

KPI's & SLA afspraken lockers

Belangrijkste KPI's:

Verantwoordelijk voor monitoren

KPI	Prestatie	Norm	Meetmethode / periode	Opmerkingen	Consequentie Meet periode 1	Consequentie Meet periode 2
1	Beschikbaarheid	De productieomgeving heeft een minimale beschikbaarheid van 99,5 % per maand, (buiten het onderhoudsvenster).	Gemeten over een periode van één (1) maand, rapportage per kwartaal.	Beschikbaarheid: De mate waarin de lockers storingsvrij en toegankelijk zijn voor de gebruikers.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de contractmanager.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
2	Meldingen/storingen	Meldingen worden door de Opdrachtgever in drie niveaus ingedeeld: -Hoog, oplostijd van maximaal 4 werkuren. -Midden, oplostijd van maximaal 12 werkuren. -Laag, oplostijd van maximaal 24 werkuren.	Gemeten over een periode van 1 maand, rapportage per kwartaal.	In alle gevallen geldt een response tijd van maximaal 1 uur.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de Contractmanager.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
3	Oplevering	Bij oplevering moet de opdrachtnemer aantonen dat de lockers volledig functioneel en correct geïnstalleerd zijn. Dit wordt vastgesteld via een praktijktest. 100% van de opleveringen heeft een succesvol testresultaat	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per kwartaal	Het testrapport wordt na gunning door opdrachtnemer opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever. Bij een succesvolle oplevering dient het testrapport door beide partijen ondertekend te worden.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de Contractmanager	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
4	Klachten	Maximaal 2 gegronde klachten of afwijkingen per kwartaal.	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per kwartaal	Een klacht is een uiting van ontevredenheid ten aanzien van de betreffende opdrachtnemer. Dat kan gaan over bijvoorbeeld: leveringsbetrouwbaarheid, met regelmaat terugkerende verstoringen, afwijkingen ten aanzien van het programma van eisen of de aangeboden Inschrijving van Opdrachtnemer, communicatie of een gebrek daaraan, nakoming van afspraken etcetera.	In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren. De opdrachtnemer heeft, 14 werkdagen de tijd om een verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager van de opdrachtgever.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.

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 het Summa College. 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.