

Bijlage 5c - SLA

behorend bij de

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

Inhuur Uitzendkrachten

Volgens de Openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)

Inhoudsopgave

1. Omschrijving	3
1.1 Algemeen.....	3
1.2 Gehanteerde begrippen	3
1.3 Escalatie	3
2. Beheer SLA	4
3. Looptijd SLA	5
4. Scope.....	6
5. Servicelevels	8
5.1 Alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt	8
5.2 Kwaliteit cv's	8
5.3.1 Aanbiedingsbetrouwbaarheid	8
5.3.2 Hitrate cv's	8
5.4.1 Intakegesprek	8
5.4.2 Succesrate Intakegesprek	8
5.5 Aanvangen Personeel	8
5.6 Kwaliteit Personeel	8
5.6.1 Proeftijd	8
5.6.2 Uitvalpercentage	9
5.7 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	9
5.8 Rapportage	9
5.9 Ziekmelding	9
5.10 Facturatie.....	9
5.10.1 Frequentie facturatie.....	9
5.10.2 Kwaliteit facturatie	9
5.11 Aanvragen verlof	9
5.12 Klanttevredenheid ingezette Uitzendkrachten	9
5.13 Communicatie.....	9
6. Niet behalen van KPI's	10
7. Kalibratie van de Service Levels.....	11
8. Ontbinding Overeenkomst	12

1. Omschrijving

1.1 Algemeen

Dit document is een Bijlage van de Overeenkomst tussen <naam Opdrachtnemer> (hierna: Opdrachtnemer) en de RBG (hierna: Opdrachtgever) en beschrijft de te leveren Dienstverlening, service levels en wederzijdse verantwoordelijkheden rondom de omschreven Dienstverlening.

De Service Level Agreement (hierna: SLA) is een onlosmakelijk verbonden onderdeel van de set documenten met afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waaronder een Overeenkomst en het Programma van Eisen (hierna: PvE). Daar waar in deze SLA meer het “hoe” beschreven staat, richt het PvE zich op het “wat”.

In deze SLA worden de afgesproken service levels bewaakt en gerapporteerd. Om te bewaken dat aan de gemaakte afspraken wordt voldaan, zullen alle service levels periodiek gemeten worden. Om die reden zijn alle Eisen vertaald naar (eenvoudig) meetbare en beheersbare service levels.

Voor het bepalen van de geleverde Kwaliteit maken we gebruik van kwaliteitsfactoren. Kwaliteitsfactoren zijn concreet op basis van tellingen of metingen te bepalen grootheden.

In de SLA is vastgelegd wat de Dienstverlening met betrekking tot de inhuur van Uitzendkrachten inhoudt, welke service levels daarbij horen en hoe de service levels worden gemeten. Door middel van de SLA kan Opdrachtgever vooraf toetsen of de beoogde Kwaliteit aansluit bij de verwachtingen van de Opdrachtgever.

Daarnaast kan Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst toetsen of de geleverde Kwaliteit aan de afgesproken normen voldoet. De vastgelegde normen moeten gezien worden als het minimum niveau van de Dienstverlening die door de Opdrachtnemer wordt gegarandeerd, dit moet niet gezien worden als het niveau waar Opdrachtnemer zich op moet richten.

Periodiek zal een evaluatie en eventuele bijstelling van de hoogte van de service levels plaatsvinden. Tegelijkertijd kan ook een uitbreiding of inkrimping van het aantal service levels of de Scope van de Dienstverlening plaatsvinden, en kunnen de Diensten worden op- en/of afgeschaald.

De gehanteerde servicelevels zijn gebaseerd op de wensen vanuit de Opdrachtgever, de ervaringen uit het verleden (wat is redelijk, wat is haalbaar, wat is toetsbaar) en de mogelijkheden van de Opdrachtnemer.

1.2 Gehanteerde begrippen

In Bijlage 1 bij de Overeenkomst is een begrippenlijst opgenomen. De in deze SLA gehanteerde begrippen, die met een hoofdletter worden aangeduid, refereren naar deze begrippenlijst.

1.3 Escalatie

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben wederzijds de verplichting elkaar tijdig te attenderen op de gemaakte afspraken en welke consequenties het niet nakomen van deze afspraken tot gevolg hebben.

2. Beheer SLA

Het bekrachtigen van de afspraken in dit document gebeurt door parafering van dit document door de volgende betrokkenen:

Functie / Rol	Naam
Manager Opdrachtgever	<naam >
Manager Opdrachtnemer	<naam >

Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren deze SLA tijdens iedere service review. Deze evaluatie vormt mogelijk de basis voor aanpassingen aan het contract en de SLA in de vorm van uitbreiding of beperking van de gewenste Dienstverlening.

De servicemanager van Opdrachtnemer en de regiemanager van Opdrachtgever zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor registratie van de aanpassingen, het versiebeheer en de distributie van deze SLA na elke gedane aanpassing.

Aanpassingen zijn alleen geldig indien geaccepteerd en ondertekend door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, conform de in bovenstaande tabel genoemde personen, resulterend in een nieuwe ondertekende versie van dit document.

3. Looptijd SLA

Deze SLA heeft een looptijd die gelijk is aan de looptijd van de onderliggende Overeenkomst (Inhuur Uitzendkrachten).

4. Scope

De RBG heeft als doelstelling om niet alle formatie als vaste formatie in te vullen, maar kiest omwille van flexibiliteit seizoenswerk en wendbaarheid tevens voor een flexibele schil. De RBG maakt gebruik van de inzet van Uitzendkrachten als de reguliere capaciteit en bezetting onvoldoende blijken te zijn. Hierbij gaat het om ziektevervanging, specifieke deskundigheid bij projecten en/of om opvang bij piekbelastingen.

De gevraagde Dienstverlening bestaat uit het leveren van Uitzendkrachten voor een zevental functies. Hierbij gaat het in de basis om functies voor administratie, managementondersteuning, facilitaire zaken, HR en financiën. De meest voorkomende functieprofielen zijn die van medewerker klantcontacten, medewerker gegevensbeheer en medewerker belastingen, zie voor de functieprofielen Bijlage 7 (a t/m h).

De RBG heeft de keuze om op 2 manieren Uitzendkrachten in te huren, via 1. Uitzenden en 2. Detacheren. Beide zijn onderdeel van 'fase A' waarbij er maximaal 52 weken ingehuurd kan worden. Daarna, fase B, kan alleen via detachering worden ingehuurd met een max van 3 jaar en 6 contracten voor bepaalde tijd.

Uitzenden.

De gewerkte uren worden verloond en de opdracht kan eerder stoppen als er geen werk meer is. Indien een Uitzendkracht ziek is dan betekent dit een onderbreking van de 'keten'. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben één dag opzegtermijn.

Detacheren.

Vastgesteld aantal uren en periode met opzegtermijn van 2 weken. Indien Uitzendkracht ziek is betekent dit geen onderbreking van de 'keten', Opdrachtgever krijgt geen factuur indien Uitzendkracht ziek is.

Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

1. Het telkens op verzoek van Opdrachtgever zoeken naar en leveren van geschikte Uitzendkrachten.
2. Begeleiden van de Uitzendkrachten.
3. De loonbetaling van de Uitzendkrachten en;
4. De administratie m.b.t. de inhuur van Uitzendkrachten en alles wat daarbij komt kijken.

De Inschrijver/Opdrachtnemer draagt het ziekterisico. Voor de verdere inhoudelijke eisen verwijzen wij u naar het Programma van Eisen (Bijlage 2). Opdrachtnemer houdt bij haar Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening met de Wet Arbeid in Balans (WAB).

Beschrijving aanvraagproces in 17 stappen.

1. Aanvraag
 - o Manager/CO/TL/SP vraagt inhuur aan bij het uitzendbureau met HR mee in de CC.
2. Leveren cv's
 - o Uitzendbureau levert binnen 5 werkdagen minimaal 2 passende cv's.
3. Selectie en sollicitatie
 - o Aanvrager selecteert cv's en voert sollicitatiegesprekken, eventueel met HR.
4. Start
 - o Uitzendkracht zal bij aanvang van de inhuur eerst, afhankelijk van zijn/haar ervaring, in een aanloopschaal wordt geplaatst
5. Opstellen Overeenkomst
 - o Het uitzendbureau stelt de Overeenkomst op met de gekozen kandidaat en deelt deze met HR voor ondertekening en opslag in SNOW.

6. VOG

- Het uitzendbureau levert binnen 4 weken na de startdatum een VOG in (niet ouder dan 6 maanden), waarbij de kosten voor rekening van het uitzendbureau zijn.

7. Indiensttreding aanvraag

- Aanvrager dient indiensttredingsaanvraag in bij SNOW na afsluiting van de Overeenkomst.

8. ICT en HR taken

- Takenlijsten naar ICT en HR, na afronding ontvangt de aanvrager een bericht dat het nieuwe account gereed is.

9. Voorbereidingen startdatum

- Aanvrager maakt afspraak bij ICT voor de laptop en informeert secretariaat voor de toegangspas.

10. Begeleiding

- Aanvrager wijst een begeleider toe aan de nieuwe medewerker, die de nieuwe medewerker opvangt en rondleidt.

11. Registratie laptop:

- ICT registreert de laptop in SNOW, waarna er automatisch een bericht naar HR wordt gestuurd.

12. Ondertekening documenten:

- HR zet de bruikleenovereenkomst en geheimhoudingsverklaring klaar in BCS HR Motion; de begeleider helpt bij de digitale ondertekening.

13. Evaluatie eerste 4 weken:

- Aanvrager en begeleider evalueren de nieuwe medewerker en geven feedback aan het uitzendbureau. Bij onvoldoende prestaties kan een creditfactuur worden opgesteld.

14. Wet- en regelgeving:

- HR communiceert tijdig wijzigingen aan het uitzendbureau.

15. Einddatum en verlenging:

- Verlenging – Nee: Geen actie nodig, de aanvrager ontvangt 6 weken voor de einddatum een bericht vanuit SNOW.
- Verlenging – Ja: De aanvrager moet dit melden in SNOW. Als dit niet gebeurt, blijft de einddatum geldig en wordt het account afgesloten. Bij verlenging levert het uitzendbureau een nieuwe Overeenkomst.

16. Afloop inhuurperiode:

- Aanvrager meldt minimaal 4 weken voor afloop aan het uitzendbureau als er geen verlenging gewenst is. HR sluit dan het account af.

17. Laatste werkdag:

- Aanvrager/begeleider zorgt voor het inleveren van de laptop en de toegangspas.

Overzicht en overleg

- Uitzendbureau levert elke 4 weken een overzicht van ingehuurd krachten, en initieert daarnaast:
 - 1x per 4 weken overleg over de gestelde kwaliteitseisen.
 - 1x per kwartaal evaluatie gesprek over de geleverde Dienstverlening en de planning voor het komende kwartaal.
 - 1x per jaar evaluatie gesprek over de jaarrapportage.
- Het uitzendbureau levert 1 week voor alle ingeplande overleggen een agenda en eventuele Rapportage voor dat overleg. Uiterlijk 1 week na het overleg levert het uitzendbureau een verslag van wat is besproken en een actielijst.

Buiten Scope

Buiten Scope van deze aanbesteding valt:

1. inhuur personeel Invordering;
2. inhuur overig specialistisch personeel (o.a. leidinggevenden, WOZ-medewerkers, specialisten en ICT-medewerkers) en;
3. inhuur van zzp-ers.

5. Servicelevels

5.1 Alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt

Omschrijving:

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elke medewerker op elk moment voldoet aan alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt.

5.2 Kwaliteit cv's

Omschrijving:

Het aantal cv's dat wordt afgewezen omdat deze niet voldoen aan de functieprofielen is maximaal 1 per 10 aangeleverde cv's.

5.3 Aanleveren cv's

5.3.1 Aanbiedingsbetrouwbaarheid

Omschrijving:

Bij een aanvraag voor de inhuur van Uitzendkrachten van Opdrachtnemer conform de genoemde acht (8) (3) functieprofielen dient Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen minimaal twee cv's aan te leveren die voldoen aan de gestelde functieprofielen. Opdrachtnemer moet hier bij 9 van de 10 aanvragen aan voldoen om deze KPI te halen.

5.3.2 Hitrate cv's

Omschrijving:

Dit is de verhouding tussen het aantal gestuurde cv's en het aantal gerealiseerde inhuuropdrachten. Voor iedere aanvraag verwacht de Opdrachtgever minimaal 2 en maximaal 3 cv's. Opdrachtnemer realiseert in 10 aanvragen een gemiddelde hitrate van minimaal 40%.

5.4 Intake

5.4.1 Intakegesprek

Omschrijving:

Binnen 5 werkdagen na het verzoek van Opdrachtgever tot een intakegesprek dient dit gesprek met de geselecteerde kandida(a)t(en) plaats te kunnen vinden. Opdrachtnemer moet hier bij 9 van de 10 intakegesprekken aan voldoen om deze KPI te halen.

5.4.2 Succesrate Intakegesprek

Omschrijving:

Dit is de mate waarin het gesprek met een kandidaat leidt tot het gunnen van de inhuuropdracht. Opdrachtnemer nodigt per aanvraag 2 kandidaten uit voor een gesprek. De succesrate van het intakegesprek moet na 10 aanvragen gemiddeld op minimaal 40% staan.

5.5 Aanvangen Personeel

Omschrijving:

Na schriftelijk besluit van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer dient 100% van de Uitzendkrachten van Opdrachtnemer binnen twee (2) weken te kunnen starten met het uitvoeren van de werkzaamheden op kantoor van Opdrachtgever.

5.6 Kwaliteit Personeel

5.6.1 Proeftijd

Omschrijving:

Het percentage medewerkers dat niet door de proeftijd van vier (4) weken komt blijft onder de 10%.

5.6.2. Uitvalpercentage

Omschrijving:

Het maximale percentage van de kandidaten dat uitvalt tijdens de uitvoering van de opdracht (i.v.m. klacht, ziekte, andere opdracht, ongeschikt, integriteit). Dit percentage is onder de 4% gemeten over een periode van 6 maanden.

5.7 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Omschrijving:

Alle Uitzendkrachten die Opdrachtgever wil inhuren van Opdrachtnemer beschikken uiterlijk binnen vier (4) weken na aanvang van de werkzaamheden over een VOG.

5.8 Rapportage

Omschrijving:

Opdrachtnemer levert één keer per vier (4) weken een Rapportage op aan Opdrachtgever. Hierin wordt gerapporteerd of Opdrachtnemer voldaan heeft aan de gestelde KPI's uit deze SLA. Daarnaast bevat de Rapportage de in het PvE genoemde elementen.

5.9 Ziekmelding

Omschrijving:

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Uitzendkrachten van Opdrachtnemer dat ziek is voor 09:00 uur ziek zijn gemeld bij Opdrachtgever.

5.10 Facturatie

5.10.1 Frequentie facturatie

Omschrijving:

Opdrachtnemer is in staat en bereid om de facturen voor de Dienstverlening één keer per vier (4) weken per team (KCC, Communicatie, Invordering, etc.) aan te leveren. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht. De facturen moeten digitaal verstuurd worden.

5.10.2 Kwaliteit facturatie

Omschrijving:

Het indienen van facturen conform de afgesproken eisen (zie eisen AL04, AL09, AL16 en IN09). KPI = 90% van de ingediende facturen zijn conform de gestelde eisen.

5.11 Aanvragen verlof

Omschrijving:

Uitzendkrachten van Opdrachtnemer dienen minimaal zes (6) weken voor een gepland verlof een verlofaanvraag in te dienen.

5.12 Klanttevredenheid ingezette Uitzendkrachten

Omschrijving

Opdrachtgever beoordeelt de ingehuurde Uitzendkrachten ieder kwartaal. Het gemiddelde van alle Uitzendkrachten van Opdrachtnemer is minimaal een voldoende.

5.13 Communicatie

Omschrijving:

Om een juiste kwaliteit van communicatie door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te waarborgen zal Opdrachtnemer in 95% van de gevallen dat Opdrachtgever een vraag stelt aan Opdrachtnemer deze binnen 8 werkuren aan Opdrachtgever een bevestiging geven. Dit geldt voor alle vormen van communicatie. Voorbeeld: Opdrachtnemer bevestigt binnen 8 werkuren dat de aanvraag in goede orde is ontvangen en dat de verwerking van de aanvraag is gestart.

6. Niet behalen van KPI's

Direct na afloop van elke kalendermaand rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een Service Level Report (SLR) waarin over elke KPI beschreven staat of deze gehaald is in de kalendermaand waarover de Rapportage gaat. Deze SLR wordt binnen 1 week na einde kalendermaand aangeleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. De aangewezen personen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen binnen 2 weken na einde kalendermaand een bespreking houden over de SLR.

Verbeterplan.

Indien Opdrachtnemer drie keer (3x) achter elkaar één van de KPI's niet haalt (dus drie (3) maanden achter elkaar is één van de KPI's niet gehaald) dient Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen binnen een periode van tien (10) werkdagen na bespreking van de SLR. Dit verbeterplan moet meetbare resultaten opleveren en moet resulteren in een verbeterde kwalitatieve prestatie van de betreffende KPI's door Opdrachtnemer over een langere termijn.

De verbeterde prestatie moet door Opdrachtgever via heldere acceptatiecriteria benoemd en vastgelegd in het verbeterplan kunnen worden geaccepteerd. Opdrachtgever moet schriftelijk akkoord gaan met het door Opdrachtnemer opgestelde verbeterplan, indien Opdrachtgever niet akkoord gaat moet Opdrachtnemer het verbeterplan aanpassen totdat Opdrachtgever wel akkoord kan gaan met het verbeterplan.

Boetes.

Als vijf keer (5x) achter elkaar één van de KPI's niet gehaald wordt (dus vijf (5) maanden achter elkaar is één van de KPI's niet gehaald) kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete opleggen van € 1.000 exclusief btw. Deze boete is direct opeisbaar dus zonder tussenkomst van de rechter. De boete wordt bij de volgende factuur van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in mindering gebracht.

Als acht keer (8x) achter elkaar één van de KPI's niet gehaald wordt (dus acht (8) maanden achter elkaar is één van de KPI's niet gehaald) kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete opleggen van € 5.000 exclusief btw. Deze boete is direct opeisbaar dus zonder tussenkomst van de rechter. De boete wordt bij de volgende factuur van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in mindering gebracht.

Ontbinding.

Zie hiervoor hoofdstuk 8 van deze SLA.

7. Kalibratie van de Service Levels

De KPI's c.q. service levels zullen onderhevig zijn aan verandering: zowel de eisen aan de zijde van Opdrachtgever kunnen veranderen als de eisen en mogelijkheden aan de zijde van Opdrachtnemer.

Daarom worden de service levels zes (6) maanden na aanvang van de Overeenkomst door beide Partijen geëvalueerd (of eerder indien noodzakelijk). Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben samen het doel om vast te stellen in hoeverre de service levels redelijk en billijk zijn, of ze een afspiegeling vormen van de behoeften uit het bedrijfsproces, of ze markconform zijn en of de kosten opwegen tegen het verlangde serviceniveau. Waar en wanneer nodig zal aanpassing van de afspraken plaatsvinden. Ook kunnen tussendoor wijzigingsvoorstellen worden ingediend.

Wijzigingsvoorstellen kunnen zowel van Opdrachtgever als van Opdrachtnemer afkomstig zijn en worden schriftelijk ingediend bij de regiemanager van Opdrachtgever of bij de servicemanager van Opdrachtnemer. Zowel de regiemanager van Opdrachtgever als de servicemanager van Opdrachtnemer dienen de wijzigingen schriftelijk goed te keuren. Hierbij dient een afweging van kosten en opbrengsten plaats te vinden (businesscase).

8. Ontbinding Overeenkomst

Indien Opdrachtnemer binnen een aangesloten tijdsblok van twaalf (12) maanden tien keer (10x) een KPI niet realiseert heeft Opdrachtgever het recht kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan, met dien verstande dat direct na het voordoen hiervan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling wordt gestuurd.

Indien binnen zes (6) maanden na deze ingebrekestelling het nog vijf keer (5x) voorkomt dat een norm uit de SLA niet wordt gehaald dan is Opdrachtgever gerechtigd om kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan met een opzegperiode van drie (3) maanden.

Wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd heeft Opdrachtgever het recht op vergoeding van het geldelijke verlies dat door een dergelijke beëindiging van de Overeenkomst mocht ontstaan.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Schiedam op .. – – 2024

De Regionale Belasting Groep

[Opdrachtnemer]

Door: J. Kooistra
Titel: Directeur
Plaats: Schiedam
Datum:

Door:
Titel:
Plaats:
Datum: