

BIJLAGE 7

Concept Service Level Agreement / KPI's Europese aanbesteding Broker Inhuur externen

De Concept Service Level Agreement (SLA) is tussen Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en Opdrachtnemer opgesteld en is onderdeel van de Raamovereenkomst Broker inhuur externen. Na gunning wordt er met de Opdrachtnemer een definitieve SLA opgesteld met daarin in ieder geval onderstaande punten.

Opdrachtnemer levert prestaties, die aanbestedende dienst met KPI's wil monitoren. Aanbestedende dienst verwacht dat opdrachtnemer in elk geval presteert, zoals zij beloofd heeft. Ook wordt hoge betrokkenheid van opdrachtnemer gestimuleerd; opdrachtnemer die kwalitatief goed wil (blijven) leveren tegen marktconforme prijzen. De KPI's geven duidelijkheid en transparante handvatten waarop Opdrachtgever met name wil monitoren. Aanbestedende dienst hecht daarnaast grootte waarde aan goed contractmanagement, binnen een professionele, zakelijke relatie met Opdrachtnemer.

SLA	Beschrijving KPI & Frequentie	Norm/doel	Prestatie- vereisten	Eerste verantwoordelijke(n)	Uitkomst
Samenwerking en Communicatie	Strategisch overleg 1x per jaar	Evaluatie contract, lange termijn visie en doelstellingen, omzet en kostenontwikkeling, marktontwikkelingen, MVO, samenwerking algemeen en overige thema's.	100%	Contractmanager / Inkoper HR en Accountmanager Opdrachtnemer	Bespreken, afspraken maken, implementatie, uitwisseling van kennis en innovaties alsook de ontwikkeling binnen de eigen organisatie. Verbeterplannen c.q. maatregelen met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Diensten. Verslaglegging naar SBB binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer.
	Tactisch overleg 1x per kwartaal	Contractafspraken, voortgang dienstverlening, knelpunten kwalitatief en financieel (correcte en volledige facturen conform overeenkomst), managementrapportages, verbeterpunten, marktontwikkelingen en advies, kwaliteitsevaluatie, klachtenrapportage.	100%	Recruiter / Inkoper HR en Accountmanager Opdrachtnemer	Bespreken dienstverlening, facturatie en rapportages. Verbeterplannen c.q. maatregelen met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Diensten. Verslaglegging naar SBB binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer.
	Maandelijkse rapportage	Tijdig versturen van overeengekomen rapportages volgens eis 12.11 van het PvE	100%	Opdrachtnemer	Controle door Leverancier en SBB. Opdrachtnemer benoemt eventuele tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar in de rapportages en komt met verbetervoorstellen.
	Kwartaalrapportages	Tijdig versturen van overeengekomen managementrapportages volgens eis 12.7 t/m 12.10 van het PvE per kwartaal.	100%	Opdrachtnemer	Registratie en rapportage van inzet. Controle door Leverancier en SBB. Opdrachtnemer benoemt eventuele tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar in de rapportages en komt met verbetervoorstellen.
	Jaarrapportages	Aan het einde van elk kalenderjaar (in januari) rapporteert Opdrachtnemer van alle in de desbetreffende periode (jaar) actieve inhuurcontracten, per Nadere overeenkomst het Inhuurtarief en het maximale Richtlijntarief volgens eis 12.12 uit het PvE.	100%	Opdrachtnemer	Controle door Leverancier en SBB. Opdrachtnemer benoemt eventuele aandachtspunten.
Levering & Kwaliteit	Responstijd en aantal aangedragen kandidaten	Zoals beschreven in eis 13.8 en 10.3 van het PvE	90%	Opdrachtnemer	Verbetervoorstellen door Opdrachtnemer afstemmen met Opdrachtgever.

	Tevredenheid Stakeholders 1x per jaar	Aan het eind van elk kalenderjaar zet Opdrachtnemer een enquête uit bij Opdrachtgever om de tevredenheid te toetsen van. O.a. de aangeboden kandidaten en de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.	7 of hoger	Opdrachtnemer	Enquête vragen en methodiek worden door Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever opgesteld. Bij een cijfer lager dan een 7 treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg over een verbeterplan.
Kosten	Richtlijntarieven 1x per jaar	Met betrekking tot nieuwe Nadere overeenkomsten van Interim Professionals (exclusief de her-contracteringen), garandeert Opdrachtnemer dat aan het einde van elk contractjaar 100% van het aantal Nadere overeenkomsten binnen het maximale Richtlijntarief is gecontracteerd.	100%		Indien Opdrachtnemer afwijkt van het Richtlijntarief, dient de door Opdrachtgever aangewezen bevoegde Contactpersoon deze uitzondering vooraf en schriftelijk goed te keuren. Indien de afwijking is goedgekeurd, wordt deze als compliant beschouwd en valt deze binnen de KPI/norm.
	Doelstellingspercentage 1x per jaar	Opdrachtnemer garandeert dat aan het einde van elk contractjaar 100% van de uurtarieven binnen het opgegeven Doelstellingspercentage is aangeboden.	100%		Bij het niet halen van het Doelstellingspercentage dient Leverancier binnen 2 maanden een verbeterplan op te stellen en deze voor te leggen aan Opdrachtgever.