toont De opdrachtnemer eenvoudig en helder aan dat aan de gestelde Service Levels is voldaan. Daar waar niet voldaan is aan de gestelde Service Levels stelt De opdrachtnemer maatregelen voor ter verbetering van de kwaliteit van de Dienstverlening. Zie hiervoor hoofdstuk 6 van dit document.

De rapportage biedt ook inzicht in trends en mogelijke problemen. De rapportage is daarmee een belangrijk dynamisch stuurmechanisme. Om goed te kunnen sturen, is het van belang dat er regelmatig ook op andere signalen extra inzicht kan worden geleverd. De opdrachtnemer al daarom, waar gewenst, de rapportage uitbreiden met andere overzichten zonder aanvullende kosten voor de Opdrachtgever.

De opdrachtnemer houdt bij het opstellen van de rapportages en overzichten rekening met de bovenstaande doelen.

4.2 Oplevering

De Rapportage dient tien (10) Werkdagen na einde van een maand gestuurd te worden naar: j.heeren@minfin.nl

4.3 Inzichtelijkheid

De opdrachtnemer geeft volledig inzicht in hoe de grafieken, tabellen en cijfers tot stand komen en welke gegevens daaraan ten grondslag hebben gelegen. Indien blijkt dat de cijfers of een rapport een onjuist beeld geven van de situatie, zal de opdrachtnemer de wijze waarop de cijfers of rapportages tot stand komen op eigen kosten corrigeren om tot een correcte situatie te komen. De opdrachtnemer is verplicht de juistheid van de gegevens aan te tonen en de verwerking van de gegevens jaarlijks te controleren.

4.4 Rapportage

De opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever iedere kwartaal van een rapportage, zodat de Opdrachtgever het aantal IV gerichte training, doorlooptijden, ontwikkelingen en de prestaties van de dienstverlening kan monitoren.

Deze data dienen geanonimiseerd te zijn. Het overzicht van de IV gerichte training rapportage worden weergegeven per directie van de Belastingdienst en indien mogelijk ook per functie. Het overzicht per directie en/of functie bevat minimaal 25 (geanonimiseerde) deelnemers om hiermee te voorkomen dat er sprake is van herleidbaarheid naar deelnemers. Definitieve invulling van deze rapportage volgt in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Voor alle KPI's die beschreven staan in hoofdstuk 5 wordt door middel van een overzicht duidelijk aangetoond wat het behaalde resultaat is per kwartaal. Indien de norm voor een KPI niet behaald is dan geeft de opdrachtnemer in het overzicht gemotiveerd aan of de oorzaak hiervan bij de Opdrachtgever ligt. De Opdrachtgever toets de aangeleverde gegevens en daar waar de oorzaak van het niet halen van een KPI inderdaad niet aan de opdrachtnemer te wijten is maar aan De Opdrachtgever, vindt er geen aftrek van de punten plaats. Deze rapportage dient eens per kwartaal aangeleverd te worden.

De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever in het strategisch/tactisch overleg tonen het nut en de toegevoegde waarde van elk overzicht om de rapportage beheersbaar te houden. Waar nodig worden overzichten verbeterd of verwijderd uit de rapportage.

5 Service levels/KPI's

Voor de af te nemen diensten gelden door de Opdrachtgever gestelde service levels qua dienstverlening en performance. Deze service levels staan benoemd in dit hoofdstuk.

5.1 Aanleveren Kwartaalrapportage en KPI rapportage

Kritische Prestatie Indicator	Informatievoorziening -> KPI 1 Aanleveren kwartaalrapportage
Definitie	Inschrijver levert elk kwartaal aan de Strategisch Contractmanager van Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling (V&PO) digitaal een managementrapportage aan waarin minimaal de onderstaande gegevens opgenomen staan. Deze managementrapportage wordt door Categoriemanagement (V&PO) gedeeld met de Deelnemende organisaties. 1. Jaar en maand van uitvoering; 2. Aantal individuele trainingen (Deelnemers) per Deelnemende organisatie 3. Aantal groepstrainingen per Deelnemende organisatie, inclusief groepsgrootte; 4. Aantal uren individuele trainingen, per Deelnemer en totaal, per Deelnemende organisatie; 5. Aantal uren groepstrainingen, per groep en totaal, per Deelnemende organisatie; 6. Afgenomen talen per Deelnemende organisatie (uitgesplitst individueel en groep); 7. Aantal aanmeldingen, aantal annuleringen en aantal no-shows per Deelnemende organisatie; 8. Prijs per training en totaal omzet per maand/kwartaal per Deelnemende organisatie; 9. Afwijkingen in de geleverde dienstverlening ten opzichte van het trainingsprogramma;
Norm (waarde):	Norm: • Realisatie: = 100% (5 punten) • Te verbeteren: Niet tijdig aanleveren en/of een onvolledigheid van de rapportage over KPI's per kwartaal= (0 punten) • Afbreukrisico: > 1 x niet tijdig aanleveren en/of een onvolledigheid van de rapportage over KPI's per maand = (-1 punt)
Meetmethodiek	De opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na afloop van de maand gevraagde informatie digitaal aan.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert aan de Strategisch Contractmanager van Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling (V&PO) digitaal een evaluatie en kwartaal rapportage aan. Deze kwartaalrapportage wordt door Categoriemanagement (V&PO) gedeeld met de Deelnemende organisaties
KPI-score bepaling	1 x per kwartaal

Basis Data set Excel format.

Tender Nummer	Aanbesteding	Startdatum contract	Einddatum Contract	Indexatie	Naam afnemer /aangepast	Titel Nummer	Naam leverancier	personeel	Naam opleiding	Startdatum opleiding	Dag	Maand	Jaar	aantal deelnemers (aangemeld)	Aantal afgemeld/breed verschromen	Aantal deelnemers (totaal)	IC/Company (U/N)	datum geschiedt /certificaat	aantal examen vouchers	Totaalprijs incl examen voucher	stake prijs	prijs per examen voucher	IC	Contractwaarde
---------------	--------------	---------------------	--------------------	-----------	-------------------------	--------------	------------------	-----------	----------------	----------------------	-----	-------	------	-------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------	------------------------------	------------------------	---------------------------------	-------------	--------------------------	----	----------------

Gegenereerd Excel format a.d.h.v. basis Excel format.

(**) kwartaal 2022		Gepersonaliseerde taaltraining / aantal cursisten																			
Deelnemende ministeries	Arabisch nieuwe deelnemers	Arabisch vervolgdeelnemers	Chinees	Chinees vervolgdeelnemers	Duits	Duits vervolgdeelnemers	Engels	Engels vervolgdeelnemers	Frans	Frans vervolgdeelnemers	Russisch	Russisch vervolgdeelnemers	Spaans	Spaans vervolgdeelnemers	Aantal deelnemers voor facturatie	Totaal aantal aanmeldingen	Afmelding 100% kosten	Afmelding zonder kosten	Afmelding met 50% kosten	Certificaat	Omzet €
KNMI																					
Ministerie BIZA																					
Ministerie BUZA																					
Ministerie ACADEMIE																					
Ministerie Financien																					
Ministerie EZ																					
Ministerie RWS																					
Ministerie J&V																					
Ministerie LNV																					
Ministerie AZ																					
Ministerie VWS																					
Ministerie OCW																					
Ministerie SZW																					
NFI																					
Raad van State																					
Ministeri I&W																					
Totalen																					

5.2 Beoordeling opdrachtnemer

Kritische Prestatie Indicator	Dienstverlening -> KPI 2 Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO)
Definitie	De aanwezigheid van de gewenste inhoud in de rapportage - Uitgevoerde activiteiten - Evaluatieverslagen deelnemers - Verbetervoorstellen Juistheid en volledigheid van cursus informatie - Volledig vullen van de vereiste tekstvelden in de Leerrijk database en LMS-systeem wat in gebruik is - Vullen van data, tijdig en streven is 6 maanden vooruit - Indien van toepassing: vragen m.b.t. het vullen en data toevoegen in de Leerrijk database, max. 2 werkdagen reactiesnelheid Reactiesnelheid op bevestigen van de opleiding - Na aanvraag opleiding: ontvangstbevestiging binnen 1 werkdag, bevestiging van opleiding binnen 10 werkdagen - Informatievragen m.b.t. een opleiding, ontvangstbevestiging binnen 1 werkdag en inhoudelijke reactie binnen 3 werkdagen Communicatie richting deelnemers - Uitnodigingen minimaal 10 werkdagen van tevoren, aanspreekpunt Vakkenis en Persoonlijke ontwikkeling in cc. meenemen in de uitnodiging - Annuleringen vanuit Opdrachtnemer zijn uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang bekend bij de deelnemers. De reden van annulering wordt vermeld en leverancier geeft direct alternatieven mee. - Het lesmateriaal wordt, bij voorkeur digitaal en anders op papier, tijdig aangeleverd bij de cursist (min. 7 dagen van tevoren) - Hoe vaak, waar en waarom wordt geannuleerd? - Instructies bij uitnodiging over vervoerskwesties, parkeren, OV, incl. voorbereiding, zelf meenemen, lunch info etc.. Meedenken met klant, klantgerichtheid, oplossingsgericht - Sluit aan bij klantgesprekken - Proactief meedenken bij klant aanvragen t.b.v. verbetering van opleiding en bezetting e.d. - Geeft gevraagd en ongevraagd adviezen over de opleiding en belangrijke randvoorwaarden Uitvoering van de incompany trainingen - Docent vinkt de presentielijst op elke lesdag af - Docent is op een cursusdag op tijd aanwezig Evaluaties - Het gemiddelde van alle evaluaties van een training moet minimaal een 7.5 zijn. - Leverancier spant zich in om minimaal 75% van de evaluaties ingevuld te krijgen. - Alle evaluaties worden, zonder gegevens die te herleiden zijn naar personen, binnen 5 werkdagen na training gedeeld met de contactpersoon van deelnemende organisatie.

Kritische Prestatie Indicator	Dienstverlening -> KPI 2 Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO)
	De prestatie van Opdrachtnemer wat betreft het evalueren en verbeteren van de dienstverlening: - De mate waarin Opdrachtnemer een actieve en effectieve houding inneemt in het evalueren van de eigen dienstverlening; - De mate en frequentie waarin door Opdrachtnemer op een proactieve wijze over mogelijke problemen/verbeteringen wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld door actief verbetervoorstellen aan te dragen); - De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de Opdrachtnemer. De prestatie van Opdrachtnemer wat betreft het proces rondom examens en certificaten examens - Deelt het examenreglement voorafgaand aan de training met deelnemers - Handelt volgens het opgestelde examenreglement - De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de Opdrachtnemer. De prestatie van Opdrachtnemer wat betreft het verhogen van leerrendement. - [invullen na beantwoording gunningscriterium van winnende Inschrijver] - [invullen na beantwoording gunningscriterium van winnende Inschrijver] Gemiddelde score is een rapportcijfer 7.5
Norm (waarde):	Score: 10 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie) 8 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie) 6 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?) 4 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen) 1 – Zeer slecht, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)
Meetmethodiek	De opdrachtnemer hanteert een 10-puntsschaal waarbij 1 (= zeer slecht) en 10 (= uitmuntend) is
Verantwoordelijkheid	Alle benodigde informatie wordt twee weken voorafgaand aan het overleg gestuurd naar Opdrachtgever en/of Deelnemende ministerie.
KPI-score bepaling	1 x per jaar. Opdrachtnemer levert aan de Strategisch Contractmanager van Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling (V&PO) digitaal een KTO rapportage aan. Deze KTO rapportage wordt door Categoriemanagement (V&PO) gedeeld met de Deelnemende organisaties.

6 Beoordeling

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever legt de behaalde prestaties vast in een brief aan de Opdrachtnemer en bespreekt deze met de Opdrachtnemer in het tactisch overleg.

6.1 Beoordelingsmethodiek

De overeengekomen Kritische Prestatie Indicatoren worden één keer per kwartaal gemeten en beoordeeld. Bij realisatie van de norm voor 100% wordt per KPI hiervoor 5 (vijf) punten toegekend.

Indien de realisatie van de norm, per KPI, te verbeteren valt maar geen afbreukrisico vormt dan worden aan desbetreffende KPI geen punten toegekend.

Indien de realisatie van de norm een afbreukrisico vormt, dan wordt aan desbetreffende KPI negatieve score van -/- 1 (-/- één) of -/- 2 (-/- twee) toegekend.

Tabel 6.1.1: Wijze van beoordeling

Resultaat beoordeling	Toe te kennen aantal punten
voldoet aan KPI	5
voldoet niet aan KPI	0
Voldoet niet aan KPI- afbreukrisico	-/- 1

Indien voldaan wordt aan alle 2 vastgestelde KPI's, kan een maximaal aantal van 10 (tien) punten worden behaald.

Voor elk KPI waar, binnen de meetperiode, aftrek van punten plaats heeft gevonden en de afbreukrisico voor de Opdrachtnemer te groot is, dient de opdrachtnemer een verbeterplan in te leveren.

Hiertoe stelt De opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na constatering van de afwijking een plan van aanpak (verbeterplan) op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het servicelevel conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Na de afgesproken oplostermijn wordt de KPI opnieuw getoetst. De opdrachtgever zal een evaluatie van de meetresultaten initiëren.

6.2 Afspraken rond verbeterplan

De door de Opdrachtnemer te dienen plan van aanpak (verbeterplan) dient minimaal het volgende te omvatten:

- Beschrijving van wat er is voorgevallen dat tot de lagere prestatie (probleemanalyse) heeft geleid;
- Beschrijving van wat er bij de opdrachtnemer eventueel bij de Opdrachtgever is misgegaan in de processen;
- Beschrijving van wat de opdrachtnemer gaat veranderen om het niet halen van de norm voor een KPI te voorkomen inclusief planning en benoeming van de risico's.

De in het plan van aanpak uitgewerkte verbeterpunten dienen realistisch te zijn en van direct invloed op het verhogen van de niet gehaalde norm op de KPI.

6.3 Sanctie voor het niet leveren van de afgesproken service level

De Opdrachtgever wenst een zakelijke relatie aan te gaan, waarbij kwalitatief goede taaltraining en klanttevredenheid het uitgangspunt zijn. Een tijdelijke, lagere kwaliteit tijdens het uitvoeren

van taaltrainingen zal direct effect hebben op de klanttevredenheid. Dit wil de Opdrachtgever voorkomen.

De beoordelingsclausule is dus als volgt

- Indien de Opdrachtnemer een kwartaal minder dan of gelijk aan 5 (vijf) punten scoort, dan geldt een eerste waarschuwing.
- Indien de Opdrachtnemer de daarop volgende kwartaal minder dan of gelijk aan 5 (vijf) punten scoort, dan geldt een tweede waarschuwing en dient de Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen.
- Indien de Opdrachtnemer de daaropvolgende kwartaal opnieuw minder dan 5 (vijf) punten scoort, dan kan de opdrachtgever doen besluiten om het contract na de vaste looptijd van 2 jaar niet te verlengen.

Bijlage 1 Wijzigingenblad

Datum	Paragraaf	Wijziging

Aldus overeengekomen:

Datum:
Ministerie van Financiën
Directie Bedrijfsvoering - CDI Office

Den Haag:
Datum:

Naam, functie	Naam, functie