

Bijlage Jb – KPI Hardware

Kenmerk aanbesteding	201800303.022.001
Naam Europese aanbesteding	Sanitaire supplies – hardware

KPI Hardware – Elektrische handdrogers

Wat wordt gemeten?

Uw prestaties worden gemeten op onderstaande KPI's. U dient voor alle KPI's aan de gestelde norm te voldoen.

Door wie wordt gemeten?

- **Opdrachtnemer**, uw toont jaarlijks uw eigen resultaten aan.
- **Opdrachtgever**, evalueert en voert steekproefsgewijze periodieke audits uit.
- **Onafhankelijke auditinstantie** meet optioneel de processen, kwaliteit, uitvoering en financiële verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening van Opdrachtnemer.

KPI 1: Technische kwaliteit

Deze KPI heeft betrekking op de beschikbaarheid van de apparatuur. Hierbij is het uitgangspunt dat de apparatuur een beschikbaarheid heeft van gemiddeld 99,75%, conform eis XX.

U wordt beoordeeld op het beschikbaarheidspercentage van de apparatuur.

Prestatienorm

<i>percentage</i>	<i>Resultaat</i>
> 99,75%	Voldoende
< 99,74%	Onvoldoende

Norm KPI

De geldende norm is 99,75%. Concreet betekent dit dat gedurende een contractjaar de apparatuur een beschikbaarheid heeft van minimaal 99,75%.

Beoordelingsfrequentie: Jaarlijks

Meetmethode: Conform managementrapportage

KPI 2: Klachtenafhandeling

Deze KPI gaat over dat de ingediende klachten worden afgehandeld (conform Eis 39).

Dit betekent dat de klachten binnen de gestelde termijn naar tevredenheid van Opdrachtgever zijn afgehandeld en de klacht op de juiste wijze is vastgelegd in een overzicht dat voldoet aan de gestelde eisen.

Prestatienorm

<i>percentage</i>	<i>Resultaat</i>
100% -95%	Voldoende
94% -0%	Onvoldoende

Norm KPI

De geldende norm is 95%. Concreet betekent dit dat 95% van de klachten conform de gestelde eisen is afgehandeld.

Beoordelingsfrequentie: Jaarlijks

Meetmethode: Conform managementrapportage

KPI 3: Innovatie

Deze KPI heeft betrekking het aanleveren van uitvoerbare innovatie voorstellen door Opdrachtnemer. U dient jaarlijks 2 innovatieve voorstellen in. Uw voorstellen moeten SMART zijn. Er is een brede definitie voor innovatie van toepassing. U kunt denken aan de volgende onderwerpen:

- duurzaamheid (zowel op het gebied van milieu als sociale duurzaamheid);
- beleving van gebouwgebruikers;
- efficiency (kostenbesparing);
- ondernemerschap;
- kwaliteitsverbetering.

Prestatienorm

<i>Aantal</i>	<i>Resultaat</i>
2 of meer	Voldoende
1 of geen	Onvoldoende

Norm KPI

De geldende norm is het indienen van 2 innovatieve voorstellen.

<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Jaarlijks
<u>Meetmethode:</u>	Conform managementrapportage

Aanvulling

- indien opdrachtgever uw innovatie wil uitvoeren, wordt dit schriftelijk bevestigd.
- uw innovatie kan in een volgend contractjaar een (dynamische) KPI worden.

KPI 4: Dynamisch

Deze KPI heeft betrekking op uw inschrijving en/of een van de innovatieve voorstellen die u tijdens de looptijd van de overeenkomst indient.

Jaarlijks kunnen wij maximaal 2 dynamische KPI's vaststellen.

De beoordeling van de KPI's vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen door Opdrachtnemer is gesteld in de Inschrijving en/of innovatie voorstel in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Prestatienorm

<i>Nader te bepalen</i>	<i>Resultaat</i>

Norm KPI

Nader te bepalen

<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Jaarlijks
<u>Meetmethode:</u>	Conform managementrapportage

Consequenties bij het niet behalen van de norm

U moet overal een voldoende scoren.

Indien u een onvoldoende scoort dan dient u een verbetervoorstel in.

Escalatie

<i>Stap 1</i>	• Het verbetervoorstel is SMART inclusief de acties die u gaat uitvoeren. • U geeft aan wie deze acties onderneemt en binnen welk termijn dit leidt tot resultaatsverbetering waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau wordt behaald. • U geeft ook aan hoe dit in de toekomst vermijd. • Het verbetervoorstel wordt besproken in een extra ingelast strategisch overleg. • Het verbetervoorstel dient goedgekeurd te worden op Opdrachtgever.
<i>Stap 2</i>	Indien het niet goedgekeurd wordt dan levert Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een aangepast voorstel.
<i>Stap 3</i>	Indien het verbetervoorstel niet goedgekeurd wordt, of binnen de gestelde termijn tot verbetering leidt dan gaat Opdrachtgever over tot in gebreke stelling.