

Inleiding

1. Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de Diensten. De Opdrachtnemer levert Diensten in overeenstemming met KPI's en gestelde normen. De SLA is van toepassing op de volledige Dienst.
2. Deze SLA beschrijft het minimale niveau zoals Opdrachtgever dat definieert voor de Diensten die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert. Het is geen bezwaar dat de standaarddiensten van Opdrachtnemer hoger zijn dan gevraagd, mits dit niet leidt tot extra kosten.
3. Opdrachtnemer heeft een klachtenprotocol voor alle stakeholders die betrokken zijn bij de processen. Opdrachtnemer zorgt voor een systeem voor vragen, problemen en klachten.
4. Deze SLA en KPI's treden in werking na afloop van de implementatieperiode.

Doel

5. Het doel van deze SLA is om de Diensten zoals gedefinieerd te voorzien van de juiste KPI's, normen t.a.v. het niveau en hier verdere invulling aan te geven:
 - a) Stellen van prioriteiten en reactietijden bij incidenten en problemen;
 - b) Legt de toegankelijkheid van de Opdrachtnemer vast;
 - c) Vaststellen overeengekomen niveau van Diensten;
 - d) Bepalen van de acties en gevolgen als de KPI/normen niet worden gehaald.

Verplichting tot kennisgeving

6. Opdrachtnemer garandeert de voortgang en kwaliteit van haar Diensten, en verbindt zich ertoe eventuele tekortkomingen tijdig te corrigeren om een ononderbroken en hoogwaardige dienstverlening te waarborgen.
7. Opdrachtnemer neemt zonder uitstel alle noodzakelijke maatregelen om vertraging in het proces of vermindering van kwaliteit van Diensten te voorkomen. In ieder geval zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever onmiddellijk informeren in geval van een vermoede of daadwerkelijke:
 - e) Degradatie van de kwaliteit van de Diensten (met inbegrip van 'onbeschikbaarheid'). Bijv. zodra de Opdrachtnemer weet, of behoort te weten, dat de uitvoering van de Diensten niet plaatsvindt, KPI's niet worden gehaald of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvinden.
 - f) Schending van vertrouwelijkheidsverplichtingen;
 - g) Verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonlijke gegevens;
 - h) Schending van veiligheidsmaatregelen of indien de Opdrachtnemer verwacht dat een van deze zaken zich zal voordoen.
 - i) In bovenstaande gevallen moeten de omstandigheden onmiddellijk schriftelijk en telefonisch worden gemeld.

Prioritering, reactie- en oplostijden

8. De prioriteit van incidenten (kwesties, problemen en/of verstoringen) wordt bepaald op basis van onderstaande prioriteitenmatrix, in overleg tussen de contactpersonen van de partijen. De in dit artikel bedoelde prioriteitstelling is gebaseerd op impact en urgentie.

DRINGEND		(1 persoon)	(2 tot 3 personen)	(Project en bedrijf)	(Organisatie en dienstverlening naar burgers)
	HOOG	P3	P2	P1	P1
		P3	P3	P2	P1
	LAAG	P4	P3	P3	P3
		LAAG	IMPACT		HOOG

9. Incidenten worden onderverdeeld in de volgende categorieën:
- Prioriteit 1 (P1): de Diensten zijn helemaal niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de impact op Opdrachtgever is groot. In het geval van prioriteit 1 eist Opdrachtgever binnen 5-10 werkdagen een oorzakenanalyse (RCA);
 - Prioriteit 2 (P2): de Diensten zijn in verminderde mate toegankelijk en/of de Diensten vertonen ernstig verlies van functionaliteit of gebreken, delen van de Diensten kunnen - naar het oordeel van de Opdrachtgever - niet langer worden gebruikt zoals aangegeven in de bovenstaande prioriteitenmatrix;
 - Prioriteit 3 (P3): de Diensten hebben beperkte toegang en/of vertonen verlies van functionaliteit - naar het oordeel van Opdrachtgever - voor een beperkte groep zoals aangegeven in de prioriteitsmatrix hierboven;
 - Prioriteit 4 (P4): er is beperkte verstoring van de diensten voor één persoon;
10. Reactietijden zijn zodanig ontworpen en uitgewerkt dat op gemelde incidenten wordt gereageerd op een manier die past bij de urgentie en impact van het incident. De Opdrachtnemer zorgt voor één centraal aanspreekpunt. In het geval van P1 is naast de vermelding in het beschikbaar gestelde systeem ook telefonisch contact vereist.
11. Als Opdrachtgever en opdrachtnemer van mening verschillen over de prioriteit en de aard van het incident of de tekortkoming, geldt de hoogste categorie.
12. Indien zich een incident voordoet in de Diensten, zal Opdrachtnemer een inhoudelijke reactie initiëren in overeenstemming met de volgende tabel:
- Prioriteit 1 (P1): binnen een half uur;
 - Prioriteit 2 (P2): binnen één (1) uur;
 - Prioriteit 3 (P3): binnen vier (4) kantooruren;
 - Prioriteit 4 (P4): binnen zestien (16) kantooruren.
13. De Opdrachtnemer zal verstoringen van de Diensten binnen het hieronder vermelde tijdsbestek verhelpen:
- Prioriteit 1 (P1): binnen twee (2) uur;
 - Prioriteit 2 (P2): binnen acht (8) uur;
 - Prioriteit 3 (P3): binnen veertig (40) uur;
 - Prioriteit 4 (P4): binnen tachtig (80) uur.

14. Onverminderd het bepaalde in dit artikel zal Opdrachtnemer tijdelijke oplossingen/workarounds bieden, indien de Diensten - om welke reden dan ook - niet onmiddellijk van een permanente oplossing kunnen worden voorzien. De Opdrachtnemer zal bij de eerste update met betrekking tot het incident een geschatte hersteltijd verstrekken. In het geval van incidenten met prioriteit 1 zullen de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten werkdagen worden uitgevoerd en binnen de kortst mogelijke tijd worden voltooid.
15. Workarounds of probleem vermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden toegepast dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het indienen van een verzoek daartoe zal Opdrachtnemer aantonen dat de onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen, alsmede wat de gevolgen van de workaround of beperking zijn alsmede de (mogelijk) verminderde beschikbaarheid van de Diensten.
16. Opdrachtnemer verifieert bij Opdrachtgever of het incident correct is opgelost. Pas als dit volgens Opdrachtgever het geval is, kan het ticket worden gesloten.

Partijen komen het volgende overeen over het niveau van de te leveren Diensten.

17. De Diensten worden geleverd in overeenstemming met de eisen zoals uiteengezet in de Aanbestedingsdocumenten. Het voornaamste doel is dat Opdrachtnemer voorziet in de behoefte van Opdrachtgever aan uitzendkrachten. Opdrachtgever legt haar inhuurbehoefte vast in Aanvragen. Opdrachtnemer is gehouden Aanvragen te vervullen door kandidaten voor te dragen die van goede kwaliteit zijn, gescreend zijn en tijdig (volgens de specificaties in de Aanvraag) beschikbaar zijn. De meest geschikte kandidaat, rekening houdend met de eisen/profiel zoals gesteld in de Aanvraag, zal door Opdrachtgever worden geselecteerd. Opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan de gemaakte werkafspraken en de daarin overeengekomen Respons- en Levertermijnen. Opdrachtnemer dient volledige managementinformatie en rapportages te verstrekken met betrekking tot alle Aanvragen, Uitzendkrachten, contracten en bijbehorende administratie.

KPI's (Key Performance Indicators)

18. Voor enkele belangrijke aspecten van de dienstverlening zijn KPI's vastgelegd, inclusief de normen en de consequenties voor het niet behalen ervan. Deze KPI's zijn:
 1. KPI-Tevredenheid over de levering van Diensten
 2. KPI-Kwaliteit aangeboden Kandidaten
 3. KPI-Kwaliteit ter beschikking gestelde Uitzendkrachten
 4. KPI-Levertermijn
 5. KPI-Belevering

19. Partijen komen het volgende overeen over het niveau van de te leveren Diensten:

Nr.	KPI-naam	KPI-beschrijving en activiteiten	Niveau groen (de norm)	Oranje	Rood
1.	Tevredenheid over de levering van Diensten	De tevredenheid van de Diensten wordt gemeten aan de hand van de Net Promoter Score-methodologie (NPS). De NPS-score wordt als volgt berekend NPS = aantal promotors (score 9 of 10) minus aantal critcasters (score 1 tot 6). Opdrachtnemer voert <u>elke twaalf (12) maanden een NPS-enquête uit</u> en deelt de resultaten met Opdrachtgever. De eerste NPS-enquête wordt zes (6) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst uitgevoerd. Reikwijdte van de enquête: alle Inhurende managers De enquête bevraagt de volgende aspecten: • Tevredenheid over de dienstverlening (25%); • Tevredenheid over de beschikbaarheid en kwaliteit van Kandidaten (75%) Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen vijf (5) werkdagen+ zes (6) maanden, na afloop van elk contractjaar.	Een positieve (>0) Net Promoter Score.	Een negatieve score 1 of 2.	Een negatieve score 3 of meer.
2.	Kwaliteit aangeboden Kandidaten	Een Kandidaat wordt als geschikt beschouwd indien deze naar het oordeel van de Opdrachtgever aan minimaal 90% van het profiel/eisen zoals omschreven in de Aanvraag voldoet. De inhurende managers geven aan of de voorgestelde kandidaat voldoen aan gestelde 90% van het profiel (wel/niet). Opdrachtnemer rapporteert per twaalf (12) maanden over deze norm. Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds	90% tot 100% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.	80% tot 90% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.	Minder dan 80% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.

		ook de resultaten op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van dit verzoek. Het rapport van Opdrachtnemer omvat alle aangeboden kandidaten in de desbetreffende periode, inclusief de benodigde gegevens om te bepalen of deze norm wordt gehaald. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.			
3.	Kwaliteit ter beschikking gestelde Uitzendkrachten	De kwaliteit van de geleverde <u>prestaties van Uitzendkrachten</u> wordt per Uitzendkracht na 1 maand en vervolgens jaarlijks beoordeeld aan de hand van een door beide partijen opgestelde beoordelingssystematiek waarbij de scores worden gecategoriseerd als slecht, matig, voldoende, goed en uitstekend. De leidinggevende van Opdrachtgever vult hiertoe een eenvoudige enquête in, welke door Opdrachtnemer wordt gefaciliteerd en georganiseerd. Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal (3) maanden over deze norm. Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de resultaten op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit verzoek. Het rapport van Opdrachtnemer omvat alle uitzendkrachten, actief/beoordeeld in de desbetreffende periode, inclusief de benodigde gegevens om te bepalen of deze norm wordt gehaald. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.	98% tot en met 100% van de Uitzendkracht en scoort een voldoende.	95% tot en met 98% van de Uitzendkrachten scoort een voldoende.	Minder dan 95% van de Uitzendkrachten scoort een voldoende.

4.	Belevering	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende Responstijden/ beleving (aanlevering Kandidaten): <u>1. Reguliere Aanvraag:</u> binnen vijf (5) werkdagen, minimaal twee (2) passende cv's (geschikte en beschikbare Kandidaten conform Aanvraag) per positie in de Aanvraag inclusief onderbouwing van de geschiktheid (groene score op kwaliteit, KPI nr 2)/ beschikbaarheid (incl. fase) van de Kandidaat, het referentienummer van Opdrachtgever (thans topdesk nr) en het bruto uurloon en Uurtarief. <u>2. Spoed Aanvraag:</u> twee (2) werkdagen, minimaal één (1) passend cv (Kandidaat) per positie met daarbij in de mail dezelfde informatie zoals van toepassing bij een Reguliere Aanvraag. Opdrachtnemer kan met de inhurende manager afwijkende afspraken maken over de termijnen van 5 en 2 werkdagen. Deze gelden dan als basis voor de rapportage, meting van het behalen van de norm. Wanneer de Opdrachtnemer in eerste instantie (eerste tier) geen geschikte Kandidaten heeft voorgesteld op de Aanvraag, wordt de Aanvraag (in de tweede tier) opnieuw uitgezet bij een door de Opdrachtgever geselecteerde derde partij en/of bij de Opdrachtnemer (naar keuze van de Opdrachtgever). Als de Aanvraag opnieuw bij Opdrachtnemer wordt uitgezet, worden de resultaten van de opnieuw uitgezette Aanvraag, niet meegenomen in de berekening van deze KPI." Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal (3) maanden over deze norm.	98% tot en met 100% van de aanvragen/ posities op tijd en met voldoende kandidaten beleverd.	90% tot 98% van de aanvragen/ posities op tijd en met voldoende kandidaten beleverd.	Minder dan 90% van de aanvragen/ posities op tijd en met voldoende kandidaten beleverd.
----	------------	--	--	--	---

Bijlage xxx Service Level Agreement versie 0.1

Datum: 18-04-2024

		Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de resultaten op te vragen. Het rapport van Opdrachtnemer omvat alle aanvragen in de desbetreffende periode, inclusief de benodigde gegevens om te bepalen of deze norm wordt gehaald. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.			
--	--	---	--	--	--

Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:

1. Indien de norm "Niveau groen" voor een KPI en/of de termijnen, reactietijden en oplostijden zoals vermeld in de artikelen 1 tot en met 17 niet worden gehaald, volgt er een gesprek over te nemen verbetermaatregelen tussen de contractmanager, inhoudelijk adviseur(s) en accountmanager. Binnen één maand na dit gesprek dient de Opdrachtnemer een Verbeterplan in te leveren. Dit laat onverlet de verplichtingen zoals vermeld in de artikelen 1 tot en met 17.
 2. Indien Opdrachtgever constateert dat het Verbeterplan binnen twee (2) opeenvolgende kwartalen geen of onvoldoende verbeteringen heeft opgeleverd, en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € 5.000 verschuldigd aan Opdrachtgever;
 3. Indien Opdrachtgever constateert dat het verbeterplan binnen drie (3) opeenvolgende kwartalen geen of onvoldoende verbeteringen heeft opgeleverd, en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende nadere overeenkomsten eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, zonder verdere ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, en zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen, geheel of gedeeltelijk, en/of om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- Het toepassen van de hierboven genoemde consequenties 1 t/m 3 betekent geenszins dat de Opdrachtgever afstand doet van enig recht dat is overeengekomen in de Overeenkomst, inclusief het recht om schade te verhalen.
 - De maatregelen en consequenties zullen in verhouding staan tot de geconstateerde gebreken.

Verbeterplan (eisen)

Indien een Verbeterplan moet worden opgesteld, bevat deze tenminste de volgende onderdelen (inhoud):

1. Beschrijving van de situatie: een overzicht van de huidige situatie die moet worden verbeterd, inclusief problemen, uitdagingen of tekortkomingen.
2. Doelstellingen: duidelijke doelstellingen die moeten worden behaald middels het verbeterplan. Deze doelstellingen moeten specifiek, meetbaar, haalbaar, relevant en tijdgebonden (SMART) zijn.
3. Actiepunten: een gedetailleerde lijst van acties die moet worden uitgevoerd om de doelstellingen van het verbeterplan te behalen.
4. Verantwoordelijkheden: toewijzing van verantwoordelijkheden aan individuen of teams voor de uitvoering van verschillende actiepunten.
5. Tijdslijn: een tijdschema dat aangeeft wanneer elke actie moet worden voltooid om ervoor te zorgen dat het verbeterplan op schema blijft en binnen de gestelde termijn wordt voltooid.
6. Risicobeoordeling en -beheer: identificatie van mogelijke risico's die de uitvoering van het verbeterplan kunnen belemmeren, evenals strategieën om deze risico's te beperken of te beheersen.
7. Monitoring en evaluatie: een plan voor het regelmatig monitoren van de voortgang van het verbeterplan en het evalueren van de effectiviteit ervan. Dit betreft onder meer het vaststellen van meetbare indicatoren om de voortgang te volgen en het plannen van regelmatige evaluatiemomenten om te bepalen of aanpassingen nodig zijn.
8. Communicatieplan: een plan voor effectieve communicatie met belanghebbenden, zowel intern als extern, om hen op de hoogte te houden van de voortgang van het verbeterplan en eventuele wijzigingen of updates.
9. Ondersteunende middelen: identificatie van eventuele aanvullende middelen of ondersteuning die nodig is om het verbeterplan succesvol uit te voeren, zoals training, technische expertise of externe consultants.