



# BIJLAGE 6

## SERVICE LEVEL AGREEMENT(SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

<Opdrachtnemer>

Inzake

Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening

Datum: 10 april 2026

Kenmerk: SvdM. 2025.0361

Versie: 0.9

Status: Concept



<Logo Opdrachtnemer>

## VERSIEBEHEER

Documentgegevens			
Naam	Service Level Agreement		
Datum	April 2026		
Versie	0.9		
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen / Wijzigingen
0.1	7/1/2026	Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
0.2	4/4/2026	Contract- en Leveranciers Manager	Concept versie aanbesteding
0.9	10/4/2026	FB Inkoop & Contract- en Leveranciers Manager	Concept versie aanbesteding

## DISTRIBUTIELIJST

### UWV:

- Teammanager - P&C
- Business proces consultant P&C
- FB IV - Business consultant
- Lead Architect IV
- Controller (BC&K)
- Business security officier
- Juridisch adviseur
- Contract- en Leveranciersmanager
- Categorie Manager
- Inkoopadviseur
- .....

### Opdrachtnemer:

- Account Manager
- .....
- .....

### <Nog nader aan te vullen na gunning>

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



**INHOUD**

<b>VERSIEBEHEER .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INLEIDING.....</b>	<b>4</b>
1.1 CONTACTPERSONEN .....	4
1.2 GELDIGHEIDSDUUR VAN DE SLA .....	4
1.3 SLA WIJZIGINGEN .....	5
1.3.1 PROCEDURESTAPPEN WIJZIGEN SLA .....	5
1.3.2 INCIDENTELE AFWIJINGEN VAN DE SLA .....	5
1.3.3 VERSIEBEHEER EN VERSPREIDING .....	5
<b>2. SERVICE LEVEL RAPPORTAGE .....</b>	<b>6</b>
<b>3. SERVICES EN SERVICE LEVEL BEHEER .....</b>	<b>7</b>
3.1 BESCHIKBAARHEID VAN DIENSTEN .....	7
3.2 SERVICE DESK.....	7
3.3 INCIDENTBEHEER.....	7
3.4 ESCALATIEPROCEDURE .....	7
3.5 PROBLEEMBEHEER .....	7
3.6 CAPACITEITSBEHEER .....	7
3.7 WIJZIGINGENBEHEER .....	7
3.8 RELATIE EN SAMENWERKING .....	7
3.9 COMPLIANCE & ASSURANCE.....	7
3.10 CONTINUÏTEITSBEHEER.....	7
3.11 KENNISMANAGEMENT .....	7
3.12 KLACHTENBEHEER .....	7
3.13 SERVICE IMPROVEMENT PLAN .....	7
3.14 LIFE CYCLE MANAGEMENT.....	7
<b>4. PRESTATIE INDICATOREN .....</b>	<b>8</b>
<b>5. STUURMIDDELEN.....</b>	<b>10</b>
<b>6. BIJLAGEN .....</b>	<b>11</b>

## 1. INLEIDING

De Service Level Agreement (SLA) betreft een Bijlage behorende bij de Raamovereenkomst “Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening” 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 maakt ook DFA (Dossier Financiële Afspraken) onderdeel uit van de Raamovereenkomst “Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening” 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 Indicators (KPI). Per parameter geeft de SLA de bijbehorende wijze van berekening. Daarnaast is de SLA ook leidend voor het beschrijven van de tussen <Opdrachtnemer> en UWV beschreven afspraken in de bijbehorende Raamovereenkomst “Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening” over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, 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.

De Service Level Agreement (SLA) betreft het concept document(template). In geval van tegenstrijdigheden prevaleert het Programma van Eisen. Na gunning van de opdracht wordt deze SLA tijdens de implementatiefase verder ingevuld, conform het Programma van Eisen EA Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening.

---

### 1.1 CONTACTPERSONEN

Voor meer informatie over functies die betrokken zijn bij de SLA en het bespreken van de SLA wordt verwezen naar de bijbehorende Raamovereenkomst “Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening” die zal worden gefinaliseerd tijdens de implementatiefase.

---

### 1.2 GELDIGHEIDSDUUR VAN DE SLA

De geldigheidsduur van de SLA is conform de Raamovereenkomst “Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening”. 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 Tactisch Overleg geëvalueerd. Wijzigingen worden volgens de onderstaande procedure ingediend en bijgehouden. UWV beheert het brondocument. Aanspreekpunten voor wijzigingen zijn de Accountmanager/Service manager van <Opdrachtnemer> en de Contract- en Leveranciersmanager 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 de contactpersonen die deelnemen in de respectievelijke overleggen van beide partijen. 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> en zal door beide partijen worden ondertekend.

---

#### 1.3.2 INCIDENTELE AFWIJINGEN 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 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 door middel van Service Level Rapportage (SLR) 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 door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening te beoordelen en om indien noodzakelijk stuurmiddelen in te kunnen zetten. Nadere afspraken omtrent rapportages worden besproken in het tactisch overleg en na overeenstemming tussen Partijen schriftelijk vastgelegd in de SLA en vormen een integraal onderdeel van de Raamovereenkomst “Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening”.

Indien het noodzakelijk blijkt om het format van de rapportages aan te passen dan zal dit tussen Opdrachtnemer en UWV worden afgestemd, waarna Opdrachtnemer deze aanpassingen realiseert.

**<Nog nader aan te vullen na gunning>**



### 3. SERVICES EN SERVICE LEVEL BEHEER

---

#### 3.1 BESCHIKBAARHEID VAN DIENSTEN

---

#### 3.2 SERVICE DESK

---

#### 3.3 INCIDENTBEHEER

---

#### 3.4 ESCALATIEPROCEDURE

---

#### 3.5 PROBLEEMBEHEER

---

#### 3.6 CAPACITEITSBEHEER

---

#### 3.7 WIJZIGINGENBEHEER

---

#### 3.8 RELATIE EN SAMENWERKING

---

#### 3.9 COMPLIANCE & ASSURANCE

---

#### 3.10 CONTINUÏTEITSBEHEER

---

#### 3.11 KENNISMANAGEMENT

---

#### 3.12 KLACHTENBEHEER

---

#### 3.13 SERVICE IMPROVEMENT PLAN

---

#### 3.14 LIFE CYCLE MANAGEMENT

<Nog nader aan te vullen na gunning>



#### 4. 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

<Nog nader aan te vullen na gunning>

SLP-nr.	SLP 1
Omschrijving	
Definitie Tekst	
Norm	
Rapportage frequentie	
Wijze van Berekening	
Opmerking	

SLP-nr.	SLP 2
Omschrijving	
Definitie Tekst	
Norm	
Rapportage frequentie	
Wijze van Berekening	
Opmerking	

SLP-nr.	SLP 3
Omschrijving	
Definitie Tekst	
Norm	
Rapportage frequentie	
Wijze van Berekening	
Opmerking	



<Logo Opdrachtnemer>

<b>SLP-nr.</b>	SLP 4
<b>Omschrijving</b>	
<b>Definitie Tekst</b>	
<b>Norm</b>	
<b>Rapportage frequentie</b>	
<b>Opmerking</b>	

<b>SLP-nr.</b>	SLP 5
<b>Omschrijving</b>	
<b>Definitie Tekst</b>	
<b>Norm</b>	
<b>Rapportage frequentie</b>	
<b>Opmerking</b>	



## 5. 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 Couverteeroplossing en aanverwante dienstverlening een kwaliteitsimpuls te geven. Dit betekent niet dat UWV verplicht is deze stuurmiddelen in te zetten. Stuurmiddelen zijn bedoeld om een tekortkomende prestatie van Opdrachtnemer (en/of Onderaannemers) 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.

**<Nog nader aan te vullen na gunning>**



<Logo Opdrachtnemer>

## 6. BIJLAGEN

Algemene informatie over service windows en openingstijden Servicedesks.

**<Nog nader aan te vullen na gunning>**