

## Bijlage 9 KPI's

De prestaties van de inschrijver zullen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst worden gemonitord. Het is van belang dat de uitvoering van de overeenkomst van kwalitatief hoog niveau is, daarom wordt gemeten op de onderstaande punten.

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator	Meet methode	Rapportage	Aanleveren data	Frequentie	Prestatienorm
Klanttevredenheid	Rapportage en offerte	Tijdigheid; in ieder geval in 90% van de gevallen realiseert Opdrachtnemer een doorlooptijd van maximaal drie weken voor uitvoering van het onderzoek.  Tijdig; < twee werkdagen na ontvangst van de nadere opdrachtverstrekking.	Datum binnenkomst via de e-mail	Rapportage	Opdrachtnemer	4x per jaar	90%  100% voor de ontvangstbevestiging
Kwaliteit van dienstverlening	Rapportage	Werken volgens de vastgestelde normen, richtlijnen, en verwachtingen die van toepassing zijn op de werkzaamheden.		Jaarrapportage	Opdrachtnemer	1x per jaar	100%
	Management Informatie	1. tijdig; < 10 werkdagen na afloop van kwartaal aangeleverd.  2. volledig; omvat alle informatie, conform het aanbestedingsdocument.	Datum binnenkomst via de e-mail	Presentatie in de management rapportage	Opdrachtnemer	4x per jaar	100%
Maatschappelijk Verantwoord inkopen	Management Informatie	5% van de omzet van de Opdrachtgever wordt ingezet aan Social Return	% van de omzet van de Opdrachtgever	Jaarrapportage	Opdrachtnemer	1x per jaar	5%

Voor de KPI's waar Opdrachtnemer niet voldoet aan het gestelde niveau zal Opdrachtnemer de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur voorzien van een rapportage van de oorzaken en in een verbeterplan omschrijven hoe de KPI's binnen de gestelde termijn weer op het gestelde niveau worden gebracht. Deze gestelde termijn wordt per situatie bepaald door Opdrachtgever.

Het niet behalen van KPI's kan van invloed zijn op de beslissing om gebruik te maken van eventuele verlengingsopties van de overeenkomst.