

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage H Service Level Agreement

Versie 1.0

Vertaal- en Tolkdiensten

Aanbestedingsnummer: EA2023041

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: 29-4-2024
Opgesteld door: Directie Bedrijfsvoering/ICM

Bijlage <x> Service Level Agreement - <aanbesteding> met aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>

Documentbeheer

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen	Distributielijst
1.0	1-4-2024	T Bosselaers	n.v.t.	n.v.t.

Bijlage <x> Service Level Agreement - <aanbesteding> met aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	4
1.1.	ALGEMEEN.....	4
1.2.	DOEL	4
1.3.	RELATIE TOT DE OVEREENKOMST	4
1.4.	DOCUMENTBEHEER	4
2.	DIENSTVERLENING	5
2.1.	DOEL VAN DE DIENSTVERLENING/CONTRACTDOELSTELLING(EN).....	5
2.2.	PRODUCTEN EN DIENSTEN	5
3.	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	9
3.1.	KPI 1 LEVERTIJD	9
3.2.	KPI 2 AFHANDELING ISSUES	9
3.3.	BEOORDELING EN ACTIE BIJ NIET BEHALEN NORM.....	9
3.4.	SANCTIE BIJ UITBLIJVEN VAN DE AFGESPROKEN NORM	10
4.	OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR	11

Bijlage <x> Service Level Agreement - <aanbesteding> met aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>

1. Inleiding

1.1. Algemeen

In de Service Level Agreement (hierna SLA) worden de prestatieafspraken voor de overeenkomst Vertaal- en Tolkdiensten 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 waar nodig verbeterd. Ten behoeve van de optimale realisatie van de contractdoelstellingen.

1.3. Relatie tot de overeenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de overeenkomst voor Vertaal- en Tolkdiensten.

1.4. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Inhoudelijk kan de SLA alleen worden gewijzigd 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:

1. Kwaliteit dienstverlening: de SVB wil met deze aanbesteding een Deelnemer selecteren die een hoge en stabiele kwaliteitsstandaard heeft ten aanzien van vertaaldiensten. Daarnaast verwacht de SVB dat de communicatie met Opdrachtnemer snel, helder en effectief verloopt. Het aanleveren van vertaalopdrachten en het opleveren van vertalingen verloopt eenvoudig en volgens een overzichtelijk proces, waarbij de rolverdeling tussen de SVB en de Opdrachtnemer helder is.
2. Tijdigheid: de SVB wil voor haar klanten een goede en betrouwbare dienstverlener zijn. Dit betekent dat een klant snel wordt geholpen en de juiste informatie ontvangt. Het spreekt voor zich dat Opdrachtnemer hier een grote bijdrage aan kan leveren door tijdig vertalingen te leveren.
3. Flexibele en proactieve houding: in een omgeving die onderhevig is aan verandering, verwacht de SVB van haar Opdrachtnemer dat deze snel inspeelt op nieuwe situaties en anticipeert op de behoefte van Opdrachtgever. Meedenken en ontzorgen zijn kernbegrippen bij deze doelstelling.
4. Veilige verwerking van gegevens: de SVB verwacht dat Opdrachtnemer de gegevens van klanten op een veilige manier verwerkt.
5. Kwaliteit vertalingen: de SVB keert uitkeringen uit op basis van de aangeleverde (vertaalde) informatie en verwacht dat Opdrachtnemer zeer zorgvuldig met de opdrachten omgaat en foutloze, adequate vertalingen levert in overeenstemming met de geleverde instructies.
6. Continu verbeteren: de SVB verwacht van de Opdrachtnemer dat deze op de hoogte is van trends en ontwikkelingen in de markt. Daar waar dit mogelijk is en de SVB dit wenselijk vindt, verwacht de SVB dat Opdrachtnemer deze ontwikkelingen toepast bij de verwerking van SVB-opdrachten en daarmee de kwaliteit van de vertalingen en de dienstverlening bij de SVB doorlopend verbetert.
7. Redelijke betaling en gelijkwaardigheid: voor de SVB is het van belang dat de vertalers een redelijk inkomen hebben. De SVB verwacht een respectvolle samenwerking tussen Opdrachtnemer en de vertalers, waarin gelijkwaardigheid en professionaliteit de kern vormen.

2.2. Producten en diensten

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

De opdracht bestaat uit de volgende type vertalingen:

1. Integrale vertalingen (elk woord wordt vertaald).
2. Vertalingen van gemarkeerde gearceerde tekstfragmenten (deze tekstfragmenten worden integraal vertaald).
3. Samenvattend vertalen: vertalingen aan de hand van vragen/instructies. Omdat de SVB regelmatig meer informatie ontvangt dan nodig is voor het vaststellen van het recht op een uitkering of pensioen, willen we alleen laten vertalen wat relevant is voor het beoordelingsproces. Aangezien voor een externe vertaler lastig is om te bepalen wat relevant is, stelt de SVB een instructie op voor de vertaler. De SVB verwacht dat de vertaler de brondocumenten leest en aan de hand van de geleverde instructie alleen de benodigde informatie vertaalt. Daarnaast verwacht de SVB dat de Opdrachtnemer/vertaler tijdig vragen stelt over de instructie, indien deze op meerdere manieren op te vatten is. De verhouding tussen integraal en Samenvattend vertalen is naar verwachting (40%/60%).
4. Spoed vertalingen: dit zijn dezelfde documentensoorten als onder punt 1 t/m 3, maar met een kortere doorlooptijd. Naar verwachting is de frequentie hiervan enkelen per jaar.
5. Beëdigde vertalingen: dit zijn altijd integrale vertalingen, waarvoor een beëdiging nodig is. Het zijn vaak stukken die te maken hebben met fraudeonderzoeken of bestemd zijn voor de rechtbank. De verwachting is dat dit sporadisch zal voorkomen.

Bijlage <x> Service Level Agreement - <aanbesteding> met aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>

Optioneel:

1. Tolkdiensten: het is mogelijk dat er voor bepaalde talen (mogelijk ook de interne talen van de SVB) behoefte is aan tolkdiensten, waarbij er in sommige gevallen ook behoefte kan zijn aan een beëdigde tolk vanuit het Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv). De meest voorkomende situaties waarbij dit nodig kan zijn, zijn huisbezoeken aan burgers, maar ook bezoeken aan werkgevers die arbeidsmigranten uit andere landen inhuren. Daarnaast wordt een enkele keer gebruik gemaakt van een tolk bij hoorzittingen in het kader van een bezwaar. In totaal wordt verwacht dat een tolk zo'n 20 keer per jaar wordt ingezet.
2. Vertalingen uit het Nederlands in een externe taal.
3. Vertalingen uit en in de interne SVB-talen i.v.m. capaciteitsissues bij de SVB.

Voor de overige nadere specificatie(s) wordt verwezen naar het Beschrijvend Document met de daarbij behorende bijlagen.

2.2.1. Proces

Uitzetten vertaalopdrachten

- De administratie-medewerker van het team Vertalingen levert de vertaalopdracht bij Opdrachtnemer aan in één van de volgende bestandstypen: Tiff/Pdf/Word.
- Aan iedere vertaalopdracht wordt door de SVB een uniek Mista-nummer toegekend (opgebouwd uit 1 letter en 6 cijfers). Mista is een interne workflow-tool waarin aangeleverde vertaalopdrachten worden geregistreerd en verwerkt binnen de SVB. Opdrachtnemer gebruikt in alle communicatie over de betreffende vertaalopdracht, hetzelfde Mista-nummer, ook als naam van het vertaalde document.
- De administratie-medewerker voorziet elke vertaalopdracht van de volgende gegevens:
 - het Mista-nummer;
 - de taal waarin het document is opgesteld (brontaal);
 - de taal waarin het document vertaald moet worden (doeltaal);
 - type vertaalopdracht (integraal/samenvattend/ spoed en/of beëdigd);
 - welke bladzijden vertaald moeten worden (een vertaalopdracht kan uit meerdere bladzijden of uit meerdere documenten bestaan, maar het is niet altijd noodzakelijk om alle bladzijden te vertalen (in het geval van samenvattend vertalen of het vertalen van tekstfragmenten);
 - indien noodzakelijk nadere specificatie van de opdracht of aanvullende instructies voor de vertaler, bijvoorbeeld alleen het gearceerde op blz. 2 vertalen of antwoord geven op de volgende vragen;
 - leverdatum.
- De vertaalopdracht wordt via een door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde beveiligde oplossing (bijvoorbeeld via een portal, beveiligde mail) aangeleverd die voldoet aan informatiebeveiliging en privacy eisen van de SVB (zie Bijlage E).

Ontvangst vertaalopdracht

- Opdrachtnemer dient te bevestigen dat de vertaalopdracht (inclusief meegestuurde instructies) is aangenomen. In de bevestiging dient onderstaande informatie terug te komen:
 - bron- en doeltaal;
 - Mista-nummer van de opdracht en de instructies die bij de opdracht zijn meegestuurd;
 - leverdatum.
- Indien Opdrachtnemer de vertaalopdracht om welke reden dan ook niet in behandeling kan nemen, dan moet deze per omgaande digitaal contact opnemen met de administratie van het team Vertalingen.

Oplevering vertaling

- De vertaling wordt via dezelfde beveiligde omgeving opgeleverd als dat deze aangeleverd is.

Bijlage <x> Service Level Agreement - <aanbesteding> met aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>

- De vertaling dient met de extensie .docx te worden opgeleverd. Het Mista-nummer is de bestandsnaam van de vertaling. Op deze manier kunnen de vertalingen eenvoudig opgenomen worden in de interne systemen van de SVB.
- Bij iedere door de Opdrachtnemer geleverde vertaling dient een kostenoverzicht te worden meegestuurd. In het kostenoverzicht dienen de volgende gegevens terug te komen:
 - het Mista-nummer;
 - bron- en doeltaal;
 - type opdracht;
 - de kosten van de vertaling (gespecificeerd conform type opdracht).

Voor de overige nadere specificatie(s) wordt verwezen naar het Beschrijvend Document met de daarbij behorende bijlagen.

2.2.2. Managementrapportage

<opdrachtnemer> verstrekt aan de SVB eens per maand een managementrapportage. Hierdoor beschikken <opdrachtnemer> en de SVB over 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.

<opdrachtnemer> verstrekt de managementrapportage binnen 7 werkdagen na het eindigen van de periode waarover wordt gerapporteerd aan de contractmanager en manager team vertalingen van de SVB.

De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende informatie:

- Waarde van de opdrachten per maand cumulatief met het gefactureerde aantal woorden
- Aantal opdrachten naar type opdracht (integraal, samenvattend, spoed, beëdigd), aantal woorden en brontaal, doeltaal;
- Per opdracht: opdrachtnummer, Mista-nummer, brontaal, doeltaal, leverdatum, doorlooptijd, reden van afwijking
- Per type opdracht: het aantal gereviseerde vertalingen
- KPI's
- Issues van de afspraken
 - Aantal issues per type opdracht;
 - Per issue omschrijving, oplosdatum, actie opdrachtnemer,
 - NB: Issues gaan over alles wat niet conform afspraken is geleverd en waarop actie vanuit de opdrachtnemer nodig is.
- Gerealiseerde levertermijnen in procenten t.o.v. totaal aantal opdrachten in een kwartaal;

2.2.3. Facturatie

- Bij elke geleverde vertaling dient een kostenoverzicht te worden meegestuurd. De specificatie van het kostenoverzicht is opgenomen in het Beschrijvend document.
- <opdrachtnemer> factureert maandelijks conform hetgeen in het Beschrijvend document is bepaald.

2.2.4. Retransitie

Uiterlijk 4 maanden voor het einde van de dienstverlening treden Partijen in overleg over het retransitietraject. Partijen maken dan afspraken over in ieder geval de volgende zaken:

- Tot de laatste dag van de overeenkomst worden aanvragen in behandeling genomen. Deze worden conform afspraak geleverd, ook nadat de contracttermijn is verstreken.
- Vanaf de eerste dag van de overeenkomst met de nieuwe leverancier worden er geen nieuwe aanvragen meer aangenomen en wordt er doorverwezen naar de nieuwe leverancier indien nodig.
- Alle bron- en vertaalbestanden (inclusief vertaalgeheugens) worden na 3 maanden definitief vernietigd.
- Na het verstrijken van de contracttermijn worden er afsluitende rapportages geleverd evenals een eindfactuur.
- Daarnaast wordt er aandacht besteedt aan:
 - Dienstverlening in de laatste periode van de samenwerking.

Bijlage <x> Service Level Agreement - <aanbesteding> met aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>

- Activiteiten met betrekking tot de transitie naar de opvolgende partij. Waaronder bijvoorbeeld afspraken over schaduwdraaien.
- Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tijdens de retransitie.

Bijlage <x> Service Level Agreement - <aanbesteding> met aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>

3. Kritische Prestatie Indicatoren

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

3.1. KPI 1 Levertijd

KPI 1	Levertijd	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	tijdige aflevering van vertaalopdrachten per soort – integraal, samenvattend, spoed, beëdigd.	
Welke prestaties meten?	Levertijd	
Hoe meten? (middel)	De levertijd gaat in op het moment dat de opdrachtnemer de vertaalopdracht van de SVB heeft ontvangen. De levertijd eindigt op het moment dat de vertaling is ontvangen door de SVB De norm wordt aldus gemeten: - Percentage van totaal aantal vertaalopdrachten op tijd afgerond per kwartaal / totaal aantal afgeronde vertaalopdrachten per kwartaal Bij vertaalopdrachten van meer dan 7.000 woorden, wordt de levertermijn in onderling overleg bepaald.	
Hoe meten? (frequentie)	Maandelijks	
Wie meet?	Opdrachtnemer	
Norm	- Reguliere vertaalopdrachten - 5 werkdagen - Spoed vertaalopdrachten - 2 werkdagen - Beëdigde vertalingen – 5 werkdagen Waardering - > 95% = Groen - 90% - 95% = Geel - < 90% = Rood	

3.2. KPI 2 Afhandeling Issues

KPI 3	Afhandeling Issues	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Het tijdig en adequaat afhandelen van issues over prestaties.	
Welke prestaties meten?	Aantal en type klachten.	
Hoe meten? (middel)	Registratie van klachten door de opdrachtnemer.	
Hoe meten? (frequentie)	Maandelijks	
Wie meet?	Opdrachtnemer	
Norm	Groen => 95% conform afspraken 90% - 95% Oranje < 90% Rood	

3.3. 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.

Bijlage <x> Service Level Agreement - <aanbesteding> met aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>

Indien de SVB hier op redelijke gronden om verzoekt stelt <opdrachtnemer> binnen 10 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.

3.4. 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.

Bijlage <x> Service Level Agreement - <aanbesteding> met aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>

4. Overleg- en besluitvormingsstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over Vertaal- en Tolkdiensten 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 - Facturatie - Samenwerking - Aandachtspunten - Planning werkzaamheden ..	Medewerker ondersteuning, manager team vertalingen	<bevoegd persoon>	1x per kwartaal
Tactisch	- SLA - Issues - Rapportages - Evaluatie KPI's - Ontwikkelingen - Social return	Manager team vertalingen, contractmanager	<bevoegd persoon>	1x per half jaar
Strategisch	- Contract - Samenwerking - Ontwikkelingen	Manager, manager team vertalingen, contractmanager	<bevoegd persoon>	1x per jaar
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.			

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

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>.

OPDRACHTGEVER

Naam: De heer J.

Mulder

Functie: Adjunct

Directeur DSV

Handtekening:

OPDRACHTNEMER

Naam:

Functie:

Handtekening:

Datum & plaats:

Datum & plaats: