



Supplier Score Card

Leverancier : <LEVERANCIER>

Dienst : <GELEVERDE DIENST>

AHK afdeling : AHK Servicebureau ICT

Referentie : <CONTRACTNUMMER>

Periode : <PERIODE>

Achtergrond

In deze Supplier Score Card¹ worden de belangrijkste criteria van het contract periodiek geëvalueerd. Aan de evaluatiecriteria dient in principe altijd te worden voldaan. De kwaliteitsaspecten dienen zo veel mogelijk voldoende rapportcijfers op te leveren. Bij niet voldoen aan de criteria wordt een verbeterplan afgesproken tussen leverancier en de AHK. Als het verbeterplan niet leidt tot verbetering in de eerstvolgende meting kan de AHK conform haar contracten nadere stappen overwegen.

Evaluatiecriteria afkomstig uit programma van eisen en SLA

KPI	Referentie	Voldaan	Niet voldaan	Opmerking
Beschikbaarheid servicedesk	PvE NF02 5x12			
Beschikbaarheid omgeving	PvE NF08 7x24			
Patches omgeving	PvE NF04			
Bijwerken testomgeving	PvE NF07			
Incidenten binnen SLA	Ntb zie SLA			
Wijzigingen binnen SLA	Ntb zie SLA			

Kwaliteitsaspecten uit de kwaliteitscriteria

KPI	Ref. Kwaliteitscriteria	Rapportcijfer
Planmatigheid in aanpak en werkwijze	KC01	
Flexibiliteit en creativiteit	KC02	
Gebruiksvriendelijkheid	KC03	
Efficiëntie	KC04	
Monitoring en Logging	KC07 en KC08	
Ondersteuning	KC09	

¹ Het betreft een concept. In overleg tussen leverancier en de AHK kan de inhoud van deze Supplier Score Card aangepast worden teneinde deze optimaal aan te laten sluiten op de onderliggende contracten en de SLA