



Bijlage 4 Service Level Agreement (SLA)

Europese aanbesteding

Vertaaldienstverlening ten behoeve van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak

- Perceel 1 Noord- en West-Nederland
- Perceel 2 Midden- en Zuid Nederland, inclusief landelijke Openbaar Ministerie/de Rechtspraak-onderdelen en niet-strafrecht opdrachten

Referentie: 6410040

Versie 1.0

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Doel	3
1.2	Beheer en evaluatie SLA	3
1.3	Wijzigingen	3
1.4	Geldigheidsduur	3
2	De KPI's	4
2.1	Algemeen.....	4
2.2	Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende het kalenderjaar.....	4
2.3	Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata	4
2.4	KPI 1 - Continuïteit → Leverzekerheid.....	5
2.5	KPI 2 - Kwaliteit → Leverbetrouwbaarheid vertaalopdracht > 98%	5
2.6	KPI 3 - Kwaliteit → Aantal vertalingen die als grote fout zijn aangemerkt	6
2.7	KPI 4 - Kwaliteit → Inzet Rbtv vertalers ≥ 95%.....	7
2.8	KPI 5 – Kwaliteit → inzet vertalers met Rbtv-strafrechtsspecialisatie	8
3	Prestatie-indicatoren (PI's)	9
3.1	Algemeen.....	9
3.2	PI 1 – % Levertijd offertes	9
4	MI's/ managementinformatie	10
4.1	Algemeen.....	10
4.2	MI 1 - Klachten over de vertaaldienstverlening	10
4.3	MI 2 - Uitvoering plan social return on investment	10
4.4	MI 3 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening	10
4.5	MI 4 - Overig.....	11
5	Rapportages.....	12
5.1	Algemeen.....	12
5.2	Wijze van rapporteren	12
5.3	Rapportage gegevensset	12
5.4	Rapportages KPI, PI en MI's	13

1 Algemeen

1.1 Doel

Deze SLA is de uitwerking van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), Prestatie Indicatoren (PI's) en overige meetgegevens (MI's) op basis waarvan de prestaties van de opdrachtnemer worden gemonitord en beoordeeld. Het doel van deze SLA is het op eenduidige wijze vastleggen van:

- De KPI's
- De PI's
- De MI's
- De werking van de KPI's en PI's

1.2 Beheer en evaluatie SLA

CCM en namens het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak de DCM beheren de SLA. De SLA wordt éénmaal per jaar gezamenlijk door opdrachtnemer en CCM en DCM geëvalueerd.

1.3 Wijzigingen

De SLA wordt in principe gedurende de looptijd niet gewijzigd. Alleen de CCM en de DCM kunnen op basis van de jaarlijkse evaluatie een wijziging doorvoeren.

1.4 Geldigheidsduur

Deze SLA geldt voor de duur van de overeenkomst en dat betekent dat deze ook nog geldt voor vertaalopdrachten die tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn verstrekt, maar na expiratie van de overeenkomst nog doorlopen of moeten worden opgeleverd.

2 De KPI's

2.1 Algemeen

Op de uitvoering van de overeenkomst zijn (op de daaronder geplaatste vertaalopdrachten) vijf (5) KPI's van toepassing. Zie tevens Bijlage 3 – PvE.

- KPI 1 – Continuïteit → Leverzekerheid vertalingen
- KPI 2 – Kwaliteit → Leverbetrouwbaarheid vertalingen $\geq 98\%$
- KPI 3 – Kwaliteit → Aantal vertalingen die als grote fout zijn aangemerkt > 2 grote fouten
- KPI 4 – Kwaliteit → Inzet Rbtv vertalers $\geq 95\%$
- KPI 5 – Kwaliteit → Inzet vertalers met Rbtv strafrechtsspecialisatie

2.2 Monitoring KPI's en verbeteracties gedurende het kalenderjaar

- De DCM monitort (in de eerste 6 maanden) maandelijks en indien de KPI's gerealiseerd worden, één keer per kwartaal voor het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak met de opdrachtnemer de geleverde prestaties op basis van de hierboven genoemde KPI's. Bijsturing vindt plaats waar nodig. Dat kan zijn bij de opdrachtnemer maar ook bij het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verbeterplan te maken dat na goedkeuring door CCM / het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak door opdrachtnemer wordt uitgevoerd.
- Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak is verantwoordelijk om binnen de eigen organisatie al dan niet maatregelen te treffen. Eventuele escalatie vindt plaats op eigen initiatief van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak.
- Ook kunnen (escalatie)gesprekken met en eventuele bijsturing door CCM of categoriemanager nodig zijn.

2.3 Vaststelling realisatie van KPI's op de peildata

- De opdrachtnemer stelt een maand na iedere peildatum per onderdeel van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak vast hoe de opdrachtnemer op de overeengekomen KPI's heeft gepresteerd over het afgelopen kalenderjaar.
- Opdrachtnemer registreert hiertoe zijn prestaties en rapporteert hierover aan CCM en DCM door middel van managementrapportages (zie hoofdstuk 5);
- De KPI's worden vastgesteld op basis van de gegevensset;
- De prestaties worden door DCM en CCM gecontroleerd en met de opdrachtnemer besproken:
 - Categoriemanager kan op verzoek aan het overleg deelnemen;
 - Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verbeterplan op te stellen;
 - Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak kan worden gevraagd proceswijzigingen aan te brengen voor zover dit niet leidt tot extra administratieve lasten.

2.4 KPI 1 - Continuïteit → Leverzekerheid

Doel

Het is essentieel voor een betrouwbare rechtspleging dat waar gevraagd wordt tijdig juiste vertalingen geleverd worden. Opdrachtnemer ontzorgt het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak hiertoe op het gebied van de vertaaldienstverlening:

1. Opdrachtnemer verzekert te allen tijde om als gevraagd vertalingen te leveren;
2. Uitgangspunt is dat het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak zelf geen (aanvullende) maatregelen neemt om de continuïteit van de beschikbaarheid van vertaalopdrachten te borgen.

Inrichting KPI

Leverzekerheid houdt in dat opdrachtnemer de bestellingen van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak levert, al dan niet in samenwerking met onderaannemers.

Monitormoment door DCM

In de eerste 6 maanden van de operationele dienstverlening maandelijks en indien de KPI gerealiseerd wordt, één keer per kwartaal.

Peildata

- In de eerste 6 maanden maandelijks, daarna één keer per kwartaal
- Jaarlijks op 31 december
- Op de einddatum van de overeenkomst

Berekeningswijze per onderdeel van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak waar de overeenkomst betrekking op heeft

Stap 1 - Vaststellen aantal keer dat de vertaalopdracht niet geleverd is. Als een vertaalopdracht door het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak geweigerd is, wat gebeurt wanneer deze door overschrijding van de in de bestelling gestelde deadline niet meer bruikbaar is voor het beoogde doel, wordt dit gezien als niet-levering.

Het aantal (#) niet leveringen = # bestellingen - # geleverde vertaalopdrachten - # annuleringen door het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak

Stap 2 - Vaststellen van de leverzekerheid:

$\% \text{ leverzekerheid} = ((\# \text{bestellingen} - \# \text{Niet-leveringen}) / \# \text{bestellingen}) \times 100\%$

Norm

Doelstellingen voor de leverzekerheid: 100%

2.5 KPI 2 - Kwaliteit → Leverbetrouwbaarheid vertaalopdracht > 98%

Inrichting KPI

Opdrachtnemer levert >98% van de vertaalopdrachten op of binnen de overeengekomen standaard levertijd, of binnen de in overleg met het onderdeel van het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak vastgelegde afwijkende levertijd waaronder vertaalopdrachten op basis van de spoedprocedure.

Monitormoment door DCM

In de eerste 6 maanden van de operationele dienstverlening maandelijks en indien de KPI gerealiseerd wordt, één keer per kwartaal.

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de overeenkomst

Berekeningswijze

Stap 1 – Vaststellen van het totale aantal vertaalopdrachten:

Aantal vertaalopdrachten met de standaard levertermijn
+
Aantal vertaalopdrachten met vastgelegde afwijkende levertermijn
+
Aantal vertaalopdrachten op basis van de spoedprocedure

Stap 2 – Vaststellen van het aantal keer dat op tijd is geleverd:

Op tijd geleverd met de standaard levertermijn
+
Op tijd geleverd met vastgelegde afwijkende levertermijn
+
Op tijd geleverd op basis van de spoedprocedure

Stap 3 – Vaststellen percentage leverbetrouwbaarheid:

$\% \text{ leverbetrouwbaarheid} = (\text{totaal aantal vertaalopdrachten op tijd geleverd} / \text{totaal aantal vertaalopdrachten}) \times 100\%$

Norm

Doelstellingen voor de leverbetrouwbaarheid:

1. > 98%
2. het aantal leveringen dat na de overeengekomen levertijd geleverd wordt: 40 te late leveringen per maand.

Niet realiseren van de norm:

Indien er per maand meer te late leveringen hebben plaatsgevonden dan in bovenstaande norm is beschreven (40 te late leveringen per maand) én het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak heeft, op grond van artikel 2.4 van de overeenkomst besloten een boete op te leggen. Dan bedraagt de boete:

- 500 euro per te late levering (na de 40^e te late levering per maand). Indien zowel de boete als de schadevergoeding worden gevorderd zal het boetebedrag in mindering worden gebracht op de door de opdrachtgever vastgestelde schadevergoeding. Overschrijdt de schadevergoeding het boetebedrag, dan vermindert het boetebedrag de te betalen schadevergoeding; overstijgt het boetebedrag de schadevergoeding, dan blijft het meerdere van de boete opeisbaar.

2.6 KPI 3 - Kwaliteit → Aantal vertalingen die als grote fout zijn aangemerkt (max. 2 per jaar)

Inrichting KPI

Betreft het aantal vertalingen die als grote fout zijn aangemerkt

Aantal vertalingen die als grote fout zijn aangemerkt

Per kalenderjaar mogen maximaal twee vertalingen voorkomen waar grote fouten zijn vastgesteld.

Conform paragraaf 6.2 van Bijlage 6 DAP wordt het type fout vastgesteld.

Monitormoment door DCM

In de eerste 6 maanden van de operationele dienstverlening maandelijks en indien de KPI gerealiseerd wordt, één keer per kwartaal.

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de overeenkomst

Berekeningswijze

grote fouten = # aantal klachten - # grote fouten

Norm

Doelstellingen voor de kwaliteit:

1. Niet meer dan 2 grote fouten per jaar;

Niet realiseren van de norm:

- Indien er meer grote fouten per jaar geleverd zijn dan in bovenstaande norm beschreven is, en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak, op grond van artikel 2.4 van de overeenkomst, een boete oplegt, dan bedraagt de boete: € 5.000 euro per grote fout (bij meer dan 2 grote fouten per jaar). Indien zowel de boete als de schadevergoeding worden gevorderd zal het boetebedrag in mindering worden gebracht op de door de opdrachtgever vastgestelde schadevergoeding. Overschrijdt de schadevergoeding het boetebedrag, dan vermindert het boetebedrag de te betalen schadevergoeding; overstijgt het boetebedrag de schadevergoeding, dan blijft het meerdere van de boete opeisbaar.

2.7 KPI 4 - Kwaliteit → Inzet Rbtv vertalers ≥ 95%

Inrichting KPI

Voor vertaalopdrachten voor talen waarvoor in het Rbtv één of meer vertalers¹ zijn ingeschreven zet opdrachtnemer een Rbtv-geregistreerde vertaler in voor de vertaling en/of de revisie van de vertaling in, in tenminste 95%² van de vertaalopdrachten.

De realisatie hiervan is een vast onderwerp in de gesprekscyclus met DCM en in de gesprekscyclus met CCM.

Monitormoment door DCM

In de eerste 6 maanden van de operationele dienstverlening maandelijks en indien de KPI gerealiseerd wordt, één keer per kwartaal.

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de overeenkomst

¹ Feitelijk wordt gehanteerd talen waarvoor meer dan twee vertalers zijn ingeschreven; dit is echter niet geautomatiseerd te berekenen zodat bij de beoordeling van de prestaties deze nuancering wordt betrokken

² Het is niet de bedoeling dat voor talen waarin meer dan 2 vertalers zijn ingeschreven, ondanks het realiseren van deze KPI, regelmatig niet-RBTv-vertalers worden ingezet

Berekeningswijze over het gehele perceel en per onderdeel van het Openbaar Ministerie/de Rechtspraak

$$\% \text{ Inzet Rbtv} = \frac{\text{Totaal \# geleverde vertaalopdrachten met Rbtv inzet}}{\text{Totaal \# bestellingen met Rbtv inzet voor talen waarvoor in het Rbtv één of meer vertalers zijn inschreven}} \times 100\%$$

Norm

Doelstellingen voor inzet Rbtv-vertalers:

1. Minimale inzet Rbtv-vertalers $\geq 95\%$.

2.8 KPI 5 – Kwaliteit → inzet vertalers met Rbtv-strafrechtsspecialisatie

Doel

Om de inzet van vertalers met de specialisatie strafrecht te stimuleren, wil het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak conform onderstaande groeipad een bepaald percentage aan Rbtv-vertalers met strafrechtsspecialisatie inzetten. De opdrachtnemer treft (proactief) alle maatregelen die nodig zijn om een vertaler met strafrechtsspecialisatie te leveren.

Inrichting KPI

Opdrachtnemer realiseert jaarlijks op het totaal aantal bestellingen een vastgesteld percentage aan vertalers met een Rbtv-strafrechtsspecialisatie. Te weten:

Openbaar Ministerie/de Rechtspraak

Na eerste jaar 14% na tweede jaar 16% na derde jaar 18% [of]

Na eerste jaar 18% na tweede jaar 20% na derde jaar 22% [of]

Na eerste jaar 20% na tweede jaar 22% na derde jaar 24%

Wanneer is sprake van een match

Er is sprake van een match als opdrachtnemer een vertaler met de gevraagde Rbtv-strafrechtsspecialisatie levert.

Wanneer is sprake van een mismatch

Er is sprake van een mismatch als opdrachtnemer een vertaler levert die geen Rbtv-strafrechtsspecialisatie heeft.

Monitoring door DCM

Na start van de operationele dienstverlening: maandelijks (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata

- Jaarlijks op 31 december
- Einddatum van de overeenkomst

Berekeningswijze

$$\% \text{ specialisatie} = \frac{\text{Totaal \# C1 vertalers met strafrechtsspecialisatie}}{\text{Totaal \# matches}} \times 100\%$$

Norm

In lijn met de inschrijving van de opdrachtnemer dienen de volgende inzetpercentages gerealiseerd worden:

Na het eerste volledige kalenderjaar 14% na het tweede volledige kalenderjaar 16% na het derde volledige kalenderjaar 18% [of]

Na het eerste volledige kalenderjaar 18% na het tweede volledige kalenderjaar 20% na het derde volledige kalenderjaar 22% [of]

Na het eerste volledige kalenderjaar 20% na het tweede volledige kalenderjaar 22% na het derde volledige kalenderjaar 24%

Niet realiseren van de norm:

Indien de in bovenstaande norm beschreven percentages niet gerealiseerd worden en het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak op grond van artikel 2.4 van de overeenkomst een boete oplegt, dan bedraagt de boete:

- 500 euro voor de eerste keer dat de norm niet wordt behaald;
- 1.000 euro voor de tweede keer dat de norm niet wordt behaald;
- 2.500 euro voor de derde keer dat de norm niet wordt behaald.

3 Prestatie-indicatoren (PI's)

3.1 Algemeen

Hieronder staan PI's opgenomen die het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak van belang vindt om gezamenlijk met de opdrachtnemer te kunnen monitoren en waar nodig te kunnen bijsturen. Voor de PI's geldt:

Monitoring

In de eerste 6 maanden maandelijks en indien de KPI gerealiseerd wordt, één keer per kwartaal.

Peildata

- 31 december van ieder kalenderjaar;
- De einddatum van de overeenkomst.

3.2 PI 1 – % Levertijd offertes

Inrichting PI

Het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak vraagt offertes voorafgaand aan het akkoord om de vertaalopdracht uit te voeren in situaties zoals beschreven in paragraaf 3.3.1. van de DAP.

Opdrachtnemer levert offertes binnen de overeengekomen termijn in 99% van de bestellingen met offerte.

Berekeningswijze

$$\begin{array}{l} \text{\% levertijd} \\ \text{offerte} \end{array} = \frac{\begin{array}{l} \text{Totaal \# geleverde offertes} \\ \text{conform overeengekomen} \\ \text{levertijd} \end{array}}{\begin{array}{l} \text{Totaal \# bestellingen met offerte} \end{array}} \times 100\%$$

4 MI's/ managementinformatie

4.1 Algemeen

Hieronder zijn de MI's opgenomen die het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak van belang acht om inzichtelijk te hebben.

Monitoring

In de eerste 6 maanden maandelijks en indien de MI gerealiseerd worden, één keer per kwartaal. Met uitzondering van MI 4 technische beschikbaarheid, deze wordt één (1) keer per jaar op de peildata gemonitord (zie hoofdstuk 5.4).

Peildata

- Op 31 december van ieder kalenderjaar.
- De einddatum van de overeenkomst.

4.2 MI 1 - Klachten over de vertaaldienstverlening

Betreft alle ingediende klachten uitgesplitst volgens de onderverdeling die gemaakt is in Bijlage 6 DAP 4.4 (klachtenprocedures).

Opdrachtnemer geeft weer:

- De datum van de klacht;
- Wie de klacht heeft ingediend;
- De inhoud van de klacht;
- De genomen acties;
- De afdoening/oplossing met vermelding of het een grote fout betreft of niet.

4.3 MI 2 - Uitvoering plan social return on investment

Opdrachtgever hanteert de bouwblokkenmethode voor de waardering van het plan voor social return on investment van opdrachtnemer.

Zie bijlage 14 MI 2 Uitvoering plan social return on investment.

4.4 MI 3 – De technische beschikbaarheid IT-voorziening³

Opdrachtnemer maakt de technische beschikbaarheid jaarlijks inzichtelijk aan de hand van de volgende berekeningswijze:

$$\% \text{ beschikbaarheid} = \frac{\# \text{ minuten technische beschikbaarheid}}{\# \text{ minuten in de maand (24/7)}} \times 100\%$$

Waarbij het aantal minuten technische beschikbaarheid de minuten betreft dat de IT-voorziening voor het Openbaar Ministerie / de Rechtspraak operationeel is. Aangekondigde upgrades, updates en gepland onderhoud, tellen mee in de beschikbaarheid.

³ incl. aansluiting van IT-voorziening op de API.

4.5 MI 4 - Overig

Korte (management)samenvatting met daarin:

- Bijzonderheden en waar nodig een analyse daarvan;
- Advies en tips;
- Trendanalyse;
- Voortgang innovatieprojecten en processen;
- Beschrijvende informatie over pilots.

5 Rapportages

5.1 Algemeen

Voor de bovenstaande indicatoren en MI's levert de opdrachtnemer rapportages over de vertaaldienstverlening.

Er zijn twee (2) soorten rapportages:

1. Rapportage gegevensset
2. Rapportages KPI, PI en MI's

5.2 Wijze van rapporteren

Alle rapportages worden geleverd via de bestandenpostbus van het ministerie van J&V en op verzoek afzonderlijk verstrekt aan de DCM. De bestandenpostbus is een voorziening waarmee documenten en bestanden op basis van tijdelijke opslag kunnen worden uitgewisseld.

5.3 Rapportage gegevensset

De gegevensset wordt per vertaalopdracht gevuld, e.e.a. zoals beschreven in Bijlage 6 DAP. Ten aanzien van de rapportage over deze gegevensset geldt het volgende:

Bestemd voor	CCM en DCM
Frequentie	Iedere maand voor de 15 ^e van de betreffende maand.
Inhoud	De ingevulde gegevensset per gefactureerde vertaalopdracht over de voorafgaande maand(en) in het kalenderjaar (cumulatief).
Format	CSV-file per parket / rechtspraakonderdeel, dit format is bijgevoegd als Bijlage 7-B CSV. In deze bijlage staat het format voor de gegevensuitwisseling beschreven.
Overig	• De gegevensset is vast en ook de wijze van invullen. Zo moeten bijvoorbeeld alle taalnamen exact conform de schrijfwijze van het Rbtv aangeleverd worden. Dit geldt voor haakjes, hoofdletters, spaties. In het format zijn keuzelijsten opgenomen. • Bij foutieve invoer wordt de rapportage teruggestuurd met het verzoek correcties aan te brengen. • De gegevensset is als Bijlage 7-A Gegevensset bijgevoegd. CCM mag kosteloos wijzigingen en/of aanpassingen op de gegevensset vragen, tenzij dit in alle redelijkheid en billijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd.

5.4 Rapportages KPI, PI en MI's

Omdat er gewerkt wordt met centraal en decentraal contractmanagement verschilt de opbouw van de rapportages.

Bestemd voor	DCM (en andere door de Openbaar Ministerie/de Rechtspraak te bepalen functionarissen) met uitsluitend de gegevens van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak
Frequentie	Iedere maand de 15 ^e van de maand.
Inhoud	De rapportage bevat een overzicht van: 1. De KPI's, weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar; 2. De actuele stand van de KPI's berekend over de voorafgaande maanden in het kalenderjaar; 3. De PI's weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar. De rapportage wordt aangevuld in de maanden april, juli, oktober en januari met een overzicht van: 4. De MI's weergegeven over het voorafgaande kwartaal. De rapportage wordt aangevuld in de maanden juli en januari met een overzicht van: 5. De voortgang over de realisatie van de bij aanbesteding gestelde gunningscriteria en de uitwerking hiervan
	Bewerkbaar bestandsformaat (vast te stellen door CCM en opdrachtnemer).

Bestemd voor	CCM
Frequentie	Iedere twee maanden voor de 15 ^e van de betreffende maand.
Inhoud	De rapportage bevat een overzicht per onderdeel van het Openbaar Ministerie/ de Rechtspraak en bij elkaar opgeteld van: 1. De KPI's, weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar; 2. De actuele stand van de KPI's berekend over de voorafgaande maanden in het kalenderjaar; 3. De PI's weergegeven per iedere voorafgaande maand in het kalenderjaar. De rapportage wordt aangevuld in de maanden april, juli, oktober en januari met een overzicht van: 4. De MI's weergegeven over het voorafgaande kwartaal. De rapportage wordt aangevuld in de maanden juli en januari met een overzicht van: 5. De voortgang over de realisatie van de bij aanbesteding gestelde gunningscriteria en de uitwerking hiervan
Format	Bewerkbaar bestandsformaat (vast te stellen door CCM en opdrachtnemer).
Overig	CCM mag kosteloos wijzigingen en/of aanpassingen op de rapportage over KPI, PI en MI's vragen, tenzij dit in alle redelijkheid en billijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd.