

BIJLAGE 4

KPI's MaaS-platform

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

In onderstaand overzicht zijn de afgesproken KPI's weergegeven. SBB en Opdrachtnemer beoordelen op basis van deze indicatoren de leveranciersprestaties.

Wordt op één of meerder onderdelen onvoldoende gescoord, dan worden in gezamenlijk overleg aanvullende afspraken gemaakt om deze score te verbeteren. Binnen drie maanden na het maken van deze aanvullende afspraken moeten deze tot een merkbaar positief resultaat leiden, of sneller indien de urgentie vanuit de optiek van SBB hoog is. Wanneer deze verbeteringen uitblijven of achterblijven ten opzichte van de gemaakte afspraken, dan kan de overeenkomst beëindigd worden zoals is vastgelegd in diezelfde overeenkomst.

Op de volgende pagina wordt per kritische prestatie-indicator (KPI) het volgende vastgelegd:

- SLA: Verdeling van de KPI's;
- Beschrijving KPI & frequentie: wat wordt onder de KPI's verstaan en hoe vaak wordt er minimaal gemeten;
- Norm/doel: per criterium is een norm vastgesteld waaraan de Leverancier moet voldoen;
- Prestatievereisten: minimale prestatie per periode (zie frequentie);
- Eerste verantwoordelijke(n): Functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de realisatie;
- Evaluatie en rapportage: hoe vaak en op welke manier over de KPI's moet worden gerapporteerd.

SLA	Beschrijving KPI & Frequentie	Norm/doel	Prestatie- vereisten	Eerste verantwoordelijke(n)	Evaluatie en rapportage
Communicatie	Strategisch overleg 1x per jaar	Evaluatie contract, lange termijn visie en doelstellingen, omzet en kostenontwikkeling, marktontwikkelingen, MVO, samenwerking algemeen en overige thema's.	100%	Hr manager/contractmanager / Inkoper HR & Accountmanager Leverancier	Bespreken, afspraken maken, implementatie, uitwisseling van kennis en innovaties alsook de ontwikkeling binnen de eigen organisatie en verslaglegging naar SBB binnen 7 dagen door Leverancier
	Tactisch overleg 1x per kwartaal	Contractafspraken, voortgang dienstverlening, knelpunten kwalitatief en financieel (correcte en volledige facturen conform overeenkomst), managementrapportages, verbeterpunten, marktontwikkelingen en advies, kwaliteitsevaluatie, klachtenrapportage, SBB tevredenheidsrapportages	100%	Contractmanager SBB & Accountmanager Leverancier	Bespreken, afspraken maken, implementatie en verslaglegging naar SBB binnen 7 dagen door Leverancier
	Operationeel overleg 1x per maand	Dagelijkse operationele zaken, adviezen ter verbetering, kwaliteitsonderzoeken c.q. klachtafhandeling, te nemen acties.	95%	Contractmanager SBB & Accountmanager Leverancier	Zelfde werkdag (<24 uur) reageren op knelpunten en/ of mutaties. Verslaglegging vindt meteen plaats. Registratie en rapportage van afwijkingen en acties door Leverancier.
Rapportages	Verzending rapportages Per kwartaal	Tijdig versturen van overeengekomen rapportages volgens eis 6.8 van het PvE	100%	Leverancier	Registratie en rapportage van meldingen en acties. Controle door Leverancier en SBB
SBB-tevredenheid	Klachtenafhandeling 1x per jaar	Klachten worden binnen 5 werkdagen afgehandeld waar redelijkerwijs mogelijk. De wijze en snelheid waarop gebruikersvragen en klachten in behandeling worden genomen en worden afgewikkeld.	90%	Contactpersoon SBB & Accountmanager Leverancier	Registratie en rapportage van klachten en acties door Leverancier. Controle door Leverancier en SBB.