

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
< Opdrachtnemer>

inzake

Kantoorartikelen

Datum: 30-04-2025

Kenmerk: VK.2025.620

Versie: 0.9

Status: **Concept**

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's – Proces	6
3.1.2 KPI's - Kwaliteit	7
3.1.3 KPI's - Duurzaamheid	7
3.1.4 KPI's - Klachten	9
3.2 Rapportages	10
3.2.1 Managementrapportage	10
3.2.2 Jaarlijkse rapportage	10
3.3 Klachten en escalaties	11
4 Beoordeling dienstverlening	12
4.1 Beoordelingsmethodiek	12
4.2 Gevolgen niet behalen KPI's?	12
4.3 Verbeterplan	12
Begrippenlijst	14

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst met kenmerk <kenmerk/productgroep> 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

Service desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<08:00 – 17.00 uur>
Telefoonnummer	<in te vullen na gunning>
E-mailadres	<in te vullen na gunning>

Service Center FB UWV	
Openingstijden	8.00 – 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)	Naar behoefte	- Contracteigenaar - Contract- en Leveranciermanager - Inkoopadviseur - Facility manager - Bureau Bestellen tot Betalen - Medewerker Service Center FB	- Kennismaking; - Contractuele vragen; - Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); - Communicatie; - Plan van aanpak bouwblokken; - SROI-monitoringstool; - SLA doornemen; - Operationele en logstieke zaken (o.a. uitleg bestelmethode en inrichting kasten); - MVO-gedragscode; - Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening; - Klachten en storingen; (Bestel) processen;
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Naar behoefte	Opdrachtgever	- Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening; - Klachten en storingen; (Bestel) processen;
		Medewerker Service Center FB	
		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;
		Opdrachtgever	
		- Contracteigenaar - Contract- en Leveranciersmanager	

Opdrachtnemer	▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Klachten; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ MVO-Gedragscode; ▪ Financien;
<naam functie>	

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
Proces	KPI 1	Managementrapportage	Per kwartaal
Voorraad	KPI 2	Beschikbaarheid	Per kwartaal
MVOI	KPI 3	Social Return on Investment	Per jaar
	KPI 4	Duurzaamheid	Per jaar
Klanten	KPI 5	Klachten	Per kwartaal

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

3.1.1 KPI'S – PROCES

Hoofdgroep	Proces
Kritische Prestatie Indicator 1	Managementrapportage
Definitie	Periodiek wordt de gevraagde managementrapportage aan UWV verstrekt. De inhoud en eisen van de managementrapportage wordt uitvoerig omschreven in de SLA (zie 3.2.1). Volledigheid en first time right; alle gevraagde informatie dient bij de eerste keer van elke periodieke verzending, tijdig, volledig en juist te zijn. Tijdigheid; managementrapportage in de vorm van een spreadsheet dient elk kwartaal beschikbaar te zijn voor UWV.
Meetmethodiek	<u>Tijdig</u>: De managementrapportage dient binnen 10 werkdagen na afsluiting van het kwartaal beschikbaar gesteld te worden aan UWV. <u>Volledigheid</u>: De gevraagde managementrapportage dient volledig te zijn. <u>Juistheid</u>: De managementrapportage dient juist te zijn.
Norm (waarde)	De norm is 100%. Groen = 100% prestatie op niveau. Rood = <99% signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig, volledig en juist aanleveren van de managementrapportage.
KPI score bepaling	Per kwartaal

3.1.2 KPI'S - KWALITEIT

Hoofdgroep	Voorraad
Kritische Prestatie Indicator 2	Beschikbaarheid
Definitie	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de voorraad van artikelen uit het Kastassortiment in de voorraadkasten. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er van alle artikelen in de kast voldoende voorraad aanwezig is zodat het "misgrijpen" door medewerkers wordt voorkomen.
Meetmethodiek	Het aantal meldingen van voorraadtekorten per maand. De medewerkers van de opdrachtgever maken een melding in het FMIS systeem. Deze meldingen worden ontvangen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt deze informatie in de rapportages (zie SLA 3.2.1).
Norm (waarde)	De norm is max. 4 meldingen (is 100%). Groen = ≤ 4 meldingen per maand is de prestatie op niveau. Rood = > 4 meldingen per maand is signaal voor verbetermaatregelen. Indien er meer dan 4 meldingen per maand worden geregistreerd moet de Opdrachtnemer een plan van aanpak opstellen om herhaling te voorkomen.
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer zorgt dat er altijd voldoende voorraad is (zie PvE nr. 13b).
KPI score bepaling	Per kwartaal

3.1.3 KPI'S - DUURZAAMHEID

Hoofdgroep	Maatschappelijk verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
Kritische Prestatie Indicator 3	Social Return On Investment

Hoofdgroep	Maatschappelijk verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
Definitie	Met social return creëert UWV, in samenwerking met zijn partners, sociale waarde voor de samenleving met als ultieme doel het realiseren van duurzame werkgelegenheid voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Bij voorkeur in de context van de gegunde opdracht. Dat is niet in alle situaties mogelijk. Het bieden van opleidingen voor passende doelgroepen, het afnemen van artikelen of diensten bij sociale ondernemingen en het ontplooiën van maatschappelijke activiteiten zijn voorbeelden die eveneens sociale waarde opleveren. In gesprek met elkaar ontstaan de mooiste initiatieven die bijdragen aan een inclusievere samenleving. Opdrachtnemer zet ten minste <in te vullen na gunning> % van de geschatte waarde van de aanbesteding hiervoor in. NB: In het eerste jaar wordt gestart met de social return verplichting op basis van de geschatte waarde van de aanbesteding. Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste half jaar/ jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde factuurwaarde over dat half jaar/jaar. Indien er een verschil is tussen de gerealiseerde factuurwaarde en de geschatte waarde van de aanbesteding, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde factuurwaarde.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert de bewijslast gedurende de looptijd van het contract in de social return monitoringtool. Opdrachtgever toetst ieder jaar of Opdrachtnemer ten minste <in te vullen na gunning>% van de geschatte waarde van de aanbesteding heeft aangewend voor social return, zoals beschreven in het aangeleverde plan van aanpak. Tijdens elk tactisch overleg wordt de inzet m.b.t. social return besproken.
Norm (waarde)	De norm is tenminste <in te vullen na gunning>% (PvE nr. 39). Groen: minimaal <in te vullen na gunning>%: prestatie op niveau. Rood: <in te vullen na gunning>% of lager: signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer dient deze bedoelde geraamde omzetwaardes per kwartaal transparant te rapporteren. Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	Per jaar

Hoofdgroep	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
Kritische Prestatie Indicator 4	Duurzaamheid

Hoofdgroep	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
Definitie	Opdrachtnemer biedt duurzame artikelen in het gehele aangeboden assortiment Kantoorartikelen voorraadkasten en Catalogusartikelen. Bij aanvang van de Overeenkomst dient minimaal 50% van de aangeboden Kantoorartikelen in het Catalogusassortiment te bestaan uit duurzame artikelen. De verhoging van 5% betreft een optelling. Dit betekent het volgende: Per 01-10-2026 = minimaal 55% Per 01-10-2027 = minimaal 60% Per 01-10-2028 = minimaal 65%
Meetmethodiek	Opdrachtnemer levert een overzicht (eventueel in de managementrapportage) waaruit duidelijk wordt hoe invulling is gegeven aan het onderwerp in desbetreffende kwartaal.
Norm (waarde)	De norm is 5% stijging per jaar van het gehele aangeboden Catalogusassortiment (PvE nr. 35). Groen: minimaal 5%: prestatie op niveau. Rood: 4,9% of lager: signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bovengenoemde doelstellingen en update Opdrachtgever ieder kwartaal over de voortgang.
KPI score bepaling	Per jaar

3.1.4 KPI'S - KLACHTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator 5	Klachten
Definitie	Een klacht is elke uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening van Opdrachtnemer. Klachten kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld kwaliteit van artikelen en diensten, de levertijd ervan, of de handelwijze (het gedrag van medewerkers (Opdrachtnemer)).
Meetmethodiek	Klachten worden geregistreerd in FMIS door de medewerkers van Opdrachtgever. Deze klachten worden ontvangen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt deze informatie in de rapportages (zie SLA 3.2.1).
Norm (waarde)	Maximaal 2 gegronde klachten per maand. Groen = ≤2 gegronde klachten per maand: prestatie op niveau. Rood = >2 gegronde klachten per maand: signaal voor verbetermaatregelen.

Hoofdgroep	Klanten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer rapporteert klachten in de managementrapportage met daarin minimaal: - Welke actie(s) zijn ondernomen; - Voortgang op de afhandeling van de klachten.
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 niet behalen van de KPI's staan beschreven in het volgende hoofdstu

3.2 RAPPORTAGES

3.2.1 MANAGEMENTRAPPORTAGE

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een digitale managementrapportage te verzorgen in de vorm van een spreadsheet aan de Contract- en Leveranciersmaanger en de Contracteigenaar van De totale dienstverlening. Deze rapportage dient per kwartaal 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 afsluiting van het kwartaal en ook altijd aan het einde van de Raamovereenkomst. De kwartaalrapportage bevat minimaal de volgende onderdelen

- Analyse op het verbruik van het aantal artikelen *per productsoort* (uitgesplitst per locatie, afdeling en kast);
- Analyse op de *totale verbruikskosten* (uitgesplitst per locatie, afdeling, kast, productsoort en artikel);
- Actuele *voorraadgegevens van de artikelen* (uitgesplitst per locatie, afdeling, kast, productsoort en artikel);
- Analyse op *artikelen besteld buiten het assortiment speciale artikelen* (uitgesplitst per locatie en besteller);
- Analyse op de *gemiddelde orderwaarde per bestelling* (uitgesplitst per locatie en afdeling);
- Analyse van klachten inclusief verbetervoorstellen en een trendanalyse van de geboden oplossingen (zie SLA KPI 5);
- Duurzaamheid (KPI 3 en KPI 4);
- Trends en ontwikkelingen;
- Beschikbaarheid aanleveren aantal meldingen en aangedragen oplossingen (zie SLA KPI 2);
- Eventuele aanvullende verzoeken door de Opdrachtgever.

3.2.2 JAARLIJKSE RAPPORTAGE

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar een advies uit te brengen aan Opdrachtgever over de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst in Excel format. Het advies dient door Opdrachtnemer 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het lopende contractjaar aan Opdrachtgever verstrekt te worden en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Plan m.b.t. SROI voor het komende contractjaar;
- KPI rapportages; (SLA)
- MVO-gedragcode;
- Klachtenrapportage; (zie SLA 3.3)
- CO2 footprint. (zie PvE nr. 31)
- Terugblik en analyse van de dienstverlening over het afgelopen contractjaar;
- Samenvatting over uitgevoerde innovatievoorstellen;
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties voor het komende jaar;
- Trends en ontwikkelingen.

Gedurende de looptijd van het contract stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen af over de optimalisatie en eventuele aanpassing van de onderwerpen en informatie in de kwartaal- en jaarrapportage.

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 2 uur bevestiging aan UWV 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 reden van opgaaf aan het Service Center FB en Contract- en Leveranciersmanager 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.	Medewerker Service Center FB <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.	Contracteigenaar <Functie Opdrachtnemer>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden schriftelijk met Opdrachtnemer gedeeld en tijdens het tactisch overleg met Opdrachtnemer besproken.

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

Per Kwartaal	Groen	Rood	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur	UWV als referent kunnen opgeven;	UWV niet als referent kunnen opgeven;
KPI 1: Managementinformatie				
KPI 2: Beschikbaarheid				
KPI 3: Social Return On Investment				
KPI 4: Duurzaamheid				
KPI 5: Klachten				

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 NIET BEHALEN KPI'S?

Met de malusregeling beoogt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer minimaal het overeengekomen niveau van dienstverlening realiseert en dat u ook gestimuleerd wordt om het niveau te overtreffen.

Wanneer u op alle KPI's in twee meetperiodes achtereen een groen behaalt gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer u op één van de KPI's in twee meetperiodes achtereen rood behaalt wordt de bijbehorende malus opgelegd.

4.3 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 staat los van de beoordeling van bonus/malus. 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.

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 hoofdstuk 4.2.

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>FMIS</u>	Facilitair Management Informatie systeem
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>MVOI</u>	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
<u>PvE</u>	Programma van Eisen
<u>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SROI</u>	Social Return on Investment
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen