

SERVICE LEVEL AGREEMENT(SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

<Opdrachtnemer>

Inzake

ICT werkplekhardware en accessoires
DF2025/643

Aangepast concept v 1.2 naar aanleiding van NvI 2

Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Service Level Agreement	
Datum		Februari 2026	
Versie		1.2	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.2	Februari 2026	Leveranciersmanagement	

Distributielijst

UWV:

- Contractmanager ICT Leveranciersmanagement
- Service Manager IO&R
- Service owner
- Tactisch Product Manager

Opdrachtnemer:

- Account Manager
- Service Manager

Beide partijen stellen de geaccordeerde SLA op basis van 'Need to know' intern ter beschikking.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Contactpersonen	4
1.2	Geldigheidsduur van de SLA	4
1.3	SLA wijzigingen	4
1.3.1.	Procedurestappen wijzigen SLA	5
1.3.2.	Incidentele afwijkingen van de SLA	5
1.3.3.	Versiebeheer en verspreiding	5
2.	Service Level Rapportage	6
3.	Offertes en Leveringen	7
4.	Beschikbaarheid	10
4.1	Beschikbaarheidsgaranties	10
5.	Prestatie indicatoren	11
6.	Stuurmiddelen	16

1. Inleiding

De Service Level Agreement (SLA) betreft een Bijlage behorende bij de Raamovereenkomst "ICT werkplekhardware en accessoires" tussen (**<Opdrachtnemer>**) en UWV. Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows en beschikbaarheid ter zake van de door (**<Opdrachtnemer>**) geleverde Dienstverlening.

Naast de SLA maken ook DAP (Dossier Afspraken & Procedures) en DFA (Dossier Financiële Afspraken) onderdeel uit van de Raamovereenkomst "ICT werkplekhardware en accessoires" waarbij elke bijlage zijn eigen doel dient:

- SLA: De SLA is leidend voor wat betreft de prestaties die minimaal moeten worden geleverd per dienst. De SLA beschrijft onder andere de bijbehorende SLP's (Service Level Parameters) en de Key Performance Indicatoren (KPI). Per parameter geeft de SLA de bijbehorende wijze van berekening;
- DAP (Dossier Afspraken & Procedures): Het DAP (Dossier Afspraken & Procedures) is leidend voor het beschrijven van de tussen (**<Opdrachtnemer>**) en UWV beschreven afspraken en procedures waaronder "hoe en op welke wijze procedures en processen uitgevoerd dienen te worden, welke rapportages worden geleverd en hoe de communicatie tussen (**<Opdrachtnemer>**) en UWV verloopt";
- DFA (Dossier Financiële Afspraken): Het DFA is leidend voor wat betreft het vastleggen van de financiële afspraken tussen Opdrachtnemer en UWV.

In hoofdstuk 5 zijn stuurmiddelen benoemd die worden gehanteerd bij het niet behalen van een SLP.

LET OP: Bij tegenstrijdigheden tussen de KPI's in dit concept SLA en in het Programma van Eisen prevaleren de KPI's in het Programma van Eisen. Na gunning van de Opdracht wordt het SLA gefinaliseerd waarbij eventuele tegenstrijdigheden worden weggenomen.

1.1 Contactpersonen

Voor meer informatie over functies die betrokken zijn bij de SLA en het bespreken van de SLA wordt verwezen naar de (**Bijlage xx**) Governance Reglement en (**Bijlage xx**) Dossier Afspraken en Procedures die zullen worden gefinaliseerd tijdens de implementatiefase.

1.2 Geldigheidsduur van de SLA

De geldigheidsduur van de SLA is conform de Raamovereenkomst "ICT werkplekhardware en accessoires". Voor inhoudelijke wijzigingen wordt verwezen naar de wijzigingsprocedure beschreven in dit document. Voor een periodieke update en afstemming zal een frequentie vastgesteld worden voor het aanbrengen van mutaties. In deze is het versiebeheer relevant.

1.3 SLA wijzigingen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden en beheren van de SLA inclusief versiebeheer en het verwerken van aanpassingen. De SLA wordt in het Service Niveau Overleg geëvalueerd. Wijzigingen worden volgens de onderstaande procedure ingediend en bijgehouden. UWV beheert het brondocument. Aanspreekpunten voor wijzigingen zijn de Accountmanager/Servicemanager van (**<Opdrachtnemer>**) en de Contractmanager ICT Leveranciersmanagement van UWV.

1.3.1. Procedurestappen wijzigen SLA

1. De wijziging wordt geïnitieerd door een van de partijen. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
2. Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op haalbaarheid. Tevens wordt de impact van het voorstel door beide partijen onderzocht;
3. Op grond van de resultaten van het onderzoek wordt een definitieve beslissing over het voorstel genomen in de respectievelijke overleggen;
4. De voorgestelde aanpassing wordt voorgelegd aan het TLO. Indien akkoord voert UWV de afgesproken wijziging in de SLA door;
5. De gewijzigde SLA wordt verspreid, zowel binnen UWV als binnen de organisatie van (<Opdrachtnemer>).

1.3.2. Incidentele afwijkingen van de SLA

In overleg tussen partijen kan in incidentele gevallen worden afgeweken van het gestelde in de SLA. De afwijkende afspraak wordt vastgelegd in een wijzigingsblad dat toegevoegd wordt als bijlage aan de SLA. In een volgende wijzigingsronde worden deze wijzigingen doorgevoerd in het oorspronkelijke document.

1.3.3. Versiebeheer en verspreiding

Wanneer Opdrachtnemer de gewenste wijzigingen doorvoert voorziet Opdrachtnemer de aangepaste SLA van een nieuw versienummer en een aantekening in de versietabel onder versiebeheer. Na goedkeuring door het TLO verzorgt Opdrachtnemer voor ondertekening en verdere verspreiding van de SLA. De aangepaste SLA wordt in tweevoud ondertekend en bewaard. Eén exemplaar is voor UWV en het andere exemplaar is voor Opdrachtnemer.

2. Service Level Rapportage

In deze paragraaf wordt beschreven op welke wijze (**<Opdrachtnemer>**) dient te rapporteren over de geleverde Dienstverlening. Uitgangspunt voor het opleveren van rapportages is dat UWV in staat wordt gesteld de omvang en kwaliteit van de geleverde Dienstverlening te beoordelen.

Opdrachtnemer zal:

- per genoemde rapportagefrequentie aan UWV (online) de onderstaande rapportages beschikbaar stellen;
- alle rapportages uiterlijk binnen **tien (10) Werkdagen** na afloop van de rapportageperiode opleveren;
- rapportages aanleveren die geëxporteerd kunnen worden naar standaard Microsoft Office applicaties en -formaten zoals xls, csv;
- rapportages aanleveren die in een leesbare lay-out kunnen worden weergegeven;
- over alle beschreven 'SLP's rapporteren;
- toelichting geven op afwijkingen;
- inzicht geven in trends (over een voortschrijdende periode van 12 maanden);
- advies geven over verbetermogelijkheden.

Indien het noodzakelijk blijkt het format van de rapportages aan te passen, dan zal dit tussen partijen worden afgestemd en zal (**<Opdrachtnemer>**) na akkoord deze aanpassingen realiseren.

3. Offertes en Leveringen

Het doel van deze Service Level Agreement is het maken en bewaken van goede afspraken tussen UWV en Opdrachtnemer over de prestatieniveaus op de Dienstverlening en over het realiseren van de afspraken. Voor het uitbrengen van offertes en het leveren van het standaard assortiment werkplekhardware en voor niet-standaard werkplekhardware gelden de volgende doorlooptijden:

Bestellen en Leveren		
Onderdeel	Prestatie indicator	Norm
Offerte	Aanvraag offerte	- Offerte aanvragen worden binnen 1 werkdag beantwoord - Offerte wordt binnen 5 Werkdagen opgeleverd
Levertijd UWV Standaard assortiment werkplekhardware	Levertijd NvI 1 Vraag 102	90% ≤ 20 werkdagen na afgeven inkooporder door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie;
Niet-standaard werkplekhardware	Levertijd NvI 1 vraag 102	90% ≤ 20 werkdagen na afgeven inkooporder door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie
Garantieclaimafhandeling	Het % onder garantie gerepareerde of vervangen producten dat binnen X werkdagen na aanmelding wordt afgeleverd op de overeengekomen locatie. NvI 2 vraag 197	- UWV standaard assortiment werkplekhardware: 90% ≤ 10 werkdagen; - Niet-standaard werkplekhardware: 90% ≤ 15 werkdagen; - UWV kernassortiment accessoires: 90% ≤ 15 werkdagen; - Overige accessoires: 90% ≤ 15 werkdagen.
Reparaties buiten (product)garantie	Binnen X werkdagen	Opdrachtnemer voert reparaties uit bij hardwarematige defecten aan werkplekhardware die buiten de (product)garantie vallen waarbij: ≤ 10 werkdagen na initiële melding van of namens UWV Opdrachtnemer een prijsopgave oplevert van de kosten van de reparatie welke gerelateerd is aan de door UWV opgegeven

Service Level Agreement tussen UWV en Opdrachtnemer

		restwaarde van het betreffende product; • ≤ 15 werkdagen na initiële melding van of namens UWV Opdrachtnemer de reparatie heeft uitgevoerd (wanneer kosten reparatie lager zijn dan de restwaarde) dan wel de reparatie niet heeft uitgevoerd (wanneer kosten reparatie hoger zijn dan de restwaarde) en de werkplekhardware heeft afgeleverd op de door UWV opgegeven locatie. • De prijsopgave bestaat uit het aantal uur inclusief het vastgestelde uurtarief (vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken – DFA) dat nodig is om de reparatie uit te voeren en uit de kosten van de benodigde onderdelen
Beschikbaarheid bestelportaal	Het bestelportaal is 24x7 beschikbaar, heeft een responsetijd van ≤ 3 seconden en is 98% van de tijd beschikbaar, gemeten over de periode van een kalendermaand	• Het bestelportaal is 98% van de tijd in ≤ 3 seconden (24x7) beschikbaar
UWV Kernassortiment accessoires	Het % bestellingen binnen het Kernassortiment dat binnen 2 werkdagen is geleverd	90% ≤ 2 werkdagen na bestelling door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie
Overige accessoires	Het % bestellingen buiten het Kernassortiment dat binnen 5 werkdagen is geleverd	80% ≤ 10 werkdagen na bestelling door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie
MVO - Social return	Opdrachtnemer realiseert social return door(minimaal 5%)van de van de gerealiseerde jaaromzet (excl.btw) van het aandeel Dienstverlening binnen de opdracht hiervoor in te zetten.	(minimaal 5%) van de totaal gerealiseerde jaaromzet (excl. btw) van het aandeel Dienstverlening binnen de opdracht, in te zetten voor social return conform de Handleiding social return voor leveranciers van UWV (Bijlage 10).

Service Level Agreement tussen UWV en Opdrachtnemer

MVO - Circulariteit	Verbetervoorstellen circulariteit	Het aantal gerealiseerde verbetervoorstellen.
---------------------	--------------------------------------	--

Alle doorlooptijden zijn op basis van kantoortijden Opdrachtnemer, maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur tenzij anders aangegeven. Nadere afspraken met betrekking tot openingstijden, verschillende leveringen (zoals spoed leveringen) worden in overeenstemming tussen partijen vastgelegd in de **(Bijlage xx)** Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en vormen integraal onderdeel van deze Overeenkomst.

4. Beschikbaarheid

4.1 Beschikbaarheidsgaranties

Bestelportaal

Opdrachtnemer dient een web-based bestelportaal aan de UWV ter beschikking te stellen voor bestellingen. Dit bestelportaal dient de ICT afdeling van UWV die de bestellingen doet, te ondersteunen. Het web-based bestelportaal dient 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar te zijn. Gepland onderhoud aan het bestelportaal dient minimaal 10 Werkdagen voorafgaand aan het onderhoudsmoment met UWV te zijn afgestemd.

5. Prestatie indicatoren

Het doel van deze Service Level Agreement is het maken en bewaken van afspraken tussen UWV en Opdrachtnemer over de prestatieniveaus op de dienstverlening en over het realiseren van de afspraken. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor dat de afgesproken Service Levels gehaald worden, zoals opgenomen in dit hoofdstuk.

Te rapporteren KPI's in SLR

Tijdige aanlevering maandelijkse rapportages

De maandelijkse rapportages dienen uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de nieuwe kalendermaand beschikbaar te zijn.

SLP-nr	SLP 1
Omschrijving	Tijdige aanlevering maandelijkse rapportages
Definitie Tekst	Tijdige aanlevering maand Rapportage
Norm	100% van de rapportages over de afgelopen maand worden uiterlijk de 10 ^{de} werkdag van de nieuwe maand opgeleverd
Rapportage frequentie	maandelijks
Wijze van Berekening	Er wordt gemeten over de laatste 12 maanden
Opmerking	

Bevestiging ontvangst Offerte

Offerteaanvragen van UWV worden binnen 1 werkdag door Opdrachtnemer beantwoord met een ontvangstbevestiging.

SLP-nr	SLP 2
Omschrijving	Bevestiging ontvangst Offerte
Definitie Tekst	Het % waarin de aangevraagde offertes binnen de gestelde norm door Opdrachtnemer wordt bevestigd aan UWV.
Norm	100% van de aangevraagde offertes wordt binnen 1 dag bevestigd
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	$(\text{Aantal bevestigde offerte aanvragen} / \text{Aantal offerte aanvragen}) \times 100$
Opmerking	

Oplevering aangevraagde offertes

De offerte wordt binnen 5 Werkdagen door (**<Opdrachtnemer>**) opgeleverd.

SLP-nr	SLP 3
Omschrijving	Oplevering aangevraagde offertes
Definitie Tekst	Het % van het aantal aangevraagde offertes die binnen de gestelde norm door (<Opdrachtnemer>) worden opgeleverd aan UWV.

Norm	100% van de aangevraagde offertes wordt binnen 5 Werkdagen opgeleverd aan UWV.
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	(Aantal opgeleverde offertes/Aantal offerte aanvragen)x100%.
Opmerking	

Levertijd UWV Standaard assortiment werkplekhardware

Opdrachtnemer garandeert een levertijd binnen 20 werkdagen voor de producten binnen het vastgestelde UWV-kernassortiment na afgeven inkooporder dan wel bestelling in het bestelportaal.

SLP-nr	SLP 4
Omschrijving	Levertijd hardware
Definitie Tekst	90% ≤ 20 werkdagen na afgeven inkooporder door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie
Norm	90%
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	Op basis van het aantal afgegeven inkooporders per maand
Opmerking	

**NvI 1
vraag
102**

Levertijd niet standaard werkplekhardware

Opdrachtnemer garandeert een levertijd binnen 20 werkdagen voor de producten buiten het vastgestelde UWV-kernassortiment na afgeven inkooporder dan wel bestelling in het bestelportaal.

SLP-nr	SLP 5
Omschrijving	Levertijd niet standaard hardware
Definitie Tekst	90% ≤ 20 werkdagen na afgeven inkooporder door UWV afgeleverd op de door UWV gespecificeerde locatie
Norm	90%
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	Op basis van het aantal garantieclaim aanvragen per maand
Opmerking	

**NvI 1
vraag
102**

**NvI 1
vraag
102**

Garantieclaimafhandeling

Opdrachtnemer voert garantieclaimafhandeling voor UWV uit waarbij na melding van of namens UWV het product door Opdrachtnemer wordt gerepareerd of wordt vervangen door een identiek product of na akkoord van UWV door een alternatief product met minimaal dezelfde specificaties en het product is afgeleverd op de overeengekomen locatie.

**NvI 2
vraag
197**

SLP-nr	SLP 6
Omschrijving	Garantieclaimafhandeling
Definitie Tekst	Het % onder garantie gerepareerde of vervangen producten dat binnen X werkdagen na aanmelding wordt afgeleverd op de overeengekomen locatie.
Norm	Opdrachtnemer voert garantieclaimafhandeling voor UWV uit waarbij na melding van of namens UWV:

	• UWV standaard assortiment werkplekhardware: 90% ≤ 10 werkdagen; • Niet-standaard werkplekhardware: 90% ≤ 15 werkdagen; • UWV kernassortiment accessoires: 90% ≤ 15 werkdagen; • Overige accessoires: 90% ≤ 15 werkdagen; het product door Opdrachtnemer wordt gerepareerd of wordt vervangen door een identiek product of na akkoord van UWV door een alternatief product met minimaal dezelfde specificaties en het product is afgeleverd op de overeengekomen locatie.
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	Op basis van het aantal garantieclaim aanvragen per maand
Opmerking	

Reparaties buiten (product)garantie

Opdrachtnemer voert reparaties uit bij hardwarematige defecten aan werkplekhardware die buiten de (product)garantie vallen.

SLP-nr	SLP 7
Omschrijving	Reparaties buiten (product)garantie
Definitie Tekst	Reparaties aan werkplekhardware die buiten de (product)garantie vallen
Norm	Opdrachtnemer voert reparaties uit bij hardwarematige defecten aan werkplekhardware die buiten de (product)garantie vallen waarbij: • ≤ 10 werkdagen na initiële melding van of namens UWV Opdrachtnemer een prijsopgave oplevert van de kosten van de reparatie welke gerelateerd is aan de door UWV opgegeven restwaarde van het betreffende product; • ≤ 15 werkdagen na initiële melding van of namens UWV Opdrachtnemer de reparatie heeft uitgevoerd (wanneer kosten reparatie lager zijn dan de restwaarde) dan wel de reparatie niet heeft uitgevoerd (wanneer kosten reparatie hoger zijn dan de restwaarde) en de werkplekhardware heeft afgeleverd op de door UWV opgegeven locatie. De prijsopgave bestaat uit het aantal uur inclusief het vastgestelde uurtarief (vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken – DFA) dat nodig is om de reparatie uit te voeren en uit de kosten van de benodigde onderdelen
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	Op basis van het aantal garantieclaim aanvragen per maand
Opmerking	

Beschikbaarheid bestelportaal

Het bestelportaal dient 24x7 beschikbaar te zijn. De performance van het bestelportaal dient bij gebruik een gemiddelde responstijd te hebben van < 3 seconde. Het bestelportaal is 98% beschikbaar, gemeten over een periode van een kalendermaand.

SLP-nr	SLP 8
Omschrijving	Beschikbaarheid bestelportaal

Service Level Agreement tussen UWV en Opdrachtnemer

Definitie Tekst	Het bestelportaal is 24x7 beschikbaar, heeft een responsetijd van ≤ 3seconden en is 98% van de tijd beschikbaar, gemeten over de periode van een kalendermaand
Norm	Het bestelportaal is 98% van de tijd in ≤ 3 seconden (24x7) beschikbaar
Rapportage frequentie	Maandelijks
Wijze van Berekening	Op basis van onbeschikbaarheid gedurende verstoring.

Levertijd UWV kernassortiment accessoires

Opdrachtnemer garandeert de levertijd en leverbaarheid van de accessoires binnen het UWV Kernassortiment.

SLP-nr	SLP 9
Omschrijving	Levertijd accessoires binnen het UWV Kernassortiment
Definitie Tekst	Het % bestellingen binnen het Kernassortiment dat binnen 2 werkdagen is geleverd.
Norm	90% binnen 2 werkdagen
Rapportage frequentie	Per maand
Wijze van Berekening	(Aantal geleverde bestellingen/Aantal bestellingen)x 100
Opmerking	

**NvI 1 vraag
102**

Levertijd overige accessoires

Opdrachtnemer garandeert de levertijd en leverbaarheid van de overige accessoires buiten het UWV Kernassortiment.

SLP-nr	SLP 10
Omschrijving	Levertijd overige accessoires buiten het UWV Kernassortiment
Definitie Tekst	Het % bestellingen buiten het Kernassortiment dat binnen 5 werkdagen is geleverd.
Norm	80% binnen 10 werkdagen
Rapportage frequentie	Per maand
Wijze van Berekening	(Aantal geleverde bestellingen/Aantal bestellingen)x 100
Opmerking	Het betreft hier bestellingen van producten die op de website van Opdrachtnemer worden aangeboden maar geen onderdeel uitmaken van het UWV Kernassortiment

**NvI 1 vraag
102**

Social Return

Gedurende de overeenkomst zet (**<Opdrachtnemer>**) elk jaar (**<>**) (minimaal **5%**) aan social return van de gerealiseerde jaaromzet in. Aan het einde van elk contractjaar levert (**<Opdrachtnemer>**) een Social Return rapportage aan. Aan de hand van deze rapportage geeft (**<Opdrachtnemer>**) inzicht in de gerealiseerde inspanningswaarde over het afgelopen jaar. Deze rapportage wordt vervolgens besproken met UWV.

Service Level Agreement tussen UWV en Opdrachtnemer

SLP-nr	SLP 11
Omschrijving	Social Return
Definitie Tekst	Opdrachtnemer realiseert social return door >) (minimaal 5%) van de van de gerealiseerde jaaromzet (excl.btw) van het aandeel Dienstverlening binnen de opdracht hiervoor in te zetten.
Norm	(<>) (minimaal 5%) van de totaal gerealiseerde jaaromzet (excl. btw) van het aandeel Dienstverlening binnen de opdracht, in te zetten voor social return conform de Handleiding social return voor leveranciers van UWV (Bijlage 10).
Rapportage frequentie	Minimaal 1x per kwartaal
Opmerking	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. UWV controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.

Circulariteit

Opdrachtnemer werkt samen met UWV, en is bereid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst mee te denken om grondstofgebruik te verminderen. Hierbij wordt de R-ladder als instrument gebruikt bij besluitvorming. (Zie voor meer informatie Beschrijvend document hoofdstuk 2.11 bullit 2 Circulariteit).

SLP-nr	SLP 12
Omschrijving	Verbetervoorstellen circulariteit
Definitie Tekst	Opdrachtnemer stelt circulariteit op de maandelijkse agenda van het Service Niveau Overleg ten behoeve van verbetervoorstellen die kunnen worden gerealiseerd.
Norm	Het aantal gerealiseerde verbetervoorstellen
Rapportage frequentie	Minimaal 1x per kwartaal
Opmerking	Verbetervoorstellen worden vooraf in samenspraak tussen Opdrachtnemer met UWV bepaald. De resultaten worden vastgelegd. Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. UWV controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.

6. Stuurmiddelen

Een stuurmiddel is een middel dat UWV kan inzetten om een bepaald effect te bereiken in de hoeveelheid en/of kwaliteit van de Dienstverlening die UWV van Opdrachtnemer ontvangt. UWV heeft verschillende stuurmiddelen. Een stuurmiddel zal meestal worden ingezet om te leveren dienstverlening een kwaliteitsimpuls te geven. UWV is niet verplicht de stuurmiddelen in te zetten. Stuurmiddelen zijn bedoeld om een tekortkomende prestatie van Opdrachtnemer langdurig op het gewenste niveau te krijgen. De voortgang, levering en uitwerking van stuurmiddelen wordt besproken in de verschillende overleggen tussen Opdrachtnemer en UWV om te monitoren of de/het stuurmiddel(len) het gewenste resultaat heeft/hebben. Hieronder staat per stuurmiddel toegelicht welk stuurmiddel wanneer wordt ingezet.

Verbeterplan

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan (Service Improvement Plan) op wanneer:

- Voor een SLP een maand de norm niet is behaald met een verschil van 10% of meer;
- Voor een SLP twee maanden na elkaar de norm niet is behaald, onafhankelijk van het percentage.

Een verbeterplan is een plan met als doel om de dienstverlening te laten presteren op of boven de bij de SLP genoemde norm.

Opdrachtnemer zal, binnen 20 werkdagen na het verstrijken van de kalendermaand waarin de betreffende norm niet behaald is, een Service Improvement Plan (SIP) oftewel verbeterplan opleveren.