



<Logo Opdrachtnemer>

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en

inzake

Aanbesteding trainers en acteurs

Datum: 23012024

Kenmerk: yba.020.976

Versie: 002



<Logo Opdrachtnemer>

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 Rapportage	4
2.5 Overlegstructuur.....	5
2.6 Welke KPI's spreken we af?	5
2.6.1 KPI's - Processen.....	6
2.6.2 KPI's - Processen	6
2.6.3 KPI's - Klanten	7
2.6.4 KPI's - MVOI	8
3 Hoe wordt uw dienstverlening beoordeeld?.....	9
3.1 Beoordelingsmethode.....	9
3.2 Wanneer verwachten wij een verbeterplan?.....	9
4 Begrippenlijst	11



<Logo Opdrachtnemer>

1. ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een raamovereenkomst 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.

Met opmerkingen [S.1]: In te vullen na definitieve gunning.

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
Service desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<in te vullen na gunning>
E-mailadres	<in te vullen na gunning>
Service Center FB UWV	
Openingstijden	<in te vullen na gunning>
Telefoonnummer	020-6875050
Contractbeheer Vacaturebureau HRM UWV	
Openingstijden	8.00 – 17.30 uur
E-mailadres	<Check hier voor juiste nummer>
Telefoonnummer	<Check hier voor juiste nummer>
E-mailadres	Contractbeheeruwvvacaturebureau@uwv.nl



<Logo Opdrachtnemer>

2. WAT SPREKEN WE MET ELKAAR AF?

1.6 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.

1.7 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.

1.8 2.3 WAT ZIJN DE TE LEVEREN DIENSTEN?

Inzet van trainers en acteurs op onze interne opleidingen.

1.9 2.4 RAPPORTAGE

2.4.1 TERTAALRAPPORTAGE:

Opdrachtnemer dient eenmaal per tertaal een rapportage van de analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract. Deze analyse dient op maand- en tertaal te worden weergegeven. Deze analyse zal ongevraagd en pro-actief door de opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk tien werkdagen na het einde van het tertaal en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Overzicht uitgevoerde trainingen in die periode (per tertaal);
- KPI – verantwoording;
- Klachten en eventuele afhandeling.

2.4.2 JAARRAPPORTAGE:

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar een advies uit te brengen over de totale dienstverlening van het contract. Dit advies zal ongevraagd en pro-actief door de opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt tien werkdagen na afsluiting van het laatste tertaal van het jaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Plan van aanpak voor Social Return voor het komend jaar;
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties;
- Ontwikkelingen in de markt.



<Logo Opdrachtnemer>

1.10 2.5 OVERLEGSTRUCTUUR

Communicatie over de dienstverlening vindt op drie niveaus plaats (operationeel, tactisch en strategisch).

2.5.1. OPERATIONEEL NIVEAU

Op operationeel niveau vinden dagelijks naar behoefte de contacten plaats tussen leverancier en medewerker contracteigenaar over opdrachten, incidenten, klachten en vragen.

2.5.2. TACTISCH NIVEAU

Op tactisch niveau vindt per tertaal een gesprek met de opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de komende periode. Een verslag van het gesprek wordt binnen tien werkdagen opgesteld door opdrachtgever. Mogelijke besprekspunten zijn onder andere:

- Evaluatie van de overeenkomst;
- Wijzigingen in de dienstverlening;
- Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van opdrachtnemer;
- Ontwikkelingen bij UWV, bespreken van plannen van de opdrachtgever met eventuele consequenties voor de dienstverlening.

1.11 2.6 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	Managementinformatie	Per tertaal
	KPI 2	Realisatie vastgestelde afspraken PVE	Per tertaal
Klanten	KPI 3	Klanttevredenheid UWV	Per tertaal
MVOI	KPI 4	SROI	Per halfjaar

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

2.6.1 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Managementinformatie
Definitie	Verantwoording van de dienstverlening van u per tertaal.
Meetmethodiek	U levert uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het tertaal de managementrapportage juist en volledig ingevuld digitaal aan. Indien er in het betreffende tertaal geen lopende of afgeronde opdrachten waren volstaat het sturen van een mail hierover.
Norm (waarde)	De rapportage is tijdig, juist en volledig opgeleverd = groen De rapportage is of niet tijdig en/of juist en/of volledig opgeleverd = rood
Verantwoordelijkheid	U draagt zorg voor het tijdig, juist en volledig aanleveren van de managementrapportage. UWV controleert de managementrapportage op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
Frequentie meting	1x per Tertaal

2.6.2 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Realisatie vastgestelde afspraken PVE
Definitie	Opdrachtnemer zal zich aan de afgesproken termijnen betreft reactie en levering houden, zoals afgesproken is in het PVE.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer reageert binnen 1 werkdag met ontvangstbevestiging; Opdrachtnemer stuurt binnen 10 werkdagen max. 2 CV's op van de trainer of acteur die wordt aangeboden voor de opdracht. Opdrachtnemer stuurt binnen 5 werkdagen een datumvoorstel/de beschikbaarheid van bekende trainers bij een herhalingsopdracht.
Norm (waarde)	Afspraken worden nagekomen = groen Afspraken worden niet nagekomen = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Frequentie meting	1x per tertaal



<Logo Opdrachtnemer>

2.6.3 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	KLANTEN
Kritische Prestatie Indicator	Klanttevredenheid UWV
Definitie	UWV zal bij trainingen een evaluatie uitsturen naar de deelnemers over de tevredenheid van de trainers en acteurs. Deze evaluaties, zullen in geval van onvoldoende beoordeling, gedeeld worden met de leverancier.
Meetmethodiek	Via vaste vragenlijsten zal een score gegeven worden op schaal 1 tot 5 of schaal 1 tot 7.
Norm (waarde)	Schaal 1 - 5 4 of hoger = groen < 4 = rood Schaal 1-7 5,6 of hoger = groen < 5,6 = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever zal de cijfers indien noodzakelijk inzichtelijk maken voor de tertaal gesprekken. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het cijfer groen is.
Frequentie meting	Per training

2.6.4 KPI'S – MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Social Return
Definitie	U levert uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het tertaal de Social Return rapportage juist en volledig ingevuld digitaal aan. Vanuit de optiek van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen wordt van de leverancier verwacht dat minimaal 5% van de gerealiseerde omzet van de afgeronde opdrachten ten goede komt aan Social Return middels de handleiding Social Return - Bouwblokkenmethode (bijlage 7).
Meetmethodiek	Per tertaal wordt er middels de social return rapportage update gegeven over de voortgang van de social return zoals aangeboden in het plan van aanpak van de leverancier.
Norm (waarde)	≥ 5% gerealiseerd = voldaan < 5% gerealiseerd = niet voldaan
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast.
Frequentie meting	1 x per jaar

Uw prestaties worden per per tertaal beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van UWV. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden met u gedeeld en tijdens het tactisch overleg met u besproken.



<Logo Opdrachtnemer>

1.12 2.7 HOE WORDT UW DIENSTVERLENING BEOORDEELD?

In dit hoofdstuk leest u op welke manier wij de afgesproken KPI's beoordelen.

2.7.1 BEOORDELINGSMETHODE

In onderstaand overzicht houdt de Contract- en Leveranciersmanager bij of u in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

<Meetperiode>	1	2	3
	Kleur	Kleur	Kleur
KPI 1: Managementinformatie			
KPI 2: Realisatie vastgestelde afspraken PVE			
KPI 3: Klanttevredenheid UWV			
KPI 4: SROI			

Toelichting kleur:

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

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

2.7.2 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 één maand na vaststelling van de niet behaalde KPI-norm op, zodat het servicelevel conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. 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.



<Logo Opdrachtnemer>

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>



<Logo Opdrachtnemer>

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 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>FM</u>	Facilitair Manager
<u>FMIS</u>	Facilitair managementinformatiesysteem
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>MVOI</u>	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 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>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen