



<Logo Opdrachtnemer>

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
< Opdrachtnemer>

inzake
Eindejaarsgeschenken

Datum: <datum laatste versie>

Kenmerk: MH.2025.575

Versie: 0.9

Status: Concept



<Logo Opdrachtnemer>

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	5
3.1	KPI's	5
3.1.1	KPI's - Proces	5
3.1.2	KPI's - Duurzaamheid	6
3.1.3	KPI's - Duurzaamheid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2	Rapportages	7
3.2.1	De 4-wekelijkse rapportage	7
3.2.2	Jaarlijkse rapportage	8
3.3	Klachten en escalaties	8
3.3.1	Klachtenrapportage	9
4.	Beoordeling dienstverlening	10
3.1	Beoordelingsmethodiek	10
3.2	Gevolgen Niet behalen KPI's?	10
3.3	Verbeterplan	11
	Begrippenlijst	12

Met opmerkingen [A1]: Instructie voor

Inhoudsopgave bijwerken:

- Klik op je rechtermuis
- Selecteer 'Veld bijwerken'
- Selecteer 'In zijn geheel bijwerken'

Let op! Dus niet handmatig in de inhoudsopgave gaan aanpassen, dit doe je alleen in de kopjes in het document zelf



<Logo Opdrachtnemer>

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.

Met opmerkingen [A2]: In te vullen na definitieve gunning.

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.



<Logo Opdrachtnemer>

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

De operationele contactgegevens zijn:

Servicedesk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<in te vullen na gunning>
Telefoonnummer	<in te vullen na gunning>
E-mailadres	<in te vullen na gunning>

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	Gedelegeerd contracteigenaar Contract- en leveranciersmanager Bureau bestellen tot betalen Opdrachtnemer <naam functie>	Kennismaking; Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); Implementatieplan, zie PvE nr. 89. Communicatierichtlijnen; SROI-monitoringstool; Plan van aanpak bouwblokken; BVO; MVO-gedragcode; SLA doornemen;
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Dagelijks	Opdrachtgever Gedelegeerd contracteigenaar Opdrachtnemer <naam functie>	Periodiek overleg. Klachten en storingen; (Bestel) processen;
Tactisch overleg (voortgang contract)	Jaarlijks	Opdrachtgever Gedelegeerd contracteigenaar Contract- en leveranciersmanager Opdrachtnemer <naam functie>	Rapportages (zie 3.2 SLA) KPI Rapportages (CLM); Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; Monitoren van PvE; Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; Klachten; Social Return; MVO-gedragcode; BVO; Efficiency voorstellen;



<Logo Opdrachtnemer>

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	Managementinformatie	Per 4 weken – per jaar
Kwaliteit	KPI 2	Beschikbaarheid	Per jaar
Duurzaamheid	KPI 3	Social Return on Investment	Per kwartaal

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

3.1.1 KPI'S - PROCES

Hoofdgroep	Proces
Kritische Prestatie Indicator 1	Managementinformatie
Definitie	Periodiek wordt de gevraagde managementinformatie aan UWV gerapporteerd. De inhoud en eisen van de managementinformatie 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, volledig en juist te zijn. Tijdigheid managementrapportage in de vorm van een spreadsheet gedurende de bestelperiode (december – april) wordt elke 4 weken beschikbaar te zijn voor UWV. Tijdigheid managementrapportage uiterlijk vier (4) weken na afsluiting van de webwinkel beschikbaar te zijn voor UWV.
Meetmethodiek	Controle op aangeleverde rapportages
Norm (waarde)	De norm is 100% en de rapportages zoals de periode die beschreven is in de SLA punt 3.2.1 opgeleverd. Incidentele overschrijdingen van deadlines zijn acceptabel. Norm = Groen/Rood Groen = 100% juist Rood = <99% juist en Groen = ≤ elke 4 weken gedurende de bestelperiode Rood = > elke 4 weken gedurende de bestelperiode Groen = ≤ 4 weken na afsluiting van de webwinkel Rood = > 4 weken na afsluiting van de webwinkel
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de managementrapportage tijdig.
KPI score bepaling	Per 4 weken / ≤ 4 weken na afsluiting van de webwinkel

3.1.2 KPI'S - KWALITEIT

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator 2	Beschikbaarheid
Definitie	De mate waarin de webwinkel beschikbaar is voor medewerkers gedurende de periode van 1 december tot 1 april, 24/7, met een minimale beschikbaarheid van 98%.
Meetmethodiek	- Uptime wordt gemonitord met geautomatiseerde tools die elke minuut de status van de webwinkel registreren. - Beschikbaarheid wordt berekend als: $\frac{\text{(Totale beschikbare tijd - Totale downtime)}}{\text{Totale geplande tijd}} \times 100\%$
Norm (waarde)	De norm is 98% en de rapportage wordt binnen vier (4) weken na afsluiting van de webwinkel opgeleverd. Incidentele overschrijdingen van deadlines zijn acceptabel. Norm = Groen/Rood Groen = Minimaal 98% beschikbaarheid in de meetperiode. Rood = Maximale ongeplande downtime van 4 uur per incident
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer zorgt voor het monitoren, rapporteren, en naleven van de beschikbaarheidsnormen.
KPI score bepaling	1 x per jaar

3.1.3 KPI'S - DUURZAAMHEID

Hoofdgroep	Duurzaamheid
Kritische Prestatie Indicator	Social Return on Investment
Definitie	Met social return creëert UWV, in samenwerking met zijn partners, sociale waarde voor de samenleving met als ultiem 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 producten 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. UWV vraagt de opdrachtnemer daarom om het tenminste 5% van de opdrachtsom hiervoor in te zetten. NB: In het eerste jaar wordt gestart met social return op basis van de geraamde opdrachtwaarde (social return verplichting). Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste half jaar/ jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet over dat half jaar/jaar. Indien er een verschil is tussen de omzet en de geraamde opdrachtwaarde, 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 omzet.



<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Duurzaamheid
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert de bewijslast per kwartaal van de Social Return verplichting in een digitaal monitoringssysteem. Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht. Opdrachtgever toetst ieder tactisch overleg of Opdrachtnemer tenminste 5% van de opdrachtsom heeft aangewend voor Social Return, zoals beschreven in het aangeleverde Plan van Aanpak.
Norm (waarde)	De norm is tenminste 5% (PvE nr. 57): ▪ Groen: minimaal 5%: goed. ▪ Oranje: tussen 4% en 4.9%: te verbeteren. ▪ Rood: 3,9% of lager: afbreukrisico.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer dient deze bedoelde geraamde omzetwaardes per kwartaal transparant te rapporteren. Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
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 hoofdstuk.

3.2 RAPPORTAGES

3.2.1 DE 4-WEKELIJKSE RAPPORTAGE

Opdrachtnemer verstrekt gedurende de bestelperiode (december -april) elke 4 weken een digitale managementrapportage in de vorm van een spreadsheet aan Contract- en leveranciersmanager en



<Logo Opdrachtnemer>

Contracteigenaar van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst. 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

De 4- wekelijkse rapportage gedurende de bestelperiode (december – april bevat minimaal de volgende informatie:

- Het aantal verzilverde Vouchers;
- Het aantal gekozen keuzecadeaus gespecificeerd per type (cadeaukaarten, fysieke geschenken, verrassingspakket, donatie), inclusief bedragen per type;
- De besteldatum en verzenddatum van de eindejaarsgeschenken;
- De ontvangen, afgehandelde en in behandeling zijnde klachten en de wijze waarop deze zijn opgelost;
- De bestede bedragen aan goede doelen inclusief naam van het goede doel;

3.2.2 JAARLIJKSE RAPPORTAGE

Opdrachtnemer verstrekt (per ieder contractjaar) uiterlijk vier (4) weken na afsluiting van de webwinkel een digitale managementrapportage. De rapportage gedurende bestelperiode en na afsluiting van de webwinkel bevat minimaal de volgende informatie:

- Het aantal verzilverde Vouchers;
- Het aantal gekozen keuzecadeaus gespecificeerd per type (cadeaukaarten, fysieke geschenken, verrassingspakket, donatie), inclusief bedragen per type;
- De besteldatum en verzenddatum van de eindejaarsgeschenken;
- De ontvangen, afgehandelde en in behandeling zijnde klachten en de wijze waarop deze zijn opgelost;
- De overgemaakte bedragen aan goede doelen, inclusief een bewijs van overboeking, de datum van overboeking, naam van het goede doel;
- Het aantal duurzame keuzecadeaus dat besteld is door medewerkers;
- Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking;
- Klachtenrapportage; (zie SLA 3.3)
- Plan van aanpak Social Return volgens de Bouwblokmethode;
- Terugdringen van het energieverbruik per jaar weergegeven; (zie PvE nr. 60)
- Informatieoverzicht MVOI-eisen; (zie PvE nr. 56-64 en rapportage nr. 70)
- KPI rapportages (SLA);
- Efficiency voorstellen;
- Wijzigingen/ontwikkelingen in de dienstverlening;
- MVO-gedragscode;
- BVO.

Met opmerkingen [AS3]: @Yapici, Fatma (F.) , is het goed om ergens nog op te nemen wat we doen bij het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen? Zie de mail van Bart die ik zo naar je doorstuur.

Met opmerkingen [A4R3]: Opgenomen, zie mijn mail.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 2 werkdagen bevestiging aan UWV met een terugkoppeling door wie,



<Logo Opdrachtnemer>

op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 5 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met reden van opgaaf aan indiener van de klacht en de Contract- en leveranciersmanager gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de CLM 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	Vershil 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.	UWV medewerker <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.	Gedelegeerde contracteigenaar <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Contract- en leveranciersmanager <Functie Opdrachtnemer>

3.3.1 KLACHTENRAPPORTAGE

De klachtenrapportage wordt jaarlijks in een overzicht aangeleverd bij de Contract- en leveranciersmanager en bevat de volgende onderdelen:

- Bevestigde klachten: Een overzicht van alle klachten die door de medewerkers van de opdrachtgever zijn gemeld en binnen 2 werkdagen door de opdrachtnemer zijn bevestigd.
- Oplossing binnen 5 werkdagen: Een lijst van klachten die binnen de afgesproken termijn zijn opgelost, inclusief een toelichting op de genomen maatregelen.
- Overschrijding van de termijn: Een overzicht van klachten die niet binnen 5 werkdagen zijn opgelost, met een onderbouwing van de overschrijding en de opgegeven nieuwe oplossingstermijn.
- Meldingen door de opdrachtnemer: Klachten vanuit de opdrachtnemer over het opdrachtgeverschap, inclusief hoe deze door de CLM zijn behandeld.

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden per jaar beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden schriftelijk met u gedeeld en tijdens het tactisch overleg met u 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	Oranje	Rood	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur	Kleur		
KPI 1: Managementinformatie				UWV als referent kunnen opgeven;	UWV niet als referent kunnen opgeven; Mogelijkheid tot contractbeëindiging, zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling; Indien Inschrijver in gebreke is, conform het daaromtrent gestelde in de Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft UWV de mogelijkheid het contract te ontbinden.
KPI 2: Beschikbaarheid					
KPI 3: Social Return on Investment					
Overall score					

Toelichting kleur:

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

Oranje: U presteert niet volledig en voldoet niet aan 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 een van de KPI's in twee meetperiodes achtereenvolgend voor een KPI een groen behaalt gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer u op een van de KPI's in twee meetperiodes achtereenvolgend rood behaalt voor een KPI 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 een beschrijving van 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 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.



<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.

<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>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>LWSP</u>	Landelijk Werkgevers Servicepunt
<u>MVOI</u>	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtnemen 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

Met opmerkingen [A5]: Voeg begrippen toe als deze relevant zijn binnen de SLA. Klik op je rechtermuis en selecteer 'invoegen', kies 'rij boven/onder invoegen'.

Verwijder de begrippen die niet relevant zijn.

Verwijder begrippen die al in de begrippenlijst van andere documenten staan -> check ROK, AIV, UTI etc.