

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

KPI 1: Communicatie en rapportage		
KPI	Beoordelen op	Doel
Tijdige aanlevering rapportages	Levering conform gestelde eis 74	Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert de Opdrachtnemer digitaal (één) 1 keer per kwartaal, uitgesplitst in maanden, een management- rapportage, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: ▪ Gerealiseerde omzet; ▪ Eventuele schades; ▪ Afwijkingen op doorlooptijden; ▪ Verbetervoorstellen m.b.t. innovaties, duurzaamheid, standaardisering en verbetering in de uitvoering van de werkzaamheden. Deze rapportages dienen binnen 5 werkdagen voor aanvang van het kwartaal overleg beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam.

KPI 2 Contractuele voorwaarden		
KPI	Beoordelen op	Doel
Contractuele voorwaarden	Aangeleverd verbeterplan conform eis 73	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 mate waarin de toelichting het beste aansluit bij duurzaamheidsvisie van Hogeschool Rotterdam; (Zie bijlage 15 Duurzaamheidsvisie) • De mate waarin de beschreven maatregelen een relevante bijdrage leveren aan de	Aansluiting bij de gestelde doelstelling: • Benoem welke concrete maatregelen uw organisatie in het kader van duurzaamheid heeft genomen en met welk beoogd resultaat? • Op welke wijze sluiten deze maatregelen aan bij de focusgebieden klimaatverandering, maatschappelijke veerkracht

	verduurzaming van Hogeschool Rotterdam; De mate waarin de opgestelde KPI SMART is geformuleerd en aansluit bij de eerdere beantwoording m.b.t. duurzaamheid.	en circulaire economie van Hogeschool Rotterdam
--	--	---

KPI 4: Dienstverlening		
KPI	Beoordelen op	Doel
KPI Wens 2 Dienstverlening	- Volledigheid van de beantwoording; - De mate waarin de uitwerking van deze wens aansluit bij de speerpunten zoals benoemd in paragraaf 2.3 van dit Beschrijvend Document. - De mate waarin de opgestelde KPI SMART is geformuleerd en een toegevoegde waarde biedt voor Hogeschool Rotterdam. - De mate waarin de geboden voorstellen daadwerkelijk geborgd zijn; - De mate van pro-activiteit en actiegerichtheid van Inschrijver;	Aansluiting bij de gestelde doelstellingen: - Samenwerking met zowel Hogeschool Rotterdam als de schoonmaakpartner. - De wijze waarop Inschrijver een constant hoogwaardig kwaliteitsniveau kan waarborgen; - De wijze waarop Inschrijver flexibel is ten aanzien van wijzigingen in zowel het assortiment als de dienstverlening; - De wijze waarop Inschrijver acteert op mogelijke klachten. Welke stappen worden er door inschrijver genomen? - De wijze waarop Inschrijver de communicatie met Hogeschool Rotterdam inricht en wat daarbij de verwachtingen van Hogeschool Rotterdam zijn; - De wijze waarop Inschrijver de voorraad beheert en aanvult; - De wijze waarop Inschrijver innovaties toepast gedurende de looptijd van het contract;