

SERVICE LEVEL AGREEMENT(SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

<Opdrachtnemer>

Inzake

Mobiele telefonietoestellen, tablets, accessoires en dienstverlening
DF2024/742

Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Service Level Agreement	
Datum		Maart 2024	
Versie		1.0	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.0	Maart 2024	Contractmanager ICT Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding

Distributielijst

UWV:

- Service Owner
- Service Manager
- Tactisch Productmanager
- Contractmanager ICT Leveranciersmanagement

Opdrachtnemer:

- Account Manager
- Service Manager

Beide partijen stellen het geaccordeerde SLA op basis van 'Need to know' intern ter beschikking.

Inhoudsopgave

1. Doel.....	4
1.1 Contactpersonen.....	4
1.2 Geldigheidsduur van de SLA.....	4
1.3 SLA wijzigingen	4
1.3.1 Procedurestappen wijzigen SLA	5
1.3.2 Incidentele afwijkingen van de SLA	5
1.3.3 Versiebeheer en verspreiding	5
2. SLA Rapportage.....	6
3. Offertes en Leveringen	7
4. Beschikbaarheid	9
4.1 Beschikbaarheidsgaranties.....	9
5. Prestatie indicatoren	10
6. Stuurmiddelen.....	13

1. Doel

De Service Level Agreement (SLA) betreft een Bijlage behorende bij de Overeenkomst "Mobiele telefonietoestellen, tablets, accessoires en dienstverlening" tussen Opdrachtnemer en UWV. Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows en beschikbaarheid ter zake van de door **(<Opdrachtnemer>)** geleverde Dienstverlening.

Naast de SLA maken ook DAP (Dossier Afspraken & Procedures) en DFA (Dossier Financiële Afspraken) onderdeel uit van de Overeenkomst "Mobiele telefonietoestellen, tablets, accessoires en dienstverlening" waarbij elke bijlage zijn eigen doel dient:

- SLA: De SLA is leidend voor wat betreft de prestaties die minimaal moeten worden geleverd per dienst. De SLA beschrijft onder andere de bijbehorende SLP's (Service Level Parameters) en de Key Performance Indicatoren (KPI). Per parameter geeft de SLA de bijbehorende wijze van berekening;
- DAP (Dossier Afspraken & Procedures): Het DAP (Dossier Afspraken & Procedures) is leidend voor het beschrijven van de tussen **(<Opdrachtnemer>)** en UWV beschreven afspraken en procedures waaronder "hoe en op welke wijze procedures en processen uitgevoerd dienen te worden, welke rapportages worden geleverd en hoe de communicatie tussen **(<Opdrachtnemer>)** en UWV verloopt";
- DFA (Dossier Financiële Afspraken): Het DFA is leidend voor wat betreft het vastleggen van de financiële afspraken tussen Opdrachtnemer en UWV.

In hoofdstuk 6 zijn stuurmiddelen benoemd die worden gehanteerd bij het niet behalen van een SLP.

1.1 Contactpersonen

Voor meer informatie over functies die betrokken zijn bij de SLA en het bespreken van de SLA wordt verwezen naar de **(Bijlage xx)** Governance Reglement en **(Bijlage xx)** Dossier Afspraken en Procedures die zullen worden gefinaliseerd tijdens de implementatiefase.

1.2 Geldigheidsduur van de SLA

De geldigheidsduur van de SLA is conform de Overeenkomst "Mobiele telefonietoestellen, tablets, accessoires en dienstverlening". Voor inhoudelijke wijzigingen wordt verwezen naar de wijzigingsprocedure beschreven in dit document. Voor een periodieke update en afstemming zal een frequentie vastgesteld worden voor het aanbrengen van mutaties. In deze is het versiebeheer relevant.

1.3 SLA wijzigingen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden en beheren van de SLA inclusief versiebeheer en het verwerken van aanpassingen. De SLA wordt in het Service Niveau Overleg geëvalueerd. Wijzigingen worden volgens de onderstaande procedure ingediend en bijgehouden. UWV beheert het brondocument. Aanspreekpunten voor wijzigingen zijn de Accountmanager/Service manager van **(<Opdrachtnemer>)** en de Contractmanager ICT Leveranciersmanagement van UWV.

1.3.1. Procedurestappen wijzigen SLA

1. De wijziging wordt geïnitieerd door een van de partijen. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
2. Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op haalbaarheid. Tevens wordt de impact van het voorstel door beide partijen onderzocht;
3. Op grond van de resultaten van het onderzoek wordt een definitieve beslissing over het voorstel genomen in de respectievelijke overleggen;
4. De voorgestelde aanpassing wordt voorgelegd aan het TLO. Indien akkoord voert UWV de afgesproken wijziging in de SLA door;
5. De gewijzigde SLA wordt verspreid, zowel binnen UWV als binnen de organisatie van (**<Opdrachtnemer>**).

1.3.2. Incidentele afwijkingen van de SLA

In overleg tussen partijen kan in incidentele gevallen worden afgeweken van het gestelde in de SLA. De afwijkende afspraak wordt vastgelegd in een wijzigingsblad dat toegevoegd wordt als bijlage aan de SLA. In een volgende wijzigingsronde worden deze wijzigingen doorgevoerd in het oorspronkelijke document.

1.3.3. Versiebeheer en verspreiding

Wanneer Opdrachtnemer de gewenste wijzigingen doorvoert voorziet Opdrachtnemer de aangepaste SLA van een nieuw versienummer en een aantekening in de versietabel onder versiebeheer. Na goedkeuring door het TLO verzorgt Opdrachtnemer voor ondertekening en verdere verspreiding van de SLA. De aangepaste SLA wordt in tweevoud ondertekend en bewaard. Eén exemplaar is voor UWV en het andere exemplaar is voor Opdrachtnemer.

2. SLA Rapportage

In deze paragraaf wordt beschreven op welke wijze (**<Opdrachtnemer>**) dient te rapporteren over de geleverde Dienstverlening. Uitgangspunt voor het opleveren van rapportages is dat UWV in staat wordt gesteld de omvang en kwaliteit van de geleverde Dienstverlening te beoordelen.

Opdrachtnemer zal:

- per genoemde rapportagefrequentie aan UWV (online) de onderstaande rapportages beschikbaar stellen;
- alle rapportages uiterlijk binnen **tien (10) Werkdagen** na afloop van de rapportageperiode opleveren;
- rapportages aanleveren die geëxporteerd kunnen worden naar standaard Microsoft Office applicaties en -formaten zoals xls, csv;
- rapportages aanleveren die in een leesbare lay-out kunnen worden weergegeven;
- over alle beschreven 'SLP's rapporteren;
- toelichting geven op afwijkingen;
- inzicht geven in trends (over een voortschrijdende periode van 12 maanden);
- advies geven over verbetermogelijkheden.

Indien het noodzakelijk blijkt het format van de rapportages aan te passen, dan zal dit tussen partijen worden afgestemd en zal (**<Opdrachtnemer>**) na akkoord deze aanpassingen realiseren.

3. Offertes en Leveringen

Het doel van deze Service Level Agreement is het maken en bewaken van goede afspraken tussen UWV en Opdrachtnemer over de prestatieniveaus op de Dienstverlening en over het realiseren van de afspraken. Voor het uitbrengen van offertes en het leveren van Mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires gelden de volgende doorlooptijden:

Bestellen en Leveren		
Onderdeel	Prestatie indicator	Norm
Offerte	Aanvraag offerte	• Offerte aanvragen worden binnen 1 werkdag beantwoord • Offerte wordt binnen 8 Werkdagen opgeleverd
Omruilservice	Uitvoer omruilservice	Bij een incident op een toestel die vóór 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk de volgende Werkdag een nieuw toestel geleverd. Bij een incident op een toestel die na 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk binnen twee Werkdagen een nieuw toestel geleverd.
Complete set eindgebruiker	Afleveren van de complete set mobiel toestel aan de eindgebruiker	• Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker; • Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker.
Accessoires	Afleveren van accessoires aan de eindgebruiker	• Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker; • Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker.
MVO - Social return	Social return	Opdrachtnemer realiseert social return op basis van door hem bij Inschrijving vermeld percentage van de van de gerealiseerde jaaromzet (excl.btw).
MVO - Circulariteit	Verbetervoorstellen circulariteit	Het aantal gerealiseerde verbetervoorstellen.

Alle doorlooptijden zijn op basis van kantoortijden Opdrachtnemer, maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur tenzij anders aangegeven. Nadere afspraken met betrekking tot

Service Level Agreement tussen UWV en Opdrachtnemer

openingstijden, verschillende leveringen (zoals spoed leveringen) worden in overeenstemming tussen partijen vastgelegd in de **(Bijlage xx)** Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en vormen integraal onderdeel van deze Overeenkomst.

4. Beschikbaarheid

4.1 Beschikbaarheidsgaranties

Bestelportaal

Opdrachtnemer dient een web-based bestelportaal aan de UWV ter beschikking te stellen voor bestellingen. Dit bestelportaal dient de ICT afdeling van UWV die de bestellingen doet, te ondersteunen. Het web-based bestelportaal dient 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar te zijn. Gepland onderhoud aan het bestelportaal dient minimaal 14 Werkdagen voorafgaand aan het onderhoudsmoment met UWV te zijn afgestemd.

5. Prestatie indicatoren

Het doel van deze Service Level Agreement is het maken en bewaken van afspraken tussen UWV en Opdrachtnemer over de prestatieniveaus op de dienstverlening en over het realiseren van de afspraken. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor dat de afgesproken Service Levels gehaald worden, zoals opgenomen in dit hoofdstuk.

Te rapporteren KPI's in SLR

Oplevering aangevraagde offertes

De offerte wordt binnen 8 Werkdagen door (**<Opdrachtnemer>**) opgeleverd.

SLP-nr	SLP 1
Omschrijving	Oplevering aangevraagde offertes
Definitie Tekst	Het % van het aantal aangevraagde offertes die binnen de gestelde norm door (<Opdrachtnemer>) worden opgeleverd aan UWV.
Norm	100% van de aangevraagde offertes wordt binnen 8 Werkdagen opgeleverd aan UWV.
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	(Aantal opgeleverde offertes/Aantal offerte aanvragen)x100%.
Opmerking	

Omruilservice

(**<Opdrachtnemer>**) draagt zorg voor uitvoering van de omruilservice.

SLP-nr	SLP 2
Omschrijving	Omruilservice
Definitie Tekst	Uitvoeren van de omruilservice bij incidenten op toestellen.
Norm	Bij een incident op een toestel die vóór 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk de volgende Werkdag een nieuw toestel geleverd. Bij een incident op een toestel die na 14.00 uur is aangemeld, wordt uiterlijk binnen twee Werkdagen een nieuw toestel geleverd.
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	(Aantal niet tijdig geleverde nieuwe toestellen binnen de omruilservice/ Totaal aantal geleverde nieuwe toestellen binnen de omruilservice)x100%.
Opmerking	

Complete set mobiel toestel

(**<Opdrachtnemer>**) draagt zorg voor de aflevering van de complete set mobiel toestel aan de eindgebruiker.

SLP-nr	SLP 3
Omschrijving	Levertijd Mobiele telefonietoestellen, tablets en accessoires

Definitie Tekst	(<Opdrachtnemer>) draagt zorg voor de aflevering van de complete set mobiel toestel aan de eindgebruiker: - Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker; - Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker.
Norm	98% van de te leveren complete set mobiel toestel is geleverd op een UWV-locatie of een thuislocatie eindgebruiker en binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker overgedragen.
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	(Aantal tijdig geleverde complete set mobiel toestel/Totaal geleverde complete set mobiel toestel)x100%.
Opmerking	

Accessoires

(<Opdrachtnemer>) draagt zorg voor de aflevering van de accessoires aan de eindgebruiker.

SLP-nr	SLP 4
Omschrijving	Levertijd accessoires
Definitie Tekst	(<Opdrachtnemer>) draagt zorg voor de aflevering van de accessoires aan de eindgebruiker: - Af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie; - Binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker.
Norm	98% van de te leveren accessoires is geleverd op een UWV-locatie of een thuislocatie en binnen 2 Werkdagen na opdrachtverstrekking aan de eindgebruiker overgedragen.
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	(Aantal tijdig geleverde accessoires/Totaal geleverde accessoires)x100%.
Opmerking	

Social Return

Gedurende de overeenkomst zet **(<Opdrachtnemer>)** elk jaar **(<volgens Inschrijving>)** (minimaal **1%**) aan social return van de gerealiseerde jaaromzet in. Aan het einde van elk contractjaar levert **(<Opdrachtnemer>)** een Social Return rapportage aan. Aan de hand van deze rapportage geeft **(<Opdrachtnemer>)** inzicht in de gerealiseerde inspanningswaarde over het afgelopen jaar. Deze rapportage wordt vervolgens besproken met UWV.

SLP-nr	SLP 5
Omschrijving	Social Return
Definitie Tekst	Opdrachtnemer realiseert social return door (<volgens Inschrijving>) (minimaal 1%) van de van de gerealiseerde jaaromzet (excl.btw) hiervoor in te zetten.
Norm	(<volgens Inschrijving>) (minimaal 1%) van de gerealiseerde jaaromzet (excl. btw) op basis van de 'Bouwblokkenmethode' (zie (Bijlage xx) Handleiding social return Bouwblokkenmethode), conform Inschrijving.

Rapportage frequentie	Minimaal 1x per kwartaal
Opmerking	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. UWV controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.

Circulariteit

Opdrachtnemer werkt samen met UWV, en is bereid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst mee te denken om grondstofgebruik te verminderen. Hierbij wordt de R-ladder als instrument gebruikt bij besluitvorming. (Zie voor meer informatie Beschrijvend document hoofdstuk 2.1 bullit 2 Milieu).

SLP-nr	SLP 6
Omschrijving	Verbetervoorstellen circulariteit
Definitie Tekst	Opdrachtnemer stelt circulariteit op de maandelijkse agenda van het Service Niveau Overleg ten behoeve van verbetervoorstellen die kunnen worden gerealiseerd.
Norm	Het aantal gerealiseerde verbetervoorstellen
Rapportage frequentie	Minimaal 1x per kwartaal
Opmerking	Verbetervoorstellen worden vooraf in samenspraak tussen Opdrachtnemer met UWV bepaald. De resultaten worden vastgelegd. Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. UWV controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.

6. Stuurmiddelen

Een stuurmiddel is een middel dat UWV kan inzetten om een bepaald effect te bereiken in de hoeveelheid en/of kwaliteit van de Dienstverlening die UWV van Opdrachtnemer ontvangt. UWV heeft verschillende stuurmiddelen. Een stuurmiddel zal meestal worden ingezet om te leveren dienstverlening een kwaliteitsimpuls te geven. UWV is niet verplicht de stuurmiddelen in te zetten. Stuurmiddelen zijn bedoeld om een tekortkomende prestatie van Opdrachtnemer langdurig op het gewenste niveau te krijgen. De voortgang, levering en uitwerking van stuurmiddelen wordt besproken in de verschillende overleggen tussen Opdrachtnemer en UWV om te monitoren of de/het stuurmiddel(len) het gewenste resultaat heeft/hebben. Hieronder staat per stuurmiddel toegelicht welk stuurmiddel wanneer wordt ingezet.

Verbeterplan

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan (Service Improvement Plan) op wanneer:

- Voor een SLP een maand de norm niet is behaald met een verschil van 10% of meer;
- Voor een SLP twee maanden na elkaar de norm niet is behaald, onafhankelijk van het percentage.

Een verbeterplan is een plan met als doel om de dienstverlening te laten presteren op of boven de bij de SLP genoemde norm.