

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

<titel>

Datum: <datum laatste versie>

Kenmerk: <Initialen Inkoopadviseur.Jaartal publicatie.ID nummer Procure Plan>

Versie: <0.1 etc. óf 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/ goederen>?	4
2.4 Welke KPI's spreken we af?	4
2.4.1 KPI's - <Categorie invullen>	4
3 Hoe wordt uw dienstverlening beoordeeld?	6
3.1 Beoordelingsmethodiek	6
3.2 Wat zijn de gevolgen voor wel/niet behalen KPI's?	6
3.3 Wanneer verwachten wij een verbeterplan?	7
Begrippenlijst	8

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een <soort overeenkomst> 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:

Shared Service Center HRM UWV	
Openingstijden	8.00 – 16.00 uur
Telefoonnummer	020-6875100
E-mailadres	HRM-SSC-Amsterdam@uwv.nl

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

Contractbeheer Vacaturebureau HRM UWV	
Openingstijden	8.00 – 17.30 uur
Telefoonnummer	<Check hier voor juiste nummer>
E-mailadres	Contractbeheeruwvvacaturebureau@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/efficiënt/elementair/exploratief/exceptioneel>'.
<vul in>.

De kenmerken van de samenwerking in deze kwadrant zijn:

<vul in>.

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/ GOEDEREN>?

<Omschrijving diensten/levering van goederen>

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
<Categorie>	KPI 1	<Naam KPI>	<Per ...>
	KPI 2	<Naam KPI>	<Per ...>
<Categorie>	KPI 3	<Naam KPI>	<Per ...>
	KPI 4	<Naam KPI>	<Per ...>
<Categorie>	KPI 5	<Naam KPI>	<Per ...>
	KPI 6	<Naam KPI>	<Per ...>

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

2.4.1 KPI'S - <CATEGORIE INVULLEN>

Hoofdgroep	<Hoofdgroep>
Kritische Prestatie Indicator	<Naam KPI>
Definitie	<Definitie/uitleg KPI>
Meetmethodiek	<Meetmethodiek en toelichting>
Norm (waarde)	<Norm>
Verantwoordelijkheid	<Verantwoordelijke>
Frequentie meting	<Beoordelingsperiode>

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 <periode> beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van UWV. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden <schriftelijk 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.

<OPTIE 1 (bonus/malus afhankelijk per KPI)>

<Meetperiode>	1	2	3	...	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur		
KPI 1: <Naam KPI>					<vul te behalen bonus in voor deze KPI>	<vul malus in voor deze KPI>
KPI 2: <Naam KPI>					<vul te behalen bonus in voor deze KPI>	<vul malus in voor deze KPI>
KPI 3: <Naam KPI>					<vul te behalen bonus in voor deze KPI>	<vul malus in voor deze KPI>

Toelichting kleur:

<optioneel> Blauw: U presteert boven de norm voor de desbetreffende KPI.

Groen: U presteert op de norm voor de desbetreffende KPI.

Rood: U presteert onder de norm voor de desbetreffende KPI.

<OPTIE 2 (bonus/malus voor overall score)>

<Meetperiode>	1	2	3	...	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur		
KPI 1: <Naam KPI>					<vul hier de te behalen bonus in>	<vul hier de malus in>
KPI 2: <Naam KPI>						
KPI 3: <Naam KPI>						
Overall score						

Toelichting kleur:

<optioneel> Blauw: U presteert boven de norm voor de desbetreffende KPI.

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.

<Beoordeling optie 1>:

Wanneer u <aantal> meetperiodes achtereen blauw behaalt voor desbetreffende KPI of <aantal> meetperiodes groen behaalt, gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer u <aantal> meetperiodes achtereen rood haalt voor de desbetreffende KPI gaat de bijbehorende malus in.

<Beoordeling Optie 2>:

Wanneer u <aantal> meetperiodes achtereen voor alle KPI's een groen haalt en waarvan minimaal <aantal> keer blauw, gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer u <aantal> meetperiodes achtereen rood haalt voor één of meerdere KPI's, gaat de bijbehorende malus in.

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 <periode> 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.

Als bovenstaande verbeterplan en de door u genomen maatregelen niet resulteren in het wel behalen van de KPI in de volgende meetperiode, tenzij anders overeengekomen is tussen beide partijen, gaat de malus in werking zoals omschreven in hoofdstuk 4.2.

<Optioneel> 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.

<optioneel> Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Plaats: Amsterdam	Plaats:
Datum:-.....-.....	Datum:-.....-.....
UWV, namens deze	<Naam Opdrachtgever>, namens deze
<Voorzitter RvB/Directeur Facilitair Bedrijf/Hoofd Inkoop>,	<Functie gevolmachtigde>
<Naam gevolmachtigde>	<Naam gevolmachtigde>

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