

Service Level Agreement mobiliteitstrajecten (SLA)

CONCEPT



Afdeling: Inkoop
Datum: 6 oktober 2023
Auteur: Contractmanager
Versie: concept



Wijzigingshistorie

VERSIE	DATUM	AUTEUR	OMSCHRIJVING	VERZONDEN AAN	STATUS
001	11 okt 2023	Rajesh Bechan			Concept

Goedkeuringshistorie

VERSIE	DATUM	AUTORISATIE	J/N	TOELICHTING

CONCEPT

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Doel van deze SLA	4
2.1.	Relatie met de raamovereenkomst	4
2.2.	Kwaliteit van de dienstverlening	4
3.	Randvoorwaarden	5
4.	Kritieke Prestatie Indicatoren	6
5.	Bonus-malus regeling	9
6.	Contact- en escalatietraject gegevens van het CAK	10
7.	Contact- en escalatietraject gegevens van de dienstverlener	11
8.	Ondertekening	11

1. Inleiding

Voor u ligt een Service Level Agreement (SLA) met daarin de kwaliteitsmeters voor de dienstverlening van het CAK voor onderhavig project en contract: Europese aanbesteding mobiliteitstrajecten. Deze SLA is een schriftelijke afspraak tussen het CAK en <de gecontracteerde partner> over de leveranciersperformance, de beschikbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening.

Onderdeel van deze SLA zijn de zogenaamde KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren). Een KPI meet een kritische doelstelling en wordt uitgedrukt in een getal en is meestal gerelateerd aan een norm.

In specifieke gevallen wordt een zogenaamd bonus-malus systeem gehanteerd. Door middel van een bonus-malus systeem worden goede prestaties van de partner beloond en slechte prestaties gestraft.

2. Doel van deze SLA

Het gebruik van deze SLA draagt bij aan een groter resultaat van de organisatie en / of de desbetreffende afdeling en is vaak een doorvertaling van de ambitie van de organisatie. In dit document is getracht om wollig taalgebruik zoveel mogelijk te vermijden en is rekening gehouden met de vertaalslag van de theorie naar de toepasbaarheid in de praktijk.

In deze SLA zijn de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de dienstverlening vastgelegd. Dit document creëert de voorwaarden, zodat <de gecontracteerde partner> voldoet aan het vastgestelde minimale kwaliteitsniveau van de dienstverlening. In deze SLA is onder andere opgenomen:

- Beschrijving van de dienstverlening;
- KPI's gekoppeld aan de norm;
- Een communicatiematrix en een escalatietraject tussen het CAK en <de gecontracteerde partner>;
- Een bonus-malus regeling bij up- and under performance door <de gecontracteerde partner>.

2.1. Relatie met de raamovereenkomst

Deze SLA maakt als separate bijlage onlosmakelijk integraal onderdeel uit van de (Raam)overeenkomst.

2.2. Kwaliteit van de dienstverlening

De dienstverlening wordt bepaald en gemeten in kwaliteit, beschikbaarheid, oplostijd, frequentie van het aanleveren van de management informatie aan het CAK door <de gecontracteerde partner>.

3. Randvoorwaarden

- Zowel het CAK en <de gecontracteerde partner> zijn in het kader van de uitvoering van deze opdracht en de SLA verplicht om medewerking te verlenen.
- Indien één der partijen vindt dat de andere partij tekort schiet in het niveau van de dienstverlening, dan zullen partijen elkaar hierop aanspreken en worden passende maatregelen getroffen.
- Van <de gecontracteerde partner> wordt gedurende de contractperiode een proactieve houding verwacht richting het CAK. Klantempathie en meedenken zijn de succesfactoren voor een constructieve samenwerking.
- Bij reguliere bedrijfsprocessen wordt gedurende kantoortijden (08.00 – 18.00) ondersteuning verwacht van <de gecontracteerde partner>.

CONCEPT

4. Kritieke Prestatie Indicatoren

KPI 1: Kwaliteit van de dienstverlening

Uiterlijk twee weken na ontvangst van de aanmelding start (de intake van) het traject.	Ja 100%	Nee <100%
Opdrachtgever wordt binnen één werkdag na constatering door opdrachtnemer per e-mail op de hoogte gesteld indien werknemer onvoldoende meewerkt c.q. niet voldoet aan zijn inspanningsverplichting ten aanzien van re-integratie en/of uitvoering van het plan van aanpak.	Ja 100%	Nee <100%
Elk traject (met uitzondering van losse online tools i.k.v. vrijwillige mobiliteit) wordt gestart met een intake. Deze intake wordt kosteloos aangeboden. Zodra een medewerker aangeeft dat hij deel wil nemen aan een traject wordt een plan van aanpak opgesteld. CAK en de medewerker ontvangen dit plan van aanpak.	Ja 100%	Nee <100%
Binnen twee werkdagen na ontvangst van deelname bevestiging door opdrachtgever worden opdrachtgever en medewerker, per e-mail, door opdrachtnemer geïnformeerd over de startdatum van het traject en over de inhoud van het traject (duidelijkheid over wat de medewerker kan verwachten).	Ja ≥ 90%	Nee <90%
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van de afspraak met de medewerker.	Ja 100%	Nee <100%
Na het inplannen van iedere afspraak verstuurt de Opdrachtnemer per e-mail een uitnodiging aan de medewerker met daarin duidelijke informatie over o.a. maar niet beperkt tot: locatie, datum, starttijd, eindtijd, benodigde voorbereiding, beoogde doel/resultaat.	Ja 100%	Nee <100%
Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat minimaal 60% van de personen die worden aangemeld voor een traject, geplaatst worden in passend werk. Uitzondering hierop zijn de vrijwillige loopbaan trajecten (of losse online tools) waar begeleiding naar een nieuwe functie niet het primaire doel is van het traject (zie ook bijlage H).	Ja ≥ 60%	Nee <60%

KPI 2: Communicatie

Tijdig informeren over wetwijzigingen met de impact hiervan op het CAK. Waarbij de tijdigheid beoordeeld wordt op mate van impact op het CAK en doorlooptijd voor de implementatie van de betreffende wijziging.	Ja (100%)	Nee (<100%)
Bij escalaties direct (binnen 24 uur) de escalatiematrix volgen.	Ja (100%)	Nee (<100%)

KPI 3: Management informatie (Rapportages)

De opdrachtnemer dient kwartaalrapportages aan te leveren welke maandelijks zijn gespecificeerd. En na Q2 & Q4 een uitgebreid 6 maanden rapport. De managementinformatie bevat ten minste: • het aantal gestarte, beëindigde en de lopende trajecten van het betreffende kwartaal en van voorgaande kwartalen per categorie; • de status van de trajecten, incl. de verwachte einddatum van het traject als deze afwijkt van de geplande einddatum; • de behaalde resultaten van afgeronde trajecten; • gefactureerde bedragen; • ingevulde evaluatieformulieren (zie eis 31 onder communicatie); • (regionale) trends en ontwikkelingen • eventuele belemmeringen, blokkades of andere signalen, die medewerkers ervaren bij bijvoorbeeld de interne doorstroom, zodat wij hier als organisatie in kunnen verbeteren. • Talent analytics	Ja (100%)	Nee (<100%)
--	-----------	-------------

KPI 4: Partnership

Aanleveren van een jaarlijks plan aan de hand van ontwikkelingen binnen het CAK, ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en ontwikkelingen en trends in het vakgebied, ter goedkeuring door de afdeling inkoop & contractmanagement en servicemanager aan het CAK op basis van: • Visie op toekomstige samenwerking in relatie tot de arbeidsmarkt en overige ontwikkelingen (SMART beschreven); ▪ Partnership (SMART beschreven) - Procesverbeteringen - Samenwerking - Communicatie - Ontwikkeling binnen het vakgebied die relevant zijn voor het CAK - Duurzaamheid ▪ Maximaal 4 A4, enkelzijdig. Na goedkeuring dient het plan uitgevoerd te worden.	Ja (100%)	Nee (<100%)
---	------------------	-----------------------

5. Bonus-malus regeling

- **Het toekennen van een bonus** heeft tot doel om een positieve incentive te creëren aan de huidige en de toekomstige performance van de partner.
 - Met betrekking tot de toepassing van de bonus-malusregeling zijn doorslaggevend de KPI's:
 - KPI 1: Van de partner wordt verwacht dat minimaal 60% van de personen die worden aangemeld voor een traject, geplaatst worden in passend werk. Uitzondering hierop zijn de vrijwillige loopbaan trajecten (of losse online tools) waar begeleiding naar een nieuwe functie niet het primaire doel is van het traject (zie ook bijlage H)
 - KPI 2: Opdrachtgever wordt binnen één werkdag na constatering door opdrachtnemer per e-mail op de hoogte gesteld indien werknemer onvoldoende meewerkt c.q. niet voldoet aan zijn inspanningsverplichting ten aanzien van re-integratie en/of uitvoering van het Plan van aanpak
 - De twee kwaliteits-KPI's wegen ieder voor 50% mee. Staffel:
 - KPI's 2/2 behaald = Bonus
 - KPI's 1/2 behaald = Malus | 1

Bonusregeling:

1. Performance behaald? De partner krijgt, conform de contractafspraken, de jaarlijkse indexering toegewezen.

-
- **Het toekennen van een malus (boete)** heeft als doel dat de partner zijn performance op het gewenste minimale niveau brengt.

Malusregeling:

1. Indien niet voldaan is aan de vereiste van de bonusregeling, op grond waarvan de partner in beginsel niet aanmerking komt voor indexering gaat de contractmanager samen met de contracteigenaar en de servicemanager met de partner in gesprek over de kwaliteit van de dienstverlening. De partner dient binnen afzienbare tijd, opgelegd door het CAK, de performance te verbeteren. Indien de afgesproken verbetering behaald is binnen de gestelde termijn, mag de indexatie alsnog toegepast worden. De ingangsdatum van de indexatie wordt afgestemd op de termijn waarop de verbetering behaald is.
2. De partner stelt een SMART verbeterplan op. Deze zal, na beoordeling en schriftelijk akkoord van het CAK, door partner worden uitgevoerd.
3. Indien geen performance verbetering aan de hand van het door partner opgestelde SMART verbeterplan kan het contract ontbonden worden

6. Contact- en escalatietraject gegevens van het CAK

Bezoekadres

Prinses Beatrixlaan 7
2595 AK Den Haag
[Routebeschrijving](#)
088 7114000

Postadres

CAK
Postbus 84030
2508 AA Den Haag

Contactgegevens afdeling inkoop en contractmanagement

Prinses Beatrixlaan 7
2595 AK Den Haag
13^e verdieping
inkoop@hetcak.nl

Communicatiematrix

	Doel	Manier van overleggen	Frequentie	Deelnemers
Operationeel				
Tactisch/Strategisch	Bespreken managementrapportages	Fysiek	1x per kwartaal	Opdrachtgever: N.t.b. CAK: Servicemanager Contractmanager

7. Contact- en escalatietraject gegevens van de partner

Bezoekadres

Postadres

Contactgegevens betreffende afdelingen

8. Ondertekening

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend;

Het CAK

<de te contracteren partner>

.....

.....

Functie:.....

Functie:.....

Datum:.....

Datum:.....