

## KPI

KPI	Prestatie	Norm	Meetmethode / periode	Opmerkingen	Consequentie Meet periode 1	Consequentie vervolgmeting
1	<b>leverbetrouwbaarheid</b>	Minimaal 95% totaal (alle leveringen).  Per productgroep mag dit percentage niet onder de 94 % komen.	Gemeten over een periode van één (1) maand, rapportage door leverancier per kwartaal.	Percentage is inclusief door de opdrachtgever geaccepteerd alternatief	Indien dit percentage niet gehaald wordt, stelt opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de contractmanager.	Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
2	<b>Incidenten (manco of niet op tijd geleverd). Prioriteit 1 (hoogste)</b>	In het geval de leverancier de oorzaak is van een incident en de opdrachtgever bestempelt dit als prio 1, levert de opdrachtnemer dit product (of door opdrachtgever goedgekeurd alternatief)	Leverancier stelt een rapportage op per kwartaal. De oorzaak (opdrachtgever of opdrachtnemer ) wordt ook vermeld.	Opdrachtgever heeft een inspanningsverplichting om te zorgen dat er zo min mogelijk incidenten plaatsvindt.	Als er relatief te veel incidenten plaatsvinden (zie ook KPI leverbetrouwbaarheid) en /of het herstel niet binnen 4 werkuren plaatsvindt, stelt opdrachtgever binnen 14 werkdagen een verbeterplan op.	Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.

		Alleen Horeca: binnen 2 werkuur uit.				
--	--	--------------------------------------------	--	--	--	--

### **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 Summa. 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.

## Communicatieschema

Operationele afstemming	Operationeel overleg	Tactisch overleg	Strategisch overleg
Indien van toepassing.  <b>Summa:</b> besteller	<b>Frequentie: 1x per kwartaal</b> (op basis van behoefte)  <b>Aanwezig Summa:</b> - Besteller - Taakdocent  <b>Aanwezig leverancier:</b> - Account Manager	<b>Frequentie: 2 of 4x per jaar</b> (op basis van behoefte)  <b>Aanwezig Summa:</b> - Teamleider - Contractmanager - Besteller  <b>Aanwezig leverancier:</b> - Account Manager  <b>Verslag: Leverancier</b>	<b>Frequentie: 1 x per jaar</b> (mits wenselijk)  <b>Aanwezig Summa:</b> - Directeur Dienst Fac. Services - Teamleider - Contractmanager - Inkoper  <b>Aanwezig leverancier:</b> - Accountmanager - Directeur  <b>Verslag: Leverancier</b>

### Managementrapportages:

De Opdrachtgever ontvangt viermaal (4) per jaar een managementrapportage (binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal) van de Opdrachtnemer. De managementrapportage is op te vragen bij de Contractmanager.

### Kwartaal overleggen

De managementrapportage wordt persoonlijk besproken in het kwartaaloverleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Verslaglegging van dit overleg vindt plaats door Opdrachtnemer en wordt binnen vijf dagen na het overleg aangeleverd aan de Opdrachtgever. In de implementatieperiode van het contract kan voorkomen dat de frequentie van het overleg verhoogd wordt.