Service Level Agreement Opleidingsintermediair / Online leerplatform (SLA)

CONCEPT



Afdeling: Inkoop en Contractmanagement
Datum: 12 november 2024
Auteur: Ghazal Soltani, contractmanager
Versie: concept

www.hetcak.nl

Wijzigingshistorie

VERSIE	DATUM	AUTEUR	OMSCHRIJVING	VERZONDEN AAN	STATUS
001	12-11-2024	Ghazal Soltani			Concept

Goedkeuringshistorie

VERSIE	DATUM	AUTORISATIE	J/N	TOELICHTING

CONCEPT

Inhoudsopgave

1. Inleiding 4

2. Doel van deze SLA 5

2.1. Relatie met de raamovereenkomst 5
2.2. Kwaliteit van de dienstverlening 5

3. Randvoorwaarden 5

4. Kritieke Prestatie Indicatoren 6

5. Contact- en escalatietraject gegevens van het CAK 9

6. Contact- en escalatietraject gegevens van de dienstverlener 10

7. Ondertekening 11

CONCEPT

1. Inleiding

Voor u ligt een Service Level Agreement (SLA) met daarin de kwaliteitsmeters voor de dienstverlening van het CAK voor onderhavig project en contract: Europese aanbesteding Opleidingsintermediair / online leerplatform. Deze SLA is een schriftelijke afspraak tussen het CAK en de gecontracteerde leverancier over de leveranciersperformance, de beschikbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening.

Onderdeel van deze SLA zijn de zogenaamde KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren). Een KPI meet een kritische doelstelling en wordt uitgedrukt in een getal en is meestal gerelateerd aan een norm.

Het CAK verwacht dat de opleidingsintermediair in de samenwerking optreedt als broker en leveranciersmanager. Dit houdt in dat de opleidingsintermediair namens het CAK de communicatie en inkoop van leer- en ontwikkelactiviteiten faciliteert, met inachtneming van de volgende specifieke aandachtspunten:

1. De opleidingsintermediair biedt een passend en gevarieerd aanbod van leer- en ontwikkelactiviteiten aan, ter ondersteuning van de ontwikkelbehoeften binnen het CAK.
2. De opleidingsintermediair vervult de rol van broker tussen medewerkers van het CAK die opleidingen willen volgen en de externe opleidingsaanbieders, waarbij gestreefd wordt naar een optimale match tussen vraag en aanbod.
3. De opleidingsintermediair zorgt ervoor dat zowel standaard- als maatwerkopleidingen ingekocht kunnen worden om zo goed mogelijk aan de specifieke wensen van het CAK te voldoen.
4. De opleidingsintermediair legt geen financiële, administratieve of systeemtechnische restricties op die de keuzevrijheid van het CAK bij het inkopen van leer- en ontwikkelactiviteiten zouden beperken.

De opleidingsintermediair is verantwoordelijk voor het leveranciersmanagement van alle externe opleidingsaanbieders en draagt zorg voor de volgende aspecten:

- De opleidingsintermediair verzorgt de volledige administratieve afhandeling en facturatie richting zowel de externe opleiders als het CAK.
- Indien van toepassing, stelt de opleidingsintermediair contracten op met externe opleiders om de afspraken en voorwaarden formeel vast te leggen.
- De opleidingsintermediair is het aanspreekpunt voor klachten over externe opleiders en zorgt voor een correcte en tijdige afhandeling van deze klachten.
- Waar mogelijk onderhandelt de opleidingsintermediair over kortingsafspraken met externe opleiders, ten gunste van het CAK.
- De opleidingsintermediair waarborgt een positieve en coöperatieve houding van de opleiders ten opzichte van het CAK door actief leveranciersmanagement en het onderhouden van constructieve samenwerkingsrelaties met alle betrokken opleiders.

CONCEPT

2. Doel van deze SLA

Het gebruik van deze SLA draagt bij aan een groter resultaat van de organisatie en / of de desbetreffende afdeling en is vaak een doorvertaling van de ambitie van de organisatie. In dit document is getracht om wollig taalgebruik zoveel mogelijk te vermijden en is rekening gehouden met de vertaalslag van de theorie naar de toepasbaarheid in de praktijk.

In deze SLA zijn de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de dienst is vastgelegd. Dit document creëert de voorwaarden, zodat de leverancier voldoet aan het vastgestelde minimale kwaliteitsniveau van de dienstverlening. In deze SLA is onder andere opgenomen:

- Beschrijving van de dienstverlening;
- KPI's gekoppeld aan de norm;
- Een communicatie en een escalatietraject tussen het CAK en de leverancier.

2.1. Relatie met de raamovereenkomst

Deze SLA maakt als separate bijlage onlosmakelijk integraal onderdeel uit van de (raam)overeenkomst.

2.2. Kwaliteit van de dienstverlening

De dienstverlening wordt bepaald en gemeten in kwaliteit, beschikbaarheid, oplostijd, frequentie van het aanleveren van de management informatie aan het CAK door de gecontracteerde leverancier.

CONCEPT

3. Randvoorwaarden

- Zowel het CAK en de leverancier zijn in het kader van de uitvoering van deze opdracht en de SLA verplicht om medewerking te verlenen.

- Indien één der partijen vindt dat de andere partij tekort schiet in het niveau van de dienstverlening, dan zullen partijen elkaar hierop aanspreken en worden passende maatregelen getroffen.

- Van de leverancier wordt gedurende de contractperiode een proactieve houding verwacht richting het CAK. Klantempathie en meedenken zijn de succesfactoren voor een constructieve samenwerking.

- Bij reguliere bedrijfsprocessen wordt gedurende openingstijden (ma-vr 9:00-17:00) ondersteuning verwacht van de leverancier.

4. Kritieke Prestatie Indicatoren

Missie van het CAK
De CAK missie: “Het CAK is de klantgerichte publieke dienstverlener die staat voor de zorgvuldige uitvoering van regelingen van de overheid en proactieve communicatie met burgers.”

De CAK visie: Iedere burger heeft recht op snelle, foutloze en gemakkelijke dienstverlening door de overheid; het CAK biedt daarbij extra zorg en aandacht voor mensen in kwetsbare situaties.

De missie en visie geven wij vorm op basis van vier kernwaarden: eigenaarschap, vakmanschap, klantgericht en samenwerken.

Strategische doelstellingen van het CAK: Medewerkers in hun kracht, in control, wendbare en betrouwbare organisatie en tevreden klant

Het CAK heeft de volgende subdoelen (lees: ambities) geformuleerd:
- Het sturen op duurzame inzetbaarheid, medewerkers op de juiste plek op het juiste moment met de juiste kennis en vaardigheden
- Vitaliteit
- Persoonlijke ontwikkeling
- Maatwerk
- Effectiviteit en doelmatigheid

Om dit waar te maken, is de volgende dienstverlening van de opleidingsintermediair nodig:
- Eén platform waarop extern en intern leer- en ontwikkelaanbod toegankelijk is (inclusief e-learning modules)
- Een open aanbod aan externe leer- en ontwikkelactiviteiten beschikbaar stellen voor CAK medewerkers tegen scherpe tarieven;
- Op eenvoudige wijze beschikbaar maken van managementinformatie met betrekking tot opleidingsactiviteiten die door CAK medewerkers worden/zijn gevolgd;

Aan de hand van bovenstaande missie en doelstelling die het CAK nastreeft zijn de KPI’s opgesteld.

CONCEPT

KPI 1: Beschikbaarheid

De Opdrachtnemer garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid (24/7) van het platform van minimaal 99,5% op maandbasis, ook in piekperiodes	**Ja, >99,5%**	**Nee, <99,5%**
De opleidingsintermediair (Support, afdeling facturatie en spoc) is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.	**Ja (100%)**	**Nee (<100%)**
Op e-mail wordt binnen 8 werkuren inhoudelijk gereageerd.	**Ja (binnen 8 werkuren)**	**Nee (meer dan 8 werkuren)**
De opleidingsintermediair (Support) beschikt over een helpdeskfunctie dat het eerste aanspreekpunt voor medewerkers van het CAK is voor: • Vragen rondom het in- en uitschrijvingsproces; • Andere servicevragen rondom opleidingen	**Ja (100%)**	**Nee (<100%)**
De opleidingsintermediair zorgt ervoor dat alle informatie over opleidingen, inclusief trainingsdata, locaties en prijzen, altijd up-to-date is in het platform.	**Ja (100%)**	**Nee (<100%)**

Met opmerkingen [MO1]: 2 kpi's van maken

KPI 2: Kwaliteit van de dienstverlening

De opleidingsintermediair stuurt jaarlijks één keer een enquête naar alle medewerkers van het CAK om de klanttevredenheid te meten. • 1e contractjaar: Gemiddelde klanttevredenheidsscore van minimaal 7. • Vanaf 2e contractjaar: Gemiddelde klanttevredenheidsscore van minimaal 8.	**Ja (100%)**	**Nee (<100%)**
De medewerkers van het CAK dienen iedere leer- en ontwikkelactiviteit te kunnen aanvragen en boeken. Wanneer een leer- en ontwikkelactiviteit niet in de online portal staat, kan dit buiten de portal om worden geboekt. De boeking wordt geheel verzorgd door de opleidingsintermediair.	**Ja (100%)**	**Nee (<100%)**
Alle maatwerkaanvragen moeten binnen 14 dagen geregistreerd worden in het systeem.	**Ja, binnen 14 dagen**	**Nee meer dan 14 dagen**
Maatwerkaanvragen van vaste partners moet binnen 14 dagen open staan voor inschrijving in het systeem.	**Ja, binnen 14 dagen**	**Nee meer dan 14 dagen**

CONCEPT

KPI 3: Onderhoud en incidenten.

Bij incidenten is maximaal dataverlies 24 uur.	**<24 uur**	**>24 uur**
De opdrachtnemer verzorgt preventief en innovatief onderhoud aan het leerplatform. Het onderhoud wordt uitgevoerd buiten kantooruren, namelijk tussen 20:00 - 06:00 uur of in het weekend, zoals vooraf afgesproken met de opdrachtgever.	**Ja (100%)**	**Nee (<100%)**
Alle storingen op het online leerplatform worden binnen 48 uur opgelost.	**Ja (100%)**	**Nee (<100%)**
Aanleveren van een storingsanalyserapport per jaar op het totaal aantal (herhaal)incidenten (lees: storingen in het online leerplatform) die bij het CAK hebben plaatsgevonden inclusief een verbetervoorstel om het aantal (herhaal)incidenten te reduceren	**Ja (100%)**	**Nee (<100%)**

KPI 4: Management informatie (Rapportages)

Het leerplatform heeft een realtime dashboard welke toegankelijk is voor aangewezen medewerkers van het CAK en biedt de mogelijkheid om hieruit rapportages te genereren in verschillende digitale vormen (vb. Excel, Power BI, grafiekenoverzicht). Dit moet op diverse levels mogelijk zijn, zoals: - aantal aanvragen voor opleidingen; - kosten, op niveau van organisatie en afdelingen, per team (manager) en per individu, over verschillende tijdsperiodes; - status van aanvragen (gevolgd, lopend, wachten op goedkeuring) etc. - Afhankelijk van bevoegdheden moeten hierin verschillende rechten kunnen worden toegekend.	**Ja (100%)**	**Nee (<100%)**
De opleidingsintermediair dient kosteloos vier keer per jaar digitaal managementinformatie gespecificeerd per maand en getotaliseerd per kwartaal aan Opdrachtgever (servicemanager en contractmanager) aan te leveren. De managementinformatie bevat ten minste: - Aantal boekingen naar opleiding en naar opleidingsaanbieder, inclusief abonnementen; - Omzet per kostenplaats; - Omzet per opleiding en opleidingsaanbieder; - Inzicht in de korting die van toepassing is op de gedane boekingen; - Beschikbaarheidspercentage van het Leerplatform; In deze rapportage neemt de opleidingsintermediair ook op hoe vaak in dat kwartaal door medewerkers van het CAK contact is gezocht met de opleidingsintermediair en over welk soort vraag dit was (zie eis 40).	**1x per kwartaal**	**< per kwartaal**

CONCEPT

Met opmerkingen [MO2]: check

KPI 5: Optimaliseringsplan

Aanleveren van een jaarlijks plan aan de hand van ontwikkelingen binnen het CAK, ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en ontwikkelingen en trends in het vakgebied, ter goedkeuring door de afdeling inkoop & contractmanagement en servicemanager aan het CAK op basis van: • Visie op toekomstige samenwerking in relatie tot de markt en overige ontwikkelingen (SMART beschreven); ▪ Partnership (SMART beschreven) - Procesverbeteringen - Samenwerking - Communicatie - Ontwikkeling binnen het vakgebied die relevant zijn voor het CAK ▪ Maximaal 4 A4, enkelzijdig. Na goedkeuring dient het plan uitgevoerd te worden.	**Ja 100%**	**Nee <100%**

5. Communicatie- en escalatietraject gegevens van het CAK

Bezoekadres
Prinses Beatrixlaan 7 **2595 AK Den Haag** **Routebeschrijving** **088 7114000**

Postadres
CAK **Postbus 84030** **2508 AA Den Haag**

Contactgegevens afdeling inkoop en contractmanagement
Prinses Beatrixlaan 7 **2595 AK Den Haag** **inkoop@hetcak.nl**

Communicatiematrix

	Doel	Manier van overleggen	Frequentie	Deelnemers
Operationeel	Dagelijkse vragen	Naar behoefte	Dagelijks	**Opdrachtgever:** Accountmanager Helpdesk Support Facturatie **CAK:** Iedereen met vragen
Operationeel	Casuïstiek	In overleg	Indien nodig	**Opdrachtgever:** Accountmanager of SPOC **CAK:** Servicemanager HR Support medewerkers
Tactisch	Bespreken managementrapportages Dienstverlening	Fysiek	1x per kwartaal	**Opdrachtgever:** Accountmanager of SPOC **CAK:** Servicemanager Contractmanager
Strategisch	Bespreken de samenwerking van de komend jaar. Marktontwikkeling/trends Verbeterplan	Fysiek	1x per jaar	**Opdrachtgever:** Accountmanager of SPOC optioneel: Directie **CAK:** Servicemanager Contractmanager optioneel: Directie

CONCEPT

6. Communicatie- en escalatietraject gegevens van de dienstverlener

Bezoekadres

Postadres

Contactgegevens betreffende afdelingen

7. Ondertekening

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Het CAK

……

Functie:……

Datum:……

Leverancier

……

Functie:……

Datum:……

CONCEPT