

Service Level Agreement (SLA)

| Versie | Status | Datum | Auteur | Opmerkingen |
|--------|---------|------------|---------------|-------------|
| 0.1 | Concept | 09.09.2025 | Diamant-groep | |

Hoofdstuk 1 | Raamovereenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) definieert het niveau van de door <leverancier> aangeboden dienstverlening met betrekking tot Managed Service Provider (MSP) & Vendor Management Systeem (VMS) dienstverlening bij de Diamant-groep (DG). De SLA heeft betrekking op zowel de dienstverlening rondom MSP als het gebruik en de beschikbaarheid van VMS. Het doel is heldere afspraken vast te leggen over prestaties, verantwoordelijkheden, beschikbaarheid en continuïteit. Op een aantal van deze servicelevels vindt expliciete monitoring plaats (via zgn. key performance indicatoren (KPI'S)), zodat kan worden vastgesteld of gedurende de looptijd van de dienstverlening het vereiste kwaliteitsniveau daadwerkelijk wordt gehaald en gehandhaafd blijft.

De SLA wordt halfjaarlijks gezamenlijk gecontroleerd op actualiteit en waar nodig door <leverancier> aangepast. Na akkoord van de Partijen geldt dan de aangepaste versie. Aanpassing vindt plaats op basis van overleg tussen Operationeel manager en contractmanager van Opdrachtgever en <leverancier>. Dit vindt plaats in het tactisch overleg.

1.2 De looptijd van de SLA

De SLA is opgesteld voor de totale looptijd van de opdracht, inclusief eventuele verlengingen.

1.4 De looptijd van de (Raam)overeenkomst

De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2026 en wordt aangegaan voor een periode van drie jaar, tot en met 31 december 2028.

1.5 Verlengingsopties (Raam)overeenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever drie keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van een jaar, tenzij Opdrachtgever de Raamovereenkomst schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 3 maanden opzegt tegen het einde van een termijn. De raamovereenkomst eindigt van rechtswege op uiterlijk 31 december 2031.

De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 6.000.000 exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten

Hoofdstuk 2 | Communicatie

2.1 Contactpersonen en rollen

Zie bijlage H – Concept Communicatie- en escalatiematrix .

Wijzigingen in de communicatiematrix worden doorgevoerd door de contractmanager van Opdrachtgever.

2.2 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen op ten minste tactisch niveau, wordt door de contractmanager van Opdrachtgever een verslag en/of actielijst gemaakt. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg doorgestuurd naar alle aanwezigen. Aanpassingen en/of wijzigingen dienen binnen 5 werkdagen te worden doorgegeven aan de contractmanager. Het verslag/actielijst wordt, indien beide partijen zich hierin kunnen vinden, per ommekeer vastgesteld.

Operationele-, tactische- en strategische overlegstructuren

Zie bijlage H – Concept Communicatie- en escalatiematrix

Hoofdstuk 3 | Dienstverlening/Opdracht

<Leverancier> is verantwoordelijk om namens Opdrachtgever in ieder geval onderstaande werkzaamheden uit te voeren:

1. Werving en selectie van kandidaten (gedetacheerden, uitzendkrachten en zzp-ers). Het betreft semi-publieke sector functies met de nadruk op ICT, (interim/project)- Management-Finance-HR, zowel op basis van inspanningsverplichting als resultaatgerichte opdrachten;
2. Inrichting van een VMS;
3. Contractbeheer ten aanzien van nadere overeenkomsten met kandidaten en/of Toeleveranciers;
4. Screening van kandidaten;
5. Aanmelden van kandidaten in VMS;
6. Dossiervorming;
7. Verrekenen van kosten en centrale facturatie ten aanzien van alle kandidaten.

Dit hoofdstuk wordt na gunning in samenwerking met Opdrachtnemer verder ingevuld op basis van het Programma van eisen, gunningscriteria, eventuele Nota's van Inlichtingen en Inschrijving van Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4 | VMS - ICT specifieke SLA afspraken

4.1 Beschikbaarheid & Uptime

- a. Het service window is uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen: Maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 18:00 uur voor de geautoriseerde gebruikers.
- b. Minimale beschikbaarheid: 99,5% per maand (exclusief onderhoud).
- c. Onderhoudsvensters worden minimaal 10 werkdagen vooraf aangekondigd.
- d. Beschikbaarheid wordt gedefinieerd als de mogelijkheid om in te loggen en transacties uit te voeren.

4.2 Performance & Gebruikservaring

- a. Acceptabele gebruikservaring. Meting gedurende de contractperiode. Onder acceptabel wordt verstaan dat het VMS dusdanig ontworpen is dat iedereen die ermee werkt het snel begrijpt en efficiënt kan gebruiken, zonder uitgebreide training of frustratie. Hierbij valt te denken aan duidelijke navigatie, slimme workflows, zo min mogelijk klikken, etc.
- b. Ondersteuning voor minimaal 3 gelijktijdige gebruikers.

4.3 Incident- & Probleemmanagement

- a. Classificatie incidenten:
Hoog: Het product of de dienst is niet te gebruiken en betreft een kritische impact op de productie omgeving. Situatie vereist onmiddellijke oplossing.
Medium: Het product of de dienst is operationeel door gebruik van een work around, maar onder ernstige beperkingen. Situatie vereist spoedige oplossing
Laag: Er zijn onvolkomenheden geconstateerd, of er zijn vragen. Het product of de dienst is operationeel.
- b. Hoge incidenten worden binnen 1 uur opgepakt en binnen 4 uur opgelost of van workaround voorzien.
- c. Medium incidenten worden binnen 4 uur opgepakt en binnen 2 werkdagen opgelost.
- d. Lage incidenten worden tijdens de kwartaaloverleggen besproken.
- e. Escalatieprocedure: directe melding bij contactpersoon en beschikbaarheid 24/7 bij kritieke incidenten.

4.4 Changes & Releases

- a. Alle wijzigingen uitgevoerd door <leverancier> binnen én buiten het service window worden minimaal 10 werkdagen van tevoren gemeld bij DG.

- b. Indien er verstoringen ontstaan als gevolg van een nieuwe functionaliteit, worden deze conform 3.3. opgelost.
- c. Nieuwe functionaliteiten worden voorzien van documentatie en training indien nodig.

4.5 Beveiliging & Privacy

- a. <Leverancier> voldoet aan ISO 27001 of gelijkwaardige standaard.
- b. Data wordt versleuteld opgeslagen (at rest) en verzonden (in transit).
- c. Toegangsbeheer vindt plaats via multi-factor authenticatie en rolgebaseerde autorisatie.
- d. Data wordt uitsluitend binnen de EU opgeslagen.
- e. <Leverancier> faciliteert audits en ondersteunt DPIA's.

4.6 Continuïteit & Herstel

Dient aangetoond te worden vanuit ISO27001 certificering na gunning.

4.7 Rapportages & Monitoring

- a. Rapportage over uptime, incidenten en security events worden besproken in de kwartaaloverleggen.
- b. Transparantie in KPI's en SLA-naleving.

4.8 Exit & Datamigratie

- a. Data blijft te allen tijde eigendom van Opdrachtgever.
- b. Leverancier ondersteunt bij datamigratie naar een nieuw systeem.
- c. Data wordt in een open en machineleesbaar format aangeleverd (bijv. CSV/XML).

4.9 Governance & Escalatie

- a. Contactpersonen en escalatie proces worden vastgelegd na gunning.
- b. Periodiek overleg tussen opdrachtgever en leverancier conform de communicatie- en escalatiematrix.
- c. Escalaties worden opgepakt conform de afgesproken responstijden.

4.10 Slotbepalingen

Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen Diamant-groep en <leverancier>. Wijzigingen kunnen uitsluitend schriftelijk en in overleg worden vastgelegd.

Hoofdstuk 5 | Evaluatie dienstverlening, KPI's & Managementinformatie

5.1 Beschrijving KPI's

De Diamant-groep wil de performance van <leverancier> sturen op de volgende zaken:

| KPI 1 | Tijdigheid levering kandidaten |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doelstelling (gewenste service) | Aanleveren van passende profielen. |
| Welke prestaties meten? | Het percentage aanvragen waarvoor de MSP binnen 5 werkdagen na definitieve offerteaanvraag, met de in de uitvraag gevraagde aantal geschikte kandidaten de passende profielen aanlevert. |
| Hoe meten? (middel) | Registratie in VMS van aanvraagdatum en aanleverdatum kandidaten. |
| Monitoring | Kwartaalrapportage. |
| Gestelde norm (KPI) | Minimaal 80% binnen 5 werkdagen na definitieve offerteaanvraag. |
| Actie niet halen norm | <80% → verplicht verbeterplan en monitoring van verbeteracties. |
| Sanctie | Bij <80% structureel gedurende 2 kwartalen → boete van 10% op eerstvolgende factuur op totale opslagfee van alle, op dat moment, ingezette kandidaten. |

| KPI 2 | Kwaliteit kandidaten |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doelstelling (gewenste service) | Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen beschikken over de best passende kandidaten voor de betreffende opdracht. |
| Welke prestaties meten? | Het percentage kandidaten dat door de opdrachtgever als 'geschikt' of 'zeer geschikt' wordt beoordeeld. |
| Hoe meten? (middel) | Evaluatieformulier na intake en eerste kwartaal inzet. Evaluatie vindt plaats op basis van: <ul style="list-style-type: none"> - Voldoet aan gevraagde profiel op basis van kennis en ervaring; - Direct inzetbaar; - Sluit aan bij de cultuur van de organisatie; - Past goed binnen het team (team fit). |
| Monitoring | Kwartaalrapportage van het percentage positieve beoordelingen. |
| Gestelde norm (KPI) | Minimaal 90% positieve evaluaties ('geschikt' of 'zeer geschikt') van inhurende managers. |
| Actie niet halen norm | <90% → verplicht verbeterplan en monitoring van verbeteracties. |
| Sanctie | Bij <90% structureel gedurende 6 maanden → boete van 10% op eerstvolgende factuur totale opslagfee van alle, op dat moment, ingezette kandidaten. |

| KPI 3 | Klanttevredenheid |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doelstelling (gewenste service) | Voor inhurende managers o.a. efficiëntie en gemak in het inhuurproces, snelheid levering geschikte kandidaten, kwaliteit van de voorgestelde kandidaten Voor kandidaten o.a. duidelijkheid en transparantie over het sollicitatieproces, heldere en tijdige communicatie, respectvolle behandeling, goede onboarding en begeleiding bij start. |
| Welke prestaties meten? | Gemiddelde tevredenheidsscore van inhurende managers en kandidaten. |

| | |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoe meten? (middel) | Halfjaarlijkse evaluatie onder inhurende managers en kandidaten. |
| Monitoring | Scores per onderdeel (in overleg met opdrachtnemer de vragen en onderdelen vaststellen na gunning) en bespreken in kwartaaloverleggen. |
| Gestelde norm (KPI) | Minimaal een 7,5 op een schaal van 1–10. |
| Actie niet halen norm | <7,5 → verplicht verbeterplan en monitoring van verbeteractie. |
| Sanctie | Bij score <7,5 structureel gedurende 1e jaar (meting start na implementatiefase)→ boete van 25% op eerstvolgende factuur totale opslagfee van alle, op dat moment, ingezette kandidaten. Bij score <7,5 structureel gedurende het eerste kwartaal van het 2 ^e contractjaar volgt een ingebrekestelling en indien de klanttevredenheid niet binnen de overeengekomen hersteltermijn naar een 7,5 wordt gebracht, volgt ontbinding van de overeenkomst |

5.2. Managementinformatie/rapportage

5.2.1 Maandelijkse rapportage

<Leverancier> levert maandelijks (en op verzoek van Diamant-groep binnen 5 werkdagen) kosteloos digitale managementinformatie aan, zowel een totaaloverzicht als per afdeling en organisatieonderdeel. Hierin dient minimaal te worden aangegeven:

- Afdeling en organisatieonderdeel;
- Intern opdrachtgever vanuit opdrachtgever;
- Begin- en einddatum (-data) van de kandidaat, waarbij verlengingen goed zichtbaar zijn;
- Het aantal verlengingen van een Inhuuropdracht;
- Omschrijving van de Inhuuropdracht en de reden van inhuur;
- Het Uurtarief exclusief opslag;
- De contracturen vs. de gedeclareerde uren per week per kandidaat;
- Type Kandidaat (Uitzendkracht / Gedetacheerden / ZZP'er);
- Functie kandidaat;
- Maximale opdrachtwaarde en gefactureerde uren;
- Hoeveel procent van de ingehuurd kandidaten de opdracht volledig heeft afgerond;
- Relevante informatie over het cumulatieve beeld over het contractjaar én de gehele periode van dienstverlening (in geld en in ingezette uren);
- Aantal klachten, afdoeningstermijn, wijze van afdoening.

5.2.2. Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer draagt eveneens per kwartaal kosteloos zorg voor informatie met betrekking tot de matching:

- Aantal ontvangen aanvragen;
- Aantal aangeboden CV's;
- Termijn waarbinnen CV's zijn aangeboden;
- Geslaagde matches, zijnde een succesvolle invulling van een aanvraag;
- Niet geslaagde matches, zijnde een niet (succesvol) ingevulde aanvraag;
- Niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen aandragen van potentiële kandidaten;
- Ingetrokken zoekopdrachten;
- Een toelichting op niet geslaagde matches en niet geslaagde zoekopdrachten;
- Evaluatie of beoordeling van de prestaties;
- Hoeveelheid plaatsingen uit eigen portefeuille.

5.3 Klachtenprocedure

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ontevredenheid of ongenoegen over een product, dienst of levering. Het maakt hierbij niet uit of de klacht gegrond of ongegrond is.

Opnemen klachtenprocedure Opdrachtnemer na gunning.

5.4 Invulling SROI

- a. Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 5% van de omzet van de dienstverlening (opslagtariet exclusief BTW) aan te wenden voor SROI-activiteiten. Na gunning vindt er overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de invulling van de SROI-verplichting. De vaststelling van het bedrag geschiedt jaarlijks achteraf op basis van werkelijk gefactureerde kosten waarbij ook voor het eerste jaar een SROI verplichting geldt. De opdrachtnemer is verplicht uitvoering te geven aan deze bepaling.
- b. Indien bij het einde van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI- verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan anderhalf maal de geldswaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de opdrachtnemer.

5.5 Exit strategie

- a. Op verzoek van Diamant-groep draagt <leverancier> bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst de dienstverlening op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Diamant-groep of aan een door Diamant-groep aan te wijzen derde gedurende de “Exit-periode”. Het behoud van continuïteit van de dienstverlening staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van de dienstverlening.
- b. Gedurende de “Exit-periode”, ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van partijen uit hoofde van deze overeenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienstverlening.
- c. <Leverancier> verzorgt de exit als onderdeel van de dienstverlening, deze dient te zijn inbegrepen in de geoffreerde prijsstelling en wordt niet separaat vergoed door opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met contactpersoon van Diamant-groep.
- d. Gegevens en documenten moeten voor Diamant-groep beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én 7 jaar daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt <leverancier> ervoor dat alle relevante documenten en gegevens in het kader van deze Raamovereenkomst worden overgedragen aan Diamant-groep of aan een derde partij aangewezen door Diamant-groep
- e. Na overdracht van data en documenten, verwijdert <leverancier> alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag. Diamant-groep heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van <leverancier>. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door Diamant-groep in afstemming met <leverancier>. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en deze Raamovereenkomst. Een controle heeft weinig invloed op het bedrijf en/of de processen van <leverancier>. Een controle wordt uitgevoerd in maximaal twee dagen. De kosten van de auditor komen voor rekening van Diamant-groep.
- f. <Leverancier> neemt zijn verantwoordelijkheid bij de overdracht van kennis en data bij beëindiging van de overeenkomst.

Hoofdstuk 6 | Prijzen, facturatie en betaling

6.1 Inschrijfprijzen

Bijgevoegd als bijlage bij de Raamovereenkomst.

6.2 Voorwaarden

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van <leverancier>.

6.3 Indexering

Uurtarieven uitzendkrachten en kandidaten in loondienst van een detacheringsbureau

De overeengekomen uurtarieven voor uitzendkrachten en kandidaten in loondienst van een detacheringsbureau kunnen gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst worden aangepast conform de CAO gemeenten. Deze indexeringsvoorstellen dienen uiterlijk één maand na vaststelling van een aanpassing in de CAO, door <leverancier> te worden ingediend.

Uurtarieven ZZP'ers

Overeengekomen uurtarieven voor ZZP'ers kunnen niet worden geïndexeerd gedurende de looptijd van de nadere overeenkomst.

Opslag voor de MSP

Het overeengekomen opslagtariet dient te worden aangegeven in Euro's en is na de ingangsdatum van de raamovereenkomst minimaal 3 jaar (tot en met 31 december 2028) vast en wordt derhalve in deze periode niet geïndexeerd. Daarna kan de prijs jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2029, worden gewijzigd met een maximum conform de CBS-index: Handel en diensten; omzet- en productieontwikkeling, index 2021=100- 78 Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling gebaseerd op de kolom 'Omzetontwikkeling t.o.v. een jaar eerder (%)'. [Handel en diensten; omzet- en productieontwikkeling, index 2021=100 | CBS](#).

<Leverancier> overlegt het geïndexeerde tarief uiterlijk 31 oktober van ieder jaar (voor het eerst op uiterlijk 31 oktober 2028) voor akkoord aan Diamant-groep. Ter verduidelijking van de indexatie dient <leverancier> de gehanteerde berekening / specificatie/onderbouwing op basis van de gehanteerde index te overleggen waarin zowel de oude als nieuwe tarieven zijn opgenomen. Na schriftelijk akkoord Diamant-groep mag per 1 januari conform het nieuwe tarief gefactureerd worden.

Aanvullend geldt:

- a. Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast of niet conform bovenstaande berekening zijn, worden afgewezen;
- b. Indien een correct indexeringsvoorstel niet tijdig is ontvangen door Diamant-groep, kan dat jaar geen indexering worden toegepast.
- c. De verantwoordelijkheid voor het tijdig insturen van het indexeringsvoorstel berust bij <leverancier>;
- d. Standaardbrieven van inschrijver waarin "algemene" indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat Diamant-groep zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten.

- e. Diamant-groep houdt rekening met (landelijke) wet- en regelgeving en behoudt zich het recht voor om bij veranderingen vanuit overheidswegen de gemaakte afspraken aan te kunnen passen. Het betreft hier overheidsmaatregelen die direct verband houden met de uit te voeren dienstverlening. Het gaat hier om nieuwe heffingen of belastingen die worden ingevoerd of bestaande heffingen of belastingen die worden verhoogd die zowel voor opdrachtgever als opdrachtnemer niet konden worden voorzien en die leiden tot kostenverhoging die redelijkerwijs niet alleen door <leverancier> kan worden gedragen.

Indien toepassing van de indexering zou leiden tot een prijsverlaging dient <leverancier> de tarieven overeenkomstig te verlagen en van eventueel te hoog gefactureerde diensten het verschil te crediteren.

6.4 Facturering

<Leverancier> dient periodiek (maandelijks of per vier weken) achteraf een factuur in door bericht te verzenden naar dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl. <Leverancier> factureert per medewerker op basis van geaccordeerde uren.

Op deze factuur dienen, naast de in de inkoopvoorwaarden genoemde gegevens, het volgende te worden vermeld:

- Afdeling- en/of naam organisatieonderdeel
- Naam Kandidaat;
- Functie Kandidaat;
- Periode waarover wordt gefactureerd;
- Aantal gefactureerde uren;
- Uurtarief.

Op verzoek kan een specificatie van gewerkte uren worden gevraagd.

6.5 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Diamant-groep geeft <leverancier> niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door Diamant-groep van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft <leverancier> eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

Diamant-groep geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan <leverancier> aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is Diamant-groep gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is <leverancier> niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.