

Bijlage 9 Overzicht KPI's

Europese aanbesteding

**Levering van Standaardprogrammatuur en daaraan gerelateerde
Dienstverlening ten behoeve van de NZA**

Versie	1.0
Datum	3 september 2021

Inleiding

Ten behoeve van de overzichtelijkheid worden hieronder de Key Performance Indicators (hierna: KPI's) weergegeven die in het Programma van Eisen en Wensen zijn opgenomen.

De KPI's vormen een vertaling van enkele, voor Opdrachtgever belangrijke eisen aan de leverancier. Door het formuleren van KPI's worden deze eisen meetbaar en kan door middel van rapportages beoordeeld worden of de leverancier aan de eisen voldoet. Wanneer dat niet het geval is, heeft het contractmanagement van de NZa de informatie in handen om de Opdrachtnemer bij te sturen.

Uitgangspunt is een beperkte set aan KPI's, zodat voldoende aandacht kan worden geschonken aan voor Opdrachtgever belangrijke onderwerpen.

KPI's

Hieronder volgt de opsomming van de in het PvE opgenomen KPI's:

1. KPI Indiening Offerte

Tussen Deelnemers en Opdrachtnemer afgesproken levertijden van Offertes zijn dwingend:

- Maximale doorlooptijd standaard Offerteaanvraag: 2 Werkdagen;
- Maximale doorlooptijd spoed Offerteaanvraag: 1 Werkdag;
- KPI: $\geq 100\%$, zowel voor standaard Offerteaanvraag als spoed Offerteaanvraag;
- Offerte ingediend na de maximale doorlooptijd leidt tot uitsluiting van het offertetraject.

Bij Offerteaanvragen op basis van een functionele of productgerichte uitvraag kan (eventueel naar aanleiding van een verzoek/ overleg met de NZa) een afwijkende levertijd van de Offerte worden afgesproken.

Opdrachtnemer dient akkoord van Opdrachtgever voor een afwijkende levertijd te kunnen aantonen.

Interpretatie:

De doorlooptijd van de Offerteaanvraag vangt aan op het moment dat Deelnemer een Offerte vraagt aan Opdrachtnemer en eindigt op het moment dat Opdrachtnemer deze aan de Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld.

Wanneer de Offerteaanvraag voor 12:00 uur wordt geplaatst telt de dag van plaatsing nog mee in de berekening van de doorlooptijd en bij Offerteaanvraag na 12:00 uur start de doorlooptijd vanaf de volgende Werkdag.

Voorbeeld:

De Offerteaanvraag wordt op donderdag 29 augustus 2019 om 10:00 uur geplaatst, dan dient in 99% van de gevallen deze uiterlijk op vrijdag 30 augustus 2019 beantwoord te zijn. Vindt de Offerteaanvraag op donderdag 29 augustus 2019 om 14:00 uur plaats, dan dient deze in 99% van de gevallen uiterlijk op maandag 2 september 2019 beantwoord te zijn.

2. KPI Levering

In de aanbesteding afgesproken levertijden zijn dwingend.

- KPI maximale doorlooptijd standaard levering:
 - o $\geq 90\%$ binnen 5 Werkdagen,
 - o 100% binnen 10 Werkdagen.
- KPI maximale doorlooptijd spoedlevering.
 - o $\geq 90\%$ binnen 2 Werkdagen,
 - o 100% binnen 3 Werkdagen.

Verwachting van Opdrachtgever is dat maximaal 5% van alle bestellingen spoedleveringen zijn.

Leveringen betreffen levering van Standaardprogrammatuur, onderhoudscontracten, ondersteuning (selectie, implementatie, onderhoud) en advies.

De afleveringen van de producten wordt verondersteld samen te vallen met de ontvangst bij Deelnemers van de door Opdrachtnemer gestuurde pakbon. Bij verlengingen van onderhoudscontracten kan dit moment ook samenvallen bij ontvangst van een e-mail, waarin deze bevestigt dat de verlenging is gerealiseerd.

Bij leveringen waarbij sprake is van een combinatie van meerdere soorten (bijvoorbeeld Standaardprogrammatuur in combinatie met ondersteuning en advies) kan in overleg met Deelnemer een afwijkende levertijd worden afgesproken. Opdrachtnemer dient akkoord van Deelnemer voor een afwijkende levertijd te kunnen aantonen.

Interpretatie:

De doorlooptijd van de levering vangt aan op het tijdstip dat de bestelling bij Opdrachtnemer geplaatst wordt en eindigt op het moment dat de producten zijn afgeleverd op de afgesproken locatie dan wel zijn geleverd volgens afgesproken wijze. De doorlooptijd van leveringen wordt berekend als een percentage van de bestellingen op orderregelniveau dat in overeenstemming met de gevraagde aantallen is afgeleverd.

Wanneer de bestelling voor 12:00 uur wordt geplaatst telt de dag van plaatsing nog mee in de berekening van de doorlooptijd en bij bestelling na 12:00 uur start de doorlooptijd vanaf de volgende Werkdag.

Voorbeeld:

Stel de bestelling wordt op donderdag 29 augustus 2019 om 10:00 uur geplaatst, dan dient in 90% van de gevallen deze uiterlijk op woensdag 4 september 2019 geleverd te worden. Vindt de bestelling op donderdag 29 augustus 2019 om 14:00 uur plaats, dan dient deze in 90% van de gevallen uiterlijk op donderdag 5 september 2019 geleverd te worden.

3. KPI Rapportages

Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer levert, conform een vastgesteld format, per kwartaal een rapportage (in digitale –per email- of indien gevraagd papieren vorm) op met minimaal de volgende inhoud (Opdrachtgever is gerechtigd de termijn aan te passen naar een kwartaal):

Offertes:

- Soort aanvraag: Spoed- of normale procedure
- Datum en tijd aanvraag Offerte door de NZa
- Datum en tijd afgifte Offerte door Opdrachtnemer
- Offertenummer
- Naam Vendor
- Artikelnummer Vendor
- Product: soort en aantal. Bij soort dient de aanschaf van licenties, abonnement etc. onderscheiden te worden van (een verlenging van) onderhoudscontracten en/of andere dienstverlening.
- Prijs
- Offertedoorlooptijd versus contractueel overeengekomen Offerte-doorlooptijd.

Leveringen:

- Soort levering: Spoed- of normaalprocedure
- Datum bestelling
- Datum van aflevering
- Ordernummer de NZa
- Naam Vendor
- Artikelnummer Vendor
- Product: soort en aantal. Bij soort dient de aanschaf van licenties, abonnement etc onderscheiden te worden van (een verlenging van) onderhoudscontracten en/of andere dienstverlening.

- Prijs (aangeven korting en/of opslag), per orderregel en totaal
- Bij dienstverlening wordt het gehanteerde uurtarief expliciet aangegeven
- Levertijd versus contractueel overeengekomen levertijd

Dienstverlening/Advies:

- Datum bestelling
- Ordernummer
- Naam Vendor
- Dienst: soort
- Prijs
- Bij dienstverlening wordt het gehanteerde uurtarief expliciet aangegeven
- Levertijd versus contractueel overeengekomen levertijd

Overzicht accountgesprekken

- Naam van de contactpersoon bij het onderdeel
- Gespreksonderwerp
- Datum
- Gemaakte (vervolg) afspra(a)k(en)

Klachten

Klachten dienen in de rapportage te worden opgenomen. De klachtenrapportage omvat minimaal het aantal ontvangen klachten, toelichting op de klacht, wanneer deze gemeld zijn, de status van de klachtenafhandeling, de naam van de aanmelder.

Jaarrapportage

Opdrachtnemer levert per jaar op uiterlijk de tiende Werkdag volgend op 31 december van elk jaar een gecumuleerde jaarrapportage (in digitale –per email- of indien gevraagd papieren vorm) van de kwartaalrapportage. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer haar visie op de marktontwikkelingen voor het komende jaar(jaren), besparingsmogelijkheden, verbeteringen die in de relatie met de NZa gerealiseerd kunnen worden en hoe zij in het afgelopen jaar haar beleid rondom maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft uitgevoerd.

KPI op de levering van alle hierboven genoemde rapportages is: 100%.

Boete

Indien Opdrachtnemer (onderdelen van) de genoemde rapportages niet tijdig oplevert behoudt de NZa zich, zonder ingebrekestelling van Opdrachtnemer, het recht voor tot het opleggen van een boete van € 100,-- per kalenderdag met een maximum van €1.000,-- voor de betreffende overschrijding in tijd en tekortkoming in volledigheid. Wanneer door het niet tijdig aanleveren van overzichten afloopdatum contracten extra kosten ontstaan voor de NZa dan zal Opdrachtnemer deze kosten integraal op zich nemen.