

**Service Level Agreement (SLA)
Openbare Europese aanbesteding
Tolkdiensten**

**ten behoeve van
Stichting Nidos**

Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	4
1.1	Doel	4
1.2	Beheer en evaluatie	4
1.3	Wijzigingen	4
1.4	Geldigheidsduur	4
2	KPI's	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Monitoring en verbeteracties gedurende het kalenderjaar	5
2.3	Vaststelling realisatie op de peildata	5
2.4	KPI 1 - Continuïteit → leverbetrouwbaarheid ≥ 97%.....	5
2.4.1	Doel.....	5
2.4.2	Inrichting KPI.....	5
2.4.3	Monitoring / peildata	6
2.4.4	Berekeningswijze	6
2.5	KPI 2 - Kwaliteit → levernauwkeurigheid ≥ 95%.....	6
2.5.1	Doel.....	6
2.5.2	Inrichting KPI.....	6
2.5.3	Groeipad Nidos	6
2.5.4	Monitoring / peildata	7
2.5.5	Berekeningswijze	7
2.6	KPI 3 - Efficiency → reductie van reiskilometers.....	7
2.6.1	Doel.....	7
2.6.2	Inrichting KPI.....	7
2.6.3	Monitoring / peildatum	7
2.7	KPI 4 – Technische beschikbaarheid IT-voorziening ≥ 98%.....	7
2.7.1	Doel.....	7
2.7.2	Inrichting KPI.....	7
2.7.3	Monitoring / peildatum	7
2.7.4	Berekeningswijze	8
3	Prestatie-indicatoren (PI's).....	8
3.1	Algemeen	8
3.1.1	Monitoring / peildatum	8
3.2	PI 1 - % niet behaalde matchtijd	8
3.2.1	Berekeningswijze	8
3.3	PI 2 - % foutief ingevoerde Tolkopdrachten door Nidos.....	9

3.3.1	Berekeningswijze	9
3.4	PI 3 - No-show en late cancellation door de Tolk	9
3.4.1	Berekeningswijze	9
4	Meetgegevens (MI's) / managementinformatie	10
4.1	Algemeen	10
4.1.1	Monitoring / peildatum	10
4.2	MI 1 - Klachten over de Tolkdienstverlening	10
4.3	MI 2 - Wijze van reizen door Tolken	10
4.4	MI 3 - Uitvoering Social Return (SROI)	10
4.5	MI 4 - Transparantie in de vergoeding aan zelfstandig ondernemende Tolken	12
4.6	MI 5 - Volume, mix en eenheidsprijs	12
4.7	MI 6 - Overig.....	12
5	Rapportages.....	13
5.1	Algemeen	13
5.2	Wijze van rapporteren	13
5.3	Rapportage standaardgegevensset	13
5.4	Rapportages KPI, PI en MI.....	13
6	Begrippen in deze SLA	15

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

Deze SLA werkt de meet- en rapportageverplichtingen uit het Programma van Eisen (Bijlage 4) uit. Bij strijd tussen documenten geldt de rangorde uit de Overeenkomst.

1.2 Beheer en evaluatie

De contractmanager van Nidos beheert de SLA. De SLA wordt eenmaal per jaar gezamenlijk door Opdrachtnemer en de contractmanager van Nidos geëvalueerd.

1.3 Wijzigingen

De SLA wordt in principe gedurende de looptijd niet gewijzigd. Alleen de contractmanager van Nidos kan op basis van de gezamenlijke jaarlijkse evaluatie een wijziging doorvoeren. Een wijziging is pas van kracht na schriftelijke instemming van Nidos.

1.4 Geldigheidsduur

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

2 KPI's

2.1 Algemeen

Bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn vier (4) KPI's van toepassing. Zie tevens Bijlage 4 Programma van Eisen.

- KPI 1 – Continuïteit → leverbetrouwbaarheid $\geq 97\%$
- KPI 2 – Kwaliteit → levernauwkeurigheid volgens groeipad, eindnorm $\geq 95\%$
- KPI 3 – Efficiency → reductie van reiskilometers en verschuiving naar inzet op afstand
- KPI 4 – Continuïteit → technische beschikbaarheid van de IT-voorziening $\geq 98\%$

2.2 Monitoring en verbeteracties gedurende het kalenderjaar

- De contractmanager van Nidos monitort maandelijks samen met de Opdrachtnemer de geleverde prestaties. Bijsturing vindt plaats waar nodig, door de Opdrachtnemer of door Nidos.
- Opdrachtnemer kan worden gevraagd een verbeterplan te maken dat na goedkeuring door Nidos wordt uitgevoerd.
- Opdrachtnemer kan bij de contractmanager van Nidos een verzoek indienen om in de organisatie van Nidos maatregelen te treffen (bijvoorbeeld bij hoge foutieve invoer door Bestellers).
- Escalatie verloopt volgens de matrix in het DAP.

2.3 Vaststelling realisatie op de peildata

- De Opdrachtnemer stelt een maand na iedere peildatum vast hoe hij over het afgelopen kalenderjaar op de overeengekomen KPI's heeft gepresteerd. In het eerste jaar wordt teruggekeken tot de startdatum van de leveringen. In het laatste jaar wordt teruggekeken van de eerste dag van dat kalenderjaar tot de einddatum van de Overeenkomst.
- Opdrachtnemer registreert zijn prestaties en rapporteert hierover aan de contractmanager van Nidos met de rapportages uit hoofdstuk 5.
- De realisatie wordt vastgesteld op basis van de Gegevensset.
- Nidos controleert de prestaties en bespreekt ze met de Opdrachtnemer.
 - Opdrachtnemer kan worden gevraagd een verbeterplan op te stellen;
 - Nidos kan worden gevraagd verbetermaatregelen tenemen.

2.4 KPI 1 - Continuïteit → leverbetrouwbaarheid $\geq 97\%$

2.4.1 Doel

Nidos vindt het belangrijk dat de continuïteit van de organisatieprocessen, daar waar Tolken worden ingezet, wordt geborgd. De Opdrachtnemer ontzorgt Nidos hierin:

1. De Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om te allen tijde aan de vraag van Nidos te kunnen voldoen en elke Bestelling conform Opdracht en Bestelling in te vullen.
2. Bestellers van Nidos hoeven nooit zelf naar een oplossing te zoeken.
3. Nidos neemt zelf geen aanvullende maatregelen om de continuïteit van de beschikbaarheid van Tolkopdrachten te borgen.

2.4.2 Inrichting KPI

Leverbetrouwbaarheid houdt in dat Opdrachtnemer voor elke Bestelling een Tolk uit het Rbtv of, indien Nidos dat toestaat, een Tolk van de Noodlijst of de overeengekomen fallback-lijst levert.

De norm is $\geq 97\%$ leverbetrouwbaarheid per kalenderjaar. Maanden onder de 95% zijn aanleiding voor een verbeterplan.

2.4.3 Monitoring / peildata

Maandelijks (zie 5.4). Peildata: 31 december van ieder kalenderjaar en de einddatum van de Overeenkomst.

2.4.4 Berekeningswijze

Stap 1, aantal niet-leveringen:

Niet-leveringen = # Bestellingen – # Leveringen – # annuleringen door Nidos

Stap 2, leverbetrouwbaarheid:

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

2.5 KPI 2 - Kwaliteit → levernauwkeurigheid $\geq 95\%$

2.5.1 Doel

Nidos maakt voor iedere Bestelling een bewuste keuze voor het Rbtv-taalniveau van de in te zetten Tolk: C1 of B2. De Opdrachtnemer treft proactief alle maatregelen die nodig zijn om een Tolk van ten minste het gevraagde taalniveau te leveren. Dit sluit aan op het in Bijlage 4 PvE vastgelegde Rbtv-groeipad.

2.5.2 Inrichting KPI

Opdrachtnemer realiseert voor elke Tolkopdracht een match qua taalniveau conform het groeipad hieronder, dat in de looptijd van de Overeenkomst oploopt naar $\geq 95\%$.

Wanneer is sprake van een match

Er is sprake van een match als Opdrachtnemer een Tolk van ten minste het gevraagde taalniveau levert:

- een C1-Tolk is besteld en Opdrachtnemer levert een C1-Tolk;
- een B2-Tolk is besteld en Opdrachtnemer levert een B2-Tolk of een C1-Tolk.

Wanneer is sprake van een mismatch

- een C1-Tolk is besteld en Opdrachtnemer levert een B2-Tolk of een Tolk van de Noodlijst / fallback-lijst;
- een B2-Tolk is besteld en Opdrachtnemer levert een Tolk van de Noodlijst / fallback-lijst.

2.5.3 Groeipad Nidos

De uitgangspositie is de gerealiseerde levernauwkeurigheid bij de start van de overeenkomst.

Peilmoment	31-12-2027	31-12-2028	31-12-2029	31-12-2030 / einde
Norm levernauwkeurigheid	80%	86%	91%	$\geq 95\%$
Uitgangspositie bij start	75%			

Nidos en Opdrachtnemer kunnen het groeipad in het eerste contractjaar eenmaal bijstellen als de uitgangspositie in overleg anders wordt vastgesteld. Bijstelling zal schriftelijk plaatsvinden.

2.5.4 Monitoring / peildata

Maandelijks (zie 5.4). Peildatum: 31 december van ieder kalenderjaar en de einddatum van de Overeenkomst.

2.5.5 Berekeningswijze

$\% \text{ matches} = \text{totaal \# matches} / \text{totaal \# leveringen} \times 100\%$

2.6 KPI 3 - Efficiency → reductie van reiskilometers

2.6.1 Doel

Door Tolkopdrachten op locatie zo efficiënt mogelijk te plannen en waar het gesprek het toelaat op afstand in te zetten, maken Tolken minder reizen. Dat maakt meer tolkcapaciteit vrij en verlaagt de CO₂-uitstoot. Dit sluit aan op de duurzaamheidsdoelstelling in Bijlage 4 PvE.

- meer beschikbare Tolkuren en lagere reistijd;
- minder kilometers en minder uitstoot.

2.6.2 Inrichting KPI

Opdrachtnemer vermindert reiskilometers door Tolken gedurende de looptijd van de Overeenkomst door zo efficiënt mogelijk te plannen. De wijze waarop Opdrachtnemer dit realiseert is een vast onderwerp in de gesprekscyclus met de contractmanager van Nidos.

Opdrachtnemer rapporteert per maand: totaal KM op locatie, KM per locatie-uur, aantal Bestellingen en uren op afstand versus op locatie.

2.6.3 Monitoring / peildatum

Per kwartaal, met maandcijfers in de standaardrapportage. Peildatum: 31 december van ieder kalenderjaar en de einddatum van de Overeenkomst.

2.7 KPI 4 – Technische beschikbaarheid IT-voorziening ≥ 98%

2.7.1 Doel

Nidos moet 24/7 Tolkopdrachten kunnen plaatsen en laten leveren. Dat volgt uit de aard van het werk.

2.7.2 Inrichting KPI

Het beschikbaarheidspercentage van de IT-voorziening is ten minste 98% gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het aantal minuten technische beschikbaarheid betreft de minuten dat de IT-voorziening operationeel is voor Nidos.

Aangekondigde upgrades, updates en gepland onderhoud tellen niet mee als beschikbare tijd. Zij worden vooraf afgestemd met Nidos en bij voorkeur buiten kantooruren gepland. Opdrachtnemer onderbouwt de gerapporteerde beschikbaarheid op eerste verzoek van Nidos. Bij niet-beschikbaarheid van de IT-voorziening blijft telefonisch bestellen mogelijk, conform Bijlage 4 PvE.

2.7.3 Monitoring / peildatum

Maandelijks. Peildatum: 31 december van ieder kalenderjaar en de einddatum van de Overeenkomst.

2.7.4 Berekeningswijze

% Beschikbaarheid = # minuten technische beschikbaarheid / # minuten in de maand (24/7) × 100%

3 Prestatie-indicatoren (PI's)

3.1 Algemeen

Hieronder staan PI's waarmee Nidos samen met de Opdrachtnemer monitort en bijstuurt. PI's hebben geen sanctie, tenzij de Overeenkomst dat elders regelt. Afwijking is wel onderwerp van de gesprekscyclus en kan leiden tot een verbeterplan.

3.1.1 Monitoring / peildatum

Monitoring maandelijks (zie 5.4). Peildatum: 31 december van ieder kalenderjaar en de einddatum van de Overeenkomst.

3.2 PI 1 - % niet behaalde matchtijd

Matchtijd staat in Bijlage 4 Programma van Eisen. Voor de monitoring geldt het volgende.

PI voor matchtijd Tolkopdrachten op afstand

Opdrachtnemer matcht binnen drie (3) minuten na Bestelling een geschikte Tolk.

- De matchtijd is gerealiseerd indien de Besteller binnen drie minuten nadat de Bestelling is geplaatst verbinding heeft met een geschikte Tolk.
- Indien de Besteller binnen drie minuten de verbinding verbreekt, geldt dit als een annulering.
- Indien de Besteller na drie minuten de verbinding verbreekt zonder match, geldt dit als een niet-levering.
- Indien de Opdrachtnemer pas na drie minuten een geschikte Tolk matcht, is de matchtijd niet gehaald.

PI voor matchtijd gereserveerde Tolkopdrachten

- Opdrachtnemer matcht uiterlijk 24 uur voor aanvang van de Tolkopdracht een geschikte Tolk.
- Indien de Bestelling minder dan 24 uur voor aanvang is gedaan, matcht de Opdrachtnemer uiterlijk 4 uur voor aanvang.
- Voor een Tolkopdracht op locatie die per direct wordt besteld, bevestigt Opdrachtnemer zo snel mogelijk de Tolkdienst aan de Besteller.

De matchtijd is gerealiseerd zodra de Besteller conform bovenstaande systematiek in de IT-voorziening de bevestiging heeft ontvangen dat een geschikte Tolk is gematcht.

3.2.1 Berekeningswijze

Opdrachtnemer splitst deze PI uit naar:

- a. matchtijd op Werkdagen en niet-Werkdagen;
- b. Tolkopdrachten op afstand versus op locatie;
- c. percentage keren dat de matchtijd niet is gehaald ten opzichte van het totaal aantal Bestellingen.

3.3 PI 2 - % foutief ingevoerde Tolkopdrachten door Nidos

De Gegevensset wordt gedurende het bestel- en facturatieproces door Opdrachtnemer en de Bestellers van Nidos gevuld. Van Bestellers wordt verwacht dat zij bij plaatsing alle gevraagde gegevens correct en volledig invullen.

3.3.1 Berekeningswijze

De PI is het percentage Bestellingen dat niet volgens de standaardgegevensset van het bestelproces is ingevoerd. Een hoog percentage is in de eerste plaats een signaal aan Nidos, niet automatisch een tekortkoming van de Opdrachtnemer.

3.4 PI 3 - No-show en late cancellation door de Tolk

Opdrachtnemer registreert per maand:

- aantal keren dat een gematchte Tolk niet verschijnt (no-show);
- aantal keren dat een Tolk binnen 24 uur voor aanvang annuleert (late cancellation);
- of en hoe snel vervanging is geregeld;
- of de Bestelling desondanks een Levering, een niet-levering of een annulering is geworden.

3.4.1 Berekeningswijze

$\% \text{ no-show} = \# \text{ no-shows} / \# \text{ Leveringen} + \# \text{ no-shows} \times 100\%$.

Late cancellations worden apart gerapporteerd. Structurele afwijking is onderwerp van de gesprekscyclus.

4 Meetgegevens (MI's) / managementinformatie

4.1 Algemeen

Hieronder de MI's die Nidos inzichtelijk wil hebben.

4.1.1 Monitoring / peildatum

Monitoring per kwartaal, met uitzondering van MI 2 (eenmaal per jaar op de peildatum). Peildatum: 31 december van ieder kalenderjaar en de einddatum van de Overeenkomst.

4.2 MI 1 - Klachten over de Tolkdienstverlening

Opdrachtnemer splitst alle klachten naar:

1. klachten over de integriteit en kwaliteit van een Tolk;
2. klachten over de Tolkdienstverlening door Opdrachtnemer;
3. klachten over de uitvoering van een Tolkopdracht, anders dan integriteit en kwaliteit van de Tolk;
4. klachten van Tolken of derden over Opdrachtnemer of Nidos.

Opdrachtnemer registreert en rapporteert per klacht: datum, Besteller, inhoud, genomen acties, afdoening en afhandelingsdatum.

4.3 MI 2 - Wijze van reizen door Tolken

Opdrachtnemer geeft aan op welke wijze hij duurzaamheid, gericht op het verminderen van CO₂-uitstoot, bij het reizen door Tolken bevordert.

4.4 MI 3 - Uitvoering Social Return (SROI)

Deze MI is alleen van toepassing indien Nidos Social Return in de Overeenkomst of in Bijlage 4 PvE verlangt (zie PvE-eis E11). Verlangt Nidos geen Social Return, dan vervalt deze MI.

Indien van toepassing hanteert Nidos de bouwblokkenmethode. Opdrachtnemer geeft een duidelijk overzicht van de gerealiseerde waarde op basis van zijn plan van aanpak en de afspraken met Nidos. Per kwartaal rapporteert Opdrachtnemer de voortgang in een door Nidos vastgesteld format.

Basis bouwblokken	SROI-waarde	Duur van meetellen
Pw = Participatiewet ¹	€ 35.000 per jaar per fte	2 jaar
WW = Werkloosheidswet ²	€ 12.000 per jaar per fte	1 jaar

¹ Zie voor de Participatiewet: wetten.nl - Regeling - Participatiewet - BWBR0015703 (overheid.nl)

² Zie voor de Werkloosheidswet: wetten.nl - Regeling - Werkloosheidswet - BWBR0004045 (overheid.nl)

NUG = Niet-uitkeringsgerechtigden ³	€ 10.000 per jaar per fte	2 jaar
Werkervaringsplek / leerling BBL / leerling BOL	€ 750 per maand / € 17.500 per leerwerkjaar / € 6.000 per stageperiode	Overeengekomen periode
Leerling VSO / Praktijkonderwijs	€ 5.000 per stage / € 25.000 tot 18 jaar met werkplek	Opleidingsperiode / eenmalig
MVO-activiteiten / sociale inkoop	€ 100/uur en/of factuurwaarde	Eenmalig
Stagiair van tolk- en/of vertaalopleiding	€ 10.000 per stageperiode	Opleidingsperiode

Extra:

- *Leeftijd ≥ 50 jaar € 5.000 eenmalig;*
- *Vast dienstverband of opgeleid tot zzp'er € 10.000 eenmalig;*
- *Statushouder € 5.000 eenmalig.*

Bonus:

- *Inschrijving in het Rbtv € 30.000 vanaf inschrijfdatum tot einddatum contract.*
- *PSO-ladder 30+ geeft vrijstelling van SROI.*
- *Bij overlap telt de hoogste waarde.*

In geval van overlap in de basis bouwblokken telt de hoogste waarde.

Als SROI-activiteit telt alles mee wat u doet om mensen uit de doelgroepen verder te helpen op, of richting, de arbeidsmarkt.

Dat kan gaan om betaald werk, maar bijvoorbeeld ook om (meeloop)stages, werkervaringsplekken, het bieden van opleidingsmogelijkheden of andere vormen van begeleiding of support.

***Werkervaringsplek:**

Met toestemming van de uitkerende instantie (gemeente)

Proefplaatsing: Met toestemming van het UWV. Proefplaatsingen tellen alleen mee voor SROI wanneer er een betaald dienstverband van minimaal 5 maanden op volgt, bij uw of een ander(e) bedrijf/organisatie. In dat geval mag 50% van de proefperiode worden meegeteld.

****MVO-activiteiten:**

Omvat een scala aan activiteiten. Voorwaarde is dat deze activiteit een relatie heeft met de arbeidsmarkt en/of het onderwerp. Denk bijvoorbeeld aan het geven van gastcolleges bij opleidingsinstituten, de sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep.

*****Sociale inkoop betreft dienstenafname van:**

³ Zie voor de Beleidsregel Niet Uitkerings Gerechtigden: Beleidsregel Niet Uitkerings Gerechtigden (NUG) (overheid.nl)

- Een sociale werkvoorziening (SW-bedrijven of ook wel de sociale werkplaats genoemd).
- Een sociale onderneming (Sociale ondernemingen streven primair en expliciet een maatschappelijk doel na. Dat wil zeggen dat zij een maatschappelijk probleem willen oplossen. Daarnaast is een sociale onderneming financieel zelfvoorzienend en sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt gevoerd); de sociale onderneming moet deelnemer zijn van de “Code Sociale Ondernemingen”/ www.codesocialeondernemingen.nl of lid zijn van “Social Enterprise NL”/ www.social-enterprise.nl.

****U bent een PSO-30+ gecertificeerde organisatie of indien u niet gecertificeerd bent bestaat uw personeelsbestand minimaal voor 30% uit gehandicapten en/of kansarmen. Zie artikel 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24 en www.pso-nederland.nl .

4.5 MI 4 - Transparantie in de vergoeding aan zelfstandig ondernemende Tolken

Nidos wil inzicht in de ontwikkeling van de vergoeding die Opdrachtnemer betaalt aan de zelfstandig ondernemende Tolken die hij inzet.

Opdrachtnemer rapporteert dit via de Gegevensset.

4.6 MI 5 - Volume, mix en eenheidsprijs

Nidos wil naast een splitsing in uren naar afstand en locatie, ook inzicht in de kosten bij deze splitsing.

Opdrachtnemer rapporteert maandelijks, cumulatief in het kalenderjaar:

- aantal Bestellingen en uren op afstand en op locatie;
- kosten totaal, en zodra de facturatie dat toelaat, kosten op afstand versus op locatie, plus KM-vergoeding en toeslagen apart;
- kosten per uur (blended) en, indien gesplitst aangeleverd, kosten per uur per kanaal;
- top-5 talen naar volume;
- aandeel spoed- en buiten-kantoortijdopdrachten.

4.7 MI 6 - Overig

Korte managementsamenvatting met:

- bijzonderheden en waar nodig een analyse;
- advies en tips;
- trendanalyse, zoals dreigende tekorten aan Tolken in een specifieke taal of op een specifiek Rbtv-niveau, top-5 instroom;
- beschrijvende informatie over pilots;
- aantal annuleringen door Nidos, met reden en datum.

5 Rapportages

5.1 Algemeen

Opdrachtnemer levert twee soorten rapportages:

1. rapportage inzake de Gegevensset;
2. rapportages inzake de KPI's, PI's en MI's.

5.2 Wijze van rapporteren

Alle rapportages worden geleverd aan de contractmanager van Nidos, op de wijze die in het DAP wordt vastgelegd (beveiligde e-mail, portaal of vergelijkbaar).

5.3 Rapportage standaardgegevensset

Opdrachtnemer vult de Gegevensset per Tolkopdracht, zoals beschreven in het DAP.

Bestemd voor	Contractmanager van Nidos
Frequentie	Maandelijks, voor de 7e van de maand.
Inhoud	De ingevulde standaardgegevensset per Tolkopdracht over de voorafgaande maand(en) in het kalenderjaar (cumulatief).
Format	CSV-file volgens het door Nidos vastgestelde format. Taalnamen exact conform de schrijfwijze van het Rbtv, inclusief haakjes, hoofdletters en spaties. In het format zijn keuzelijsten opgenomen.
Overig	Bij foutieve invoer wordt de rapportage teruggestuurd met het verzoek correcties aan te brengen. Nidos kan kosteloos redelijke wijzigingen van het rapportageformat vragen.

5.4 Rapportages KPI, PI en MI

De opbouw van de rapportage is als volgt.

Bestemd voor	Contractmanager van Nidos
Frequentie	Maandelijks, voor de 7e van de maand.
Inhoud	1. de KPI's per voorafgaande maand in het kalenderjaar; 2. de actuele stand van de KPI's over de voorafgaande maanden in het kalenderjaar; 3. de PI's per voorafgaande maand in het kalenderjaar. In april, juli, oktober en januari aangevuld met:

	4. de MI's over het voorafgaande kwartaal (m.u.v. MI 2, die jaarlijks op de peildatum komt).
Format	Bewerkbaar bestandsformaat, vast te stellen door Nidos en Opdrachtnemer.
Overig	Nidos mag kosteloos wijzigingen of aanpassingen op de rapportage vragen, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.

6 Begrippen in deze SLA

Uitgebreide definities staan in de Overeenkomst en Bijlage 4 PvE.

- Nidos / Opdrachtgever: Stichting Nidos.
- Contractmanager van Nidos: de medewerker die namens Nidos de Overeenkomst beheert.
- Besteller: de medewerker van Nidos die een Bestelling plaatst.
- Opdrachtnemer: de gecontracteerde leverancier van de Tolkdienstverlening.
- Gegevensset: het door Nidos vastgestelde aanleverformat per Tolkopdracht.