

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage J.1 Service Level Agreement

Versie 1.0

Inhuurkrachten - perceel 1

EA2023007

Opdrachtnemer: <opdrachtnemer>

Vertrouwelijk

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden

Datum: 18-4-2024
Opgesteld door: Directie Bedrijfsvoering/ICM

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	3
1.1.	ALGEMEEN.....	3
1.2.	DOEL	3
1.3.	RELATIE TOT DE RAAMOVEREENKOMST.....	3
1.4.	DOCUMENTBEHEER	3
2.	DIENSTVERLENING	4
2.1.	DOEL VAN DE DIENSTVERLENING/CONTRACTDOELSTELLING(EN).....	4
2.2.	PRODUCTEN EN DIENSTEN	4
2.3.	ONDERSTEUNENDE DIENSTEN	4
3.	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	6
3.1.	KPI 1 VINDEN EN AANTREKKEN VAN INHUURKRACHTEN.....	6
3.2.	KPI 2 VOORKOMEN ONGEWENSTE UITSTROOM	6
3.3.	KPI 3 GROEPS- EN TRANCHE WERVINGEN	7
3.4.	KPI BEOORDELING EN ACTIE BIJ NIET BEHALEN NORM	7
3.5.	SANCTIE BIJ UITBLIJVEN VAN DE AFGESPROKEN NORM	8
4.	OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR	9

1. Inleiding

1.1. Algemeen

In de Service Level Agreement (hierna SLA) worden de prestatieafspraken voor de Raamovereenkomst Inhuurkrachten - perceel 1 nader uitgewerkt.

1.2. Doel

De SLA beschrijft de wederzijdse verwachtingen en afspraken tussen de SVB (opdrachtgever) en <opdrachtnemer> rond de overeengekomen dienstverlening op basis waarvan de kwaliteit van de dienstverlening wordt gemonitord en waar nodig wordt verbeterd, ten behoeve van de optimale realisatie van de contractdoelstellingen.

1.3. Relatie tot de Raamovereenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de Raamovereenkomst voor Inhuurkrachten - perceel 1.

1.4. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en is verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Inhoudelijk kan de SLA alleen gewijzigd worden indien partijen hierover overeenstemming bereiken. Eventuele wijzigingen worden door de contractmanager van de SVB vastgelegd in een nieuwe versie of in een addendum bij de SLA.

2. Dienstverlening

2.1. Doel van de dienstverlening/contractdoelstelling(en)

De SVB beoogt met deze opdracht de volgende doelstellingen te realiseren:

- Duurzame samenwerking gericht op invulling inhuurbehoefte
- Voldoende kandidaten en de beste match
- Voorkomen vervroegde ongewenste uitstroom

2.2. Producten en diensten

Om bovenstaande doelstellingen te realiseren levert <opdrachtnemer> op grond van de Raamovereenkomst aan de SVB de volgende producten en diensten.

Binnen de scope van de Opdracht:

- De inzet van Uitzendkrachten in Fase A op basis / NBBU Fase 1 en 2 van een Uitzendovereenkomst met uitzendbeding.
- De inzet van Uitzendkrachten in Fase A en B / NBBU Fase 1,2,3 op basis van een Uitzendovereenkomst zonder uitzendbeding (bepaalde tijd).
- De inzet van Uitzendkrachten in Fase C / NBBU fase 4 op basis van een Uitzendovereenkomst zonder uitzendbeding (onbepaalde tijd).
- Inhuur tot en met functieschaal 7 (zie ook Bijlage I functie "famielmatrix SVB t/m schaal 7 en functieprofielen").

Bovengenoemde Inhuur geldt ten behoeve van alle SVB-directies/Locaties.

Buiten de scope van de Opdracht:

- De inzet van Uitzendkrachten in Fase A op basis / NBBU Fase 1 en 2 van een Uitzendovereenkomst met uitzendbeding.
- De inzet van Uitzendkrachten in Fase A en B / NBBU Fase 1,2,3 op basis van een Uitzendovereenkomst zonder uitzendbeding (bepaalde tijd).
- De inzet van Uitzendkrachten in Fase C / NBBU fase 4 op basis van een Uitzendovereenkomst zonder uitzendbeding (onbepaalde tijd).
- Inhuur tot en met functieschaal 7 (zie ook Bijlage I functie "famielmatrix SVB t/m schaal 7 en functieprofielen").
- Inhuur vanaf functieschaal 8 of hoger.
- Inhuur op basis van payrolling.
- Inhuur van Zzp'ers.
- Inhuur van Arbeidsparticipanten.
- Inkoop van diensten op basis van een resultaatverplichting.

2.3. Ondersteunende diensten

2.3.1. Managementrapportage

<opdrachtnemer> verstrekt aan de SVB eens per tertiaal een managementrapportage. Hierdoor beschikken <opdrachtnemer> en de SVB dezelfde informatie om de dienstverlening te beheersen, bij te sturen en te optimaliseren. <opdrachtnemer> zal, indien door de SVB gewenst in overleg, de rapportage aanpassen en/of uitbreiden met andere overzichten en/of data, zonder aanvullende kosten voor de SVB.

Bijlage J.1 Service Level Agreement - Inhuurkrachten - perceel 1
Aanbestedingsnummer: EA2023007

<opdrachtnemer> verstrekt de managementrapportage binnen 10 werkdagen na het eindigen van de periode waarover wordt gerapporteerd aan de contractmanager van de SVB.

De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende informatie:

- Overzicht van aantallen
- Plaatsingspercentage (aandeel plaatsing t.o.v. aanvraag)
- Overzicht van Omzet excl. btw zowel over de periode als cumulatief
- Score met betrekking tot Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)
- Eindrapportage van een doorlopen Tranche- of Groepswerving
- Opgebouwde rechten op transitievergoeding en daadwerkelijke uitbetaling in betreffende periode.

2.3.2. Facturatie

<opdrachtnemer> factureert conform hetgeen in de aanbestedingsstukken is bepaald. De reversed-billing-methodiek wordt hierbij toegepast.

2.3.3. Retransitie

<xx periode> voor het einde van de dienstverlening treden Partijen in overleg over de retransitie. Partijen maken dan afspraken over in ieder geval de volgende zaken:

- Dienstverlening in de laatste periode van de samenwerking.
- Retourneren over en weer van zowel fysieke als digitale zaken door Partijen over en weer.
- Activiteiten met betrekking tot de transitie naar de opvolgende partij. Waaronder bijvoorbeeld afspraken over schaduwdraaien.
- Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tijdens de retransitie.
- Eventuele vernietiging van fysieke en/of digitale zaken.

3. Kritische Prestatie Indicatoren

De overeenkomst betreft onder andere afspraken over prestatieniveaus met betrekking tot de dienstverlening. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zijn vastgesteld voor de afspraken die het belangrijkste zijn. Deze KPI's zijn gericht op inhoud, kwaliteit en tevredenheid en worden besproken tijdens het periodiek Tactische overleg.

3.1. KPI 1 Vinden en aantrekken van Inhuurkrachten

KPI 1	Vinden en aantrekken van Inhuurkrachten	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	De SVB wil zich profileren als aantrekkelijke werkgever met een sterke zichtbaarheid op de arbeidsmarkt, om voldoende geschikte kandidaten voor alle inhuuropdrachten aan te trekken.	<opdrachtnemer> houdt d.m.v. rapportages de opdrachtgever op de hoogte van (Recruitment) marketing funnel-activiteiten. De rapportage zal aantonen hoe de <opdrachtnemer> de SVB als aantrekkelijk werkgever weet weer te geven, en tevens de hierdoor ontstane traffic richting de vacature(s) inzichtelijk maakt.
Welke prestaties meten?	Ingevulde aanvragen	Traffic (bezoekers) inzichtelijk maken voorafgaand, tijdens en na een campagne. (social media en vacature(s))
Hoe meten? (middel)	Ingevulde aanvragen : het aantal aanvragen	Recruitment (Marketing) funnel.
Hoe meten? (frequentie)	Eens per tertaal	Aangevuld met evaluaties na Groeps- en Tranchewervingen.
Wie meet?	<opdrachtnemer>	
Norm		Groen: $\geq 95\%$ Rood: $< 95\%$

3.2. KPI 2 Voorkomen ongewenste uitstroom

KPI 2	Voorkomen ongewenste uitstroom	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	SVB wil de ongewenste uitstroom beperken, zowel voor aanvang, tijdens als richting het einde van de inhuuropdracht.	Het vervullen van een werkgeversfunctie. Waarbij zichtbaarheid, communicatie en regelmatig aanwezigheid op de betreffende kantoren van de SVB van toepassing zal zijn. Tevens zal voortgangsbewaking in samenspraak met medewerker en leidinggevende hieraan bij kunnen dragen.
Welke prestaties meten?	Ongewenste uitstroom	Verloop inzichtelijk d.m.v. een uitstroom percentage. Het meten van de reden van vertrek.
Hoe meten? (middel)	Ongewenste uitstroom (aantal) : $\text{ingestroomde aantal medewerkers} * 100\%$	Dit betreft een meting over gelijktijdig ingestroomde medewerkers. D.m.v. een Exitinterview & analyse vanuit zowel de SVB als de <opdrachtnemer>. De analyse levert een percentage op van ongewenste uitstroom.
Hoe meten? (frequentie)	Eens per tertaal	Uitslagen en rapportage van resultaten voorgaande metingen
Wie meet?	SVB en <opdrachtnemer>	
Norm		Groen: $\leq 10\%$ Rood: $> 10\%$

3.3. KPI 3 Groeps- en Tranche wervingen

KPI 3	Groepswerving	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	De SVB wil voldoende Inhuurkrachten aantrekken bij de groepswervingen van de SVB.	De SVB wil het aantal te werven medewerkers aangeleverd zien in een factor 1,5 van de uitgevraagde posities.
Welke prestaties meten?	Kwantiteit is uitgevraagde posities x 1,5 aangeleverd door de <opdrachtnemer>. Aantallen aangeleverd binnen de overeengekomen termijn. Met de factor 1,5 verwacht de SVB de uitgevraagde aantallen te selecteren. Hierin speelt de factor kwaliteit een net zo belangrijke rol als de kwantiteit.	
Hoe meten? (middel)	Kwantiteit aangeleverde kandidaten en op basis van de gesprekken maken we tevens de kwaliteit inzichtelijk (plaatsingspercentage).	
Hoe meten? (frequentie)	Na iedere gespreksronde van een groeps- en Tranche werving.	
Wie meet?	<opdrachtnemer> en SVB	
Norm	Inzichtelijk maken van zowel de kwantiteit (aantal) als de kwaliteit (plaatsingspercentage) van de aangeleverde kandidaten. De berekening zal plaatsvinden na de dag van Onboarden aangezien hier mogelijk "No shows" van toepassing zijn.	Kwantiteit (aantal uitgevraagd x 1,5): Groen = > factor 1,5 Rood = < factor 1,5 Kwaliteit (plaatsingspercentage van de uitgevraagde posities): Groen: >= 95% Rood: < 95%

3.4. KPI Beoordeling en actie bij niet behalen norm

Een KPI is gerealiseerd als het resultaat groen is. Als het resultaat niet groen is, bespreken partijen het resultaat, waarbij gezocht wordt naar de oorzaken en gekeken wordt wat nodig is om een groen resultaat te halen.

Indien de SVB hier op redelijke gronden om verzoekt stelt <opdrachtnemer> binnen <aantal> werkdagen een verbeterplan op. Het herhaaldelijk en/of in sterke mate niet realiseren van overeengekomen KPI's kan in ieder geval reden zijn tot een dergelijk verzoek.

Het verbeterplan omvat minimaal het volgende:

- Beschrijving van wat er is voorgevallen dat tot de lagere prestatie heeft geleid (probleemanalyse);
- Beschrijving van wat er bij <opdrachtnemer> en eventueel bij de SVB is misgegaan in de processen;
- Beschrijving van wat <opdrachtnemer> gaat veranderen om het niet halen van de norm voor een KPI te voorkomen inclusief planning en benoeming van de risico's.

<opdrachtnemer> is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van het verbeterplan, waarbij het uiteraard ook denkbaar is dat de SVB een rol hierin speelt. Het is belangrijk dat het verbeterplan realistisch is en gericht op het voldoen aan de overeengekomen prestatieafspraken.

3.5. Sanctie bij uitblijven van de afgesproken norm

Indien <opdrachtnemer> in <aantal> achtereenvolgende <periode> op één of meerdere KPI's een 'oranje' norm scoort of op één of meer KPI's in <aantal en periode> 'rood' scoort, behoudt de SVB zich het recht voor om de betaling van de op dat moment openstaande (maand)factuur uit te stellen, totdat:

- <opdrachtnemer> een verbeterplan heeft ingediend dat door de SVB is goedgekeurd én vervolgens haar dienstverlening conform het betreffende verbeterplan uitvoert of;
- De SVB instemt met een door <opdrachtnemer> aangedragen motivering waarin wordt onderbouwd dat de score betreffende de KPI's niet aan <opdrachtnemer> toegerekend kan worden of niet juist is.

Over het factuurbedrag dat uitgesteld wordt van betaling, is de SVB geen rente verschuldigd.

De SVB behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst.

4. Overleg- en besluitvormingsstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over Inhuurkrachten - perceel 1 doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overleg- en besluitvormingsstructuur vastgesteld:

Soort gesprek	Overleg en besluitvorming over:	Bevoegde deelnemer SVB	Bevoegde deelnemer <opdrachtnemer>	Frequentie
Operationeel	- DAP - Werkafspraken - Samenwerking - Aandachtspunten - Planning werkzaamheden	SPOC ,SVB en Recruiter(s) van betreffende vacature(s)	1 a 2 klant specifieke Intercedenten	maandelijks
Tactisch	- SLA - Issues - Rapportages - Evaluatie KPI's - Ontwikkelingen - Social return	SPOC SVB	Accountmanager	Per tertaal
Strategisch	- Contract - Samenwerking - Ontwikkelingen	Contracteigenaar & Gedelegeerd contracteigenaar SVB en vertegenwoordiging op managementniveau vanuit inlenende SVB-onderdelen	Directielid en/of Business Unit Manager	Jaarlijks
Escalatie	Incidenten, klachten en/of knelpunten dienen in eerste instantie op operationeel niveau opgelost te worden. In geval dat dit niet opgelost wordt, kan geëscaleerd worden naar het volgend niveau, te weten tactisch. Indien op tactisch niveau geen oplossing bereikt wordt, kan geëscaleerd worden naar het strategisch niveau.			

SPOC SVB is de operationeel en tactisch verantwoordelijk bij de SVB en daarmee het primaire contact voor opdrachtnemer.

De contractmanager van de SVB stelt de verslagen op van het Tactisch en Strategisch overleg (dit kan ook een actielijst zijn). Dit verslag wordt verstrekt aan <opdrachtnemer>.

OPDRACHTNEMER

Naam:

Functie:

Handtekening:

OPDRACHTGEVER

Naam:

Functie:

Handtekening:

Datum & plaats:

Datum & plaats: