

KPI's & SLA afspraken interieur -en zijdebeplanting

Belangrijkste KPI's:

KPI	Prestatie	Norm	Meetmethode/periode	Opmerkingen	Consequentie Meet Periode 1	Consequentie Meet Periode 2
1	Onderhoud	Minimaal 1x per maand vindt er onderhoud plaats.	Gemeten over een periode van 1 kwartaal, rapportage per kwartaal.	Elk kwartaal worden alle interieurbeplantingen en zijdebeplantingen van de Opdrachtgever verzorgd (zie SLA afspraken). Over de uitgevoerde werkzaamheden wordt aan de Opdrachtgever gerapporteerd. Deze SLA afspraken zijn niet limitatief.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de contractmanager.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
2	Klachten	Maximaal 1 klacht per kwartaal.	Gemeten over een periode van 1 kwartaal, rapportage per kwartaal.	Een klacht is een uiting van ontevredenheid ten aanzien van de betreffende opdrachtnemer. Dat kan gaan over bijvoorbeeld: leveringsbetrouwbaarheid, met regelmaat terugkerende verstoringen, afwijkingen ten aanzien van het programma van eisen, communicatie of een gebrek daaraan, nakoming van afspraken et cetera.	In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren. De opdrachtnemer heeft, 14 werkdagen de tijd om een verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager van de opdrachtgever.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
3	Klanttevredenheid Meter is weten	Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7.	Maximaal twee maal per jaar.	Tevredenheid van contactpersonen. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10, voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer: • de beschikbaarheid; • de bereikbaarheid; • de communicatie; • de bereidheid om mee te denken; • kwaliteit van de geleverde planten; • kwaliteit van het geleverde onderhoud.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de contractmanager.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont vier maal per jaar met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie aan dat de KPI's behaald zijn. Opdrachtnemer levert als antwoord op de relevante vraag een plan van aanpak over de wijze van monitoren en de wijze van rapporteren aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Is een KPI niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op. In dat verbeterplan worden alle niet behaalde KPI's behandeld. De verbeterplannen worden besproken met de Contractmanager en de locatieverantwoordelijke namens het Summa College. 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.

SLA Afspraken:

Kwartaal onderhoud:

- ✓ Inventariseren/actualiseren interieurbeplanting en zijdebeplanting: (o.a. hoeveelheid, waar, gesteldheid en de garantie).
- ✓ snoeien van planten;
- ✓ stofvrij maken van plant en bak.
- ✓ juiste hoeveelheid water geven;
- ✓ het toedienen van de juiste en voorgeschreven dosering voeding;
- ✓ planten en bakken afsproeien/afnemen/schoonmaken;
- ✓ preventieve gewasbescherming;
- ✓ afgestorven bladeren verwijderen;
- ✓ controle op ongedierte; (Na constatering van ongedierte wordt er eerst een advies gegeven tot verwijdering van het ongedierte. Na goedkeuring van het advies wordt overgegaan tot behandeling van het ongedierte).
- ✓ controle werking waterstandmeter;
- ✓ advisering over de juiste standplaats van de beplanting.

Het onderhoud van de interieurbeplanting zal minimaal 1x per maand worden uitgevoerd.

Indien nodig c.q. regelmatig:

- ✓ snoeien en knippen van de planten;
- ✓ opbinden en steunen van de planten;
- ✓ draaien van plantenbakken, ter bevordering van de groei van de planten;
- ✓ planten voorzien van extra (herstel) voeding;