



SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
<Opdrachtnemer>

inzake

Interieurarchitectdiensten

Datum: 30 mei 2023

Kenmerk: JvV.2023.212

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 Klanttevredenheid	6
2.4.3 KPI's Duurzaamheid	7
3 Hoe wordt uw dienstverlening beoordeeld?	10
3.1 Beoordelingsmethodiek	10
3.2 Wat zijn de gevolgen voor wel/niet behalen KPI's?	10
3.3 Wanneer verwachten wij een verbeterplan?	10
Begrippenlijst	12

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk JVE.2023.212 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 (CLM) 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:

Contactpersonen leverancier	
Naam/Functie	
Telefoonnummer	<< na gunning invullen >>
E-mailadres	

Contactpersonen FB Huisvesting	
Naam/Functie	
Telefoonnummer	<< na gunning invullen >>
E-mailadres	

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:

Het is een standaard product met beperkte mate van maatwerk. Er wordt gehandeld volgens het beleid van UWV. De leverancier is intern gestandaardiseerd, maar de dienstverlening is aangevuld met een "UWV sausje". De focus ligt vooral op kwaliteit van de dienstverlening.

Basis competenties; klantgericht, samenwerken, resultaatgericht, organisatiesensitiviteit en kwaliteitsgericht
--

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 te leveren diensten betreft het onder regie van u en in nauwe samenwerking met UWV toepassen van het huidige inrichtingsconcept (zie Beschrijvend Document 2.1, Scope).

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	Tijdigheid offertes	Per half jaar
	KPI 2	Tijdigheid DO bescheiden	Per half jaar
Kwaliteit	KPI 3	Klantevredenheid	Per kwartaal
Duurzaamheid	KPI 4	Social Return	Per half jaar
	KPI 5	Circulariteit <<aan deze KPI zal na gunning invulling gegeven worden>>	Na gunning vaststellen

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

2.4.1 KPI'S PROCESSEN

Hoofdgroep	Pocessen
Kritische Prestatie Indicator 1	Tijdigheid offertes
Definitie	Opdrachtnemer brengt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen offertes uit (zie Programma van Eisen, eis 15).
Meetmethodiek	Overzicht van de uitgebrachte offertes met de datum van aanvraag en de datum van oplevering.
Norm (waarde)	<p><i>Alle offertes zijn binnen tien (10) werkdagen aangeleverd.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer heeft alle offertes binnen tien werkdagen aangeleverd = behaald - Opdrachtnemer heeft niet alle offertes binnen tien werkdagen aangeleverd = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer zorgt voor het aanleveren van offertes binnen de gestelde termijn. Opdrachtnemer registreert aanvraag en verzoek data, datum aanvullende informatie t.b.v. de managementrapportage. Indien responsetijden niet gehaald worden dient Opdrachtnemer in de rapportage aan te geven; de reden, hoe opgelost of op te lossen, beschrijving acties om herhaling te voorkomen, ed.
Frequentie meting	1 x per half jaar

Hoofdgroep	Pocessen
Kritische Prestatie Indicator 2	Tijdigheid van Definitief Ontwerp (DO) - bescheiden
Definitie	Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen vijftien (15) werkdagen DO-bescheiden (zie Programma van Eisen, eis 16) na akkoord van UWV op het Voorlopig ontwerp (VO), tenzij anders met UWV schriftelijk is overeengekomen.
Meetmethodiek	Overzicht van de geleverde DO - bescheiden per opdracht met de datum van de opdracht en de datum van oplevering.
Norm (waarde)	<p><i>Alle DO - bescheiden per opdracht zijn binnen vijftien (15) werkdagen aangeleverd.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer heeft alle DO - bescheiden binnen vijftien werkdagen aangeleverd = behaald - Opdrachtnemer heeft niet alle DO - bescheiden binnen vijftien werkdagen aangeleverd = niet behaald

Hoofdgroep	Pocessen
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer zorgt voor het leveren van DO - bescheiden binnen de gestelde termijn. Opdrachtnemer registreert aanvraag en verzoek data, datum aanvullende informatie t.b.v. de managementrapportage. Indien responsetijden niet gehaald worden dient Opdrachtnemer in de rapportage aan te geven; de reden, hoe opgelost of op te lossen, beschrijving acties om herhaling te voorkomen, ed.
Frequentie meting	1 x per half jaar

2.4.2 KPI KLANTTEVREDENHEID

Hoofdgroep	Klanttevredenheid
Kritische Prestatie Indicator 3	Klanttevredenheid vanuit Huisvesting/Facilitair Bedrijf (Projectleiders Huisvesting (PL), Facilitair Managers (FM) en Facilitair Service Medewerkers (FSM)).
Definitie	De kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening zoals afgesproken in het contract wordt gemeten op 2 verschillende disciplines. 1. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting op operationeel niveau. 2. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf op operationeel niveau.
Meetmethodiek	<p><i>Opdrachtgever toetst ieder kwartaal de tevredenheid onder de hierboven genoemde disciplines.</i></p> <p>Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting, projecten (PL telt voor 80% mee in de eindscore)</p> <p>Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf/reparaties/storingen en aanvragen (FM telt voor 10% mee in de eindscore en FSM telt voor 10% mee in de eindscore)</p> <p>Facilitair bedrijf Huisvesting PL, FM en FSM geven per kwartaal een cijfer tussen de 1 en 5 (op basis van een vijfpuntsschaal) op vragen over de tevredenheid met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de geboden nazorg rondom de opdracht; - de samenwerking met de medewerkers van Opdrachtnemer; - de mate waarin de medewerkers van Opdrachtnemer een proactieve houding hebben (te denken valt aan: advisering, meedenken over hergebruik/circulariteit); - de geleverde kwaliteit van de producten/diensten; - de geleverde kwaliteit van de offerte; - de manier van communiceren rondom de opdracht. <p>Tevredenheid wordt alleen ingevuld door PL, FM en FSM wanneer er daadwerkelijk een project of opdracht heeft plaatsgevonden in het betreffende kwartaal.</p>

Hoofdgroep	Klanttevredenheid
Norm (waarde)	Realisatie: <i>Norm van tevredenheid is een cijfer van 3,5 of hoger (op basis van een vijfpuntsschaal)</i> - Norm van tevredenheid is 3,5 of hoger = behaald - Norm van tevredenheid is lager dan 3,5 = niet behaald
Verantwoordelijkheid	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de metingen van klanttevredenheid.
Frequentie meting	1 x per kwartaal

2.4.3 KPI'S DUURZAAMHEID

Hoodgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator 4	SROI
Definitie	<p>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.</p> <p>Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks 5% op basis van de totale factuurwaarde (excl. BTW) op het contract (data van Opdrachtgever is het uitgangspunt) aan Social Return, zoals beschreven in het Programma van Eisen (bijlage 5) en bijlage 9, Bouwblokkenmethode.</p> <p>De SROI verplichting zal plaatsvinden volgens de Bouwblokkenmethode (Beschrijvend document paragraaf 2.5.1, Bijlage 9).</p>
Meetmethodiek	<p>Hiervoor stelt Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met het LWSP) aan het begin van elk kalenderjaar een SMART geformuleerd plan van aanpak in het SROI format (Bijlage Nummer) op waarin wordt opgenomen wat de waarde van de SROI omvang van dit betreffende jaar is, welke inspanningen hiervoor geleverd worden en wat de resultaten per kwartaal zijn.</p> <p>Indien de factuurwaarde door het jaar heen dusdanig positief of negatief afwijkt neemt de Opdrachtnemer hierover pro actief contact op met de Opdrachtgever (CLM) om in overleg het plan van aanpak hierop aan te passen.</p> <p>1x per kwartaal, uiterlijk 10 werkdagen na afloop van het kwartaal, rapporteert de Opdrachtnemer het resultaat van de in dit kwartaal geleverde inspanningen in het SROI format en levert dit aan bij de Opdrachtgever (CLM).</p>

Hoodgroep	MVOI
Norm (waarde)	<p><i>De opdrachtnemer heeft voldaan aan de inspanningen met daarbij behorende resultaten zoals opgenomen in het plan van aanpak wat moet resulteren in 5% SROI van de factuurwaarde per kalenderjaar (excl. BTW).</i></p> <p>> 5% = behaald</p> <p><5% = niet behaald</p>
Verantwoordelijkheid	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig (10 werkdagen na afloop van het kwartaal), juist (aan de hand van het plan van aanpak en de Bouwblokkenmethode) en volledig aanleveren van het ingevulde SROI format (aan de hand van de vastgestelde SROI verplichting) bij de Opdrachtgever (CLM).</p> <p>Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.</p>
Frequentie meting	<p>1x per half jaar op basis van de voortgang welke in het plan van aanpak is afgesproken. Waarbij in Q4 van elk kalenderjaar er ook een afgestemd plan van aanpak is aangeleverd bij Opdrachtgever (CLM) voor het volgende kalenderjaar.</p>

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator 5	Klimaatneutraliteit en circulariteit
Definitie	<p>Inschrijver is bereid in het kader van samenwerken een duurzaamheidsplan uit te werken om meetbare resultaten te realiseren op gebied van klimaatneutraliteit en circulariteit</p> <p>UWV hecht veel belang aan duurzaamheid. Op het gebied van Milieu houden we vast aan onze doelstelling om uiterlijk in 2030 een klimaatneutrale bedrijfsvoering te hebben. Sinds de nulmeting in 2017 hebben we inmiddels ruim 62% van onze uitstoot gereduceerd. De focus ligt de komende jaren op het reduceren van de resterende 38%. Daarnaast zetten we in op een circulaire bedrijfsvoering. Vanuit het besef dat grondstoffen steeds schaarser worden en delving en productie veel negatieve milieu-impact met zich meebrengt, worden al onze inkopen langs de circulaire meetlat gelegd. Doel is om het gebruik van primaire grondstoffen in 2030 ten minste gehalveerd te hebben.</p> <p>UWV zoekt een Inschrijver die daar bij de levering van Interieur architect dienstverlening bijdrage aan kan leveren.</p> <p><< na gunning zal aan deze KPI gezamenlijk invulling worden gegeven>></p>
Meetmethodiek	<< De meetmethodiek zal na gunning ingevuld worden>>
Norm (waarde)	<< De norm zal na gunning ingevuld worden>>

Hoofdgroep	MVOI
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitwerken van het duurzaamheidsplan (zie gunningscriterium 4.2, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen). En draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
Frequentie meting	<< De frequentie van de meting zal na gunning ingevuld worden >>

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 half jaar 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.

Bonus/malus voor overall score

Per half jaar	1	2	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur		
KPI 1: Tijdigheid offertes			Toe te passen bonussen: - UWV als referent kunnen opgeven (KPI 1, 2, 3, 4 en 5)	Toe te passen malussen: - UWV niet als referent kunnen opgeven (KPI 1, 2, 3, 4 en 5) - Opschorten van 1 of meerdere betalingen (KPI 1, 2, 3, 4 en 5). UWV is gerechtigd de betaling geheel of gedeeltelijk op te schorten indien hij bij de Diensten en/of Goederen een tekortkoming constateert.
KPI 2: Tijdigheid DO bescheiden				
KPI 3: Klanttevredenheid				
KPI 4: Social Return				
KPI 5: Klimaatneutraliteit en Circulariteit				
Overall score				

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 WEL/NIET BEHALEN KPI'S?

Met de bonus-/malusregeling beoogt UWV dat u minimaal het overeengekomen niveau van dienstverlening realiseert en dat u ook gestimuleerd wordt om het niveau te overtreffen.

Wanneer u 2 meetperiodes achtereen 2 of meerdere KPI's behaalt, kan de genoemde bonus toegepast worden.

Wanneer u 2 meetperiodes achtereen 3 of meerdere KPI's niet behaalt, zal 1 van de genoemde malussen in gaan.

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.

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 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>DO</u>	Definitief Ontwerp
<u>FM</u>	Facilitair Manager
<u>FMIS</u>	Facilitair managementinformatie systeem
<u>FSM</u>	Facilitair Service Medewerker
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie indicatoren
<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 Ondernemen en Inkopen
<u>PL</u>	Projectleider Huisvesting
<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>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<u>VO</u>	Voorlopig Ontwerp