

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage H Service Level Agreement

Versie 1.0

Print en Mailings

EA2023048

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: 11-12-2024
Opgesteld door: Directie Bedrijfsvoering/ICM

Documentbeheer

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen	Distributielijst
1.0	09-12-2024	F. Pelulessy	1.0 versie	

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	6
2.3.	ONDERSTEUNENDE DIENSTEN	6
3.	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	8
3.1.	KPI 1 TIJDIGHEID	8
3.2.	KPI 2 JUISTHEID.....	8
3.3.	KPI 3 TEVREDENHEID.....	9
3.4.	BEOORDELING EN ACTIE BIJ NIET BEHALEN NORM.....	9
3.5.	SANCTIE BIJ UITBLIJVEN VAN DE AFGESPROKEN NORM	10
4.	OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR	11

1. Inleiding

1.1. Algemeen

In de Service Level Agreement (hierna SLA) worden de prestatieafspraken voor de overeenkomst Print en Mailings nader uitgewerkt.

1.2. Doel

De SLA beschrijft de wederzijdse verwachtingen en afspraken tussen de SVB (opdrachtgever) en **<opdrachtnemer>** (opdrachtnemer) over de overeengekomen dienstverlening. Op basis hiervan wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord en indien nodig verbeterd ten behoeve van een optimale realisatie van de contractdoelstellingen.

1.3. Relatie tot de Overeenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de Overeenkomst voor Print en Mailings.

1.4. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en 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 volgende doelstellingen zullen door de opdrachtnemer worden bewerkstelligd:

Kwaliteit en Zorgvuldigheid: De SVB zoekt een samenwerkingspartner die hoogwaardige kwaliteit biedt in het Print en Mailings proces. Dit omvat zorgvuldige aandacht voor de uitvoering van de mailings bij het gehele proces vanaf het bouwen/ontwerpen van briefconcepten, het zorgvuldig verwerken van klantdata en het opzetten van de mailing, tot aan het printen, couverteren en post klaar maken van de mailing en de aanpalende processen die hiermee te maken hebben (denk aan voorraad beheer). Kwaliteit is hierbij leidend voor alle onderdelen van het proces en vormt de basis voor een optimale dienstverlening. Voor het bereiken van de gewenste resultaten is het essentieel dat de opdrachtnemer afspraken nakomt, kwaliteit levert, blijft innoveren en leert van eerdere ervaringen en best practices. Het doel is om fouten in de mailings te voorkomen, waarbij foutloosheid de norm is. Mochten er toch onjuistheden ontstaan, dan wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij deze tijdig en transparant communiceert, samenwerkt om tot een oplossing te komen en leert van de ontstane fouten.

Flexibiliteit en Tijdigheid: De SVB zoekt een partner die snel en effectief inspeelt op de veranderende wensen en omstandigheden, met tijdige en nauwkeurige uitvoering als prioriteit. De opdrachtnemer dient in staat te zijn om print- en mailingprocessen zonder vertraging aan te passen en uit te voeren op verzoek van de SVB, of dit nu gaat om wijzigingen in planning, tijdelijke verhoging van volumes, of spoedmailings. Het vermogen om flexibel om te gaan met zowel reguliere werkzaamheden als eenmalige projecten, zoals een toename in het gebruik van de Berichtenbox of een soepele overgang naar COMMA gedurende de contractperiode, is essentieel om de dienstverlening van de SVB tijdig en zonder onderbreking te waarborgen.

Samenwerking en Communicatie: De SVB hecht grote waarde aan een effectieve samenwerking met de opdrachtnemer, aangezien een nauwkeurig en gestroomlijnd Print en Mailings proces van essentieel belang is. Een goede samenwerking kenmerkt zich door heldere communicatie, waarbij de opdrachtnemer de SVB actief informeert en binnen de eigen organisatie duidelijk communiceert over de voortgang en uitvoering. De SVB verwacht dat de opdrachtnemer zich proactief en professioneel opstelt, actief meedenkt over verbeteringen in het proces en advies uitbrengt om efficiëntie en foutloosheid te waarborgen. Om deze samenwerking optimaal te laten verlopen, vervult de opdrachtnemer een coördinerende rol, waarbij hij de data van de SVB ontvangt en verantwoordelijk is voor het verdere proces. Een vast contactpunt, heldere communicatie en een ontzorgende werkwijze zijn hierbij onmisbaar. De SVB verwacht van de opdrachtnemer niet alleen een nauwkeurige uitvoering van de werkzaamheden, maar ook dat de communicatie richting de SVB tijdig, helder, effectief en doelgericht verloopt.

Informatiebeveiliging en Privacy: De SVB stelt hoge eisen aan de veilige verwerking van klantgegevens en verwacht dat de opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht op zorgvuldige en verantwoorde wijze omgaat met de beveiliging van deze gegevens. Bescherming van de aan de SVB toevertrouwde informatie is essentieel voor een betrouwbare bedrijfsvoering en het behalen van de organisatie-doelstellingen. Om dit te waarborgen, dient de opdrachtnemer te voldoen aan alle wettelijke vereisten en richtlijnen die gelden voor informatiebeveiliging en privacy in de publieke sector. Daarbij mag de dienstverlening ten aanzien van Print en Mailings, in geen enkel opzicht in strijd zijn met het beveiligingsbeleid van de SVB. Dit vraagt om een opdrachtnemer met een betrouwbaar en aantoonbaar effectief informatiebeveiligings- en privacybeleid,

zodat de veiligheid en continuïteit van de informatievoorziening volledig is gewaarborgd en de SVB haar verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming en continuïteit van de dienstverlening kan nakomen.

Duurzaamheid: Het doel van deze aanbesteding is om een betrouwbare en duurzame partner te selecteren die hoogwaardige print- en mailingdiensten levert, met bijzondere aandacht voor milieu-impact en sociale betrokkenheid. Daarom wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij actief bijdraagt aan het verminderen van de ecologische voetafdruk, door bewuste keuzes te maken in materialen en productiemethoden, en dat hij kansen benut om werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

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 verwerking van door de SVB aan te leveren databestanden en het matchen met de diverse van toepassing zijnde briefvarianten inclusief het op juiste en correcte wijze concretiseren en preciseren van variabelen in de juiste briefvariant en bijlagen.
- Het gepersonaliseerd printen, coderen, couverteren, post gereed maken en ter post aanbieden bij de verzendorganisatie door de SVB bepaald (in 2024 PostNL) van aangeleverde mailpacks.
- Zorgdragen voor het benodigde blanco papier, en het drukken en/of printen van logopapier, formulieren, leaflets, folders en andere bijlagen. Het drukken en/of (gepersonaliseerd) printen kan in zowel zwart, als zwart met steunkleur, als full colour.
- Fungeren als uitwijkmogelijkheid in het geval van calamiteiten van de print-dienstverlening bij de Centrale postkamer in Utrecht.
- Maken van PDF's ten behoeve van zowel het DMS als de Berichtenbox.

Het proces t.b.v. de verwerking van Mailings ziet er als volgt uit;

1. De SVB stuurt de planning, briefteksten en het draaiboek naar opdrachtnemer.
2. De opdrachtnemer bouwt/ontwerpt/beheert de briefconcepten met de door de SVB aangeleverde data.
3. De databestanden worden via de kluis naar de opdrachtnemer gestuurd.
4. Opdrachtnemer zet middels de briefconcepten en de databestanden de mailing op.
5. Opdrachtnemer stuurt binnen 1 werkdag via de kluis proeven ter controle naar de SVB.
6. Opdrachtnemer stuurt na goedkeuring van de proeven afhankelijk van de mailing via de kluis PDF's retour voor het inlezen in DMS en/of de Berichtenbox.
7. Opdrachtnemer gaat de mailing printen, couverteren en post klaar maken.
8. Opdrachtnemer biedt de mailing ter post aan bij PostNL.

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

2.3. Ondersteunende diensten

Als ondersteunende dienst wordt een online klantomgeving (portal) door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld waarin SVB gerelateerde processen worden ondergebracht zoals; inzage in offertes/opdrachtbevestigingen, actuele SVB voorraden (enveloppen) in magazijn, facturatie.

2.3.1. 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 5 werkdagen na het eindigen van de periode waarover wordt gerapporteerd aan team Print en Mailings, contractmanager, Sectiemanager CU&G en Manager GU&G van de SVB.

De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende informatie:

- Overzicht van aantallen van o.a.; uitgevoerde mailings, ter post aangeboden mailpacks, geleverde PDF's. Zowel over de periode als cumulatief (uitwijk dienstverlening apart van reguliere dienstverlening);
- Overzicht van Omzet excl. btw zowel over de periode als cumulatief;
- Overzicht incidenten (beschrijving, oplossing/afhandeling, oorzaak, oplostijd, verantwoordelijkheid);
- Score van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

De SVB wenst tevens per Tertaal een rapportage van de gevraagde Privacy- en of Informatiebeveiligingsaspecten zoals genoemd in Bijlage A2 (Programma van eisen IB&P, hoofdstuk 5.3).

Daarnaast wenst de SVB periodiek (minimaal jaarlijks) een Duurzaamheidsrapportage/verslag van Opdrachtnemer te ontvangen. Hieruit dient inzichtelijk te worden wat de impact is van Opdrachtnemer op mens en milieu en welke maatregelen Opdrachtnemer heeft genomen en/of gaat ondernemen om de negatieve invloed op mens en milieu te verkleinen.

2.3.2. Facturatie

<opdrachtnemer> factureert conform hetgeen in de aanbestedingsstukken is bepaald. Met betrekking tot de facturatie geldt het volgende:

- Per mailing dient er 1 factuur door Opdrachtnemer te worden verstuurd. Verzamelfacturen zijn niet toegestaan.
- Mailings worden per directie/regeling (kostenplaats) gefactureerd, ieder met een aparte Inkoopordernummer.
- Na afronding van de mailing, dient deze z.s.m., uiterlijk 5 werkdagen na leverdatum, gefactureerd te worden.
- De factuur bevat een productoverzicht en kostenspecificatie van de gefactureerde diensten/producten. O.a. komen de volgende gegevens op de factuur terug; SVB referentienummer/inkoopordernummer, SVB mailcode, omschrijving van de mailing incl. leverdatum, aantal ter post aangeboden mailpacks, specificatie van de kosten (printen, couverteren, transport e.d.), aantal geleverde PDF's, prijs excl. btw per 1000 stuks, sub totaalbedragen en btw bedrag.

Na gunning zal in overleg e.e.a. verder worden geconcretiseerd.

2.3.3. Retransitie

Uiterlijk 3 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:

- Dienstverlening in de laatste periode van de samenwerking.
- Retourneren over en weer van zowel fysieke als digitale zaken door beide Partijen.
- 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

In de overeenkomst zijn onder andere afspraken gemaakt 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 kwaliteit en tevredenheid en worden besproken tijdens het periodiek Tactische overleg.

3.1. KPI 1 Tijdigheid

KPI 1	Tijdigheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Mailingen worden conform de planning tijdig ter post aangeboden aan de verzendorganisatie (bij fysieke mailingen) en digitaal aan de SVB (PDF's ten behoeve van DMS en Berichtenbox).	
Welke prestaties meten?	Beoordeling of de gerealiseerde leverdatum van een Mailing (datum ter post aanbieden) overeenkomt met de datum zoals in de planning staat opgenomen.	Aanpassing van de oorspronkelijke levertijd op verzoek van de SVB of na instemming van de SVB, wordt beschouwd als 'tijdig'. In het geval dat het te wijten is aan de SVB dat een Mailing niet tijdig is, wordt dit niet meegeteld in de berekening.
Hoe meten? (middel)	Door opdrachtnemer te bepalen.	Berekening is als volgt: aantal te verzenden mailpacks, min te laat aangeboden mailpacks, gedeeld door te verzenden mailpacks vermenigvuldigd met 100 = %
Hoe meten? (frequentie)	Per mailing dient de Tijdigheid te worden gemeten. Het totaalresultaat van de Mailings in de betreffende maand dient als KPI-score te worden genoteerd.	
Wie meet?	Opdrachtnemer	
Norm	100%	 Goed
	Lager dan 100%	 Onvoldoende

3.2. KPI 2 Juistheid

KPI 2	Juistheid en volledigheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Mailingen worden juist en volledig volgens het draaiboek verwerkt.	
Welke prestaties meten?	De juistheid ziet op alle aspecten om een mailing conform het draaiboek te verwerken; vanaf de te realiseren bestandsverwerking, tot aan het printen, coderen, couverteren, post gereed maken, ter post aanbieden en teruglevering van PDF's.	
Hoe meten? (middel)	Door opdrachtnemer te bepalen	Berekening is als volgt: aantal te verzenden mailpacks, min foutieve (onjuist of onvolledig) mailpacks, gedeeld door te verzenden mailpacks vermenigvuldigd met 100 = %
Hoe meten? (frequentie)	Per mailing dient de Juistheid te worden gemeten. Het totaalresultaat van de Mailings in de betreffende maand dient als KPI-score te worden genoteerd.	
Wie meet?	Opdrachtnemer	

Norm	Aantal mailpacks (zowel geprint als digitaal) < 200.000	Goed; maximaal 0,50%
	Aantal mailpacks (zowel geprint als digitaal) ≥ 200.000	Goed; maximaal 1000 fouten per Mailing
		Onvoldoende; Een hogere afwijking dan bovenstaande

3.3. KPI 3 Tevredenheid

KPI 3	Tevredenheid samenwerking	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Een zo goed en effectief mogelijke samenwerking	
Welke prestaties meten?	Beoordeling van de tevredenheid over de samenwerking met Opdrachtnemer. Een goede samenwerking kenmerkt zich door heldere communicatie, waarbij de opdrachtnemer de SVB actief informeert en binnen de eigen organisatie duidelijk communiceert over de voortgang en uitvoering. De SVB verwacht dat de opdrachtnemer zich proactief en professioneel opstelt, actief meedenkt over verbeteringen in het proces en advies uitbrengt om efficiëntie en foutloosheid te waarborgen.	De Tevredenheid wordt door de SVB ingevuld in een scoreformulier en heeft betrekking op de volgende onderdelen: - heldere en proactieve communicatie - afhandeltijd van vragen van Opdrachtgever - kwaliteit van afhandeling - naleving van afspraken Ook zal er via het formulier mogelijkheid zijn van het geven van feedback m.b.t. de tevredenheid over de samenwerking.
Hoe meten? (middel)	Via Forms	In het scoreformulier wordt gevraagd om de tevredenheid m.b.t. de samenwerking met de leverancier te beoordelen op een schaal van 1 (heel ontevreden) tot en met 5 (heel tevreden). De norm wordt beoordeeld per onderdeel zoals hierboven genoemd.
Hoe meten? (frequentie)	Eens per half jaar	Per half jaar wordt steeds de laatst beschikbare tevredenheids scores besproken.
Wie meet?	Opdrachtgever	Het scoreformulier wordt ingevuld door Team Print en Mailings en de (gedel)contracteigenaar en zal uiterlijk 3 werkdagen na einde verslagperiode (half jaar) met Opdrachtnemer worden gedeeld. Opdrachtnemer dient een gemiddeld totaalscore op te nemen in de eerst mogelijke managementrapportage erna.
Norm	Hoger of gelijk aan 4	Goed
	Tussen 3 en 4	Voldoende
	Lager dan 3	Onvoldoende

3.4. 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 de opdrachtnemer hierom verzoekt stelt <opdrachtnemer> binnen 10 werkdagen een verbeterplan op, tenzij het verzoek onredelijk is. 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.

In overleg kan besloten worden om de eerste 6 maanden vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst, de KPI scores nog niet mee te laten tellen. Dit vanwege de opstartperiode.

3.5. Sanctie bij uitblijven van de afgesproken norm

Indien Opdrachtnemer in 3 achtereenvolgende verslagperiodes op één of meerdere KPI's een 'oranje' norm scoort of op één of meer KPI's in 2 achtereenvolgende verslagperiodes 'rood' scoort, behoudt de SVB zich het recht voor om (een gedeelte van) de betaling van de op dat moment openstaande 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.

4. Overleg- en besluitvormingsstructuur

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

Soort gesprek	Overleg en besluitvorming over o.a.:	Bevoegde deelnemer SVB	Bevoegde deelnemer <opdrachtnemer>	Frequentie
Operationeel	• Werkafspraken • Samenwerking • Aandachtspunten • Planning werkzaamheden	Team Mailings	<bevoegd persoon>	Maandelijks (of wanneer nodig)
Tactisch	• Managementrapportage • Kwaliteit dienstverlening (o.a. issues, KPI's) • Informatiebeveiliging • Trends en ontwikkelingen • Social return	Sectiemanager CU&G en Contractmanager	<bevoegd persoon>	Per tertaal (4 maanden)
Strategisch	• Contract(wijzigingen) • Major issues (ter besluitvorming) • Lange termijnvisie • Strategische ontwikkelingen	Manager GU&G (Contracteigenaar) Sectiemanager CU&G en Contractmanager	<bevoegd persoon>	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.			

<opdrachtnemer> stelt een verslag op van het Operationeel overleg (dit kan ook een actielijst zijn). Dit verslag wordt gedeeld met 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 gedeeld met <opdrachtnemer>.

OPDRACHTGEVER

OPDRACHTNEMER

Naam:
Functie:

Naam:
Functie: