



<Logo Opdrachtnemer>

BIJLAGE F SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en

<Opdrachtnemer>

inzake

Huren van kunst

Datum: 10 januari 2025

Kenmerk: bc.2025.576

Versie: 0.9

Status: Concept



<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	6
3.1 KPI's	6
3.1.1 KPI - Klanten	6
3.1.2 KPI - MVOI	7
3.2 Rapportages	8
3.3 Klachten en escalaties	9
4 Beoordeling dienstverlening	10
4.1 Beoordelingsmethodiek	10
4.2 Gevolgen wel/niet behalen KPI's?	10
4.3 Verbeterplan	11
Begrippenlijst	12



<Logo Opdrachtnemer>

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk bc.2025.576 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 Raamovereenkomst. 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 (op de laatste pagina van deze SLA).

1.3 LOOPTIJD SLA

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

1.4 WIJZIGINGSBEHEER SLA

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

Wijzigingsvoorstellen voor de SLA worden gezamenlijk besproken in het tactisch overleg zoals opgenomen in paragraaf 2.2 van deze SLA. Na akkoord en bekrachtiging van het voorstel door beide Partijen wordt de wijziging schriftelijk vastgelegd door UWV in een bijlage of nieuwe versie van de SLA. De bekrachtiging vindt plaats door ondertekening van beide Partijen.



<Logo Opdrachtnemer>

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

De operationele contactgegevens zijn:

Service desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<in te vullen na gunning>
Telefoonnummer	<in te vullen na gunning>
Service Center FB UWV	
Openingstijden	7.00 – 17.00 uur
Telefoonnummer	020-6875050
E-mailadres	servicecenterfb@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
Implementatie overleg (Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever)	<zelf te bepalen frequentie>	Servicecenter UWV, Facilitair manager, Projectleider, Beleidsadviseur, Control, MVOI adviseur en CLM-er	▪ Kennismaking; ▪ Aansluiting leverancier op Peoplesoft (facturatie); ▪ Communicatie; ▪ Plan van aanpak bouwblokken; ▪ <Aanvullen contract specifiek>.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever Servicecenter UWV, Facilitair Manager, Facilitair Service medewerker	▪ Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Operationeel overleg (overkoepelende zaken)	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever Beleidsadviseur en indien nodig CLM-er	▪ Klachten en storingen; ▪ (Bestel) processen; ▪ Thema's; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.
		Opdrachtnemer <naam functie>	



<Logo Opdrachtnemer>

Tactisch overleg (voortgang contract)	(in principe) 2x per jaar	Opdrachtgever CLM-er, Beleidsadviseur, Projectleider (op afroep), Facilitair Manager (op afroep) en Categoriemanager (op afroep) Opdrachtnemer <naam functie>	▪ Rapportages; ▪ KPI's; ▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.
Strategisch overleg	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever Manager Projecten & Beleid, Categoriemanager, CLM-er (op afroep), Beleidsadviseur (op afroep) Opdrachtnemer <naam functie>	▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening; ▪ Structurele wijzigingen in klantvraag; ▪ KPI Rapportages (CLM); ▪ Structurele klachten; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.

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
Klanten	KPI 1	Klanttevredenheid	Per kwartaal
MVOI	KPI 2	Samenwerkingstevredenheid	Per half jaar
	KPI 3	SROI	Per half jaar

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

3.1.1 KPI - KLANTEN

Hoofdgroep	Klanttevredenheid
Kritische Prestatie Indicator	Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf (Facilitair Manager en Facilitair Service Medewerkers) en Huisvesting (Projectleiders en Beleidsadviseurs)
Definitie	De kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening zoals afgesproken in het contract wordt gemeten op 4 verschillende disciplines. 1. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting op operationeel niveau vanuit Projectleiders. 2. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting op operationeel niveau vanuit Beleidsadviseurs. 3. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf op operationeel niveau vanuit Facilitair Managers. 4. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf op operationeel niveau vanuit Facilitair Service medewerkers.
Meetmethodiek	Opdrachtgever toetst ieder kwartaal de tevredenheid op operationeel niveau onder de hierboven genoemde disciplines. De hierboven genoemde disciplines geven per kwartaal een cijfer tussen de 1 en 5 (op basis van een vijfpuntsschaal) op vragen over de tevredenheid met: - Financiële verrassingen achteraf (meer/minderwerk langere tijd na uitvoering) - Het moment van levering - De geboden nazorg door de Opdrachtnemer - De manier van communiceren (juiste kanalen, proactief en tijdig) - De geleverde kwaliteit van de Offerte - De geleverde kwaliteit van het product of de dienst - De mate waarin de medewerkers van de Opdrachtnemer een proactieve houding hebben (denk aan: advisering, meedenken en hergebruik) - De samenwerking met de accountmanager van de Opdrachtnemer



<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Klanttevredenheid
	- De samenwerking met het uitvoerend personeel van de Opdrachtnemer Tevredenheid wordt alleen ingevuld door Projectleiders, Beleidsadviseurs, Facilitair Managers en Facilitair Service medewerkers wanneer er daadwerkelijk een project of opdracht heeft plaatsgevonden. De beoordeling van de Projectleiders en Beleidsadviseurs telt samen voor 80% mee, de beoordeling van de Facilitair Managers en Facilitair Service Medewerkers telt beide voor 10% mee.
Norm (waarde)	Score $\geq 3,5$ gerealiseerd = behaald Score $< 3,5$ = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever draagt zorg voor metingen klanttevredenheid
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

3.1.2 KPI - MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Samenwerkingstevredenheid
Definitie	Inschrijver is bereid een samenwerkingsplan uit te werken. Na gunning zal aan deze KPI gezamenlijk invulling gegeven worden met als basis de beantwoording van sub-gunningscriterium kwaliteit 2: Kunst onder aandacht UWV-medewerkers, sub-gunningscriterium kwaliteit 3: Inzichtelijkheid makers Kunstwerken en sub-gunningscriterium kwaliteit 4 MVO.
Meetmethodiek	Per half jaar Ieder half jaar voert Opdrachtnemer een onderzoek uit over samenwerkingstevredenheid van UWV gericht op Kunst onder aandacht UWV-medewerkers, inzichtelijkheid makers Kunstwerken en wat Inschrijver meer doet, om bij te dragen aan de MVO-doelstellingen van UWV. Hoe dit onderzoek vormgegeven gaat worden zal na gunning gezamenlijk uitgewerkt worden. Mogelijke onderzoekspunten: Uitwerking samenwerkingsplan, sub-gunningscriteria kwaliteit 2, 3 en 4
Norm (waarde)	Na gunning invulling aangeven
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer en Opdrachtgever
KPI score bepaling	1x per jaar

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	SROI
Definitie	Opdrachtnemer realiseert social return door ten minste 5% van de daadwerkelijke lumpsum voor regie en management per jaar (exclusief btw) hiervoor in te zetten
Meetmethodiek	Per half jaar. Echter bewijsvoering kan ieder moment in Wizzr worden opgevoerd
Norm (waarde)	5% over de waarde van de daadwerkelijke lumpsum voor regie en management Score $\geq$ 5% gerealiseerd = behaald Score $<$ 5% = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de social return verplichting in een digitaal monitoringssysteem (Wizzr). Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht door de Contract- en leveranciersmanager
KPI score bepaling	1x per jaar

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

3.2 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient eenmaal per half jaar een door Opdrachtnemer zelf vormgegeven rapportage met analyse in Excel, PowerPoint of een dashboard (een door Opdrachtnemer vormgegeven digitale (one-page, grafische informatie in dashboard-weergave) van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. 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 hierboven vermelde periode en ook altijd aan het einde van de Raamovereenkomst. De analyse bevat in ieder geval de volgende onderdelen op één (of zo weinig mogelijk) pagina's:

- Totaal aantal en omzet gehuurde kunstobjecten;
- Overzicht van aantallen en huurprijs kunstobject per locatie (inclusief bijbehorende gegevens van de toeleverende instellingen of zelfstandige kunstenaars van de kunstobjecten);
- Overzicht waarin inzicht wordt gegeven op welke locatie, welke kunstobjecten per wanneer zijn geplaatst (etage, ruimte, kamernummer et cetera) en/of verwijderd zijn;
- Overzicht van factuurbedragen die de huur van de kunst betreffen en welke één op één doorberekend zijn aan Opdrachtgever en zonder aftrek van kosten door Inschrijver betaald worden aan de toeleverende instellingen en zelfstandige kunstenaars waar de kunstobjecten vandaan komen. Het is Opdrachtgever toegestaan om steekproefsgewijs te controleren of deze bedragen ook daadwerkelijk betaald zijn aan de instelling of kunstenaar;
- Overzicht klachten, de voortgang van afhandeling van deze klachten en welke acties zijn ondernomen ook om herhaling te voorkomen;
- Overzicht aantal vermissingen/schade gevallen (aantal, locatie en welke waarde de kunstobjecten vertegenwoordigen);
- Overzicht aantal service aanvragen onderverdeeld in type service aanvraag en genomen maatregel/oplossing;
- Overzicht van trends en ontwikkelingen.



<Logo Opdrachtnemer>

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via FMIS gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen vier uur bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen twee werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van twee werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan het Service Center gemeld 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.	<Functie Opdrachtgever> <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.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>

Met opmerkingen [A1]: na gunning invullen



<Logo Opdrachtnemer>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

Uw prestaties worden per half jaar beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden tijdens het tactisch overleg met u besproken.

In onderstaand overzicht houdt de Contract- en Leveranciersmanager bij of u in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

Kwartaal/per jaar	1	2	3	4	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur		
KPI 1: Klanttevredenheid (per kwartaal)					- UWV als referent opgeven	- UWV niet als referent opgeven - Indexatie verzoek voor een verhoging van de tarieven 'on hold' zetten zolang prestatie onder de norm blijft
KPI 2: Samenwerkings- tevredenheid (per jaar)					- UWV als referent opgeven	n.v.t.
KPI 3: SROI (per jaar)					- UWV als referent opgeven	n.v.t.

Toelichting kleur:

Groen: U presteert op de norm voor de desbetreffende KPI.

Rood: U presteert onder de norm voor de desbetreffende KPI.

4.2 GEVOLGEN WEL/NIET BEHALEN KPI'S?

Met de bonus-/malusregeling in paragraaf 4.1 van deze SLA beoogt UWV dat u minimaal het overeengekomen niveau van dienstverlening realiseert en dat u ook gestimuleerd wordt om het niveau te overtreffen.

Wanneer u twee of meer meetperiodes achtereenvolgend voor een KPI een groen behaalt, gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer u twee meetperiodes achtereenvolgend rood behaalt voor de desbetreffende KPI, gaat de bijbehorende malus in.

4.3 VERBETERPLAN

Indien de afgesproken norm van één of meerdere KPI's niet is behaald, heeft u de verplichting om het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. U stelt binnen één maand na vaststelling van de niet behaalde KPI norm op een verbeterplan op, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het verbeterplan staat los van de beoordeling van bonus/malus. Het verbeterplan wordt door u digitaal aan de Contract- en Leveranciersmanager van UWV verzonden.

Het verbeterplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

- oorzaak van het niet behalen van de KPI;
- welke maatregelen u 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.

Als bovenstaande verbeterplan en de door u genomen maatregelen niet resulteren in het wel behalen van de KPI in de volgende meetperiode, tenzij anders overeengekomen is tussen beide Partijen, gaat de malus in werking zoals omschreven in paragraaf 4.2.

Gedurende het verbetertraject informeert u UWV 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.



<Logo Opdrachtnemer>

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.

CLM	Contract- en Leveranciersmanagement. Dit is het op tactisch en strategisch niveau uitvoering geven aan het Contract- en Leveranciersmanagement. Binnen CLM worden de contractafspraken met opdrachtnemers bewaakt en geëvalueerd. CLM is eindverantwoordelijk voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met opdrachtnemers in de SLA van het contract.
FMIS	Facilitair Management Informatie Systeem
KPI	Kritische Prestatie Indicator
MVOI	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtnemen en Inkopen
PvE	Programma van Eisen
SLA	Service Level Agreement
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden
SROI	Social Return On Investment
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen