

Bijlage 1A. KPI's

KPI 1: kwaliteit van de dienstverlening	
Doelstelling	Opdrachtgever zal in deze overeenkomst sterk sturen op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening.
Doelscore	Het aantal klachten mag per kwartaal niet meer bedragen dan twee (2) klachten.
Voorwaarden voor succes	Binnen 14 kalenderdagen zijn de klachten afgehandeld.
Consequentie	Indien opdrachtnemer het tweede achtereenvolgende kwartaal niet voldoet aan de gestelde eisen omtrent het aantal klachten en/of de doorlooptijd van de afhandeling van de klacht, dan wordt een officiële waarschuwing en herstelperiode gegeven. Indien opdrachtnemer vervolgens opnieuw niet voldoet, dan wordt een boete opgelegd van 2,5% van de fee per jaar. Indien de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgt dient de verschuldigde boete te worden voldaan binnen 14 kalenderdagen nadat de boete verschuldigd is geworden. De boete kan worden verrekend met de door de opdrachtgever, aan de opdrachtnemer verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan. De opdrachtgever kan afzien van het opleggen van een boete als de opdrachtnemer vooraf een afdoende motivering heeft aangegeven bij de contractmanager waarom het aantal klachten per kwartaal meer dan twee (2) klachten bedraagt of de klachten niet binnen 14 kalenderdagen zijn afgehandeld.

KPI 2: Leverbetrouwbaarheid	
Doelstelling	Opdrachtgever wenst de geplaatste bestellingen in goede staat te ontvangen en wil deze zo spoedig mogelijk geleverd hebben. Het is de bedoeling dat de opdrachtgever geen zorgen heeft over de leveringen.
Doelscore	95% van de door opdrachtgever geplaatste bestellingen en gestelde vragen worden tijdig geleverd en beantwoord op basis van OTIF (On Time In Full).
Voorwaarden voor succes	Binnen de eisen: • Opdrachtnemer dient te beschikken over zogenaamde helpdesk/klantenservice. Deze helpdesk/klantenservice dient alle 5 werkdagen gedurende kantoortijden (9.00 uur -17.00 uur)

	bereikbaar te zijn voor het beantwoorden van eventuele vragen, zowel telefonisch, schriftelijk, per chat en per email. Auto reply telt niet als contactmoment. • Vragen over abonnementen en publicaties/boeken dienen (binnen twee (2) werkdagen) beantwoord te worden. • De maximale levertijd is drie (3) werkdagen voor bestellingen van: ○ boeken; ○ online abonnementen; ○ met uitzondering van kleine uitgeverijen buitenlandse boeken.
Consequentie	Indien opdrachtnemer het tweede achtereenvolgende kwartaal de OTIF score niet behaald, dan wordt een officiële waarschuwing en herstelperiode gegeven. Indien opdrachtnemer vervolgens opnieuw niet voldoet, dan wordt een boete opgelegd van 2,5% van de fee per jaar. Indien de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgt dient de verschuldigde boete te worden voldaan binnen 14 kalenderdagen nadat de boete verschuldigd is geworden. De boete kan worden verrekend met de door de opdrachtgever, aan de opdrachtnemer verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan. De opdrachtgever kan afzien van het opleggen van een boete als de opdrachtnemer vooraf een afdoende motivering heeft aangegeven bij de contracteigenaar waarom de OTIF score niet is behaald.