



<Logo Opdrachtnemer>

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

< Opdrachtnemer >

inzake

Wit A4 printerpapier t.b.v. hoogvolume print- en
couverteerapparatuur

Datum: 12-06-2025

Kenmerk: OT.2025.1165

Versie: 1.0

Status: Definitief



<Logo Opdrachtnemer>

1 INHOUD

1 Algemeen	3
1.1 Context	3
1.2 Begrippen	3
1.3 Looptijd sla	3
1.4 Wijzigingsbeheer SLA	3
2 Samenwerking en Communicatie	4
2.1 Contactgegevens	4
2.2 Overlegstructuur	4
3 Afspraken	5
3.1 KPI's	5
3.1.1 KPI's – Logistieke prestaties	5
3.1.2 KPI's - Leveringsprestaties	5
3.2 Rapportages	7
3.3 Klachten en escalaties	7
4 Beoordeling dienstverlening	8
4.1 Verbeterplan	8
Begrippenlijst	9

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst met kenmerk OT.2025.1165 afgesloten. Met de Service Level Agreement (SLA) geven we een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst. Alleen de onderwerpen waarvan nadere afspraken moeten worden gemaakt, zijn opgenomen in de SLA.

1.2 BEGRIPPEN

De begrippen en afkortingen in deze SLA staan uitgewerkt in de begrippenlijst.

1.3 LOOPTIJD SLA

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Raamovereenkomst. Indien nadere overeenkomsten onder de overeenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst.

1.4 WIJZIGINGSBEHEER SLA

Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contract- en Leveranciersmanager (CLM) van Opdrachtgever.

Wijzigingsvoorstellen voor de SLA worden gezamenlijk besproken in het tactisch overleg zoals opgenomen in de overeenkomst. Na akkoord en bekrachtiging van het voorstel door beide partijen wordt de wijziging schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever in een bijlage of nieuwe versie van de SLA. De bekrachtiging vindt plaats door ondertekening van beide partijen.

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

H&F Productie en Classificeren	
Openingstijden	8.00 – 16.00 uur
Telefoonnummer	06-15187043/06-15382610
E-mailadres	hans.kop@uwv.nl/randy.miske@uwv.nl

2.2 OVERLEGSTRUCTUUR

Overleg tussen de contactpersonen van beide partijen vindt plaats zoals in onderstaande tabel is opgenomen.

Alle overleggen vinden plaats op initiatief van Opdrachtgever. Een verslag van het overleg wordt binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgesteld en gedeeld.

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Vaste agendapunten
Start overleg	Eenmalig	- Gedelegeerde contracteigenaar facilitair bedrijf/centrale postkamer - Contract- en Leveranciersmanager - Inkoopadviseur	- Kennismaking; - Contractuele vragen; - Operationele zaken: werkafspraken; - Communicatie; - UWV-gedragscode (MVO & Integriteit).
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Naar behoefte	Opdrachtgever	- Dagelijks overleg over leverschema; - Klachten/meldingen.
		Manager/medewerker productie en classificeren	
		Opdrachtnemer	
Tactisch overleg (voortgang contract)	Per kwartaal	<naam functie>	- Rapportages (zie 3.2 in SLA); - KPI rapportages (CLM); - Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; - Monitoren van PvE; - Wijzigingen/ontwikkelingen in de dienstverlening; - Klachten en meldingen; - Efficiency voorstellen; - UWV-gedragscode (MVO & Integriteit).
		Opdrachtgever	
		- Manager productie en classificeren - Contract- en Leveranciersmanager	

3 AFSPRAKEN

3.1 KPI'S

Voor het behalen van het vereiste niveau zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Categorie	Nr.	KPI	Frequentie meting
Logistieke prestaties	KPI 1	Leverbetrouwbaarheid wit A4 printpapier	Per kwartaal
Leveringsprestaties	KPI 2	Naleving contractuele communicatievereisten	Per kwartaal
	KPI 3	Administratieve correctheid	Per kwartaal
	KPI 4	Reactietijd op klachten en storingen	Per kwartaal

In onderstaande schema's zijn de KPI's nader uitgewerkt.

3.1.1 KPI'S - LOGISTIEKE PRESTATIES

Hoofdgroep	Logistieke prestaties
Kritische Prestatie Indicator 1	Leverbetrouwbaarheid wit A4 printpapier
Definitie	Het percentage van leveringen dat binnen de overeengekomen levertijd op de juiste locatie en conform bestelling wordt geleverd.
Meetmethodiek	UWV registreert per levering: besteldatum, afgesproken leverdatum, werkelijke leverdatum, eventuele afwijkingen in hoeveelheid of product. De Opdrachtnemer levert per kwartaal een rapport aan met de leverbetrouwbaarheidscijfers.
Norm (waarde)	Groen = $\geq 98\%$ prestatie op niveau. Rood = $< 98\%$ signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat leveringen tijdig, volledig en correct zijn (zie PvE eis 12).
KPI score bepaling	Per kwartaal

3.1.2 KPI'S - LEVERINGSPRESTATIES

Hoofdgroep	Leveringsprestaties
Kritische Prestatie Indicator 3	Administratieve correctheid
Definitie	In hoeverre de Opdrachtnemer correcte, volledige en tijdige facturen indient bij de eerste indiening.
Meetmethodiek	Het aantal volledig correcte facturen bij de eerste indiening. Facturen die onvolledig of foutief zijn en dus moeten worden aangepast of opnieuw ingediend, tellen als afwijking.

Hoofdgroep	Leveringsprestaties
Norm (waarde)	Minimaal 99% van de facturen moet bij de eerste indiening volledig correct zijn. Groen= $\geq 99\%$ correcte eerste indieningen is prestatie op niveau. Rood= $< 99\%$ correcte eerste indieningen is signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	De opdrachtnemer brengt facturen uit volgens de richtlijnen die zijn vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken (DFA).
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Leveringsprestaties
Kritische Prestatie Indicator 4	Reactietijd op klachten
Definitie	Reactietijd verwijst naar de hoeveelheid tijd die verstrijkt tussen wanneer de Opdrachtnemer iets waarneemt, reageert en oppakt.
Meetmethodiek	Service- en klachtenregistratie.
Norm (waarde)	Reageren op de klacht en aanvangen met de behandeling van de klacht: Groen = $\geq 90\%$ van de klachten uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop de klacht kenbaar is gemaakt, is prestatie op niveau. Rood = $< 90\%$ van de klachten uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop de klacht kenbaar is gemaakt, signaal voor verbetermaatregelen. Afhandeling van de klacht: Groen = 100% van de klachten binnen 2 werkdagen afgehandeld is prestatie op niveau. Rood = $< 100\%$ van de klachten binnen 2 werkdagen afgehandeld, signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	De opdrachtnemer dient 90% van de klachten uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop een klacht kenbaar wordt gemaakt, op de klacht te reageren en aan te vangen met de behandeling van de klacht. 100% van alle klachten dienen binnen 2 werkdagen afgehandeld te zijn (zie eis PVE 29).
KPI score bepaling	Per kwartaal

De resultaten van de KPI's dient u op te nemen in de managementrapportage, zoals hieronder omschreven. De beoordelingsmethode en consequenties van het wél of niet behalen van de KPI's staan beschreven in het volgende hoofdstuk.

3.2 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse in Excel/PowerPoint/dashboard/PDF van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst op te leveren. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie. Deze rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de overeengekomen periode en ook altijd aan het einde van de Raamovereenkomst. De kwartaalrapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Terugblik en analyse van de dienstverlening van het afgelopen kwartaal;
- Analyse op de leverbetrouwbaarheid (uitgesplitst in besteldatum, afgesproken leverdatum, werkelijke leverdatum, eventuele afwijkingen in hoeveelheid of product (zie SLA KPI 1);
- Analyse op klachten inclusief verbetervoorstellen en een trendanalyse van de geboden oplossingen (zie SLA KPI 4);
- Eventuele aanvullende verzoeken door de Opdrachtgever.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail en/of telefonisch gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 1 werkdag bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 2 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 2 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van redenen aan manager/medewerker productie en classificeren vermeld met opgave van oplossingstermijn.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien de klachtenprocedure niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking.

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 1	Verschil van mening over de uitvoering van de dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	Teammanager Printcentrum, Administratie en Confidential/Medewerker Printcentrum <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 2	Binnen 3 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen 7 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Contract- en Leveranciersmanager <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Manager Logistieke Dienstverlening – Productie & Classificeren <Functie Opdrachtnemer>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 VERBETERPLAN

Indien de afgesproken norm van één of meerdere KPI's niet is behaald, heeft Opdrachtnemer de verplichting om het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt dit verbeterplan binnen 10 werkdagen na vaststelling van de niet behaalde KPI norm op, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het verbeterplan wordt door Opdrachtnemer digitaal aan de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever verzonden.

Het verbeterplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

- oorzaak van het niet behalen van de KPI;
- welke maatregelen Opdrachtnemer gaat nemen om de gestelde KPI norm te halen;
- een tijdslijn met betrekking tot het verbeterplan en de te nemen maatregelen.

De onderdelen dienen SMART te zijn beschreven. Dit betekent dat ze specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden zijn.

Gedurende het verbetertraject informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief over de voortgang van het verbeterproces en de wijze waarop afwijkingen worden gemanaged. Het verbeterplan en de voortgang maken deel uit van het eerstvolgende tactisch overleg.

BEGRIPPENLIJST

In deze SLA komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet wat de SLA inhoudt. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

<u>CLM</u>	Contract- en Leveranciersmanagement. Dit is het op tactisch en strategisch niveau uitvoering geven aan het Contract- en Leveranciersmanagement. Binnen het CLM worden de contractafspraken met Opdrachtnemers bewaakt en geëvalueerd. CLM is eindverantwoordelijk voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met Opdrachtgever in de SLA van het contract.
<u>FM</u>	Facilitair Manager
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>UWV-gedragscode (MVO & Integriteit).</u>	De UWV Gedragscode (MVO & Integriteit) voor leveranciers. In deze gedragscode staan de basisvereisten beschreven die voor UWV het uitgangspunt vormen ten aanzien van samenwerking met leveranciers en maatschappelijke verantwoord ondernemen.
<u>PvE</u>	Programma van Eisen
<u>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>DFA</u>	Dossier Financiële Afspraken
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SC</u>	Service Center (Facilitair)
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen