<Logo Opdrachtnemer>

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

Productie en levering druk en printwerk inclusief DTP werkzaamheden

Datum: 12 oktober 2026

Kenmerk: CG.2026.1048

Versie: 0.95

Status: Concept

<Logo Opdrachtnemer>

1 INHOUD

1 Algemeen 3

1.1 Context 3

1.2 Begrippen 3

1.3 Looptijd sla 3

1.4 Versiebeheer SLA 3

2 Samenwerking en Communicatie 4

2.1 Contactgegevens 4

2.2 Overlegstructuur 4

3 Afspraken 6

3.1 KPI's 6

3.1.1 KPI's 6

3.2 Rapportages 10

3.3 Klachten en escalaties 10

4 Beoordeling dienstverlening 11

4.1 Beoordelingsmethodiek 11

4.2 Gevolgen WEL/niet behalen KPI's? 11

4.3 Verbeterplan 11

Begrippenlijst 13

<Logo Opdrachtnemer>

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst met kenmerk CG.2026.1048 afgesloten. Met de Service Level Agreement (SLA) geven we een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst. Alleen de onderwerpen waarvan nadere afspraken moeten worden gemaakt, zijn opgenomen in de SLA.

1.2 BEGRIPPEN

De begrippen en afkortingen in deze SLA staan uitgewerkt in de begrippenlijst.

1.3 LOOPTIJD SLA

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Raamovereenkomst. Indien nadere Raamovereenkomsten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst.

1.4 VERSIEBEHEER SLA

Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contract- en Leveranciersmanager (CLM) van Opdrachtgever.

Wijzigingsvoorstellen voor de SLA worden gezamenlijk besproken in het tactisch overleg zoals opgenomen in de Raamovereenkomst. Na akkoord en bekrachtiging van het voorstel door beide partijen wordt de wijziging schriftelijk vastgelegd door een nieuwe versie van de SLA. De bekrachtiging vindt plaats door ondertekening van beide partijen.

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
0.9	22 juli 2026	UWV	Conceptversie
0.95	12 oktober 2026	UWV	2e Conceptversie

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

De operationele contactgegevens zijn:

Directie Communicatie	
Beschikbaarheidstijden	09:00 – 17:00 uur
E-mailadres	drukwerkbeheer@uwv.nl

Opdrachtnemer	
Beschikbaarheidstijden	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

2.2 OVERLEGSTRUCTUUR

Overleg tussen de contactpersonen van beide partijen vindt plaats zoals in onderstaande tabel is opgenomen.

Alle overleggen vinden plaats op initiatief van Opdrachtgever. Een verslag van het overleg wordt binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgesteld en gedeeld.

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Vaste agendapunten
Implementatie overleg *(Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever)*	Naar behoefte	▪ CLM ▪ Traffic- en productiemanager ▪ Bureau Bestellen tot Betalen **Opdrachtnemer** ▪ In te vullen na definitieve gunning.	▪ Kennismaking; ▪ Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); ▪ Communicatie; ▪ KPI's en managementrapportage; ▪ Plan van aanpak SROI; ▪ Aansluiting op Communicatieportaal; ▪ Maatwerkopdrachten.
Operationeel overleg	Dagelijks	**Opdrachtgever** ▪ Traffic- en productiemanager **Opdrachtnemer** ▪ In te vullen na definitieve gunning.	▪ Geplaatste orders; ▪ Lopende orders; ▪ Offerte aanvragen; ▪ Track & Trace; ▪ Afhandeling problemen en/of klachten.
Tactisch overleg (*voortgang contract)*	Per kwartaal	**Opdrachtgever** ▪ CLM ▪ Traffic- en productiemanager ▪ Designmanager ▪ Brand manager ▪ Manager Content en events **Opdrachtnemer**	▪ Rapportages; ▪ KPI's; ▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; ▪ Voortgang spend; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues;

		▪ In te vullen na definitieve gunning.	▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ Acties uit voorgaande overleggen.

3 AFSPRAKEN

3.1 KPI'S

Voor het behalen van het vereiste niveau zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Categorie	Nr.	KPI	Frequentie meting
Proces	KPI 1	Facturatie	Kwartaal
Kwaliteit	KPI 2	Uptime bestelportaal	Kwartaal
	KPI 3	On-Time In-Full Leverbetrouwbaarheid	Kwartaal
	KPI 4	Kwaliteit DTP-DPP	Kwartaal
	KPI 5	Kwaliteit Druk- en printwerk	Kwartaal
Duurzaamheid	KPI 6	SROI	Jaarlijks

In onderstaande schema's zijn de KPI's nader uitgewerkt.

3.1.1 KPI'S

Hoofdgroep	Proces
Kritische Prestatie Indicator	Facturatie
Definitie	De ingediende facturen zijn juist en voldoen aan de beschrijving in artikel 5.1. van het DFA. Dit omvat zowel de factuur zelf als eventuele digitale bijlagen (indien van toepassing). Juistheid verwijst naar de nauwkeurigheid en conformiteit van de factuur met de overeengekomen specificaties in het DFA. Een tijdig gecorrigeerde factuur telt niet als fout.
Meetmethodiek	Beoordeling van de ingediende factuur om te controleren of deze voldoet aan de specificaties en vereisten zoals beschreven in het DFA. Controle van eventuele digitale bijlagen om te verifiëren of deze correct en volledig zijn. Aantal eerdere indiening juiste facturen / het totale aantal ingediende facturen x 100%
Norm (waarde)	De norm is 100%. ▪ Score 100% = groen ▪ Score <100% = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en indienen van facturen die voldoen aan de specificaties zoals uiteengezet in het DFA. En zorgt dat alle benodigde informatie correct en volledig is opgenomen in de factuur en de bijlagen (indien van toepassing). CLM van Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van duidelijke specificaties en vereisten in het DFA. De ingediende facturen beoordelen en controleren op juistheid en conformiteit met het DFA.
KPI score bepaling	Per kwartaal

<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Uptime bestelportaal
Definitie	De beschikbaarheid van het online bestelportaal waar Opdrachtgever opdrachten kan plaatsen, bestellen, uploaden, goedkeuren, statusinformatie volgen en beheren. Gepland onderhoud buiten kantooruren (08:30-17:00 uur) wordt niet meegerekend. Onderhoud dient uiterlijk 1 week voorafgaand aangekondigd te worden aan Opdrachtgever en dient buiten kantooruren plaats te vinden. Overmacht en storingen aan de zijde van UWV tellen niet mee in deze KPI.
Meetmethodiek	Maandelijkse monitoring op basis van systeemlogs en beschikbaarheidsrapportages van Opdrachtnemer. Kwartaalscore wordt berekend over alle serviceminuten van het kwartaal. Beschikbaarheid wordt gemeten door het aantal daadwerkelijke beschikbare uren van het bestelportaal / 24 uur x aantal dagen van het afgelopen kwartaal x 100%.
Norm (waarde)	De norm is 99,5%. ▪ Score ≥99,5% = groen ▪ Score <99,5% = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van systeemlogs en beschikbaarheidsrapportages en rapporteert deze aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het periodiek auditen van deze data.
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	On-Time In-Full Leverbetrouwbaarheid (OTIF)
Definitie	Percentage opdrachten dat volledig, correct en binnen de overeengekomen levertijd wordt geleverd.
Meetmethodiek	Aantal volledig, correct en tijdig geleverde opdrachten / totaal aantal opdrachten x 100% Onderleveringen zijn niet toegestaan en beïnvloeden de percentage. Overleveringen zijn niet gewenst (tenzij anders afgesproken) en beïnvloeden niet de percentage. Aantoonbare vertraging door Opdrachtgever beïnvloedt ook niet de percentage.
Norm (waarde)	De norm is 95%. ▪ Score ≥95% = groen ▪ Score <95% = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden en rapporteren van de aantal volledig en tijdig geleverde opdrachten, de totale opdrachten en het uiteindelijke percentage van deze KPI. De Traffic- en productiemanager van Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het periodiek auditen van deze data.

<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Kwaliteit
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit DTP
Definitie	DTP-opdrachten dat goedgekeurd zijn met maximaal 1 correctieronde als gevolg van fouten van Opdrachtnemer (zoals opmaak-, taal-, huisstijl- of technische fouten).
Meetmethodiek	Het aantal geregistreerde correctieronde(s).
Norm (waarde)	De norm is maximaal 1 correctieronde huisstijl. ▪ Score: Maximaal 1 correctieronde huisstijl = groen ▪ Score: >1 correctieronde huisstijl = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van het aantal correctierondes per opdracht en het vertalen van deze data in de rapportage. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het periodiek auditen van deze data.
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit Druk- en printwerk
Definitie	De kwaliteit van het geleverde drukwerk waarin de drukwerkproducten voldoen aan de overeengekomen specificaties, objectieve toleranties en vastgestelde kwalireitsreferenties van de Opdrachtgever. Dit omvat aspecten zoals afdrukkwaliteit, kleurconsistentie, nauwkeurigheid van snij- en vouwprocessen, en de algemene presentatie van het drukwerk.
Meetmethodiek	De kwaliteit wordt als volgt gemeten: 100% – [(klachtenpercentage + percentage kwaliteitsgerelateerde retourzendingen) / 2] ▪ **Klachtenpercentage**: Het aantal binnengekomen klachten over de kwaliteit van het drukwerk / het totaal aantal geleverde orders x 100%. ▪ **Kwaliteitsgerelateerde retourzendingen**: Het aantalgeweigerde of geretourneerde drukwerkopdrachten wegens zichtbare deffecten / het totaal aantal geleverde opdrachten x 100%.
Norm (waarde)	De norm is 95%. ▪ Score ≥95% = groen ▪ Score <95% = rood
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van drukwerk met de overeengekomen kwaliteit en voor het monitoren en beoordelen van de kwaliteit. De Traffic- en productiemanager van Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beoordelen en rapporteren van eventuele kwaliteitsproblemen.

<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Kwaliteit
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Duurzaamheid
Kritische Prestatie Indicator	SROI
Definitie	Met social return creëert UWV, in samenwerking met zijn partners, sociale waarde voor de samenleving met als ultieme doel het realiseren van duurzame werkgelegenheid voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Bij voorkeur in de context van de gegunde opdracht. Dat is niet in alle situaties mogelijk. Het bieden van opleidingen voor passende doelgroepen, het afnemen van producten of diensten bij sociale ondernemingen en het ontplooien van maatschappelijke activiteiten zijn voorbeelden die eveneens sociale waarde opleveren. In gesprek met elkaar ontstaan de mooiste initiatieven die bijdragen aan een inclusievere samenleving. UWV eist de Opdrachtnemer daarom om ten minste 5% van de totale gerealiseerde opdrachtwaarde hiervoor in te zetten. NB: In het eerste jaar wordt gestart met de social return verplichting op basis van de geschatte opdrachtwaarde. Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde factuurwaarde over dat jaar. Indien er een verschil is tussen de gerealiseerde factuurwaarde en de geschatte opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde factuurwaarde.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert de bewijslast per kwartaal in de social return monitoringtool. Opdrachtgever toetst ieder tactisch overleg de voortgang of Opdrachtnemer ten minste 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde heeft aangewend voor social return, zoals beschreven in het aangeleverde Plan van Aanpak. Na afloop van het contractjaar stelt Opdrachtgever de definitieve KPI-score na.
Norm (waarde)	De norm is minimaal 5% van de nominale fee per contractjaar volledig ingezet binnen het contractjaar. ▪ Score ≥5% = groen ▪ Score <5% = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer dient deze bedoelde gerealiseerde factuurwaardes per kwartaal transparant te rapporteren. Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. CLM-er van Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	Jaarlijks

De resultaten van de KPI's dient u op te nemen in de managementrapportage, zoals in 3.2. Rapportages omschreven. De beoordelingsmethode en consequenties van het wél of niet behalen van de KPI's staan beschreven in het volgende hoofdstuk.

3.2 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse in Excel van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie. Deze rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de overeengekomen periode en ook altijd aan het einde van de Raamovereenkomst. De analyse bevat de volgende onderdelen op zo weinig mogelijk pagina's (bij voorkeur één):

- Overzicht van alle KPI's met een weergave van gerealiseerde waarde ten opzichte van norm;
- Duiding van afwijkingen, oorzaken en vervolgacties;
- Trendoverzicht ten opzichte van vorige periode(s);
- Samenvatting van de geleverde diensten en activiteiten in de periode;
- Belangrijkste resultaten en mijlpalen;
- Eventuele bijzonderheden/ incidenten met impact op de dienstverlening;
- Trends en ontwikkelingen binnen de dienstverlening;
- Overzicht van gerealiseerde spend ten opzichte van de contractwaarde;
- Tijdigheid en correctheid van facturatie.

Naast de rapportage verstuurd de Opdrachtnemer uiterlijk 1 week voorafgaand het tactisch overleg een proef drukwerk.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 8 werkuren na ontvangst van de melding bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 3 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 3 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan CLM-er gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien de klachtenprocedure niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking.

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 1	Verschil van mening over de uitvoering van de dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	(Geledelgreerd) Contracteigenaar Directe Communicatie Ordermanager
Niveau 2	Binnen 3 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen 7 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Contract- en leveranciersmanager Account director
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Directeur communicatie Managing partner

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden tijdens het tactisch overleg met Opdrachtnemer besproken.

In onderstaand overzicht houdt de Contract- en Leveranciersmanager bij of Opdrachtnemer in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

Per kwartaal	1	2	Bonus	Malus
	Groen	Rood		
KPI 1: Facturatie			UWV als referent kunnen opgeven.	1. UWV niet als referent kunnen opgeven; *of* 2. Mogelijkheid tot contractbeëindiging, zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling; Indien Opdrachtnemer in gebreke is, conform het daaromtrent gestelde in de Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft UWV de mogelijkheid het contract te ontbinden.
KPI 2: Uptime bestelportaal				
KPI 3: On-Time In-Full Leverbetrouwbaarheid				
KPI 4: Kwaliteit DTP-DPP				
KPI 5: Kwaliteit Druk- en printwerk				
KPI 6: SROI				

Toelichting kleur:
Groen: U presteert op de norm voor de desbetreffende KPI.
Rood: U presteert onder de norm voor de desbetreffende KPI.

4.2 GEVOLGEN WEL/NIET BEHALEN KPI'S?

Met de bonus-/malusregeling beoogt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer minimaal het overeengekomen niveau van dienstverlening realiseert en dat u ook gestimuleerd wordt om het niveau te overtreffen.

Wanneer Opdrachtnemer 2 meetperiodes achtereen voor alle KPI's een groen behaalt, gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer Opdrachtnemer 2 meetperiodes achtereen rood behaalt voor één of meerdere KPI's, gaat de bijbehorende malus in. De malus gaat eraf wanneer het verbeterplan is gerealiseerd en goedkeuring van CLM-er is gedeeld.

4.3 VERBETERPLAN

Indien de afgesproken norm van één of meerdere KPI's niet is behaald, heeft Opdrachtnemer de verplichting om het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtneer stelt dit verbeterplan binnen 2 weken na vaststelling van de niet behaalde KPI norm op, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het verbeterplan staat los van de beoordeling van bonus/malus. Het verbeterplan wordt door Opdrachtneer digitaal aan de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever verzonden.

Het verbeterplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:
- oorzaak van het niet behalen van de KPI;
- welke maatregelen Opdrachtnemer gaat nemen om de gestelde KPI norm te halen;
- een tijdslijn met betrekking tot het verbeterplan en de te nemen maatregelen.

De onderdelen dienen SMART te zijn beschreven. Dit betekent dat ze specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden zijn.

Als bovenstaande verbeterplan en de door u genomen maatregelen niet resulteren in het wel behalen van de KPI in de volgende meetperiode, tenzij anders overeengekomen is tussen beide partijen, gaat de malus in werking zoals omschreven in hoofdstuk 4.2.

Gedurende het verbetertraject informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief over de voortgang van het verbeterproces en de wijze waarop afwijkingen worden gemanaged. Het verbeterplan en de voortgang maken deel uit van het eerstvolgende tactisch overleg.

<Logo Opdrachtnemer>

BEGRIPPENLIJST

In deze SLA komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet wat de SLA inhoudt. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

CLM	Contract- en Leveranciersmanagement. Dit is het op tactisch en strategisch niveau uitvoering geven aan het Contract- en Leveranciersmanagement. Binnen het CLM worden de contractafspraken met Opdrachtnemers bewaakt en geëvalueerd. CLM is eindverantwoordelijk voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met Opdrachtgever in de SLA van het contract.
KPI	Kritische Prestatie Indicator
PvE	Programma van Eisen
SLA	Service Level Agreement
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
SROI	Social Return on Investment
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen