

Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening 2 maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

KPI's

- Foutmarge, 99,8% van de aangeleverde documenten worden foutloos gescand over iedere meetperiode (half jaar)
- Fouterstel, binnen twee weken na foutmelding door Opdrachtgever worden alle scans foutloos opgeleverd, **voor zover binnen de foutmarge voor rekening van de Opdrachtgever.**
- Communicatie is, naar oordeel van Opdrachtgever, in alle gevallen proactief.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

7) Het scannen gebeurt volledig. Wanneer bij controle blijkt dat het scannen niet volledig is gebeurd, zal Opdrachtnemer alsnog het ordernummer volledig afleveren. **Bij overschrijding van de foutmarge zijn de herstelkosten voor Opdrachtnemer.** Het volstaat voor het scanbedrijf niet om enkel (de) ontbrekende scan(s) opnieuw te leveren. HUA krijgt zodoende het volledige ordernummer geleverd. Omnummeren als gevolg van een fout van het scanbedrijf hoeft HUA dan ook niet te doen.