

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Vertaaldiensten

Datum: 02.08.2022

Kenmerk: SZE.2022.302

Versie: 1.0

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?	4
2.4 Welke KPI's spreken we af?	4
2.4.1 KPI's – KLANTENPERSPECTIEF	5
2.4.2 KPI's – DUURZAAMHEID	6
2.4.3 KPI's – BEVEILIGING	7
3 Hoe wordt uw dienstverlening beoordeeld?	8
3.1 Beoordelingsmethodiek	8
3.2 Wanneer verwachten wij een verbeterplan?	8
Begrippenlijst	10

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk <kenmerk/productgroep> 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 Center FB UWV	
Openingstijden	7.00 – 17.00 uur
Telefoonnummer	020-6875050
E-mailadres	servicecenterfb@uwv.nl

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

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:

- Operationeel/ Tactisch;
- Standaard product en/of dienst met beperkt maatwerk;
- Leverancier is intern gestandaardiseerd en levert "maatwerk" naar opdrachtgever;
- Vaste momenten en informeel overleg;
- Sturing op inhoud

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?

Vertaaldiensten zijn over het algemeen nodig voor het vertalen van:

- Medische documenten
- Juridische documenten
- Financiële documenten
- Marketing gerelateerde teksten
- Inkomende & uitgaande post

De vertaalwerkzaamheden zijn te onderscheiden in de volgende soorten opdrachten:

- Standaard vertaalopdrachten
- Beëdigde vertalingen
- Spoedopdracht

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
Klantenperspectief	KPI 1	Levertijd vertaaldiensten	kwartaal
	KPI 2	Technische beschikbaarheid van het/de platformen en koppeling tussen de systemen	kwartaal
	KPI 3	Klachten	kwartaal
Duurzaamheid	KPI 4	Social Return	kwartaal
Beveiliging	KPI 5	Audit op gegevensuitwisseling	kwartaal

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

2.4.1 KPI'S – KLANTENPERSPECTIEF

Categorie	Klantenperspectief	
Kritische Prestatie Indicator	Levertijd	
Definitie	Het binnen de gestelde termijnen in het programma van eisen aanleveren van vertalingen.	
	Normale vertaling ≤ 10.000 woorden Incl. beëdigde vertalingen	Binnen 6 werkdagen
	Spoed vertaling ≤ 6.000 woorden Incl. beëdigde vertalingen	Binnen 24 uur (met uitzondering van weekenden en feestdagen)
Meetmethodiek	Minimaal 98% van het aantal geleverde vertalingen in een kwartaal dienen binnen de gestelde normen in het programma van eisen te worden aangeleverd.	
Norm (waarde)	- Realisatie: score hoger dan of gelijk aan 98% = 2 punt - Verbeteren: score tussen 95% en 98% = 0 punt - Afbreukrisico: score lager dan 95% = -2 punt	
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behalen van het resultaat en het aanleveren van de managementinformatie. Bij het aanleveren van managementinformatie dient onderscheidt gemaakt te worden in 'normale' vertalingen en 'spoed' vertalingen.	
Frequentie meting	1x per kwartaal	

Categorie	Klantenperspectief	
Kritische Prestatie Indicator	Technische beschikbaarheid van het/de platformen en koppeling tussen de systemen	
Definitie	In 99% van de vertaaldiensten werkt het platform van de Opdrachtnemer zonder problemen. Dat wil zeggen dat de koppeling tussen het systeem van de Opdrachtnemer en de FMIS van Opdrachtgever werkt.	
Meetmethodiek	Het aantal uitgevallen vertaaldiensten (aantal uitgevallen uren omrekenen) / het aantal geleverde vertaaldiensten x 100%	
Norm (waarde)	- Realisatie: score hoger dan of gelijk aan 99% = 2 punt - Afbreukrisico: score lager dan 99% = -2 punt	
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de technische beschikbaarheid van het/de platformen en koppeling tussen de systemen.	
KPI score bepaling	1x per kwartaal	

Categorie	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	Klachten
Definitie	Een melding wordt gezien als klacht wanneer; - De veiligheid van de medewerkers of klanten in gevaar komt; - De continuïteit van het primair proces in gevaar komt; - Wanneer sprake is van een onheuse bejegening of een niet klantvriendelijke benadering; - Wanneer storingen een structureel karakter kennen; - Wanneer aangevraagde diensten niet worden geleverd.
Meetmethodiek	Klachten worden geregistreerd in het FMIS systeem van UWV. De vast te stellen aantal klachten wordt gebaseerd op het FMIS systeem.
Norm (waarde)	- Realisatie: ≤ 2 gegronde klachten = 1 punt - Te verbeteren: ≥ 3 tot ≤ 5 klachten = 0 punten - Afbreukrisico: ≥ 5 klachten = -1 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige afhandeling van klachten en de terugkoppeling naar klant en het aanleveren van de managementinformatie t.a.v. deze KPI.
KPI score bepaling	1x per kwartaal

2.4.2 KPI'S – DUURZAAMHEID

Categorie	Duurzaamheid
Kritische Prestatie Indicator	Social return
Definitie	Opdrachtnemer realiseert Social Return door 5% van de geraamde opdrachtwaarde per jaar (excl. BTW) hiervoor in te zetten. Op basis van de geraamde opdrachtwaarde wordt de Social Return verplichting vormgegeven. - Realisatie: 5% of meer = 1 punt - Te verbeteren: 4% tot 5% = 0 punten - Afbreukrisico: minder dan 4% = -1 punt De social return verplichting wordt aan het einde van het eerste jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet over dat jaar. Indien er een verschil is tussen de omzet en de geraamde opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde omzet.
Meetmethodiek	Op basis van SROI rapportage.
Norm (waarde)	5% van de opdrachtwaarde per contractjaar volledig ingezet binnen het contractjaar en 100% van de overeengekomen kwartaalinspanningen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	3 keer per jaar op basis van de inspanningen; 1 keer per jaar op basis van de inspanningen en de realisatie van de vastgestelde financiële bijdrage.

2.4.3 KPI'S – BEVEILIGING

Categorie	Beveiliging
Kritische Prestatie Indicator	Audit op gegevensuitwisseling
Definitie	UWV voert jaarlijks audits uit (bijv. pentesten) om te meten of de systemen van Opdrachtnemer veilig genoeg zijn voor uitwisseling van documenten met persoonsgegevens en medische gegevens.
Meetmethodiek	Vooraf aan de audits wordt door Opdrachtgever vastgesteld wat de audit inhoud en wanneer de audit is geslaagd.
Norm (waarde)	- Realisatie: Audit voldoende = 2 punt - Afbreukrisico: Audit onvoldoende = -2 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van processen en systemen tussen UWV en Opdrachtnemer. UWV is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de audit.
KPI score bepaling	1x per jaar in Q2
Consequentie	Indien één van de audits als onvoldoende wordt beoordeeld, wordt direct vastgesteld welke aanpassingen Opdrachtnemer moet doorvoeren. Nadat de aanpassingen zijn doorgevoerd, voert UWV opnieuw pentesten uit om de veiligheid t.a.v. de uitwisseling van de documenten te kunnen waarborgen.

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.

Naast de afgesproken KPI's zal Opdrachtnemer zorgdragen voor mitigatie van risico's zoals bv. onjuiste hantering van tarieven dat kan leiden tot handmatige correcties in de facturering.

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.

Elk van de overeengekomen Kritische Prestatie Indicatoren wordt één keer per kwartaal/jaar gemeten en beoordeeld. Indien wordt voldaan aan de voorwaarden van de KPI, dan wordt hiervoor 1 (één) punt of 2 (twee) punten toegekend. Voor een tweetal KPI's is het afbreukrisico dermate groot, dat bij een onvoldoende prestatie van deze KPI ook een cijfer -1 (één) of -2 punten worden toegekend.

Resultaat beoordeling	Toegekend aantal punten	Toegekend aantal punten	Toegekend aantal punten
Voldoet aan KPI	1 of 2		
Te verbeteren		0	
Afbreukrisico			-1 of -2

Indien voldaan wordt aan alle drie de vastgestelde KPI's, dient Opdrachtnemer per periode de volgende puntenaantallen te realiseren:

Periode	KPI Levertijd	KPI Technische beschikb.	KPI Klachten	KPI Social R.	KPI Audit	Max. punten
Q1	2	2	1	1		6
Q2	2	2	1	1	2	8
Q3	2	2	1	1		6
Q4	2	2	1	1		6

De eerste beoordeling van de KPI's vindt plaats over Q2 2023.

3.2 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 een maand 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.

CONCEPT

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>AD</u>	Een medewerker van UWV die bepaalt in hoeverre een Voorziening en/of aanpassingen noodzakelijk en adequaat te realiseren is/zijn. En met inzet hiervan de gevolgen van de structureel functionele beperkingen of scholingsbelemmeringen van de Klant kunnen worden gecompenseerd.
<u>BV</u>	Beslisser Voorzieningen. Medewerker van UWV die verantwoordelijk is voor de beoordeling van aanvraag voor een Voorziening van de Klant van UWV en een beslissing op deze aanvraag neemt.
<u>CBK</u>	Centraal Bestelkantoor. Een centrale unit van UWV die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van bestelling naar Opdrachtnemer. Bestelopdracht wordt uitsluitend verstrekt door het CBK.
<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>CRV</u>	Contractmanagement Re-integratiemiddelen en Voorzieningen, een afdeling van UWV waar de Accounthouder, Contractmanager en Manager CRV onderdeel van uitmaken. Activiteiten gerelateerd aan de contracten en afspraken op gebied van voorzieningen, re-integratie en scholing zijn hier ondergebracht.
<u>FM</u>	Facilitair Manager
<u>FMIS</u>	Facilitair managementinformatie systeem
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>KTO</u>	Klanttevredenheidsonderzoek
<u>LAW</u>	Landelijk Adviseur Werkgeversdiensten
<u>LWSP</u>	Landelijk Werkgevers Servicepunt
<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 Opdrachtgeven en Inkopen
<u>PvE</u>	Programma van Eisen
<u>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SROI</u>	Social Return on Investment
<u>SC</u>	Service Center (Facilitair)
<u>SSC (HRM)</u>	Shared Service Center (HRM)
<u>TVB Matrix</u>	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden matrix
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen