

Bijlage 9 Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderdeel van de Raamovereenkomst levering en onderhoud iLOQ cilinders zijn de Kritieke Prestatie Indicatoren (hierna KPI's). De KPI's vormen een middel op basis waarvan de inspanningsverplichtingen van Opdrachtnemer zo objectief mogelijk kunnen worden gemeten. De KPI's zijn opgebouwd uit diverse onderliggende prestatie-eisen. De KPI's zijn kwantitatief en worden gemeten of vormen een doelstelling die gerealiseerd dient te worden.

Na gunning wordt de Inhoud van dit document als bijlage van de tijdens de implementatieperiode Raamovereenkomst definitief vastgesteld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt de uitvoering van de dienstverlening tijdens het periodiek overleg, zoals is beschreven in bijlage 3, Eisenlijst. De KPI's worden beoordeeld op basis van de inhoud van de managementrapportages die per kwartaal worden aangeleverd. Op grond van de periodieke beoordeling van de KPI's kan onder meer tot de volgende maatregelen worden besloten:

- Uitvoering van extra inspanningsverplichtingen
- Voorstellen tot contractaanpassingen
- Aanpassing frequentie periodieke overleggen

Normen en meetfrequenties

Voor de vastgestelde KPI's gelden de volgende bepalingen in het geval van een score onder de norm:

- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de normering te voldoen (conform het format welke als bijlage is toegevoegd).
- Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Raamovereenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld.
- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in.
- Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Raamovereenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is.
- Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Raamovereenkomst wanneer Opdrachtnemer in verzuim is. Ontbinding van de Raamovereenkomst vindt plaats met inachtneming van een termijn van zes (6) maanden.

Uitwerking Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderstaand worden de KPI's beschreven. Indien Hogeschool Rotterdam de gemaakte afspraken niet nakomt, waardoor het behalen van een of meerdere KPI's niet haalbaar is voor Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer dit direct kenbaar te maken in een overleg of per mail aan de Contractmanager van Hogeschool Rotterdam. Dienstverlener dient beargumenteerd aan te geven dat niet meer aan een gestelde KPI kan worden voldaan en wat nodig is om dit te herstellen.

De volgende KPI's worden vastgesteld:

1. Leveringsbetrouwbaarheid
2. Kwaliteit

3. Communicatie & Rapportage
4. Prijs & Facturatie
5. Contractuele voorwaarden
6. Duurzaamheid

KPI 1: Leveringsbetrouwbaarheid		
KPI	Beoordelen op	Doel
Tijdige levering	Levering conform gestelde eisen.	98% van het totaal aantal bestellingen per kwartaal dient binnen de geëiste levertijd te zijn geleverd.
Juistheid levering	Levering conform bestelling.	98% van de geleverde artikelen dient het juiste (bestelde) artikel te zijn. Dit wordt gemeten per kwartaal op artikelniveau.
Juistheid levering	Levering conform bestelling.	98% van het totaal aantal bestellingen per kwartaal dient geleverd te worden op het juiste afleveradres.

KPI 2: Kwaliteit		
KPI	Beoordelen op	Doel
Offertes	Levering conform gestelde eisen	100% van de offertes dient inhoudelijk conform de afgesproken voorwaarden te zijn aangeleverd.
Storingen en defecten	De respons- en oplostijd ten aanzien van storingen en defecten wordt niet overschreden.	Per kwartaal dient 95% van het totaal aantal storingen en defecten de respons- en oplostijd zoals beschreven in eis 11 niet te overschrijden.
Klanttevredenheid	Tevredenheid interne opdrachtgevers over geleverde dienstverlening	95% van de interne HR opdrachtgevers is tevreden over de dienstverlening. Dit wordt gemeten door middel van een korte tevredenheid enquête onder de interne opdrachtgevers over de door Opdrachtnemer beïnvloedbare aspecten van de dienstverlening*. Bij een respons van minimaal 30% is de uitkomst valide. Uitvoering per jaar.

KPI 3: Communicatie en rapportage		
KPI	Beoordelen op	Doel
Tijdige aanlevering rapportages	Levering conform gestelde eisen.	100% van de rapportages dient binnen de afgesproken normtijd te zijn aangeleverd.
Vastlegging overleggen	Vastlegging en planning conform gestelde eisen.	Planning, opstellen en toezending van de overlegagenda door

		Opdrachtnemer wordt in 98% van de gevallen uiterlijk 5 werkdagen voor het overleg aangeleverd. Het gespreksverslag wordt binnen 5 dagen na het overleg aangeleverd.
Samenwerking	Wijze van samenwerken.	Opdrachtgever en opdrachtnemer zetten zich beide 100% in om een goede samenwerking te waarborgen. Dit wordt per kwartaal geëvalueerd, waarbij verbeterpunten van beide kanten worden besproken en vastgelegd. Onderwerpen voor de evaluatie zijn: - Aantal en kwaliteit contactmomenten - Responsetijd accountmanager - Tijdig oppakken van signalen - Verbeterpunten - Positieve punten

KPI 4: Prijs en facturatie

KPI	Beoordelen op	Doel
Facturatie	Levering conform gestelde eisen.	95% van het totaal aantal facturen per kwartaal dient conform de gestelde eisen te zijn aangeleverd.
Borging verifieerbare prijsstelling	De gefactureerde prijzen komen overeen met de inkoopprijs plus het vastgestelde opslagpercentage.	100% van de door Opdrachtgever genomen steekproef komt overeen met de afgesproken prijsstelling.

KPI 5: Contractuele voorwaarden

KPI	Beoordelen op	Doel
Contractuele voorwaarden	Aangeleverd verbeterplan conform voorgesteld format.	Bij het niet voldoen aan een of meer van de afgesproken contractuele voorwaarden, wordt een verbeterplan conform het format in de bijlage van de overeenkomst ingediend. Daarna gelden de bepalingen zoals beschreven onder het onderwerp "Normen en meetfrequenties" in dit document.

KPI 6: Duurzaamheid**

KPI	Beoordelen op	Doel
-----	---------------	------

Terugdringen milieubelasting	Wijze waarop Opdrachtnemer de milieubelasting terugdringt en bijdraagt aan verduurzaming.	Opdrachtnemer rapporteert de terugdringing van de milieubelasting en bijdrage aan verduurzaming zoals dit in de Inschrijving is aangegeven.
------------------------------	---	---

**De beïnvloedbare aspecten van de dienstverlening worden tijdens de implementatieperiode van de Raamovereenkomst gezamenlijk vastgesteld.*

***KPI wordt aangepast aan de hand van de door Opdrachtnemer geleverde wens 4 in de inschrijving.*