



Service Level Agreement (SLA)

Openbare Europese aanbesteding/contractnummer

Aanbestedings/contractnummer:

IUC 23-635

Datum: xx xxxxxx 2024

Versie: 0.1

Afspraken tussen het ministerie van financiën, categorie V&PO

en

< naam leverancier >

Logo nieuwe leverancier

Colofon

Service Level Agreement (SLA)

Titel

Auteur(s)

<Naam nieuwe leverancier>
<naam contactpersoon Opdrachtnemer – functie>

Rijksoverheid:
Patricia Paauwe – Strategisch Contractmanager

Inlichtingen

Rijksoverheid:
Patricia Paauwe:
06-29647382
p.r.paauwe@minfin.nl

<naam nieuwe leverancier> :
< contactpersoon bij nieuwe leverancier>
< mobiel nummer contactpersoon bij nieuwe leverancier >
< direct mailadres contactpersoon bij nieuwe leverancier >

Inhoud

1	Versie beheer en distributie—7
2	Inleiding—8
2.1	Introductie—8
2.2	Doel van de SLA—8
2.3	Looptijd van de SLA—8
2.4	Goedkeuring en beheer SLA—8
2.5	Reikwijdte—8
3	KPI's—9
3.1	Verbeterplannen—10
4	Overlegstructuur en Communicatie—11

1 Versie beheer en distributie

Versielijst

Versie		Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen

Distributielijst

Versie	Datum	Aan

2 Inleiding

2.1 Introductie

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening van <naam Opdrachtnemer> (hierna te noemen Opdrachtnemer) aan de rijksoverheden via de raamovereenkomst met het ministerie van financiën, vertegenwoordigd door het onderdeel categorie V&PO (hierna te noemen Opdrachtgever). De SLA behoort bij de (Raam)overeenkomst genaamd Talentontwikkelingsprogramma Rijk S12-S14. Dit betreft de *Overeenkomst tot het leveren van talentontwikkelingsprogramma's* met kenmerk IUC 23-635, hierna te noemen "Raamovereenkomst". Doel van raamovereenkomst IUC 23-635 is dat de Opdrachtnemer tegen een vast afgesproken vergoeding per deelnemer aan de Opdrachtgever en de andere deelnemende organisaties van deze Raamovereenkomst Talentontwikkelingsprogramma's voor de functieschalen 12 tot en met 14 levert.

2.2 Doel van de SLA

De SLA is een beschrijving van de afspraken omtrent prestaties zoals; de kwaliteit, de borging, de tijdigheid en de beschikbaarheid inzake levering van de gevraagde dienstverlening en nakomen aanbestedingsafspraken. Partijen ervaren beide de noodzaak om tweezijdig de gemaakte afspraken vast te leggen om meetbaar te maken of de juiste kwaliteit en mate van prestaties worden geleverd.

2.3 Looptijd van de SLA

De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de raamovereenkomst.

2.4 Goedkeuring en beheer SLA

Deze SLA is te beschouwen als een werkdocument en kan als zodanig gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nog aangepast worden. Aanpassingen kunnen plaatsvinden in goed overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Ter registratie van de aanpassingen zal de registratielijst aan het begin van dit document worden ingevuld. Eventuele aanpassingen worden besproken op strategisch overlegniveau tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De goedkeuring van dit document en wijzigingen daarop worden tijdens het strategisch leveranciersoverleg voorgelegd. Indien beide partijen akkoord zijn, dan worden de aanpassing(en) van de SLA uitgevoerd door Opdrachtgever. Beide partijen keuren de aangepaste SLA goed en tekenen deze.

2.5 Reikwijdte

- Deze SLA beperkt zich tot de raamovereenkomst Talentontwikkelingsprogramma S12-S14 met kenmerk IUC23-635.
- Indien Opdrachtnemer onderaannemers inschakelt is deze SLA ook onverminderd van toepassing op de door de onderaannemer verrichte werkzaamheden.

KPI's

Voor de af te nemen diensten gelden door de Opdrachtgever gestelde Service Levels qua rapportage, dienstverlening, beschikbaarheid, kwaliteit en performance. Deze servicelevels staan benoemd in dit hoofdstuk.

De KPI's op basis van de Specificatie van de Opdracht (Bijlage 1 van de aanbestedingsdocumenten)

Kwaliteitseisen aan de dienstverlening (Hoofdstuk 5 Specificatie van de Opdracht)

1.

Opdrachtnemer zorgt voor een planning van de plenaire en peer group programmalijnen in de tijd en levert de (definitieve planning aan het begin van het kalenderjaar, voor alle leergangen in dat jaar, aan bij het programmabureau. In verband met de snelle aanvang van de Opdracht geldt dat de planning voor de eerste leergangen tenminste een maand voorafgaand aan de start gedeeld dienen te worden met de het programmabureau.

KPI: indien de Opdrachtnemer tenminste een maand voorafgaand aan de start delen tweemaal niet heeft behaald, dan schrijft de leverancier een Verbeterplan van minimaal 2 A4tjes.

2.

Het studiemateriaal voor de cursisten dient door Opdrachtnemer drie weken voor aanvang van de eerste cursusdag digitaal aan de cursisten beschikbaar te worden gesteld. Het materiaal is tevens vindbaar op het online leerportaal, waar cursisten het studiemateriaal kunnen vinden.

Indien studiemateriaal of boeken niet digitaal beschikbaar gesteld kunnen worden, moeten deze in hardcopy alsnog worden aangeleverd. Hier mogen geen extra kosten aan verbonden zijn en de hardcopy's worden eigendom van de cursist. Het digitale studiemateriaal bevat geen watermerk.

Losse vellen papier dienen verstrekt te worden op zogeheten 'kringlooppapier'.

KPI: indien de Opdrachtnemer tweemaal later dan drie weken van tevoren niet digitaal beschikbaar is gesteld, dan schrijft de leverancier een Verbeterplan van minimaal 2 A4tjes.

3.

Opdrachtnemer levert binnen 14 dagen na afloop van elk kwartaal aan de strategische contractmanager V&PO een digitale (als een Word/Excel bestand) managementrapportage aan waarin minimaal de volgende gegevens opgenomen staan:

- Het aantal cursisten opgesplitst naar departement;
- Maanden en jaar van uitvoering;
- Aantal groepen/groepsgrootte en aantal aanmeldingen/annuleringen leergang/annuleringen trainingdagen /no-shows per maand;
- Prijs per leergang en totaal omzet per maand/kwartaal;
- De totale uitnutting van het kwartaal en de totalen vanaf de start van de overeenkomst

Opdrachtnemer levert deze managementrapportage ook aan bij het Programmabureau. Alleen in deze versie worden (in het kader van AVG) de namen van de cursisten vermeld.

KPI: Indien de Opdrachtnemer tweemaal later dan 14 dagen na afloop van elke kwartaal de managementrapportage aanlevert, dan schrijft de leverancier een Verbeterplan van minimaal 2 A4tjes.

Levert de Opdrachtnemer na een verbeterplan nog steeds te laat de managementrapportages aan, dan huurt de Opdrachtnemer extern een senior coach in voor zijn organisatie voor de duur van 16 uur om zich te laten begeleiden en adviseren over het agenderen, opstellen en aanbieden van kwartaalrapportages.

4.

Opdrachtnemer kan enkel een training niet door laten gaan als het totaal aantal deelnemers onder het minimum aantal ingeschreven deelnemers (12) voor een training valt én indien hiervoor schriftelijke goedkeuring is verkregen van het programmabureau/Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert de cursisten over alternatieven.

KPI: Indien de Opdrachtnemer niet binnen een week de cursisten informeert over de alternatieven, dan schrijft de leverancier een Verbeterplan van minimaal 2 A4tjes.

5.

Opdrachtnemer voert in opdracht van Opdrachtgever/programmabureau evaluaties van zijn dienstverlening uit door middel van schriftelijke enquêtes, die moeten worden ingevuld door de cursisten en hun leidinggevendenden. Naast evaluatie van de verschillende trainingen verzorgt de Opdrachtnemer tevens een evaluatie gericht op de totale leergang. Deze evaluatie wordt verricht bij alle uitvoeringen. De evaluaties zijn anoniem. Het evaluatieformulier wordt door Opdrachtnemer ontwikkeld en afgestemd met Opdrachtgever/programmabureau. Na afstemming en akkoord van Opdrachtgever/programmabureau wordt het evaluatieformulier telkens in de laatste bijeenkomst van elke leergang afgenomen. Aanpassingen in het evaluatieformulier worden alleen in overleg met Opdrachtgever/het programmabureau gemaakt.

KPI: De Opdrachtnemer zal al hetgeen doen wat redelijk en billijk is om een redelijk percentage respons op de evaluaties te ontvangen. Uitgangspunt is dat van alle cursisten minimaal 60% respons dient te hebben gegeven op de evaluatie.

Daarnaast is het uitgangspunt dat de Opdrachtnemer gemiddeld minimaal een rapportcijfer 7 of soortgelijke score toegekend heeft gekregen op de vraag hoe de cursisten de prestaties van de Opdrachtnemer hebben ontvangen.

Worden de Opdrachtnemer bovengenoemde 60% respons of het rapportcijfer 7 of soortgelijke score niet behaald, dan zal de Opdrachtnemer een Verbeterplan schrijven. In dit Verbeterplan beschrijft de Opdrachtnemer aanpassingen voor alle onderdelen die lager dan ruim voldoende scores met daarbij de tijdslijnen, die nodig zijn voor de beschreven aanpassingen.

3.1

Verbeterplannen

Waar in de KPI's van de Opdrachtnemer een Verbeterplan vereist is dient deze niet later dan twee weken na de schriftelijke aanzegging van de Opdrachtgever aangeleverd te worden opgeleverd. Opdrachtgever dient het Verbeterplan goed te keuren. Bij geen goedkeuring dient het Verbeterplan daar waar nodig aangevuld en gewijzigd te worden, totdat er een versie is aangeleverd die door de Opdrachtgever is goedgekeurd. Voor dit herstel van een Verbeterplan staat omstreeks een week.

4 Overlegstructuur en Communicatie

Hiervoor is de basis de Specificatie van de Opdracht van de aanbestedingsdocumenten (Bijlage 1).