

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage H

Service Level Agreement (SLA) Inhuur Professionals vanaf schaal 8 / Brokerdienstverlening

Aanbestedingsnummer: EA2025005

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.

Opgesteld door: Contractmanagement SVB
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1.	ALGEMEEN.....	3
1.2.	DOEL	3
1.3.	GELDIGHEIDSDUUR	3
1.4.	RELATIE TOT DE RAAMOVEREENKOMST	3
1.5.	DOCUMENTBEHEER.....	3
2.	OPDRACHTOMSCHRIJVING	4
2.1.	SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING	4
2.2.	INHUURPROCES.....	6
3.	COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR	7
4.	WERKAFSPRAKEN	9
4.1.	DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES	9
4.2.	WERKAFSPRAKEN FACTURERING	9
5.	COMMUNICATIE	10
5.1.	ESCALATIESCHEMA.....	10
5.2.	MELDEN VAN INCIDENTEN, PROBLEMEN, ANDERE VERZOEKEN M.B.T. KOPPELINGEN	10
6.	MANAGEMENTINFORMATIE EN RAPPORTAGE	11
7.	PRESTATIE-INDICATOREN	14
7.1.	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	14
7.2.	BEOORDELING	17
7.3.	VERBETERPLAN	17
8.	ONDERTEKENING	18
9.	BIJLAGE 1 OVERZICHT CONTACTPERSONEN	19

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Tussen de Sociale Verzekeringsbank (opdrachtgever) en Opdrachtnemer is een Raamovereenkomst Inhuur 'Professionals vanaf schaal 8 afgesloten. De Service Level Agreement (SLA) bevat de beschrijving van de overeengekomen prestaties, de bijbehorende rechten en verplichtingen van beide partijen, de werkafspraken en de geldende dienstenniveaus tussen de SVB en Opdrachtnemer.

1.2. Doel

Het doel van de SLA is:

- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Vastleggen van de overeengekomen prestatie, zoals is opgenomen in de Raamovereenkomst;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Vastleggen van financiële afspraken.

1.3. Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van de SLA komt overeen met de geldigheidsduur van de Raamovereenkomst, en van alle daaronder afgesloten Nadere Overeenkomsten. Indien de Nadere overeenkomsten de looptijd van de Raamovereenkomst overschrijden, blijven de afspraken uit de SLA onverkort van toepassing op de Nadere Overeenkomsten.

1.4. Relatie tot de Raamovereenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de Raamovereenkomst Inhuur Professionals vanaf schaal 8.

1.5. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Eventuele wijzigingen in de SLA kunnen tussen Opdrachtnemer en de SVB worden overeengekomen en vastgelegd in een bijlage bij de SLA of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Scope van de dienstverlening

2.1.1. Binnen de scope

De opdracht betreft het inhuren van externe arbeidscapaciteit vanaf salarisschaal 8 en hoger (CAO SVB). Hierbij dient rekening gehouden te worden met wet en regelgeving en het inhuurbeleid. Het betreft inhuur van gedetacheerden (in dienst van een andere organisatie) voor een functie, project of extra capaciteit of inhuur van zelfstandigen voor een opdracht.

Hieronder wordt de dienstverlening kort weergegeven. Voor een nadere specificatie(s) wordt verwezen naar het Beschrijvend Document met de daarbij behorende bijlagen. In het Beschrijvend Document wordt een splitsing gemaakt in Brokerdienstverlening (selecteren, contracteren, administratie en facturatie) hier Search genoemd en alleen contractbeheer (contracteren, administratie en facturatie), hier Contracting genoemd. Opdrachtnemer levert de volgende diensten:

Search

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werven, pre-selecteren en aanbieden van gekwalificeerde Professionals, alsmede het inzetten van gekwalificeerde Professionals conform de vereiste kennis, kunde en competenties en capaciteit die de SVB opstelt in de aanvraag. Search betreft het actief zoeken naar de meest geschikte professional. Opdrachtnemer benadert de professional, voert een screening uit, stelt de meeste geschikte professional(s) voor aan de SVB en is verantwoordelijk voor zowel de contractering, administratie en facturatie. De zogeheten Initiële Brokersfee.

Het is mogelijk dat de SVB zelf een kandidaat aandraagt voor de inhuuropdracht, ook wel genoemd Netwerk kandidaat. In deze situatie gaat de aangedragen Netwerk kandidaat mee in de selectieprocedure. Voor de overige nadere specificatie(s) wordt verwezen naar het Beschrijvend Document met de daarbij behorende bijlagen.

Contracting

Beheer is het inhuren van externe Professionals die de SVB zelf voorstelt, inclusief administratie en facturatie. Hier gaat géén werving en selectie door Opdrachtnemer aan vooraf administreren en beheren kan dus ook plaatsvinden zonder dat er Search aan vooraf is gegaan, dan spreekt de SVB enkel over de Beheerfee. De SVB wil dit met enige terughoudendheid toepassen.

Voor de overige nadere specificatie(s) wordt wederom verwezen naar het Beschrijvend Document met de daarbij behorende bijlagen.

Administratie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende administratie waarin ondermeer is opgenomen:

- Getekende Nadere Overeenkomst tussen de SVB en Opdrachtnemer (zie Bijlage I van het beschrijvend document), met daarin o.a.:
 - Naam Professional
 - Functiebenaming, zoals gepubliceerd
 - Tarief exclusief btw
 - Fee
 - Periode/duur Opdracht
 - Uren per week
 - Locatie SVB (standplaats(en))
- (deel)overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Professional;
- Verklaring naleving gedragscode SVB;
- Geheimhoudingsverklaring;
- Kopie VOG;
- Kopie BSN nummer, voor zover het geen zzp'er is;
- IBAN en btw nummer;
- Kopie KvK uittreksel van max. 6 maanden oud;
- Aansprakelijkheid;

- Aanvullende administratie bij niet EU-ingezetenen Professionals;
- Kopie van identiteitskaart of paspoort van Professional van een niet-EER-land of een geldig Nederlandse vreemdelingendocument;
- Kopie van een geldige verblijfsvergunning, indien verplicht;
- Kopie van een geldige tewerkstellingsvergunning, indien verplicht;

Administratie dient bij voorkeur real time en online beschikbaar te zijn voor de SVB, en stukken dienen bij voorkeur downloadbaar te zijn in gangbare bestanden zoals o.a. Word, Excel en PDF.

Facturatie

Opdrachtnemer zorgt voor de financiële afhandeling die gebonden is aan de inzet van de professional. Dit betreft onder meer facturatie van de tijdelijke arbeidscapaciteit aan de SVB. Qua uren wordt het principe van self billing toegepast. De SVB biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om een opslag te berekenen bovenop het uurtarief van de Professional. Het aangeboden tarief van kandidaten dient het uurtarief inclusief opslag te zijn, kortom een all-in prijs exclusief btw.

Koppelingen

Gedigitaliseerde gegevensuitwisselingen dienen waar mogelijk gerealiseerd te worden middels toepassing van gestandaardiseerde SETU berichtensets, dan wel middels een standaard bewezen en door SVB geaccepteerd alternatief.

Communicatie, rapportages en managementinformatie

Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en mee te denken met de SVB. Bijvoorbeeld in gevallen dat de opdracht / aanvraag lastig te vervullen is, verwacht de SVB van een Opdrachtnemer dat deze meedenkt met de SVB in een alternatieve manier van invullen.

Gedurende de inzet van Professionals wordt van Opdrachtnemer een kwalitatief hoogstaande eigen dienstverlening verwacht. Accountmanagement zorgt voor kennis van de SVB en van de vraagstukken die voor de SVB relevant zijn bij de gevraagde inzet van Professionals. De Opdrachtnemer dient een Single Point of Contact (SPOC) te hebben voor de SVB.

Opdrachtnemer voorziet de SVB van rapportages met informatie op basis waarvan partijen inzicht krijgen in de dienstverlening die door Opdrachtnemer en Professionals is geleverd, alsmede prestatieniveaus die partijen kunnen gebruiken om de inspanningen ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten (bij) te sturen. Opdrachtnemer levert rapportages aan de SVB over de dienstverlening, zie hoofdstuk 5 managementinformatie en rapportage.

Kwaliteit en tariefstelling

Opdrachtnemer dient een hoge aanbiedingsbetrouwbaarheid te garanderen voor het snel kunnen aanbieden van beschikbare goed gekwalificeerde Professionals tegen marktconforme tarieven. De SVB behoudt zich het recht voor om periodiek de marktconformiteit van tarieven te toetsten bij een derde partij. Tariefonderhandelingen met Professionals en / of bureaus / leveranciers worden in principe door de Opdrachtnemer gedaan. Zie verder hoofdstuk 6 prestatie indicatoren.

Wet- en regelgeving

Gedurende de looptijd van de te sluiten Raamovereenkomsten voldoet de Opdrachtnemer aan de relevante wet- en regelgeving waaronder wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA), Wet Toelating Terbeschikkingstelling van Arbeidskrachten (WTTA). Opdrachtnemer heeft de primaire verantwoordelijkheid om de relevante wet- en regelgeving adequaat, tijdig en zorgvuldig te verwerken in hun dienstverlening. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van relevante wet- en regelgeving inclusief wijzigingen daarin en informeert de SVB hier proactief over. Opdrachtnemer zal wijzigingen in wet- en regelgeving tijdig en adequaat in overleg met SVB implementeren.

Overige

Conform beschrijvend document wordt een implementatieplan en een exit plan opgesteld en up to date gehouden.

2.1.2. Behoefteprofiel

Het behoefteprofiel van de SVB. kan gesplitst worden in IT- een Non-It. Voor beide onderdelen kan aangegeven worden dat de diversiteit van behoefteprofielen erg groot is.

2.2. Inhuurproces

Het inhuurproces ziet er als volgt uit:

1. Een inhuur-aanvraag wordt ingediend via Recrutementportal (de recruitmentportal van de SVB). Met daarin ten minste onderstaande inhoudelijke informatie betreffende de opdracht :
 - Functienaam;
 - Duur opdracht;
 - Bandbreedte tarief;
 - Concrete taken;
 - Concrete verantwoordelijkheden;
 - Concrete resultaat (wanneer van toepassing);
 - Hard-skills (opleiding, werkervaring, kennis van systemen, methodieken);
 - Soft-skills (noodzakelijke competenties).
2. De Inhuur-aanvraag wordt, onder regie van Resource Management Office (RMO) vanuit Recrutementportal verstuurd naar Opdrachtnemer.
De inhuur-aanvraag heeft daarmee de interne goedkeuringsflow doorlopen.
3. Binnen de afgesproken termijn levert de opdrachtnemer bij voorkeur minimaal twee (2) geschikte kandidaten aan in Recrutementportal.
De documentatie bij de in Recrutementportal aangeboden kandidaat(en) omvat per kandidaat minimaal toelichting en tarief van Opdrachtnemer en CV + introductie van/omtrent kandidaat.
Opdrachtgever levert binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de inhuuraanvraag een terugkoppeling. De Opdrachtnemer is namelijk verplicht de beschikbaarheid van kandidaten gestand te doen vanaf het moment van aanvaarding van een uitnodiging voor een selectiegesprek tot en met de gunningsbeslissing, tenzij deze periode langer duurt dan vijf (5) werkdagen.
4. Nadat de selectie van kandida(a)t(en) heeft plaatsgevonden geeft RMO door:
 - welke nadere kandida(a)t(en) geselecteerd is, of
 - dat er vervolgesprekken nodig zijn, en met de kandidaten die plaatsvinden, of
 - dat er geen geschikte kandidaat gevonden is, en welke actie dan volgt, en
 - gemotiveerde afwijzing van de overige kandida(a)t(en).
5. De SVB geeft binnen drie (3) werkdagen na het laatste selectiegesprek aan de Opdrachtnemer een terugkoppeling.
6. Nadat de selectie heeft plaatsgevonden vindt er een gemotiveerde afwijzing van de overige kandidaten plaats op basis van de relevante criteria voor deze selectie.
7. Op basis van de gegevens in Recrutementportal, nadere offerte en de eventuele nadere afspraken met de Professional legt de Opdrachtnemer de afspraken vast in een Nadere Overeenkomst (NOK) en stuurt dit naar de SVB voor ondertekening.
8. Op basis van de Nadere overeenkomst en eventuele nadere afspraken met de Professional, legt de Opdrachtnemer de afspraken vast in een eigen (deel)overeenkomst en stuurt dit naar de Professional voor ondertekening.
9. Opdrachtnemer verzorgt naast de Nadere Overeenkomst met de Professional ook alle verdere administratieve afhandeling en overige verplichtingen, zoals beschreven in de raamovereenkomst met de daarbij behorende bijlagen.
10. RMO voert de externe Professionals op in het HR systeem Mijn-HR.
11. Professional schrijft dagelijks/wekelijks zijn gewerkte uren in het digitale tijdregistratiesysteem van de SVB en de manager accordeert deze tijdig. Hierna volgt het facturatieproces conform afspraak, zie paragraaf 4.2.

3. Communicatie en overlegstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie, afstemming en besluitvorming ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst doelmatig en doeltreffend verloopt, is structureel overleg tussen opdrachtnemer en de SVB ingericht op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De overlegstructuren zijn gericht op optimalisering van de samenwerking met opdrachtnemer en de kwaliteit van de dienstverlening.

Strategisch overleg	
Deelnemers	- SVB: (gedelegeerd) contracteigenaar, manager HR, contractmanager - Opdrachtnemer: Directeur/ Key Accountmanager
Frequentie	Op verzoek van de SVB
Voorstel Onderwerpen en Beslispunten (niet limitatief)	- Samenwerking - Managementrapportage - Strategische ontwikkelingen - Visie opdrachtnemer op trends/marktontwikkelingen - Knelpunten/risico's/ontwikkelingen vertaald naar situatie van de SVB - Contractvoortgang
Verslaglegging	Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen een concept verslag en legt dit per e-mail voor aan de SVB.
Initiatief	Het initiatief voor het inplannen van een strategisch overleg ligt bij de SVB en/of bij de opdrachtnemer

Tactisch overleg	
Deelnemers	- SVB: medewerker RMO, (gedelegeerd) contracteigenaar (voorzitter), contractmanager, recruitment, finance (Optioneel), IT domein regisseur en service management (Optioneel) - Opdrachtnemer: (Key)accountmanager
Frequentie	1x per tertaal
Voorstel Onderwerpen en Beslispunten (niet limitatief)	- Samenwerking - Managementrapportage - Kwaliteit van dienstverlening (o.a. passendheid aangeboden personeel / CV's) - KPI's - Verbetermogelijkheden en voortgang van eventuele verbeterplannen - Ontwikkelingen (trends SVB en marktontwikkelingen) - Knelpunten en risico's - Facturatie en betalingen - Communicatie - Escalaties - Stand van zaken Social Return - Innovatie
Verslaglegging	Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen een concept verslag en legt dit per e-mail voor aan de SVB.
Initiatief	Het initiatief voor het inplannen van het tactisch overleg ligt bij de SVB en/of bij de opdrachtnemer.

Financieel overleg (optioneel)	
Deelnemers	- SVB: contractmanager en medewerker financieel beheer - Opdrachtnemer: nader in te vullen door opdrachtnemer
Frequentie	Optioneel
Voorstel Onderwerpen en beslispunten (niet limitatief)	- Samenwerking - facturering / self billing
Verslaglegging	Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen, indien relevant, een concept verslag en legt dit per e-mail voor aan de SVB.
Initiatief	Het initiatief voor het inplannen van het operationeel overleg ligt bij de SVB en/of bij de opdrachtnemer.

Operationeel overleg	
Deelnemers	- SVB: medewerker RMO en medewerker recruitment - Opdrachtnemer: nader in te vullen door opdrachtnemer bij voorkeur accountmanager
Frequentie	Wekelijks
Voorstel Onderwerpen en beslispunten (niet limitatief)	- Samenwerking - Opdrachten/ingezet personeel - Kwaliteit van de dienstverlening (o.a. passendheid aangeboden personeel/CV's) - Ontwikkelingen - Knelpunten en risico's - Forecasting aanvragen van de SVB - Verbetervoorstellen - Communicatie - Incidenten en klachten - Werkafspraken
Verslaglegging	Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen, indien relevant, een concept verslag en legt dit per e-mail voor aan de SVB.
Initiatief	Het initiatief voor het inplannen van het operationeel overleg ligt bij de SVB en/of bij de opdrachtnemer.

4. Werkafspraken

4.1. Dossier Afspraken en Procedures

Bij implementatie van de Raamovereenkomst maken de SVB en opdrachtnemer werkafspraken die in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden vastgelegd. De uitgangspunten voor deze werkafspraken zijn de procesafspraken die omschreven zijn in Beschrijvend Document. Daarnaast zullen er (nadere) afspraken omtrent klachten en escalaties worden gemaakt en vastgelegd.

4.2. Werkafspraken facturering

Een Professional dient zijn gewerkte uren vast te leggen in het digitale tijdregistratiesysteem van de SVB. Voor het betaalbaar stellen van facturen is het onder andere noodzakelijk dat er een geaccordeerde urenstaat aanwezig is.

De SVB hanteert self-billing, waarbij de SVB een voorstelfactuur aanmaakt. De voorstelfactuur per externe wordt opgemaakt aan de hand van het aantal goedgekeurde uren in het tijdschrijfsysteem van de SVB keer het actuele tarief uit het inzetcontract.

Self-billing zal alleen gebruikt gaan worden voor de uur-gerelateerde vergoedingen. Eventuele overige vergoedingen, maar ook correcties van uren en/of tarief met terugwerkende kracht op reeds gefactureerde weken gaan via een aparte factuur die opgemaakt wordt door de Opdrachtnemer.

5. Communicatie

Het overzicht van de contactpersonen is opgenomen in Bijlage 1 van de SLA.

5.1. Escalatieschema

Business

De escalatie volgt de schema van de overlegstructuren. Voor dringende zaken verloopt het via de hiërarchische lijn.

IT

Niveau	Triggers SVB	Verantwoordelijke opdrachtnemer	Verantwoordelijken SVB	Type	Opschalen volgende niveau
1	Functioneel beheer	Service Desk		Incident	Impact op dienstverlening
2	Service manager			Klacht	Afspraak maken over oplostijd
3	Contract manager			Plan van Aanpak	Afspraak maken oplostijd en plan van aanpak. Niet gehaald - >
4	Afdelingsmanagement/Directeur			Escalatie Plan van Aanpak	Afspraak maken oplostijd en plan van aanpak.

5.2. Melden van incidenten, problemen, andere verzoeken m.b.t. koppelingen

Service Desk opdrachtnemer

Deze afdeling is verantwoordelijk voor de aanname en behandeling van incidenten, problemen, andere verzoeken m.b.t. koppelingen

- Telefonisch contact xxxxxxxxxx
- E-mail contact xxxxxxxxxx
- Bereikbaarheidswindow Werkdagen van 08:30 tot 17.00 uur

6. Managementinformatie en rapportage

Opdrachtnemer levert dienstverlening, zoals aangegeven in hoofdstuk 2 van dit document. Voor de SVB is het van groot belang om te beschikken over managementinformatie op basis waarvan partijen inzicht krijgen in de dienstverlening die door opdrachtnemer en professionals is geleverd, alsmede prestatieniveaus die partijen kunnen gebruiken om de inspanningen ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten (bij) te sturen. Daarnaast biedt de managementinformatie ook inzicht in trends en mogelijke problemen. Daartoe stelt Opdrachtnemer periodiek een digitale rapportage op die volledig, correct, eenduidig en eenvoudig dient te zijn.

De managementrapportage fungeert als belangrijk dynamisch stuurmechanisme. Om goed te kunnen sturen is het van belang dat de managementrapportage daar de juiste handvatten voor biedt. Om dit te realiseren zal de SVB in overleg met opdrachtnemer regelmatig bekijken of de geleverde managementinformatie aansluit bij de behoefte van de SVB. Opdrachtnemer zal daarom waar gewenst, de managementrapportage uitbreiden en/of aanpassen zonder aanvullende kosten voor de SVB. Met het oog op de AVG worden de rapportages geanonimiseerd aangeleverd. Indien nodig dienen de persoonsgegevens wel beschikbaar voor rapportage te zijn.

Real Time beschikbaar stellen van een dashboard

- Waarin tenminste is opgenomen: een overzicht alle ingezette professionals

Per maand verstrekt opdrachtnemer de volgende rapportage:

- Overzicht van alle ingezette professionals (betreft alle Professionals die in betreffende maand een lopende Nadere Overeenkomst hebben gehad en voor zover aanwezig ook professionals die in de betreffende maand gewerkte uren hebben):
 - Referentienummer nadere overeenkomst (op basis van formaat SVB)
 - Naam professional
 - Personeelsnummer SVB
 - IT of Non-IT opdracht
 - Type aanvraag (search of contracting)
 - Organisatieonderdeel SVB
 - Standplaats
 - Functienaam of opdracht
 - Type Professional/doorleenconstructie (ZZP'er, Leverancier-zzp'er of leverancier-eigen medewerker)
 - Leveranciersnaam
 - Initieel Tarief (per uur/maand/vast) exclusief fee
 - Initieel Gehanteerd bedrag aan fee (search/contracting)
 - Huidig Tarief (per uur/maand/vast) exclusief fee
 - Huidig Gehanteerd bedrag aan fee (search/contracting)
 - Gehanteerde bedrag aan kick back fee (indien van toepassing)
 - Tijdseenheid (bijvoorbeeld uur)
 - Startdatum opdracht
 - Initiële einddatum
 - Verlengde einddatum
 - Gerealiseerde einddatum
 - Betreft voortijdige beëindiging (ja of nee)
 - Aantal uren per week (conform NOK)
 - Aantal declarabele uren deze meetperiode
 - Kosten professional deze meetperiode
 - Kosten broker deze meetperiode
 - Startdatum meetperiode
 - Einddatum meetperiode

- Overzicht van alle aanvragen
 - Aanvraagnummer
 - Aanvraag datum
 - Dossiernummer
 - Type aanvraag
 - Bron aanvraag
 - Organisatieonderdeel SVB
 - Functienaam of opdracht
 - Aangeboden ja / nee
 - Datum aanbidding
 - Intake (Ja / Nee)
 - Datum intake
 - Teruggetrokken
 - Aanbod tarief
 - Datum gegund
 - Gegund (ja / nee / gecancelled)
 - NOK aanwezig
 - KPI's
- Rapportage op detailniveau m.b.t. de volgende onderdelen;
 - Overzicht van alle ingezette professionals en overzicht aanvragen conform maandrapportage inclusief aantal gedeclareerde uren
 - Dashboard
 - Aantal aanvragen uitgesplitst naar IT en overig
 - Aantal ingetrokken aanvragen door de SVB
 - Aantal contracten per Type search of contracting
 - Aantal ingetrokken door de klant per type (search of contracting)
 - Totaalomzet bestaande uit kosten professionals en opslagtariet, uitgesplitst naar IT en overig.
 - Overzicht KPI's, zowel resultaat in percentage als onderliggende benodigde data (zie hoofdstuk 6).

Per kwartaal (3 maanden) verstrekt opdrachtnemer de volgende informatie (herleidbaar per maand):

- ZP (DBA) rapportage met per ZP-er de volgende indicatie:
 - direct aandacht vereist: langer dan 2 jaar werkzaam en meer dan 27 uur per week
 - aandacht vereist: langer dan 1,5 tot 2 jaar werkzaam en meer dan 27 uur per week
 - geen directe aandacht vereist: langer dan 2 jaar werkzaam en minder dan 27 uur per week
 - geen directe aandacht vereist: langer dan 1 jaar, tot 1,5 jaar of 1,5 tot 2 jaar werkzaam en minder dan 28 uur
 - Laag risico: 1 jaar of korter werkzaam (laag risico)
- Beschrijving van de risico's die opdrachtnemer signaleert en issues die spelen m.b.t. de uitvoering van zowel de Raamovereenkomst als de Nadere Overeenkomsten. Risico's/issues omtrent de NOK's dienen gespecificeerd te zijn naar referentienummer van de betreffende NOK.

Per kalenderjaar (periode van januari tot en met december) verstrekt opdrachtnemer de volgende rapportage:

- Geconsolideerde tertaalrapportages op detailniveau en overzichtsniveau (deze rapportage dient tevens de informatie van de voorgaande contractperiodes te bevatten)
- Geconsolideerde KPI-rapportage
- Gerealiseerde social return in euro's, op basis van de bouwblokkenmethodiek zoals omschreven in de Handleiding Social Return (bijlage O Beschrijvend Document).
- Rapportage reisbewegingen

Rapportages worden uiterlijk 10 werkdagen na afloop van een rapportageperiode door opdrachtnemer verzonden aan de contractmanager van de SVB.

Overig

- Opdrachtnemer signaleert tijdig aan de SVB welke ingehuurd professionals al geruime periode geen uren hebben ingediend.
- Opdrachtnemer vertaalt de (generieke) afspraken met de SVB naar een set klant specifieke inkoopvoorwaarden voor de professional / leverancier en verstrekt deze aan de SVB. Opdrachtnemer houdt de SVB op de hoogte van wijzigingen hierin

7. Prestatie-indicatoren

In dit hoofdstuk wordt omschreven welke prestatie-eisen aan de te leveren diensten van opdrachtnemer worden gesteld.

7.1. Kritische Prestatie Indicatoren

De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) worden gemeten over een periode van vier (4) maanden (tertaal). Het 1^e tertaal (vanaf start Raamovereenkomst) betreft de opstartperiode waarin opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden om de organisatie te leren kennen en de dienstverlening daarop af te stemmen. Derhalve zal er wel een meting van de KPI's plaatsvinden, maar geen beoordeling van de KPI's.. De KPI's kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in overleg worden vastgesteld en bijgesteld.

De volgende KPI's zijn op de Raamovereenkomst van toepassing;

Business KPI's

KPI 1	Aanbiedingsbetrouwbaarheid
Definitie	Per aanvraag worden er binnen vijf (5) werkdagen en bij spoed binnen twee (2) werkdagen, minimaal twee (2) passende kandidaten geleverd, tenzij anders afgesproken. • Tijdig (binnen 5 dan wel 2 werkdagen) • Juiste aantal (minimaal 2, tenzij...) • Passend (minimaal 1 geleverde kandidaat wordt uitgenodigd voor selectiegesprek)
Norm	> 75%
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert het aantal aanvragen waarbij wordt voldaan aan de bovenstaande drie (3) criteria en zet dat af tegen het totaal aantal aanvragen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI-score bepaling	1x per tertaal.

KPI 2	Passende (kwaliteit) van de kandidaten
Definitie	Aanvraag leidt tot daadwerkelijk afsluiten NOK.
Norm	> 90%
Meetmethodiek	Opdrachtgever registreert het aantal aanvragen dat daadwerkelijk leidt tot afsluiten van een NOK en zet dat af tegen het aantal vragen waarbij er 1 of meerdere kandidaten zijn uitgenodigd voor een selectiegesprek.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI-score bepaling	1x per tertaal.

KPI 3	Terugtrekking kandidaat tijdens aanvraagtraject
Definitie	Aangeboden kandidaten blijven beschikbaar gedurende het aanvraagtraject (vanaf moment aanvaarding uitnodiging gesprek tot en met de gunningsbeslissing), tenzij deze periode langer duurt dan vijf (5) werkdagen. Een kandidaat die wordt uitgenodigd voor een gesprek kan zich op dat moment nog terugtrekken zonder dat daar voor opdrachtnemer consequenties aan verbonden zijn.
Norm	≤ 10%
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert het aantal kandidaten dat een uitnodigingsgesprek heeft aanvaard en het aantal keren dat een kandidaat zich alsnog heeft teruggetrokken.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI-score bepaling	1x per tertaal.

KPI 4	Ongewenste uitval professionals gedurende opdracht
Definitie	Professionals vallen zo min mogelijk uit tijdens de uitvoering van de opdracht (i.v.m. disfunctioneren/wanprestatie, ongeschiktheid, integriteitsschending, onjuiste informatiestrekking bij search etc.) Uitval als gevolg van ziekte of overmacht wordt hier niet toe gerekend.
Norm	≤ 5%
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert het aantal keer dat een professional uitvalt en zet dat af tegen het totaal aantal professionals.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI-score bepaling	1x per tertaal.

KPI 5	Aanleveren rapportages
Definitie	Periodiek wordt de gevraagde managementinformatie aan de SVB gerapporteerd. Dit dient te geschieden binnen 10 werkdagen na afsluiten van de rapportageperiode. Alle gevraagde informatie dient bij verzending van de betreffende periode naar de SVB volledig, correct en eenduidig te zijn.
Norm	100%

Meetmethodiek	Controle op aangeleverde rapportages.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages. Controle op tijdigheid, volledigheid, correctheid en eenduidigheid door de SVB.
KPI-score bepaling	1x per tertaal.

KPI 6	Rapportages verbeterplannen
Definitie	Opdrachtnemer moet periodiek (ten minste éénmaal per maand) rapporteren over de voortgang van de realisatie van alle eventuele Service Improvement Plannen.
Norm	100%
Meetmethodiek	Controle op aangeleverde rapportages.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages. Controle op tijdigheid, volledigheid, correctheid en eenduidigheid door de SVB.
KPI-score bepaling	1x per tertaal (indien relevant).

IT KPI's

KPI 7	Beschikbaarheid koppelingen
Definitie	De opdrachtnemer zorgt voor de geëiste beschikbaarheid van de koppelingen in productie, t.b.v. gegevensuitwisseling met de opdrachtgever.
Norm	99,8% of hoger
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert niet beschikbaarheid.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer levert score aan op basis van percentage.
KPI-score bepaling	1x per kwartaal.

KPI 8	Melden van incidenten
Definitie	De opdrachtnemer heeft een Service Desk voor het melden van incidenten, problemen en andere verzoeken door opdrachtgever. Deze is bereikbaar gedurende de service window van 8.30 t/m 17.00 uur. Er is een Single Point of Contact voor escalaties.
Norm	100%
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert meldingen van incidenten, problemen en andere verzoeken.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages. Controle op tijdigheid, volledigheid, correctheid en eenduidigheid door de SVB.
KPI-score bepaling	1x per kwartaal.

KPI 9	Oplossen van incidenten
Definitie	De opdrachtnemer hanteert de volgende oplostijden voor incidenten en problemen in en andere verzoeken t.a.v. de productie-omgeving van de Oplossing: Prioriteit 1 impact en urgentie voor de SVB hoog: in minder dan 16 uur opgelost; Prioriteit 2 impact en urgentie voor de SVB midden: in minder dan 50 uur opgelost; Prioriteit 3 impact en urgentie voor de SVB laag: in minder dan 100 uur opgelost.
Norm	95%
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert de oplostijd van incidenten en problemen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages. Controle op tijdigheid, volledigheid, correctheid en eenduidigheid door de SVB.
KPI-score bepaling	1x per kwartaal.

7.2. Beoordeling

De prestaties van opdrachtnemer worden per tertaal door de SVB beoordeeld op basis van de door opdrachtnemer geleverde rapportages. In het tactisch overleg vindt een beoordeling van de geleverde prestaties van opdrachtnemer plaats en worden de prestaties met elkaar besproken. De SVB legt de behaalde prestaties (KPI's) vast. Indien van toepassing zal de SVB opdrachtnemer kunnen verzoeken om een verbeterplan. Indien de prestaties van opdrachtnemer daar aanleiding toe geven kan geëscaleerd worden naar het overleg op strategisch niveau.

7.3. Verbeterplan

Indien de overeengekomen KPI's niet gehaald worden stelt opdrachtnemer, op verzoek van de SVB, binnen 10 werkdagen een verbeterplan op en verstrekt dit aan de SVB. Het verbeterplan dient ten minste in te gaan op de oorza(a)k(en) van het niet behalen van de KPI, de te nemen maatregelen om te zorgen dat de gestelde norm alsnog of in het volgende tertaal, behaald wordt en binnen welke termijn het beoogde resultaat zal zijn behaald. Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van het verbeterplan, waarbij het uiteraard ook denkbaar is dat de SVB een rol speelt bij de realisatie. Het verbeterplan en de voortgang maken deel uit van het eerstvolgende tactisch overleg.

8. Ondertekening

Aldus overeengekomen:

Sociale Verzekeringsbank	Opdrachtnemer
Naam:	Naam:
Functie:	Functie:
Datum:	Datum:
Plaats:	Plaats:

9. Bijlage 1 Overzicht contactpersonen

SVB				
Naam	Functie	Telefoonnummer	Emailadres	Escalatie
Opdrachtnemer				
Naam	Functie	Telefoonnummer	Emailadres	Escalatie