



Gemeente Utrecht

Service Level Agreement

voor Perceel 1, 2, 3 of 4 van de aanbesteding Inhuur t/m schaal 9

*Behorende bij de <Raam>overeenkomst (perceel [1/2/3/4]) tussen Gemeente Utrecht
en [Contractant] –*



Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
1.1 Bepalingen SLA	3
1.2 Doel van de SLA	3
1.3 Dienstverlening	4
2. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).....	5
2.1 KPI's: kwaliteit van de dienstverlening	5
2.2 KPI's: Prestatie van de Opdrachtnemer	5
2.3 Problem management en consequenties	6
3. Rapportages, overlegstructuren en contractomgeving.....	7
3.1 Rapportages.....	7
3.2 Overlegstructuren.....	7
3.3 Contractomgeving	8



1. Algemeen

1.1 Bepalingen SLA

1.1.1 Overeenkomst en Raamovereenkomst

Er is tussen de partijen een Raamovereenkomst gesloten betreffende <Omschrijving Opdracht> (Contractnummer: <Contractnummer Raamovereenkomst>), welke beide partijen bekend zijn.

1.1.2 Doel van de SLA:

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) is bedoeld om een nadere invulling te geven aan de rechten en verplichtingen van de partijen zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst. Deze SLA richt zich specifiek op <Specifieke Onderwerpen van de SLA>.

1.1.3 Voorrang van Documenten:

In geval van tegenstrijdigheden tussen de formuleringen in de Raamovereenkomst en deze SLA, heeft de formulering in de SLA voorrang, indien deze bedoeld is als nadere uitwerking van de Raamovereenkomst. In alle andere gevallen heeft de Raamovereenkomst voorrang.

1.1.4 Reikwijdte van de SLA:

Het in artikel 1.1.1 genoemde impliceert niet dat alle onderwerpen in de Raamovereenkomst nader worden uitgewerkt in de SLA; enkel onderwerpen waarvan het waarschijnlijk is dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nadere afspraken nodig zijn, worden in de SLA behandeld.

1.1.5 Looptijd van de SLA:

De looptijd van de SLA is minimaal gelijk aan die van de Raamovereenkomst en is daaraan expliciet gekoppeld. Indien er Nadere Opdrachten onder de Raamovereenkomst worden overeengekomen, blijft de SLA van kracht tot de einddatum van de laatste Nadere Opdracht. De werking van de SLA wordt minimaal viermaal per jaar geëvalueerd en zo nodig aangepast.

1.1.6 Beheer en Actualisatie:

De Gemeente en de Contractant zullen gezamenlijk zorgen voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van de Gemeente.

1.1.7 Wijzigingsproces:

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door de partijen ingediend en besproken tijdens het tactisch overleg. Na goedkeuring worden wijzigingen schriftelijk vastgelegd door de Gemeente en, na ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage aan de SLA toegevoegd of resulteren in een nieuwe versie van de SLA.

1.2 Doel van de SLA

1.2.1 Vastleggen van Niveau van Levering en Dienstverlening

Deze SLA heeft als doel het gewenste en vereiste niveau van levering en dienstverlening vast te leggen, inclusief de specificaties en verwachtingen omtrent deze aspecten.

1.2.3 Kwaliteitsbeheersing

Het vastleggen van de methoden en procedures voor kwaliteitsbeheersing is een essentieel onderdeel van deze SLA, om zo de standaard van de geleverde diensten te waarborgen.

1.2.4 Waarborgen Kwaliteit en Continuïteit

De intentie van beide partijen is het zich inspannen om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, en om over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering van deze diensten.

1.2.5 Rol van KPI's en Prestatieverplichting



Gemeente Utrecht

De in de SLA opgenomen Key Performance Indicators (KPI's) bevatten specifieke te leveren prestaties en houden daarom een resultaatverplichting in voor de Contractant.

1.2.6 Aanpassingen en Sturingselementen

Indien de Opdrachtgever besluit om andere sturingselementen op te nemen, is de Contractant verplicht om hieraan mee te werken en deze nieuwe of aangepaste sturingselementen te hanteren in de uitvoering van de dienstverlening.

1.3 Dienstverlening

Werkzaamheden die binnen en buiten scope van de Raamovereenkomst vallen staan omschreven in de Inschrijvingsleidraad Inhuur t/m schaal 9, mei 2025.



2. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

2.1 KPI's: kwaliteit van de dienstverlening

	De kwaliteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer wordt per kwartaal gemeten en tijdens de kwartaal overleggen besproken. Onderwerpen en normen die hierin minimaal worden meegenomen zijn: > Invullingsgraad Aanvragen: Perceel 1: 90% Perceel 2: 100% Perceel 3: 90% Perceel 4: 100% > Tijdige vervanging bij no-show Perceel 4: binnen 1 uur > Definitieve uitval gedurende de Opdracht: ongewenst en vroegtijdig verloop Perceel 1: Binnen 3 maanden na startdatum van de Opdracht Perceel 2: Binnen 4 maanden na startdatum van de Opdracht Perceel 3: Binnen 6 maanden na startdatum van de Opdracht Perceel 4: Binnen 3 maanden na startdatum van de Opdracht <i>Bij implementatie worden afspraken gemaakt op welke wijze deze KPI wordt gemeten.</i> > Correcte en tijdige facturering (99%) wordt gemeten aan de hand van het aantal creditnota's die worden ingediend > Afhandeling vragen, klachten, opmerkingen ≤ 2 werkdagen (90%) <i>Een melding is niet automatisch een klacht. Een melding is een klacht indien de contractmanager dit aangeeft. Indien er een klacht is, gaan de contractmanager en de 'tactisch contactpersoon' van de Opdrachtnemer met elkaar in overleg om de klacht te bespreken. Er wordt een plan van aanpak opgesteld met concrete afspraken en deadlines. Hiervoor wordt een klachtenformulier gehanteerd.</i> De operationeel contactpersoon en de Contractmanager van de Gemeente bepalen of de Opdrachtnemer de gemaakte afspraken na komt. Indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, wordt er in overleg met de betrokken partijen een plan van aanpak tot verbetering opgesteld. Indien er niet wordt voldaan aan het plan en de Opdrachtnemer structureel in gebreke blijft, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst te ontbinden.
Doelstelling	
Welke prestaties meten?	Mate waarin wordt voldaan aan de gevraagde onderdelen van KPI kwaliteit van dienstverlening
Hoe wordt er gerapporteerd meten?	Door middel van managementrapportages (per kwartaal)
Wie meet?	Opdrachtnemer

2.2 KPI's: Prestatie van de Opdrachtnemer

	De prestatie van de Opdrachtnemer wordt vanuit drie invalshoeken gemeten: vanuit de Inhuurkrachten, inhurende managers en de contractmanager. Om de prestatie van de Opdrachtnemer te meten, worden minimaal de volgende aspecten meegenomen:
Doelstelling	Beoordeling door Uitzendkrachten:



	• Communicatie door de Opdrachtnemer naar inhuurkrachten; • Verzuimbegeleiding door Opdrachtnemer; • Wijze en gebruiksvriendelijkheid van systemen, waaronder uren invoeren. Beoordeling door inhurende managers • Ontzorgen, ondersteuning en uitvoering van de instroom en uitstroom; • Wijze en gebruiksvriendelijkheid van systemen en uren accordering; • Correcte en tijdige facturatie. Beoordeling door contractmanager • Relatiebeheer van de contactpersoon; • Communicatie, hoe is onderlinge afstemming; • Informatie door Opdrachtnemer, waaronder wettelijke wijzigingen e.d.; adequaat, tijdig en volledig. Wijze van beoordelen Deze KPI wordt twee keer per jaar door de Opdrachtnemer gemeten middels een klanttevredenheidsonderzoek, waarbij de communicatiestrategie in overleg met Opdrachtgever wordt bepaald. Voor deze KPI wordt een vijfpuntsschaal gehanteerd: 1-5 waarbij 5 uitstekend is en 1 slecht.
Welke prestaties meten?	Klanttevredenheid
Hoe wordt er gerapporteerd meten?	Door middel van managementrapportage
Hoe vaak wordt er gerapporteerd?	2 x per jaar
Wie meet?	Opdrachtnemer

2.3 Problem management en consequenties

Indien de contractant de vastgestelde KPI-norm niet haalt, is het zijn verantwoordelijkheid om na het identificeren van de afwijking, in de daaropvolgende periode het prestatieniveau terug te brengen naar de overeengekomen standaard.

2.3.1 Verbeterplan bij Problemen:

- **Actie bij Problemen:** Wanneer een probleem zich voordoet, dient de Dienstverlener binnen een week een verbeterplan op te stellen.
- **Inhoud Verbeterplan:** Dit verbeterplan moet concrete acties en planningen bevatten, inclusief onderzoeksperiode, inzet van mensen en middelen, en verwachte resultaten.
- **Goedkeuring:** Het verbeterplan moet worden goedgekeurd door de Gemeente Utrecht.

2.3.2 Prestatie-eisen en KPI's:

- **Jaarlijkse en Contractuele Verplichtingen:** Gedurende zowel elk kwartaal, kalenderjaar als de gehele contractperiode moet voldaan worden aan alle in het document omschreven prestaties en KPI's.
- **Norm:** De Opdrachtnemer moet minimaal voldoen aan de norm, welke wordt beschouwd als 'voldoende'.
- **Verlenging Overeenkomst:** Als alle KPI's gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst goed scoren, overweegt de Gemeente de overeenkomst te verlengen.

2.3.3. Procedure bij Overschrijding Afwijking:

- **Plan van Aanpak:** De Opdrachtnemer moet binnen een week na constatering van de tekortkomingen een verbeterplan opstellen. De KPI's moeten binnen twee maanden verbeterd zijn en voldoen aan de norm.
- **Formele Ingebrekestelling:** Als de KPI's na twee maanden niet verbeterd zijn na constatering wordt de Opdrachtnemer formeel schriftelijk in gebreke gesteld.
- **Ontbinding Overeenkomst:** Als de KPI's na deze periode nog steeds niet voldoen, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Raamovereenkomst tussentijds te ontbinden.



3. Rapportages, overlegstructuren en contractomgeving

3.1 Rapportages

Niveau	Frequentie	Onderwerpen
Strategisch	1x per jaar (uiterlijk op de laatste dag van de eerstvolgende maand)	- Gerealiseerde verbetervoorstellen - Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties - Prestatieoverzicht betreffende jaar (o.b.v. score KPI's) - Voortgang Social Return - Evaluatie
Tactisch	1x per kwartaal (uiterlijk op de tweede vrijdag in de daaropvolgende maand)	- In de kwartaalrapportage wordt er gerapporteerd over de benoemde KPI's. De inschrijver mag zelf invulling geven aan de wijze van rapporteren. Wel moet uit de rapportage direct duidelijk worden hoe inschrijver scoort op de KPI's. - Overzichten van klachten, inclusief analyse en oplossingen; - Voortgang van verbetervoorstellen; - Financiële informatie per organisatieonderdeel en team; - Aantal ingezette uren (zowel van het afgelopen kwartaal als het totaal van het kalenderjaar); - Voortgang social return
Operationeel/ administratief	1x per maand (uiterlijk op de tweede vrijdag in de daaropvolgende maand)	- Functie volgens het functiehuis van de Gemeente Opdracht; - Salarisschaal van de Gemeente Opdracht; - Inhurende afdeling - Startdatum Opdracht; - Einddatum Opdracht; - Bruto Uurloon van de Uitzendkracht; - Fase waarin Uitzendkracht werkzaam is; - Gefactureerde uren (normale incl. verschoven dienst en/of overwerkuren); - Gefactureerde tarieven (normale incl. verschoven dienst en/of overwerkuren); - Gefactureerde kosten.

Tijdens de implementatieperiode stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever af over de gewenste invulling van de managementinformatie en de periodieke aanlevering.

3.2 Overlegstructuren

Niveau	Betrokkenen opdrachtgever	Betrokkenen opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
Strategisch	Contracteigenaar		1x per jaar	
Tactisch	Contractmanager		1x per kwartaal	
Operationeel	Aanvragers		1x per maand	

Opdrachtnemer stelt per overleg een verslag met actiepuntenlijst op en stuurt dit in concept binnen 2 werkdagen na het overleg op naar Opdrachtgever voor reactie. De acties worden voorzien van een uitvoerdatum. Nadere invulling wordt na gunning afgestemd met Inschrijver.



3.3 Contractomgeving

3.3.1 Contactpersonen

Invulling van de rollen bij de Opdrachtgever					
Rol	Escalatie-niveau	Naam	Functie	Emailadres	Tel nr
Contracteigenaar	1				
Contractmanager	2				
Contractuitvoering Project-/ servicemanager/	3				
Optioneel:					
Optioneel:					
Invulling van de rollen bij de Opdrachtnemer					
Rol	Escalatie-niveau	Naam	Functie	Emailadres	Tel nr
Contracteigenaar	1				
Contractmanager/accountmanager	2				
Uitvoerder	3				
Optioneel:					
Optioneel:					