

Bijlage 11 Kern Prestatie Indicatoren
Europese aanbesteding Tandartsinstrumenten en -verbruiksartikelen
Kenmerk: TN482566 (in vervolg op TN450038)

Definitie	Resultaatgebied	Weegfactor	Omschrijving	Waardering	Rapportage	Aanleveren data	Frequentie	Score
Verklaring van de definitie	Afgesproken resultaatgebieden (Kern Prestatie Indicator)	Verhouding tussen resultaatgebieden	KPI van het resultaatgebied	Hoe wordt de 'data' van de Prestatie Indicator gewaardeerd?	Op welke wijze wordt dit geregistreerd?	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de 'data'?	Hoe vaak gemeten?	score score x weegfactor
KPI 1	Kwaliteit	40%	<i>KPI - Leverbetrouwbaarheid. De leveringen dienen binnen de gestelde levertijd te geschieden. Programma van Eisen, paragraaf 1.3</i>	0 fout = 20 punten 1 - 5% fout = 18 punten 6 - 10% fout = 10 punten > 10% fout = 5 punten	Managementrapportage per kwartaal	Leverancier aan contractmanager	4 x per jaar	0
KPI 2	Klantbeleving	40%	<i>KPI - Leverbetrouwbaarheid. Aantal foutleveringen uitgedrukt in een percentage t.o.v. het totaal aantal leveringen. Programma van Eisen, paragraaf 1.3</i>	0 fout = 20 punten 1 - 5% fout = 18 punten 6 - 10% fout = 4 punten > 10% fout = 2 punten	Managementrapportage per kwartaal	Leverancier aan contractmanager	4 x per jaar	0
KPI 3	Betaalgedrag	20%	<i>KPI - Facturering. De facturering verloopt zonder fouten verwijtbaar aan leverancier en is voorzien van alle gevraagde informatie. Programma van Eisen, zie paragraaf 4.3.</i>	> 90% correct = 20 punten < 90% correct = 5 punten	Rapportage met factuurblokkades	Crediteurenadministratie aan contractmanager	4 x per jaar	0
Totaal		100%						Totaal 0

De leverancier dient een verbeterplan op te stellen om de score op het gewenste niveau te brengen:

- 1) als de totaalscore lager dan 16 punten is (gemeten over een periode van een kwartaal);
- 2) als een kpi tweemaal achtereen de laagste score behaalt (gemeten over een periode van een kwartaal);
- 3) Indien in het opvolgende kwartaal de totaalscore de score wederom lager is dan 16 punten of de kpi voor de derde maal achtereenvolgens de laagste score heeft behaald, heeft Koper de mogelijkheid Leverancier een boete op te leggen, inhoudende 1% van de totale som van de bestellingen die gedurende dat kwartaal aan de betreffende Locatie zijn geleverd;
- 4) Indien in het daar opvolgend kwartaal blijkt dat Leverancier nog steeds niet voldoet, zal hij formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. Leverancier zal binnen één (1) maand alsnog aan de gestelde servicelevel afspraken dienen te voldoen en dit voor minimaal 6 maanden te continueren. Bij het eerstvolgende geconstateerde gebrek binnen deze zes maanden heeft Koper de mogelijkheid om de Overeenkomst met Leverancier per direct te ontbinden.