

## **BIJLAGE 10**

### Concept Service Level Agreement / KPI's Europese aanbesteding Inhuur Uitzendkrachten

De Concept Service Level Agreement (SLA) is tussen Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en Opdrachtnemer opgesteld en is onderdeel van de Raamovereenkomst Inhuur Uitzendkrachten. Na gunning wordt er met de Opdrachtnemer een definitieve SLA opgesteld met daarin in ieder geval onderstaande punten.

De SLA (met daarin de afzonderlijke KPI's (key performance indicators) is bedoeld om het beoogde en gewenste niveau van dienstverlening aan te geven en aan de hand daarvan te kunnen monitoren.

SLA	Beschrijving KPI & Frequentie	Norm/doel	Prestatie-vereisten	Eerste verantwoordelijke(n)	Uitkomst
Samenwerking en Communicatie	Strategisch overleg 1x per jaar	Evaluatie contract, lange termijn visie en doelstellingen, omzet en kostenontwikkeling, marktontwikkelingen, MVO, samenwerking algemeen en overige thema's.	100%	Teamleider Service & informatie / Inkoper HR en Accountmanager Opdrachtnemer	Bespreken, afspraken maken, implementatie, uitwisseling van kennis en innovaties alsook de ontwikkeling binnen de eigen organisatie. Verbeterplannen c.q. maatregelen met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Diensten. Verslaglegging naar SBB binnen 7 dagen door Opdrachtnemer.
	Tactisch overleg 1x per kwartaal	Contractafspraken, voortgang dienstverlening, knelpunten kwalitatief en financieel (correcte en volledige facturen conform overeenkomst), managementrapportages, verbeterpunten, marktontwikkelingen en advies, kwaliteitsevaluatie, klachtenrapportage.	100%	Teamleider Service & informatie en Accountmanager Opdrachtnemer (indien nodig Inkoper HR)	Bespreken dienstverlening, facturatie en rapportages. Verbeterplannen c.q. maatregelen met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Diensten Verslaglegging naar SBB binnen 7 dagen door Opdrachtnemer
	Operationeel overleg Flexpool 1x per 2 weken	Dagelijkse operationele zaken, forecast, adviezen ter verbetering, kwaliteitsonderzoeken c.q. klachtafhandeling, te nemen acties zoals beschreven in Eis 7 van het PvE.	95%	Teamleider Service & Informatie en Opdrachtnemer	Zelfde werkdag (<24 uur) reageren op knelpunten en/of mutaties. Verslaglegging vindt meteen plaats. Registratie en rapportage van afwijkingen en acties door Opdrachtnemer
	Responstijd en aantal kandidaten	Zoals beschreven in eis 2.7 van het PvE	90%	Opdrachtnemer	Verbetervoorstellen door Opdrachtnemer afstemmen met Opdrachtgever.
Planning Flexpool	Weekplanning en extra aanvragen	Eis 7 van het PvE, afwijkingen forecast t.o.v. weekplanning, beschikbaarheid uitzendkrachten in de flexpool, wekelijkse inroostering, gebruik planningstool, uitstroom/uitval	n.t.b.	Teamleider Service & Informatie en Opdrachtnemer	Optimale planning flexpool en inzet. Verbetervoorstellen.
Rapportages	Kwartaalrapportages	Tijdig versturen van overeengekomen rapportages volgens eis 9.1 van het PvE per kwartaal	100%	Opdrachtnemer	Registratie en rapportage van inzet. Controle door Leverancier en SBB. Opdrachtnemer benoemt eventuele tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar in de rapportages en komt met verbetervoorstellen.
	Jaarrapportages	Binnen 2 maanden na afloop kalenderjaar verstrekt opdrachtnemer een jaarrapportage met dezelfde management informatie als in de kwartaal rapportages	100%	Opdrachtnemer	Registratie en rapportage van inzet. Controle door Leverancier en SBB. Opdrachtnemer benoemt eventuele tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar in de rapportages en komt met verbetervoorstellen.