

Bijlage Ja – KPI Hardware

Kenmerk aanbesteding	201800303.022.001
Naam Europese aanbesteding	Sanitaire supplies – hardware

KPI Hardware - Dispensers

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 technische levensduur van de hardware. Hierbij is het uitgangspunt dat de hardware een technische levensduur van 10 jaar heeft. U levert na implementatie per afnemer een overzicht aan van de geplaatste hardware (conform Eis 9).

U wordt beoordeeld op de vervangingspercentages van de hardware.

Prestatienorm

percentage	Resultaat
< 0,50%	Goed
1,50% - 0,51%	Voldoende
3,0% - 1,51%	Onvoldoende
> 3,1%	Slecht

Norm KPI

De geldende norm is 1,50%. Concreet betekent dit dat gedurende een contractjaar maximaal 1,50% van het aantal geïnstalleerde hardware voortijdig vervangen mag zijn.

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

percentage	Resultaat
100%-95,0%	Voldoende
94,9%-0%	Onvoldoende

Norm KPI

De geldende norm is 95,0%. Concreet betekent dit dat 95,0% van de klachten conform de gestelde eisen is afgehandeld.

Beoordelingsfrequentie: Jaarlijks

<u>Meetmethode:</u>	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.