

Bijlage 9 - Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderdeel van deze Overeenkomst zijn de Kritieke Prestatie Indicatoren (hierna KPI's). De KPI's vormen een middel op basis waarvan de inspanningsverplichtingen van Dienstverlener zo objectief mogelijk kunnen worden gemeten. De KPI's zijn opgebouwd uit diverse onderliggende prestatie-eisen, beschreven in de Uitnodiging tot inschrijving. 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 overeenkomst tijdens de implementatieperiode definitief vastgesteld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt de uitvoering van de dienstverlening tijdens het periodiek overleg, zoals is vastgelegd in de Communicatiematrix die als bijlage aan de overeenkomst is toegevoegd. 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 Overeenkomst 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 Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is.
- Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Opdrachtnemer in verzuim is. Ontbinding van de Overeenkomst 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. Communicatie en rapportage
2. Contractuele voorwaarden

3. Duurzaamheid
4. Dienstverlening; Automaten
5. Dienstverlening; Assortiment
6. Dienstverlening; Onderhoud
7. Dienstverlening; Continuïteit
8. Dienstverlening; Implementatie

KPI 1: Communicatie en rapportage		
KPI	Beoordelen op	Doel
Tijdige aanlevering rapportages	Levering conform gestelde eis 48	Om de, door Opdrachtnemer geleverde, prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert Opdrachtnemer 1 keer per kwartaal, uitgesplitst in maanden, een digitale management- rapportage, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: • Automaatnummer + locatie; • Mutaties; • Actuele en gecumuleerde tellerstanden per soort consumptie; • Hoeveelheid verbruikte grondstoffen; • Beschikbaarheidspercentage per automaat; • Aantallen en aard van de storing per automaat; • Reactietijd per storing; • Afhandelingsijd per storing; • Afhandeling van klachten; • Verricht preventief onderhoud; • Verricht correctief onderhoud; • Overige meldingen; • Verbetervoorstellen m.b.t. innovaties, duurzaamheid, standaardisering en verbetering in de uitvoering van de werkzaamheden. Deze rapportages dienen binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam.

KPI 2 Contractuele voorwaarden		
KPI	Beoordelen op	Doel
Contractuele voorwaarden	Aangeleverd verbeterplan conform eis 47	Indien er niet voldoende voldaan wordt aan één of meerdere van de KPI's (Voor de vastgestelde KPI's), gelden de volgende bepalingen: ▪ Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de norm te voldoen (conform het format welke als bijlage 8 is toegevoegd). ▪ Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling van een onvoldoende score, wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst 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 Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is. Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Opdrachtnemer in verzuim is. Ontbinding van de Overeenkomst

		vindt plaats met inachtneming van een termijn van zes (6) maanden.
--	--	--

KPI 3: Duurzaamheid		
KPI	Beoordelen op	Doel
KPI Wens 1 Duurzaamheid	- De visie op duurzaamheid wordt beoordeeld op de volgende criteria: - De mate waarin de toelichting het beste aansluit bij duurzaamheidsvisie van Hogeschool Rotterdam; (Zie bijlage 11 Duurzaamheidsvisie) - De mate waarin de beschreven maatregelen een relevante bijdrage leveren aan de verduurzaming van Hogeschool Rotterdam; - De mate waarin de opgestelde KPI SMART is geformuleerd en aansluit bij de eerdere beantwoording m.b.t. duurzaamheid. - De mate waarin de beschreven maatregelen rondom de wegwerp disposables toepasbaar zijn voor Hogeschool Rotterdam.	- Welke concrete maatregelen in het kader van duurzaamheid zijn genomen en met welk beoogd resultaat? - Op welke wijze sluiten deze maatregelen aan bij de focusgebieden klimaatverandering, maatschappelijke veerkracht en circulaire economie van Hogeschool Rotterdam. - Hogeschool Rotterdam heeft de ambitie om het gebruik van disposables volledig terug te dringen. Op welke wijze wordt aan deze ambitie bijgedragen?

KPI 4: Dienstverlening; Automaten		
KPI	Beoordelen op	Doel
KPI Wens 2 Dienstverlening	De aangeboden automaten waarbij minimaal de volgende gegevens verstrekt dienen te worden: Type automaat, inclusief beeldmateriaal;	Op welke wijze dragen de genoemde automaten bij aan een hoge mate van kwaliteit en klanttevredenheid?

	• Type bijgeleverd meubel (onderzetkast), inclusief beeldmateriaal; • Technische gegevens, zoals aansluitwaarde en benodigde voorzieningen; • Functionaliteiten, zettijden (per product), energieverbruik, capaciteit, geluidsniveau, etc. • Tekeningen met daarop de afmetingen automaat en meubel inclusief benodigde ruimte (voor bijvoorbeeld bedrading, waterslang, openslaande deksels, deurtjes, ventilatie).	
--	---	--

KPI 5: Dienstverlening; Assortiment

KPI	Beoordelen op	Doel
KPI Wens 2 Dienstverlening	Het aangeboden assortiment waarbij minimaal de volgende gegevens verstrekt dienen te worden: • Grammmages per type consumptie, per sterktestand. De hoeveelheid cc (inhoud), per type consumptie, per sterktestand. De temperatuur per type consumptie. • Aanbod met o.a.: - Type consumpties. (Ook niet in het PvE voorgeschreven type consumpties opnemen zoals bijv. decafé, soep, etc.) - De koffiesoort en melange	Op welke wijze draagt het genoemde assortiment bij aan een hoge mate van kwaliteit en klanttevredenheid?

	(verhouding tussen de verschillende koffiebonen) De beschrijving van bovenstaande gegevens dient een volledige weergave te zijn van het aangeboden assortiment.	
--	--	--

KPI 6: Dienstverlening; Onderhoud

KPI	Beoordelen op	Doel
KPI Wens 2 Dienstverlening	De wijze van zorg dragen voor zowel het dagelijkse als periodiek onderhoud en op welke wijze is dit inzichtelijk voor Hogeschool Rotterdam.	Inzichtelijk krijgen van de mate van onderhoud en de wijze waarop dit bijdraagt aan een hoge mate van kwaliteit en klant tevredenheid.

KPI 7: Dienstverlening; Continuïteit

KPI	Beoordelen op	Doel
KPI Wens 2 Dienstverlening	De mate van zorg dragen dat de gewenste kwaliteit gedurende de looptijd van de Overeenkomst gewaarborgd blijft. Op welke wijze de (on)tevredenheid bij de klant wordt gepeild Op welke wijze wordt de Klant tevredenheid optimaal gehouden en/of verbeterd.	Inzichtelijk krijgen van de wijze waarop dit bijdraagt aan een hoge mate van kwaliteit en klant tevredenheid.

KPI 8: Dienstverlening; Implementatie

KPI	Beoordelen op	Doel
KPI Wens 2 Dienstverlening	- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord. - De mate waarin Inschrijver aansluit bij de genoemde	Inzichtelijk krijgen in de wijze waarop de Inschrijver de implementatie van de vending machines met bijbehorende dienstverlening in goede banen leidt.

	speerpunten van de dienstverlening. • De mate waarin Hogeschool Rotterdam wordt ontzorgd gedurende de implementatie en de wijze waarop de implementatie wordt uitgevoerd. • De benoemde risico's en mitigerende beheersmaatregelen. • De mate waarin de opgestelde KPI's SMART zijn geformuleerd en aansluiten bij de eerdere beantwoording.	
--	---	--