

EA Thuiswerkplekken

Service level agreement



Afdeling: Inkoop en Contractmanagement
Datum: 16-5-2024
Auteur: Contractmanager
Versie: 1.0



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Doel van deze SLA	4
2.1.	Relatie met de overeenkomst	4
2.2.	Kwaliteit van de dienstverlening	4
2.3.	Beschrijving dienstverlening	4
3.	Randvoorwaarden	5
4.	Kritieke Prestatie Indicatoren	6
5.	Communicatie	8
5.1.	Overlegstructuren	8
5.2.	Communicatiematrix	9
5.3.	Escalatietraject	9
6.	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: Thuiswerkplekken. Deze SLA is een schriftelijke afspraak tussen het CAK (Opdrachtgever) en Opdrachtnemer over de leveranciersperformance 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.

Deze SLA is onderdeel van het Programma van Eisen.

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 wellig 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 kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de dienstverlening vastgelegd. Dit document creëert de voorwaarden, dat Opdrachtnemer 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;
- Wijze van communiceren.

2.1. Relatie met de overeenkomst

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

2.2. Kwaliteit van de dienstverlening

De dienstverlening wordt bepaald en gemeten in tevredenheid, communicatie, beschikbaarheid, frequentie en tijdigheid van het aanleveren van de managementinformatie en Duurzaamheid.

2.3. Beschrijving dienstverlening

Gedurende de looptijd van de overeenkomst voorziet Opdrachtnemer het CAK van duurzaam, ergonomisch, functioneel en kwalitatief hoogwaardig thuiswerkmeubilair. Opdrachtnemer ontzorgt het CAK in het gehele proces: van de bestelfunctie tot het (duurzaam) thuisbezorgen en plaatsen bij de medewerker.

3. Randvoorwaarden

- Zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer 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 tekortschiet in het niveau van de dienstverlening, dan zullen partijen elkaar hierop aanspreken en worden passende maatregelen getroffen.
- Van Opdrachtnemer wordt gedurende de contractperiode een proactieve houding verwacht richting Opdrachtgever. Klantempathie en meedenken zijn de succesfactoren voor een constructieve samenwerking.
- Bij reguliere bedrijfsprocessen wordt gedurende kantoortijden ondersteuning verwacht van Opdrachtnemer.

4. Kritieke Prestatie Indicatoren

Missie van het CAK: Als publieke dienstverlener voert het CAK regelingen uit in opdracht van de overheid. Het CAK vertaalt wetten en regels naar persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening. Of het nu gaat om de berekening van een eigen bijdrage voor hulp in het huishouden of de afgifte van een Schengenverklaring; de persoonlijke situatie van de klant vormt het uitgangspunt en eenvoud en gemak staan centraal.

Missie afdeling FM: de afdeling Facility Management (FM) staat garant voor een prettige en veilige werkomgeving. Facility Management draagt bij aan werkplezier en samenwerking door te zorgen voor een inspirerende en ondersteunende werkomgeving.

KPI 1: Dienstverlening (30%)

1.1	Algehele tevredenheid van de medewerkers van Opdrachtgever.	=<2 klachten / storingen per maand	>2 klachten / storingen per maand
1.2	Het web-portaal is 24/7 beschikbaar.	Ja (=>98%)	Nee (<98%)

KPI 2: Communicatie (10%)

2.1	Een helpdesk en klantenservice is op werkdagen telefonisch en digitaal bereikbaar tussen 08:00 uur en 17:00 uur.	Ja (100%)	Nee (<100%)
2.2	Software-updates en onderhoud met een impact voor de medewerkers van Opdrachtgever worden minimaal 48 uur van tevoren gecommuniceerd aan de contactpersoon van Opdrachtgever.	Ja (>48 uur)	Nee (<48 uur)

KPI 3: Beschikbaarheid (30%)

3.1	De bestellingen worden op het afgesproken aflevermoment bezorgd. Dit wordt gemeten middels een beschikbaarheidspercentage (gemiddelde over een maand).	Ja (=>98%)	Nee (<98%)
3.2		Ja (100%)	Nee (<100%)

	Storingen/defecten en klachten van de besteller worden binnen 4 dagen afgehandeld.		
3.3	Voorraadbeheer: het in de Inschrijving aangeboden meubilair is op voorraad.	Ja (=>95%)	Nee (<95%)

KPI 4: Managementinformatie (Rapportages) (15%)

4.1	Tijdig aanleveren van de managementinformatie. Afspraak conform eis 47 uit het PvE.	Ja (100%)	Nee (<100%)
4.2	Volledigheid van de managementinformatie. Inhoud volgens eis 47 uit het PvE.	Ja (100%)	Nee (<100%)

KPI 5: Duurzaamheid (15%)

5.1	Jaarlijks vanaf oktober 2025, aanleveren van een milieuverbeterplan op het gebied van: • verpakkingen; • aan de opdracht gerelateerd transport; • CO2-uitstoot reductie.	Ja (100%)	Nee (<100%)
-----	--	-----------	-------------

Norm

Indien de score op één van de KPI's lager is dan de norm, zal Opdrachtnemer een analyse doen op deze lage score en dient binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn een kort en bondig plan van aanpak op te stellen waarin verbeteracties zijn opgenomen, zodat aan de norm wordt voldaan. Hierin moet worden aangegeven wat de tijdelijke en de lange termijn oplossing is, zowel in proces als in eindresultaat.

Indien na 3 maanden de KPI's nog niet zijn verbeterd, kan Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

5. Communicatie

Ten behoeve van de afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden verschillende vormen van overleg plaats. Essentieel zijn het tactisch overleg en het operationeel overleg. In de praktijk kunnen er andere overlevormen zijn, bijvoorbeeld tijdens de implementatiefase. Overleggen die een structureel karakter hebben, worden in dit document toegevoegd.

5.1. Overlegstructuren

5.1.1. Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt één (1) keer per jaar plaats tussen de Contractmanager en de Facilitair manager van Opdrachtgever en de regio/- accountmanager en/of diens leidinggevende van Opdrachtnemer. Hierbij worden de volgende onderwerpen minimaal besproken:

- Escalaties;
- (toekomstige) ontwikkelingen in de organisaties;
- Samenwerking en partnerschap;
- Risico's;
- Financiële resultaten en managementinformatie;
- Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar;
- Algemene gang van zaken;
- Innovatie;
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
- Actielijst bespreken.

5.1.2. Tactisch overleg

Het tactisch overleg vindt minimaal twee (2) keer per jaar plaats tussen de Servicemanager en Contractmanager van Opdrachtgever en de regio-/accountmanager van Opdrachtnemer. In dit tactisch overleg wordt vastgesteld of de resultaten van de levering van diensten aan de gemaakte afspraken voldoen (prestatie, kwaliteit, financiën). Hierbij worden de volgende onderwerpen minimaal besproken:

- De kwaliteit van de dienstverlening & KPI-resultaten afgelopen periode;
- Escalaties / eventuele knelpunten inzake de dienstverlening;
- Risico's;
- Klachtenregistratie en klachtenbehandeling;
- Managementrapportage en –informatie;
- Financiële resultaten en overige financiële aspecten;
- Advies over en delen van ontwikkelingen en innovaties in de markt op het gebied van circulariteit, duurzaamheid en de functie die via meubilair wordt ingevuld;
- Advies over beheer en onderhoud van het meubilair in het kader van het verlengen van de levensduur;
- Analyse (realtime) data;
- (toekomstige) ontwikkelingen in beide organisaties;
- Actielijst bespreken.

5.1.3. Operationeel overleg

Naast het tactisch overleg vindt er naar behoefte operationeel overleg plaats waarin de operationele stand van zaken wordt besproken tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de Servicemanager van Opdrachtgever. Hierbij worden de volgende onderwerpen besproken:

- Lopende operationele zaken;
- Klachten m.b.t. de dienstverlening;
- Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden;
- Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden;
- Diverse andere operationele en personele aangelegenheden.

5.2. Communicatiematrix

Gedurende de contractperiode is er vanuit Opdrachtgever en Opdrachtnemer op onderstaand niveau één contactpersoon of vervanger van de contactpersoon aanspreekpunt.

Niveau Opdrachtgever	Naam	Functie	Niveau Opdrachtnemer	Naam	Functie
Operationeel	Stefanie Kops	Servicemanager	Operationeel		
Tactisch	Chantal van der Ven	Contractmanager	Tactisch		
Strategisch	Caroline Dinkla	Manager FM	Strategisch		

5.3. Escalatietraject

Elk geschil dat ontstaat wordt in eerste instantie opgelost op een zo laag mogelijk escalatieniveau. Partijen spannen zich in om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen, die schriftelijk wordt vastgelegd. Indien men niet tot een oplossing komt, wordt het geschil zo spoedig mogelijk besproken, in ieder geval tijdens de eerstkomende vergadering op escalatieniveau dat één niveau hoger ligt.

Escalatietraject Opdrachtgever			
Niveau	Naam	Functie	e-mailadres
Operationeel	Stefanie Kops	Servicemanager	
Escalatie 1	Chantal van der Ven	Contractmanager	
Escalatie 2	Caroline Dinkla	Manager FM	
Escalatie 3	Tiko Smeters	Contracteigenaar	

Escalatietraject Opdrachtnemer			
Niveau	Naam	Functie	e-mailadres
Operationeel			
Escalatie 1			
Escalatie 2			
Escalatie 3			



6. Ondertekening

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Opdrachtgever:
Het CAK

Den Haag
Datum:

Naam:
Functie:

Opdrachtnemer:
[...]

Plaats:
Datum:

Naam:
Functie: