

Bijlage 8 Kritische Prestatie Indicatoren

Definities

Term	Definitie
KPI	Het middel om prestaties, vooruitgang en kwaliteit te meten. Het zijn op voorhand overeengekomen parameters die het prestatieniveau van kritische bedrijfsactiviteiten weergeven.
Klacht	Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan Opdrachtnemer /een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Klachten kunnen betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening en zijn niet beperkt tot de in dit document genoemde KPI's.
Melding	Een melding is een communicatie waarbij informatie wordt doorgegeven over een bepaalde gebeurtenis, situatie of probleem, zonder dat er noodzakelijk sprake is van persoonlijke ontevredenheid. Meldingen kunnen variëren van het doorgeven van informatie over een incident tot het signaleren van mogelijke problemen of risico's.
Boete	Een geldstraf welke wordt opgelegd als consequentie aan Opdrachtnemer wanneer deze niet voldoet aan een KPI. Wanneer de boete is opgelegd, wordt dit in de eerstvolgende factuur van Opdrachtnemer verrekend, de boete wordt als aparte en herkenbare post opgenomen op de factuur van de Deelnemer en Locatie waar de klacht(en) betrekking op hebben.
Kwaliteit	Kwaliteit in het kader van deze Aanbesteding verwijst naar de mate waarin een product, dienst of oplossing consistent en betrouwbaar voldoet aan de vooraf gedefinieerde criteria, inclusief prestatievereisten, technische specificaties, duurzaamheid, betrouwbaarheid, veiligheid, en andere relevante factoren. Het impliceert ook de capaciteit om te voldoen aan de behoeften en verwachtingen van Opdrachtgever binnen de gestelde prijsafspraken en binnen de afgesproken termijnen.
Eisen	De voorwaarden en het gestelde in de Overeenkomst inclusief bijlagen en alle nader gemaakte afspraken welke schriftelijk zijn vastgelegd.
Incentive	Bonus.
Centraal Contractmanager	De Strategische Contractmanager van Opdrachtgever (Aanbestedende dienst).
Decentraal Contractmanager	De Contractmanager van een van de Deelnemende partijen.
Herstelplan	Een plan waarin de Opdrachtnemer opneemt op welke wijze wordt geborgd dat de KPI wordt behaald. Het plan bevat procedures, richtlijnen en acties die moeten worden uitgevoerd om de normale werking te herstellen. Het doel van een herstelplan is om schade te minimaliseren, de hersteltijd te verkorten en de impact van de onvoorziene omstandigheden die de continuïteit in gevaar brengen op de organisaties te beperken.
ARIV-2018	De op deze Overeenkomst toepasselijke algemene voorwaarden.
Overeenkomst	De Raamovereenkomst Klein Keukenmateriaal 202304091.

Doel

Het doel van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening;
- Periodieke monitoring van de kwaliteit van dienstverlening;
- Het gezamenlijk optimaliseren van de kwaliteit van dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Intentie van partijen is zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De KPI's bevatten te leveren prestaties en zijn aan te merken als resultaatsverbintenissen waaraan door Opdrachtnemer dient te worden voldaan.

Kritische Prestatie Indicatoren

Om de prestatie van Opdrachtnemer te kunnen meten zijn een aantal KPI's vastgesteld door Opdrachtgever. Deze KPI's worden periodiek gemonitord en mogelijk beoordeeld door Opdrachtgever. Tijdens de tactische en strategische overlegmomenten wordt de door Opdrachtnemer geleverde prestatie beoordeeld aan de hand van de vastgestelde KPI's. Bij de evaluatie wordt ook de voorgaande periode meegenomen om vast te stellen of er verbetering of verslechtering van de prestatie heeft plaatsgevonden.

Per KPI zijn de onderstaande punten vastgesteld:

- Omschrijving van de KPI
- Afhandelingstermijn
- Prestatie indicator per Deelnemende dienst
- Consequentie
- Incentive
- Boete Opdrachtnemer
- Actie houdende partij

KPI 1: Klachten

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Klachten worden door de desbetreffende Deelnemende diensten ingediend op een centraal emailadres van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient klachten in samenspraak met de decentrale Contractmanager van de Deelnemende dienst binnen 2 weken, na de datum van verzending van de klacht door de Deelnemende dienst, op te lossen. Opdrachtnemer informeert de decentrale Contractmanager over de voortgang van het verhelpen van de klacht. <i>NB: In de eerste 3 maanden na de start van de dienstverlening (per 2 september 2024) worden klachten niet meegeteld. Klachten worden in deze periode wel geregistreerd, omdat deze een indicatie zijn van hoe de dienstverlening en communicatie verloopt. Deze informatie kan bijdragen aan het gezamenlijk verbeteren van de samenwerking en de dienstverlening als geheel.</i>
Afhandelingstermijn	Binnen 2 weken na datum verzending klacht, per e-mail, door deelnemer.
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	99.5% van de klachten is binnen 2 weken opgelost.
Consequentie	Als klachten niet binnen de gestelde termijn worden opgelost zal dit gemeld worden door de decentrale Contractmanager bij de Centrale Contractmanager. Op basis daarvan kan de Centrale Contractmanager besluiten dat Opdrachtnemer een Herstelplan indient binnen 2 weken na het eerste e-mailverzoek hiertoe van de Centrale Contractmanager. Mocht er binnen 2 weken geen Herstelplan door Opdrachtnemer aangeleverd zijn bij de Centrale Contractmanager, kan er een boete van € 500,- worden opgelegd. Na akkoord van het ingediende Herstelplan, per e-mail en van de beide Contractmanagers, wordt gestart met het uitvoeren. Mocht blijken dat na 1 maand na uitvoering van het Herstelplan dit niet leidt tot het bereiken van deze KPI en het stoppen van het aantal klachten kan een boete opgelegd worden van € 500,- per gebeurtenis. Mocht uiteindelijk na het verstrijken van een redelijke termijn blijken dat dit niet tot blijvende verbeteringen leidt dan kunnen andere maatregelen worden ingezet conform ARIV-2018 met als uiterste consequentie ontbinding van het contract.
Incentive	-
Boete Opdrachtnemer	€ 500,- per gebeurtenis (zie omschrijving consequentie).
Actie houdende partij	Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

KPI 2: Informatievoorziening

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van rapportages conform eis 4c, 6c, 7c, en 8c. - Het Dashboard t.b.v. de gestelde doelen in de aanbesteding betreft: - Verduurzaming kernassortiment - Financiële managementrapportage - Leverbetrouwbaarheid - Beschikbaarheid bestelsysteem - ISV rapportage - Overzicht van mutaties van de Overeenkomst; - Overzicht van klachten met daaraan gekoppeld de KPI normen, eventuele incidenten, (bijna) ongevallen en calamiteiten.
Afhandelingstermijn	Als de rapportages niet tijdig verstuurd of niet compleet kan leiden tot een boete.
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Niet conform de eisen uit de omschrijving.
Consequentie	Opdrachtgever kan € 500,- boete per niet volledige rapportage aan Opdrachtnemer opleggen.
Incentive	-
Boete Opdrachtnemer	€ 500,- boete per Deelnemende dienst voor niet binnen KPI 2 vermelde oplevertermijn volledig opgeleverde rapportage.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.

KPI 3: Verduurzaming kernassortiment (voorstel vanuit Inschrijver, zie Aanbestedingsdocument 5.2.2)

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	
Afhandelingstermijn	
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	
Consequentie	
Incentive	
Boete Opdrachtnemer	
Actie houdende partij	

KPI 4: Leveringsbetrouwbaarheid

Onderwerp	Omschrijving
Omschrijving van de KPI	Conform eis 6c uit het Programma van Eisen.
Afhandelingstermijn	Per kwartaal.
Prestatie indicator per Deelnemende dienst	Het percentage wordt gemeten over het aantal verkoopeenheden over het geheel van Deelnemers.
Consequentie	Indien Opdrachtnemer de 98% leveringsbetrouwbaarheid niet behaald dient Opdrachtnemer een Herstelplan op te stellen en dit binnen twee weken op te leveren aan de Centraal Contractmanager. Wordt het Herstelplan niet binnen de gestelde termijn van twee weken opgeleverd, kan Opdrachtgever een boete opleggen van € 500,- per gebeurtenis. Mocht de leveringsbetrouwbaarheid na het opleveren Herstelplan binnen drie maanden niet op 98% zitten dan kan Opdrachtnemer een boete van € 1000,- per kwartaal krijgen.
Incentive	-
Termijn waarop de KPI betrekking heeft	Continu
Boete Opdrachtnemer	Opdrachtgever kan een boete van € 500,- per gebeurtenis opleggen aan Opdrachtnemer voor het niet opleveren van het Herstelplan. Daarnaast kan Opdrachtgever een boete van € 1000,- per kwartaal opleggen voor het niet behalen van deze KPI.
Actie houdende partij	Opdrachtnemer.