

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

Inhoud

Dit document omvat de volgende onderdelen:

1. Inleiding en doel
2. Verplichting tot kennisgeving
3. Prioritering, reactie- en oplostijden
4. KPI's (Key Performance Indicators)
5. Eisen aan Herstelplannen
6. Opzet KPI-scorecard
7. Rapportages

Inleiding

- Deze Service Level Agreement (SLA) vormt als deel van Bijlage 4 van de Raamovereenkomst, een integraal onderdeel van de Raamovereenkomst tussen Partijen met betrekking tot de door Opdrachtnemer te leveren Diensten. Opdrachtnemer levert de Diensten in overeenstemming met de in deze SLA genoemde Key Performer Indicators (KPI's) en gestelde normen. De SLA is van toepassing op de volledige Dienst, waaronder het VMS en de koppelingen.
- Deze SLA beschrijft het minimale niveau, zoals Opdrachtgever dat definieert voor de Diensten die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert. Opdrachtnemer mag Diensten aanbieden die de minimumvereisten (normen/niveau) overstijgen, mits dit geen aanleiding vormt tot extra kosten of verplichtingen voor Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer heeft een klachtenprotocol voor alle stakeholders van Opdrachtgever die betrokken zijn bij de processen in het kader van deze Opdracht. Voor het melden van incidenten wordt gebruikgemaakt van het e-ticketsysteem van Opdrachtgever of, indien niet beschikbaar, per e-mail.
- Deze SLA en de bijbehorende KPI's treden in werking na succesvolle afronding van de implementatieperiode, zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Doel van de SLA

Het doel van deze SLA is om de Diensten zoals gedefinieerd in de Aanbestedingsdocumentatie te voorzien van de juiste KPI's en normen t.a.v. het niveau en hier verdere invulling aan te geven. Deze SLA:

- a) Stelt prioriteiten en reactietijden bij incidenten en problemen;
- b) Legt de toegankelijkheid¹ van Opdrachtnemer vast;
- c) Bepaalt het niveau van Diensten;
- d) Bepaalt de acties en gevolgen als de KPI/normen door Opdrachtnemer niet wordt(en) gehaald.

Verplichting tot kennisgeving

1. Opdrachtnemer garandeert de voortgang en kwaliteit van haar Diensten, en verbindt zich ertoe eventuele tekortkomingen tijdig te corrigeren om een ononderbroken en hoogwaardige Dienstverlening te waarborgen.
2. Opdrachtnemer neemt zonder uitstel alle noodzakelijke maatregelen om vertraging in het proces of vermindering van kwaliteit van Diensten te voorkomen.
3. In ieder geval zal Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk informeren in geval van een vermoeden of daadwerkelijke:
 - a) Degradatie van de kwaliteit van de Diensten (met inbegrip van 'onbeschikbaarheid'). Bijv. zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten, dat de uitvoering van de Diensten niet plaatsvindt, KPI's niet worden gehaald of niet tijdig of niet naar behoren worden gerealiseerd.
 - b) Schending van vertrouwelijkheidsverplichtingen;
 - c) Verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonlijke gegevens;
 - d) Schending van veiligheidsmaatregelen of indien Opdrachtnemer verwacht dat een van deze zaken (onder a, b of c) zich zal voordoen;
 - e) In bovenstaande gevallen moeten de omstandigheden onmiddellijk schriftelijk en telefonisch worden gemeld bij de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

¹ De mate waarin Opdrachtnemer en/of diens systemen, Dienstverlening en ondersteuning beschikbaar en bereikbaar zijn voor Opdrachtgever, Inhuurprofessionals en andere relevante gebruikers, binnen de afgesproken tijdvakken en kanalen. Hieronder valt zowel telefonische als digitale bereikbaarheid (zoals e-mail, servicedeskportalen of VMS-systemen), conform de normen en responstijden zoals vastgelegd in deze SLA.

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

Prioritering, reactie- en oplostijden

Inleiding

Bij de afhandeling van incidenten in de geleverde Diensten staat de **impact op de organisatie van Opdrachtgever** centraal. De ernst van een incident wordt vastgesteld aan de hand van een combinatie van twee factoren: **impact** (de reikwijdte van de verstoring binnen de organisatie) en **urgentie** (de mate waarin directe actie vereist is en de Dienstverlening beschikbaar is). De classificatie van incidenten gebeurt aan de hand van een impact- en urgentiematrix, waarbij in overleg tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt bepaald in welke categorie het incident valt. In geval van verschil van inzicht is de zwaarste classificatie leidend. De impact wordt beoordeeld op basis van het aantal personen, teams, projecten of Diensten dat wordt geraakt, inclusief eventuele gevolgen voor de Dienstverlening aan burgers. De mate van urgentie geeft aan hoe snel actie vereist is om schade of onderbreking te voorkomen. Deze combinatie leidt tot een prioriteitsniveau (P1 t/m P4), dat bepalend is voor de reactietijd, hersteltijd en communicatieverplichtingen zoals verder uitgewerkt in dit artikel. Zo wordt verzekerd dat elk incident proportioneel, transparant en doeltreffend wordt opgepakt.

- De prioriteit van incidenten (kwesties, problemen en/of verstoringen) wordt bepaald op basis van onderstaande prioriteitenmatrix, in overleg tussen de contactpersonen van de Partijen. De in dit artikel bedoelde prioriteitstelling is gebaseerd op impact en urgentie.

		(1 persoon)	(2 tot 3 personen)	(Project(en) en organisatie)	(Organisatie en dienstverlening naar burgers)
URGENTIE	HOOG	P3	P2	P1	P1
		P3	P3	P2	P1
	LAAG	P4	P3	P3	P3
		LAAG			HOOG
		IMPACT			

- Incidenten worden onderverdeeld in de volgende categorieën:
 - Prioriteit 1 (P1): de Diensten zijn helemaal niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de impact voor Opdrachtgever is groot. In het geval van prioriteit 1 eist Opdrachtgever binnen 5-10 Werkdagen een oorzakenanalyse (RCA);
 - Prioriteit 2 (P2): de Diensten zijn in verminderde mate toegankelijk en/of de Diensten vertonen ernstig verlies van functionaliteit of gebreken, delen van de Diensten kunnen - naar het oordeel van Opdrachtgever - niet langer worden gebruikt;
 - Prioriteit 3 (P3): de Diensten hebben beperkte toegang en/of vertonen verlies van functionaliteit - naar het oordeel van Opdrachtgever - voor een beperkte groep zoals aangegeven in de prioriteitsmatrix hierboven;
 - Prioriteit 4 (P4): er is beperkte verstoring van de Diensten voor één persoon;
- Reactietijden zijn zodanig ontworpen en uitgewerkt dat op gemelde incidenten wordt gereageerd op een manier die past bij de urgentie en impact van het incident. Opdrachtnemer zorgt voor één centraal aanspreekpunt. In het geval van P1 is naast de vermelding in het e-ticketsysteem of e-mail ook telefonisch contact vereist.
- Als Opdrachtgever en opdrachtnemer van mening verschillen over de prioriteit en de aard van het incident of de tekortkoming, geldt de hoogste categorie.
- Indien zich een incident voordoet in de Diensten, zal Opdrachtnemer een inhoudelijke reactie geven t.a.v. het gemelde incident, in overeenstemming met de volgende tabel:
 - Prioriteit 1 (P1): binnen een half uur (Kantooruren van Opdrachtgever);
 - Prioriteit 2 (P2): binnen één (1) uur (Kantooruren van Opdrachtgever);

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

- c) Prioriteit 3 (P3): binnen vier (4) uur (Kantooruren van Opdrachtgever);
 - d) Prioriteit 4 (P4): binnen zestien (16) Kantooruren.
9. Opdrachtnemer zal verstoringen van de Diensten binnen het hieronder vermelde tijdsbestek verhelpen:
- e) Prioriteit 1 (P1): binnen twee (2) Kantooruren van Opdrachtgever;
 - f) Prioriteit 2 (P2): binnen acht (8) Kantooruren van Opdrachtgever;
 - g) Prioriteit 3 (P3): binnen veertig (40) Kantooruren van Opdrachtgever;
 - h) Prioriteit 4 (P4): binnen tachtig (80) Kantooruren van Opdrachtgever.
10. Onverminderd het bepaalde in het voorgaande artikel zal Opdrachtnemer tijdelijke oplossingen/workarounds bieden, indien de Diensten - om welke reden dan ook - niet onmiddellijk van een permanente oplossing kunnen worden voorzien. Opdrachtnemer zal bij de eerste update met betrekking tot het incident een geschatte hersteltijd verstrekken. In het geval van incidenten met prioriteit 1 (P1) zullen de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten Werkdagen/uren worden uitgevoerd.
11. Workarounds of probleem vermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden toegepast dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het indienen van een verzoek daartoe zal Opdrachtnemer aantonen dat de onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen, alsmede wat de gevolgen van de workaround of beperking zijn alsmede de (mogelijk) verminderde beschikbaarheid van de Diensten.
12. Opdrachtnemer verifieert bij Opdrachtgever (de Inhuurdesk) of het incident correct is opgelost. Pas als dit volgens Opdrachtgever het geval is, kan het incident/ticket worden gesloten.
13. De Diensten worden geleverd in overeenstemming met de eisen zoals uiteengezet in de Aanbestedingsdocumenten.

KPI's (Key Performance Indicators)

14. Om de kwaliteit van de Dienstverlening meetbaar en beheersbaar te maken, zijn KPI's vastgesteld. Deze KPI's beschrijven het gewenste kwaliteitsniveau van de te leveren Diensten en vormen een belangrijk instrument voor sturing, verantwoording en continue verbetering.
15. De KPI's zijn opgesteld op basis van de kritieke succesfactoren binnen de Dienstverlening en bevatten concrete normen waaraan moet worden voldaan. Ze maken integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst. Bij het niet behalen van de gestelde normen kunnen door Opdrachtgever consequenties worden verbonden aan de prestaties van Opdrachtnemer.
16. In de onderstaande paragrafen zijn de verschillende KPI's opgenomen: zes KPI's zijn door Opdrachtgever vooraf uitgewerkt en vastgelegd, en circa tien aanvullende KPI's worden tijdens de implementatiefase in overleg tussen Partijen verder uitgewerkt en aan de Raamovereenkomst toegevoegd. Daarnaast zijn in het Programma van Eisen (PvE) tevens KPI-afspraken opgenomen, die onverminderd van toepassing zijn op het verrichten van de Diensten.
17. Voor belangrijke aspecten van de Dienstverlening zijn KPI's door Opdrachtgever vastgesteld en beschreven in dit document. Inclusief de bijbehorende normen en de consequenties bij het niet behalen daarvan. Deze KPI's maken onderdeel uit van de Raamovereenkomst. Deze KPI's zijn:
- 1. Tevredenheid over de levering van Diensten (NPS);
 - 2. Fill Rate, doorlooptijd en aantal Kandidaten;
 - 3. Fill Rate, kwaliteit Kandidaten;
 - 4. KPI Doelpercentage per doelgroep (naleving aangeboden tarieven);
 - 5. Time2Contract;
 - 6. Rapportages.
18. Tijdens de implementatiefase van de Raamovereenkomst worden onderstaande KPI's nader uitgewerkt, overeenkomstig het format dat in dit document is gehanteerd. Opdrachtnemer doet een conceptvoorstel t.a.v. de nadere uitwerking van deze KPI's. Na overeenstemming maken deze KPI's integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst en worden deze opgenomen in de Scorecard (zie verder). Deze KPI's zijn:
- 1. Volledigheid dossiers bij Opdrachtnemer;
 - 2. Correctheid facturen Opdrachtnemer;
 - 3. Tijdige betaling van Toeleveranciers door Opdrachtnemer;
 - 4. Beoordeling kwaliteit prestaties inhuurprofessionals;
 - 5. Naleving van de Richtlijntarieven;
 - 6. Ingetrokken nadere offertes;
 - 7. Ongewenste voortijdige beëindigingen Nadere Overeenkomsten;
 - 8. Inspanningen i.r.t. kostenbesparingsdoelstelling;
 - 9. Tevredenheid Toeleveranciers.

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

19. De naleving van de in het Programma van Eisen opgenomen KPI-afspraken, worden in beginsel niet structureel gerapporteerd door Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever hier expliciet om verzoekt. In dat geval is Opdrachtnemer verplicht om de betreffende KPI's conform de overeengekomen frequentie en rapportagevorm te leveren en op te nemen in de KPI-scorecard.
20. Tijdens de implementatieperiode maken Partijen afspraken over de KPI-scorecard. Deze scorecard wordt ontwikkeld op één A4 en bevat een overzicht van alle KPI's, inclusief de bijbehorende normen en de resultaten per meetperiode. De scorecard wordt door Opdrachtnemer ingericht, opgezet en opgeleverd (in xls of BI tool). Een eerste opzet, evenals de eisen waaraan de scorecard moet voldoen, zijn in dit document nader beschreven.
21. KPI Tevredenheid over de levering van Diensten (NPS)

Nr.	KPI-naam	KPI-beschrijving en activiteiten	Niveau groen (de norm)	Oranje	Rood
1.	Tevredenheid over de levering van Diensten	De tevredenheid van de Diensten wordt gemeten aan de hand van de Net Promoter Score-methodologie (NPS).	Nul (0) of hoger	Tussen -20 en 0.	Lager dan -20.

De NPS wordt weergegeven (berekend) als een getal tussen -100 en 100, waarbij een hogere score duidt op grotere klanttevredenheid. De NPS wordt berekend aan de hand van één specifieke vraag: "Hoe waarschijnlijk is het dat u onze Brokerdiensten zou aanbevelen aan een collega?"

Reikwijdte van de enquête: Inhurende managers, alle Inhuurdesk-medewerkers, Inkoop, HR en Finance van/bij Opdrachtgever. Respondenten geven een score van 0 (helemaal niet waarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk).

Op basis van hun antwoorden worden klanten gecategoriseerd als:

- Promoters (score 9-10): Dit zijn trouwe klanten die zeer tevreden zijn en waarschijnlijk positieve mond-tot-mondreclame zullen verspreiden.
- Passives (score 7-8): Deze klanten zijn tevreden, maar niet enthousiast genoeg om als promoters te worden beschouwd.
- Detractors (score 0-6): Ontevreden klanten die mogelijk negatieve ervaringen delen en schadelijk kunnen zijn voor het merk.

De NPS wordt als volgt uitgerekend:

1. Reken uit hoeveel procent van je klanten promoters zijn (% van totaal #respondenten)
2. Reken uit hoeveel procent van je klanten detractors zijn (% van totaal #respondenten)
3. Trek het percentage detractors af van het percentage promoters.

De volgende beoordelingsschaal geldt:

1. Lager dan -20, Zwaar onvoldoende (rood)
2. Tussen -20 en 0, onvoldoende (oranje)
3. Boven de 0, Goed (groen)
4. Boven de 20, Gunstig (groen)
5. Boven de 50, Uitstekend (groen)
6. Boven de 80, Wereldklasse (groen)

Voorbeeld: stel dat je 20% promoters hebt en 10% detractors, dan kom je uit op een NPS van 10.

Norm

Uiteraard streven Partijen naar een zo hoog mogelijke NPS. KPI-norm "Tevredenheid over de levering van Diensten" is een NPS score van nul (0) of hoger (groen).

De eerste NPS-enquête wordt zeven (7) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst uitgevoerd. Opdrachtnemer voert elke twaalf (12) maanden, te starten na de eerste gehouden NPS-enquête, een NPS-enquête uit en deelt de resultaten met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage uiterlijk binnen één kalendermaand na afloop van de hierboven genoemde termijnen aan te leveren gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Ieder rapport bevat een rapportage met de score per periode en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.

Op specifiek verzoek van Opdrachtgever is Opdrachtnemer verplicht om de tevredenheid over de levering van Diensten ook tussentijds te onderzoeken en rapporteren, waarna de consequenties (zie verder) ook gelden.

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

Opdrachtgever heeft en behoudt daarnaast het recht om de enquête zelfstandig uit te voeren. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever.

Consequenties niet behalen KPI-norm "Tevredenheid over de levering van Diensten (NPS)":

1. Indien de norm "Niveau groen" niet wordt gehaald, volgt er binnen 1 week na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, een gesprek over de oorzaken en te nemen herstelmaatregelen tussen de contracteigenaar, contractmanager, inhoudelijk adviseur(s), accountmanager en directeur accountmanagement.
2. Binnen 4 aaneengesloten weken na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, dient Opdrachtnemer een Herstelplan aan te leveren. Dit Herstelplan moet voldoen aan de in dit document gestelde eisen en vereist goedkeuring van Opdrachtgever.
3. Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 12 aaneengesloten weken na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd, en dit niet aan Opdrachtgever te wijten is, heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende Nadere overeenkomsten eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, zonder verdere ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, en zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen, geheel of gedeeltelijk, en/of om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Ter verduidelijking, gepresteerde en goedgekeurde uren van Inhuurprofessionals worden wel afgerekend.
4. Indien een tweede hersteltermijn wordt overeengekomen en de herstelmaatregelen binnen een periode van 24 aaneengesloten weken na de opleveringsdatum van de betreffende KPI-rapportage geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd, en Opdrachtgever oordeelt dat dit te wijten is aan Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€5.000,-) aan Opdrachtgever verschuldigd. Daarnaast heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of onderliggende Nadere Overeenkomsten eenzijdig en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, en zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding of kostenvergoeding. Opdrachtgever is tevens gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stellen. Ter verduidelijking: reeds gepresteerde en door Opdrachtgever goedgekeurde uren van Inhuurprofessionals worden overeenkomstig afgerekend. Opdrachtgever is niet verplicht Opdrachtnemer een tweede hersteltermijn te verlenen met betrekking tot deze KPI.

Overige afspraken:

5. Opdrachtgever zal het recht op opzegging van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomsten niet uitoefenen op grond van uitsluitend de uitkomst van de eerste NPS-enquête.
6. Gedurende de uitvoeringstermijn van dit Herstelplan zijn de aan de betreffende KPI verbonden sancties (waaronder boetes) niet opnieuw van toepassing.
7. De toepassing van bovengenoemde consequenties houdt op geen enkele wijze in dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht uit hoofde van de Raamovereenkomst, waaronder het recht om schade te verhalen op Opdrachtnemer.

22. KPI voorzieningsgraad (Fill Rate), tijdigheid # Kandidaten

Nr.	KPI-naam	KPI-beschrijving en activiteiten	Niveau groen (de norm)	Oranje	Rood
2.	Fill Rate <i>Doorlooptijd en aantal Kandidaten</i>	Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige levering van het afgesproken aantal beschikbare Kandidaten, conform de overeengekomen (uitgevraagde) termijnen.	99% tot en met 100% van de Aanvragen op tijd en met voldoende beschikbare Kandidaten beleverd.	95% tot 99% van de Aanvragen op tijd en met voldoende beschikbare Kandidaten beleverd.	Minder dan 95% van de Aanvragen op tijd en met voldoende beschikbare Kandidaten beleverd.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende Levertermijnen/ belevering:

1. Reguliere Aanvraag: binnen 5 Werkdagen worden ten minste 2 Kandidaten (Nadere offertes) per Aanvraag ingediend, inclusief een onderbouwing van hun geschiktheid, beschikbaarheid, het Uurtarief, de Opslag, het Inhuurtarief, etc. Indien een Aanvraag meerdere posities omvat, worden per positie twee kandidaten ingediend.
2. Spoed Aanvraag²: binnen 1 Werkdag wordt ten minste 1 Kandidaat per Aanvraag/positie (Nadere offerte) ingediend, inclusief een onderbouwing van hun geschiktheid, beschikbaarheid, het Uurtarief, de Opslag, het Inhuurtarief, etc.

Berekening van KPI-Fill Rate

De KPI-Fill Rate wordt als volgt berekend: het aantal Aanvragen dat in één keer “op tijd” en met voldoende (beschikbare) Kandidaten wordt ingevuld door Opdrachtnemer, gedeeld door het totaal aantal Aanvragen in de desbetreffende periode.

De doorlooptijd van de 3de Kandidaat en alle daaropvolgende niet meer meegerekend in het berekenen van de fill rate/ norm, de doorlooptijd. Het gaat erom dat de eerste 2 Kandidaten op tijd zijn ingediend. De doorlooptijd van de 2de Kandidaat en alle daaropvolgende niet meer meegerekend in het berekenen van de fill rate/ norm t.a.v. Spoed Aanvragen. Het gaat erom dat de eerste kandidaat op tijd is ingediend.

Bij Aanvragen met meerdere posities wordt elke positie afzonderlijk als meetpunt beschouwd. Bijvoorbeeld: bij twee posities telt de Aanvraag tweemaal mee, waarbij de fill rate per individuele positie wordt beoordeeld.

Opdrachtnemer kan in overleg met de Inhuurdesk afwijkende afspraken maken over de termijnen. Indien de Inhuurdesk vooraf akkoord gaat met een langere termijn of een lager aantal kandidaten, worden deze afspraken vastgelegd in de Aanvraag. In dergelijke gevallen vormen de overeengekomen afwijkende termijn en het aantal kandidaten de basis voor het berekenen van de fill rate/norm.

Kandidaten die naar het oordeel van de Inhuurdesk overduidelijk niet voldoen aan het gevraagde profiel, die niet beschikbaar zijn voor het in de Aanvraag vermelde aantal contracturen per week, of die niet beschikbaar zijn gedurende de volledige gevraagde periode (van de beoogde startdatum tot en met de beoogde einddatum), worden niet meegenomen in de berekening van deze KPI.

De xls formule per Aanvraag is: =
(NETTO.WERKDAGEN(DATUM DISTRIBUTIE AANVRAAGDATUM 2^{de} KANDIDAAT INGEDIEND))-1

De formule voor de KPI Fill Rate: =
(#AANVRAGEN NORM BEHAALD/TOTAAL #AANVRAGEN)) per kwartaal. De distributiedatum van de Aanvraag bepaalt of deze wordt meegenomen in de kwartaalrapportage.

In geval van discussies zijn de Werkdagen zoals gehanteerd door Opdrachtgever van toepassing.

Bijvoorbeeld:

- Aanvraag 1: Datum & tijd distributie van de reguliere Aanvraag is: 6/1/2025, 17h00. Datum & tijd 2^{de} kandidaat ingediend is: 13/1/2025, 8h00. Doorlooptijd volgens de formule is 5 Werkdagen. De norm voor deze Aanvraag is behaald.
- Aanvraag 2: Datum & tijd distributie van de reguliere Aanvraag is: 7/1/2025, 8h30. Datum & tijd 2^{de} kandidaat ingediend is: 15/1/2025, 8h00. Doorlooptijd volgens de formule is 6 Werkdagen. De norm voor deze Aanvraag is niet behaald.
- KPI Fill Rate: in dit voorbeeld met 2 Aanvragen: 1/2 =50%

Registratie gegevens & rapporteren

Partijen registreren alle gegevens benodigd voor deze KPI-rapportage in het VMS. Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig te registreren en te rapporteren aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer registreert tenminste per Aanvraag; de verzenddatum (datum van distributie in het VMS) van de Aanvraag naar Opdrachtnemer, de datum waarop de Kandidaten zijn aangeboden en het aantal aangeboden Kandidaten. De in het VMS vastgelegde gegevens zijn leidend.

Indien een Aanvraag meerdere keren wordt uitgezet, geldt de datum van de eerste distributie. Dergelijke Aanvragen worden slechts éénmaal meegenomen in de berekening van de KPI. Aanvragen die minder dan vijf Werkdagen

² Opdrachtgever bepaalt of een Aanvraag een Reguliere of Spoed Aanvraag is.

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

voor het einde van de meetperiode zijn uitgezet, worden niet meegenomen in de berekening van de KPI, maar wel in de daaropvolgende meetperiode.

Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage te rapporteren binnen 1 kalendermaand na afloop van elk kalenderkwartaal, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever. Ieder rapport bevat een rapportage met de Aanvragen die zijn ontvangen in het desbetreffende kwartaal, de berekening van de KPI (incl. de onderliggende data) en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.

Consequenties niet behalen KPI-norm "Fill Rate":

1. Indien de norm "Niveau groen" niet wordt gehaald, volgt er binnen één week na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, een gesprek over de oorzaken en te nemen herstelmaatregelen tussen de contracteigenaar, contractmanager, inhoudelijk adviseur(s), accountmanager en directeur accountmanagement.
2. Binnen 4 weken na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, dient Opdrachtnemer een Herstelplan aan te leveren. Dit Herstelplan moet voldoen aan de in dit document gestelde eisen en vereist goedkeuring van Opdrachtgever.
3. Eerste hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 12 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd — en Opdrachtgever oordeelt dat dit aan Opdrachtnemer te wijten is — is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€5.000,-) verschuldigd aan Opdrachtgever.
4. Tweede hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 24 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd — en Opdrachtgever oordeelt dat dit aan Opdrachtnemer te wijten is — is Opdrachtnemer (nogmaals) een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€5.000,-) verschuldigd aan Opdrachtgever.
5. Derde hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 36 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd en dit niet aan Opdrachtgever te wijten is heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende Nadere overeenkomsten eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, zonder verdere ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, en zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen, geheel of gedeeltelijk, en/of om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
 - De toepassing van bovengenoemde consequenties houdt op geen enkele wijze in dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht uit hoofde van de Raamovereenkomst, waaronder het recht om schade te verhalen op Opdrachtnemer.
 - Gedurende de uitvoeringstermijn van het Herstelplan zijn de aan de betreffende KPI verbonden sancties (waaronder boetes) niet opnieuw van toepassing
 - De maatregelen en consequenties zullen proportioneel zijn en in verhouding staan tot de geconstateerde tekortkomingen.

23. KPI Voorzieningsgraad (Fill Rate), kwaliteit

Nr.	KPI-naam	KPI-beschrijving en activiteiten	Niveau groen (de norm)	Oranje	Rood
3.	Fill Rate kwaliteit Kandidaten	Aantal Kandidaten dat geschikt wordt geacht door Opdrachtgever van het totaal aantal aangeboden Kandidaten in de periode.	98% tot 100% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.	90% tot 98% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.	Minder dan 90% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.

De kwaliteit van aangeboden Kandidaten wordt als volgt berekend: aantal geschikte Kandidaten gedeeld door het totaal aantal aangeboden Kandidaten in de desbetreffende periode.

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

Een Kandidaat wordt als geschikt beschouwd indien deze naar het oordeel van Inhuurdesk voor tenminste 90% van het profiel voldoet. Het profiel omvat de vereiste en gewenste competenties (zowel hard als soft), kwalificaties en relevante ervaring. De beoordeling of een kandidaat voor ten minste 90% voldoet aan het profiel, is deels subjectief. Indien Opdrachtnemer het niet eens is met deze beoordeling, kan zij motiveren waarom de kandidaat wél voor meer dan 90% geschikt wordt geacht. De Inhuurdesk en/of manager kunnen hun oordeel op basis daarvan heroverwegen, maar zijn hiertoe niet verplicht. Indien de Inhuurdesk en de medewerker van opdrachtnemer het niet eens worden, wordt de beoordeling van de Inhuurdesk voorgelegd aan de accountmanager en contractmanager.

Berekening van KPI-Fill Kwaliteit

($100 - (\# \text{GESCHIKTE KANDIDATEN} / \# \text{AANGEBODEN KANDIDATEN})$) in de periode

Bijvoorbeeld:

Aanvraag 1: 3 kandidaten, 1 niet geschikt

Aanvraag 2: 1 kandidaat, 0 niet geschikt

Aanvraag 3: 2 kandidaten, 0 niet geschikt

KPI-Fill Rate kwaliteit: $5/6 = 83,3\%$. De norm in dit voorbeeld is niet gehaald.

Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor deze KPI-rapportage in het VMS en/of haar systeem. Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig (incl. onderliggende data) te rapporteren aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert de uitkomsten tenminste, per Aanvraag, het aantal aangeboden Kandidaten en het aantal afgewezen Kandidaten met als label "niet geschikt". Indien het VMS niet voldoende functionaliteit biedt om de kandidaat als "niet geschikt" te registeren, zal de Inhuurdesk per mail of notificatie in het VMS melden dat de kandidaat "niet geschikt" is. Het is aan Opdrachtgever om dit dan te verwerken in de rapportages.

Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over deze norm. De sluitingsdatum van de Aanvraag is leidend t.a.v. bepaling van de rapportage/meetperiode.

Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage te rapporteren binnen 1 kalendermaand na afloop van elk kalenderkwartaal, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Ieder rapport bevat een rapportage met de Aanvragen (Kandidaten) die zijn ontvangen in het desbetreffende kwartaal en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever.

Consequenties niet behalen KPI-norm "Fill Rate kwaliteit":

1. Indien de norm "Niveau groen" niet wordt gehaald, volgt er binnen 1 week na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, een gesprek over de oorzaken en te nemen herstelmaatregelen tussen de contracteigenaar, contractmanager, inhoudelijk adviseur(s), accountmanager en directeur accountmanagement.
2. Binnen 4 weken na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, dient Opdrachtnemer een Herstelplan aan te leveren. Dit Herstelplan moet voldoen aan de in dit document gestelde eisen en vereist goedkeuring van Opdrachtgever.
3. Eerste hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 12 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd — en Opdrachtgever oordeelt dat dit aan Opdrachtnemer te wijten is — is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€2.500,-) verschuldigd aan Opdrachtgever.
4. Tweede hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 24 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd — en Opdrachtgever oordeelt dat dit aan Opdrachtnemer te wijten is — is Opdrachtnemer (nogmaals) een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€5.000,-) verschuldigd aan Opdrachtgever.
5. Derde hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 36 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd en dit niet aan Opdrachtgever te wijten is heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende Nadere overeenkomsten eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, zonder verdere ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, en zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen, geheel of gedeeltelijk, en/of om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

- De toepassing van bovengenoemde consequenties houdt op geen enkele wijze in dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht uit hoofde van de Raamovereenkomst, waaronder het recht om schade te verhalen op Opdrachtnemer.
- Gedurende de uitvoeringstermijn van het Herstelplan zijn de aan de betreffende KPI verbonden sancties (waaronder boetes) niet opnieuw van toepassing

24. KPI Doelpercentage per doelgroep (uurtarieven)

Nr.	KPI-naam	KPI-beschrijving en activiteiten	Niveau groen (de norm)	Oranje	Rood
4.	KPI Doelpercentage per doelgroep	Naleving van overeengekomen Uurtarieven (gemaakte prijsafpraak).	$\leq 0\%$ per doelgroep		$> 0\%$ per doelgroep

Inleiding: Deze KPI meet in hoeverre Opdrachtnemer Inhuurprofessionals levert tegen de Uurtarieven zoals aangeboden tijdens de EU-aanbesteding. De KPI wordt per doelgroep berekend op basis van werkelijke uitgaven versus normatieve Richtlijntarieven, einde schaal. Het resultaat geeft aan of de afgesproken Doelpercentages zijn gerealiseerd. De norm is een Doelpercentage van 0% of lager. Rapportage vindt halfjaarlijks en jaarlijks plaats, conform de vastgestelde meetregels. Voor een voorbeeldberekening en de vastgestelde doelgroepen, zie het Prijzenblad.

Deze KPI wordt als volgt berekend:

Berekenen waarde 1: uitgaven per doelgroep

1. Selectie van in de meetperiode gestarte Nadere overeenkomsten
2. Het Uurtarief * het # gepresteerde uren in de meetperiode per Nadere Overeenkomst (= A).
3. De optelsom van A voor alle Nadere Overeenkomsten binnen een doelgroep (= B).

Berekenen waarde 2: maximumwaarde met max. Richtlijntarief einde schaal, per doelgroep

4. Het vigerende maximale (hoogste) Richtlijntarief van de doelgroep en einde schaal, behorend bij de betreffende Nadere Overeenkomst/doelgroep/schaal * het # gepresteerde uren in de meetperiode per Nadere Overeenkomst (= C).
5. De optelsom van C voor alle Nadere Overeenkomsten binnen een doelgroep (= D).

Berekenen resultaat per doelgroep:

6. Resultaat Richtlijntarieven per doelgroep: $100\% - (D/B)$.
7. Resultaat KPI-Doelpercentage: "Resultaat Richtlijntarieven" – "het door inschrijver aangeboden Doelpercentage van de desbetreffende doelgroep".

De norm voor deze KPI 'Doelpercentage', per doelgroep, 0% of lager.

Voor een voorbeeldberekening en de vastgestelde doelgroepen, zie het Prijzenblad.

Eventuele lopende Inzetcontracten (Nadere overeenkomsten) welke zijn gemigreerd naar Opdrachtnemer gedurende de implementatie worden niet meegenomen in de rapportage en berekeningen. Opdrachtnemer rapporteert deze Nadere overeenkomsten wel, met een duidelijke vermelding van "migratie". Nadere overeenkomsten met een afwijkend uurtarief ten opzichte van het minimale of maximale Richtlijntarief dienen vooraf door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd en worden meegenomen in de berekening van deze KPI.

Opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks (over een periode van zes kalendermaanden) en jaarlijks (over een kalenderjaar) een overzicht van alle in die periode gestarte Nadere Overeenkomsten, het behaalde KPI-Doelpercentage per doelgroep. Dit rapport wordt uiterlijk één kalendermaand na afloop van de betreffende meetperiode door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.

Per Nadere overeenkomst rapporteert Opdrachtnemer tenminste:

1. Startdatum, (beoogde) einddatum,
2. Functietitel,
3. De salarisschaal
4. Het niveau in de schaal,
5. De inhuurdoelgroep,
6. Het Uurtarief,
7. Het maximale Richtlijntarief,

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

8. Het maximale Richtlijntarief einde schaal,
9. Zzp'er ja/nee,
10. Migratiecontract ja/nee,
11. De naam van de Toeleverancier,
12. Revisie contract ja/nee.

Wijzigingen (revisies) in de Nadere Overeenkomst (zoals verlengingen, tariefwijzigingen, kostenplaatswijzigingen, etc.) worden eveneens gerapporteerd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om deze wijzigingen herkenbaar en qua data aansluitend op de oorspronkelijke Nadere Overeenkomst te rapporteren. Wijzigingen van een Nadere overeenkomst, in de tijd moeten gevolgd kunnen worden.

Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor het overzicht in haar systeem of VMS. Opdrachtnemer is verplicht om dit tijdig, juist en volledig te rapporteren aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.

Consequenties niet behalen KPI-norm "KPI Doelpercentage per doelgroep":

1. Indien de norm "Niveau groen" niet wordt gehaald voor 1 of meerdere doelgroepen, volgt er binnen 1 week na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, een gesprek over de oorzaken en te nemen herstelmaatregelen tussen de contracteigenaar, contractmanager, inhoudelijk adviseur(s), accountmanager en directeur accountmanagement.
 2. Binnen 4 weken na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, dient Opdrachtnemer een Herstelplan aan te leveren. Dit Herstelplan moet voldoen aan de in dit document gestelde eisen en vereist goedkeuring van Opdrachtgever.
 3. Eerste hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 12 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd — en Opdrachtgever oordeelt dat dit aan Opdrachtnemer te wijten is — is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€2.500,-) verschuldigd aan Opdrachtgever.
 4. Tweede hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 24 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd — en Opdrachtgever oordeelt dat dit aan Opdrachtnemer te wijten is — is Opdrachtnemer (nogmaals) een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€5.000,-) verschuldigd aan Opdrachtgever.
 5. Derde hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 36 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd en dit niet aan Opdrachtgever te wijten is, heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende Nadere overeenkomsten eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, zonder verdere ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, en zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen, geheel of gedeeltelijk, en/of om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- De toepassing van bovengenoemde consequenties houdt op geen enkele wijze in dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht uit hoofde van de Raamovereenkomst, waaronder het recht om schade te verhalen op Opdrachtnemer.
 - Gedurende de uitvoeringstermijn van het Herstelplan zijn de aan de betreffende KPI verbonden sancties (waaronder boetes) niet opnieuw van toepassing
 - De maatregelen en consequenties zullen proportioneel zijn en in verhouding staan tot de geconstateerde tekortkomingen.

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

25. KPI Time2Contract

Nr.	KPI-naam	KPI-beschrijving en activiteiten	Niveau groen (de norm)	Oranje	Rood
5.	KPI Time2Contract	Opdrachtnemer draagt zorg voor contractering van Toeleveranciers conform gestelde termijnen na selectie van de Kandidaat.	≤5 Werkdagen	Tussen 6 en 10 Werkdagen.	>10 Werkdagen
<p>De Time2Contract wordt als volgt berekend: de datum waarop Opdrachtgever de Nadere Overeenkomst in het VMS heeft goedgekeurd, minus de datum waarop Opdrachtgever de Nadere Overeenkomst ter goedkeuring aan Opdrachtnemer heeft voorgelegd in het VMS. In de betreffende meetperiode wordt per Nadere Overeenkomst deze doorlooptijd in Werkdagen berekend, waarna het gemiddelde aantal Werkdagen wordt bepaald voor alle door Opdrachtnemer goedgekeurde Nadere Overeenkomsten binnen die periode.</p> <p>Opdrachtnemer keurt een Nadere Overeenkomst in het VMS pas goed nadat de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Toeleverancier is ondertekend, het dossier volledig is, de screening is afgerond* én Opdrachtnemer akkoord is met de inhoud van de Nadere Overeenkomst. Opdrachtgever stelt als randvoorwaarde dat deze minimale vereisten zijn geborgd.</p> <p>*Ten aanzien van de VOG, deze moet zijn aangevraagd.</p> <p>Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor deze KPI-rapportage in het VMS. Opdrachtnemer rapporteert per 12 maanden over deze norm. Ieder rapport bevat een rapportage met alleen de in de desbetreffende meetperiode afgesloten Aanvragen die zijn ontvangen per 12 maanden en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.</p> <p>Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de resultaten op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen 10 Werkdagen na ontvangst van dit verzoek.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage te rapporteren binnen 1 kalendermaand na afloop van elk kalenderkwartaal, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig te rapporteren aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever.</p>					
<p>Consequenties niet behalen KPI-norm</p> <ol style="list-style-type: none"> Indien de norm "Niveau groen" niet wordt gehaald, volgt er binnen 1 week na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, een gesprek over de oorzaken en te nemen herstelmaatregelen tussen de contracteigenaar, contractmanager, inhoudelijk adviseur(s), accountmanager en directeur accountmanagement. Binnen 4 weken na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, dient Opdrachtnemer een Herstelplan aan te leveren. Dit Herstelplan moet voldoen aan de in dit document gestelde eisen en vereist goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor de implementatie van het Herstelplan en het herstel van de geconstateerde tekortkomingen, conform de afgesproken termijnen. 					

26. KPI Rapportages

Nr.	KPI-naam	KPI-beschrijving en activiteiten	Niveau groen (de norm)	Oranje	Rood
6.	KPI Rapportages	Kwaliteit en tijdigheid rapportages	≥95% van de rapportages op tijd, volledig en correct	95%-90%	<90%
<p>Deze KPI omvat het beheer, de analyse en de verstrekking van rapportages en managementinformatie (tezamen: rapporten) door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.</p>					

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

De rapporten worden opgeleverd in het overeengekomen format, voorzien van de juiste gegevens en correcte berekeningen. Ze bevatten heldere conclusies en onderbouwde analyses die bijdragen aan effectieve besluitvorming en sturing. De frequentie, inhoud en vorm van de rapportages worden vooraf in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.

Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de KPI **Managementinformatie** voor 100% wordt behaald.

KPI: Managementinformatie (100%).

De KPI meet in welke mate de afgesproken rapporten op tijd, volledig en correct zijn opgeleverd.

Formule voor meting KPI Managementinformatie (per kwartaal):

$KPI (\%) = (\text{aantal correct en tijdig opgeleverde rapporten} / \text{totaal aantal verplichte rapporten}) \times 100\%$

Toelichting:

- “Correct” betekent dat de rapporten voldoen aan de inhoudelijke eisen zoals afgesproken.
- “Tijdig” betekent dat de rapporten zijn opgeleverd binnen de afgesproken deadlines.
- Totaal aantal verplichte rapporten betreft alle rapportages die in het betreffende kwartaal conform planning opgeleverd hadden moeten worden.

Een score van 100% betekent dat alle rapporten in dat kwartaal volledig, correct en op tijd zijn geleverd.

Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor deze KPI-rapportage in het VMS of eigen systemen. Opdrachtnemer rapporteert per 12 maanden over deze norm. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage te rapporteren binnen 1 kalendermaand na afloop van elk kalenderkwartaal, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Ieder rapport bevat een rapportage met een overzicht van de aantal correct en tijdig opgeleverde rapporten en de verplichte/afgesproken rapporten. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.

Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de resultaten op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen 10 Werkdagen na ontvangst van dit verzoek. Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig te rapporteren aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever.

Consequenties niet behalen KPI-norm “KPI Doelpercentage per doelgroep “:

1. Indien de norm “Niveau groen” niet wordt gehaald voor 1 of meerdere doelgroepen, volgt er binnen 1 week na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, een gesprek over de oorzaken en te nemen herstelmaatregelen tussen de contracteigenaar, contractmanager, inhoudelijk adviseur(s), accountmanager en directeur accountmanagement.
 2. Binnen 4 weken na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage, dient Opdrachtnemer een Herstelplan aan te leveren. Dit Herstelplan moet voldoen aan de in dit document gestelde eisen en vereist goedkeuring van Opdrachtgever.
 3. Eerste hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 12 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd — en Opdrachtgever oordeelt dat dit aan Opdrachtnemer te wijten is — is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€2.500,-) verschuldigd aan Opdrachtgever.
 4. Tweede hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 24 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd en dit niet aan Opdrachtgever te wijten is, is Opdrachtnemer (nogmaals) een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€5.000,-) verschuldigd aan Opdrachtgever.
 5. Derde hersteltermijn; Indien Opdrachtgever vaststelt dat de in het Herstelplan overeengekomen herstelmaatregelen binnen een periode van 36 aaneengesloten weken (na de opleveringsdatum van de KPI-rapportage) geen of onvoldoende resultaat hebben opgeleverd en dit niet aan Opdrachtgever te wijten is, heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende Nadere overeenkomsten eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, zonder verdere ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, en zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen, geheel of gedeeltelijk, en/of om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- De consequenties zijn niet van toepassing tijdens de implementatieperiode.

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

- De toepassing van bovengenoemde consequenties houdt op geen enkele wijze in dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht uit hoofde van de Raamovereenkomst, waaronder het recht om schade te verhalen op Opdrachtnemer.
- Gedurende de uitvoeringstermijn van het Herstelplan zijn de aan de betreffende KPI verbonden sancties (waaronder boetes) niet opnieuw van toepassing
- De maatregelen en consequenties zullen proportioneel zijn en in verhouding staan tot de geconstateerde tekortkomingen.

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

Maximering boetes

De totale boetes die voortvloeien uit het niet voldoen aan de volgende KPI's worden gemaximeerd tot €15.000 per kalenderjaar: Tevredenheid over de levering van diensten (NPS), Fill Rate, doorlooptijd en aantal kandidaten, Fill Rate en kwaliteit van kandidaten, KPI-doelpercentage per doelgroep (naleving aangeboden tarieven), Time2Contract en Rapportages.

Eisen Herstelplan

27. Indien een Herstelplan moet worden opgesteld, bevat deze tenminste de volgende onderdelen (inhoud):

1. Beschrijving van de situatie: een overzicht van de huidige situatie die moet worden verbeterd, inclusief problemen, uitdagingen of tekortkomingen.
2. Doelstellingen: duidelijke doelstellingen die moeten worden behaald middels het Herstelplan. Deze doelstellingen moeten specifiek, meetbaar, haalbaar, relevant en tijdgebonden (SMART) zijn.
3. Actiepunten: een gedetailleerde lijst van acties die moet worden uitgevoerd om de doelstellingen van het Herstelplan te behalen.
4. Verantwoordelijkheden: toewijzing van verantwoordelijkheden aan individuen of teams voor de uitvoering van verschillende actiepunten.
5. Tijdlijn: een tijdschema dat aangeeft wanneer elke actie moet worden voltooid om ervoor te zorgen dat het Herstelplan op schema blijft en binnen de gestelde termijn wordt voltooid.
6. Risicobeoordeling en -beheer: identificatie van mogelijke risico's die de uitvoering van het Herstelplan kunnen belemmeren, evenals strategieën om deze risico's te beperken of te beheersen.
7. Monitoring en evaluatie: een plan voor het regelmatig monitoren van de voortgang van het Herstelplan en het evalueren van de effectiviteit ervan. Dit betreft onder meer het vaststellen van meetbare indicatoren om de voortgang te volgen en het plannen van regelmatige evaluatiemomenten om te bepalen of aanpassingen nodig zijn.
8. Communicatieplan: een plan voor effectieve communicatie met belanghebbenden, zowel intern als extern, om hen op de hoogte te houden van de voortgang van het Herstelplan en eventuele wijzigingen of updates.
9. Ondersteunende middelen: identificatie van eventuele aanvullende middelen of ondersteuning die nodig is om het Herstelplan succesvol uit te voeren, zoals training, technische expertise of externe consultants.

KPI Scorecard

28. Onderstaande concept opzet van de KPI-scorecard wordt door Partijen tijdens de implementatiefase gezamenlijk ingericht en geïmplementeerd.

	Datum			
	Periode			
	Opdrachtgever:			
Nr	KPI/Meetgebied	Freq*	Prestatie-norm (groen)	Score
1	Tevredenheid over de levering van Diensten (NPS)	12 mnd	≥0	
2	Fill Rate, doorlooptijd en aantal kandidaten	3 mnd	99% tot en met 100% van de Aanvragen op tijd en met voldoende beschikbare Kandidaten beleverd.	
3	Fill Rate, kwaliteit kandidaten	3 mnd	98% tot 100% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.	
4	Doelpercentage per doelgroep (uurtarieven)	6 mnd	<0% per doelgroep	
5	Time2Contract	3 mnd	≤5 Werkdagen	
6	Rapportages	12 mnd	>95% van de rapportages op tijd, volledig en correct	
7	Overige nader uitgewerkte KPI's			
	<i>*Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de KPI-resultaten op te vragen.</i>			

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

29. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en aanleveren van een volledig, correct en tijdig KPI-scorecard per kwartaal. Dit dashboard bevat een overzicht van de overeengekomen Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) en vormt een essentieel instrument voor het monitoren van prestaties, trends en afwijkingen.
30. Verplichting tot rapportage, Opdrachtnemer levert elk kwartaal, uiterlijk op de afgesproken datum, het KPI-scorecard aan Opdrachtgever. Deze rapportageverplichting is een vast onderdeel van de opdrachtuitvoering en geldt voor de volledige duur van de raamovereenkomst.
31. Eisen aan inhoud en format, de KPI-scorecard voldoet aan de volgende eisen:
- **Format:** het dashboard wordt opgeleverd op maximaal één A4 (digitaal in VMS, PDF of Excel)
 - **Inhoud:** het bevat ten minste de KPI-waarden per indicator, een vergelijking met afgesproken normwaarden of targets, trendanalyses t.o.v. voorgaande kwartalen en eventuele afwijkingen inclusief toelichting.
 - **Visualisatie:** grafische weergaven (zoals tabellen, grafieken of stoplichtindicatoren) ter ondersteuning van de interpretatie van de gegevens.
 - **Analyse en conclusies:** beknopte maar duidelijke duiding van de resultaten, inclusief conclusies en aanbevelingen voor bijsturing waar nodig.
32. De inhoud, layout, structuur of frequentie van de KPI-scorecard kan in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden aangepast.

Rapportages

33. Hieronder volgt een overzicht van de rapportages die door Opdrachtnemer worden opgeleverd. Tijdens de implementatiefase en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt dit overzicht nader uitgewerkt en actief beheerd.
34. Eventuele aanpassingen aan de rapportages of het overzicht daarvan worden schriftelijk overeengekomen en maken, na wederzijdse instemming, onderdeel uit van de afspraken binnen deze Raamovereenkomst. Dergelijke wijzigingen kunnen worden doorgevoerd op basis van veranderende informatiebehoeften of ter optimalisatie van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Nr	Rapportages	Freq.	Aanlevertermijn	Toelichting
1	KPI-scorecard	3 mnd	<u>Per 3 maanden</u>	
2	KPI Tevredenheid over de levering van Diensten (NPS)	12 mnd	<u>≤ 1 kalendermaand na afloop meetperiode</u>	Onderliggend rapport/data
3	KPI Fill Rate, doorlooptijd en aantal kandidaten	3 mnd	<u>≤ 1 kalendermaand na afloop meetperiode</u>	Onderliggend rapport/data
4	KPI Fill Rate, kwaliteit kandidaten	3 mnd	<u>≤ 1 kalendermaand na afloop meetperiode</u>	Onderliggend rapport/data
5	KPI Doelpercentage per doelgroep (uurtarieven)	6 mnd	<u>≤ 1 kalendermaand na afloop meetperiode</u>	Onderliggend rapport/data
6	KPI Time2Contract	3 mnd	<u>≤ 1 kalendermaand na afloop meetperiode</u>	Onderliggend rapport/data
7	KPI Rapportages	12 mnd	<u>≤ 1 kalendermaand na afloop meetperiode</u>	Onderliggend rapport/data
8	Tijdige betaling van Toeleveranciers door Opdrachtnemer	3 mnd	<u>≤ 1 kalendermaand na afloop meetperiode</u>	Onderliggend rapport/data
9	Overzicht Aanvragen met details	Realtime	Realtime	
10	Overzicht Nadere overeenkomsten met details	Realtime	Realtime	
	Overzicht (openstaande) verplichtingen niet uitgenut op basis van Nadere overeenkomsten, contractlooptijden, tarief en uren per week	Realtime	Realtime	
11	Overzicht ingezette Inhuurprofessionals	Realtime	Realtime	

Bijlage K Service Level Agreement (SLA)

12	Schakels in de keten per Nadere overeenkomst	Op verzoek opdrachtgever	≤ 1 kalendermaand na verzoek	
13	Dossier Inhuurprofessional & Toeleverancier, incl documenten en details	Op verzoek opdrachtgever	1 Werkdag na verzoek	
14	Verslagen Strategische en tactische overleggen Opdrachtnemer en Opdrachtgever		2 weken na overleg	
15	Het toetsingsinstrument dat is ontwikkeld door Opdrachtnemer t.a.v. beoordeling arbeidsrelatie en zelfstandigheid van ZZP'ers	Op verzoek opdrachtgever	< 1 week na verzoek	
16	Rapportages inzake AVG en IT-veiligheid gegevens	Op verzoek opdrachtgever	≤ 1 kalendermaand na verzoek tenzij eerder noodzakelijk is	
17	Status van een Aanvraag en/of Nadere overeenkomst (incl. contractering van Toeleverancier)	Realtime of <1 Werkdag	Realtime of <1 Werkdag	
19	Risicoanalyse Zzp-opdrachten in het kader van DBA/ Arbeidswetgeving.	Op verzoek opdrachtgever	≤ 1 kalendermaand na verzoek tenzij eerder noodzakelijk is	
20	Performancerapportages van het VMS, de beschikbaarheid, uitval en incidenten.	Op verzoek opdrachtgever	≤ 1 kalendermaand na verzoek tenzij eerder noodzakelijk is	
21	Overzicht nieuw gecontracteerde Leveranciers per Doelgroep	Op verzoek opdrachtgever	≤ 1 kalendermaand na verzoek tenzij eerder noodzakelijk is	