

Bijlage 2 - KPI overzicht ICT Hardware

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Aanleveren data door	Frequentie	Prestatie-norm	Gerealiseerde score
Afgesproken resultaatgebieden.	Detail invulling van het resultaatgebied.	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied.	Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?	Hoevaak gemeten?	Norm	Score
1. Klanttevredenheid	1a. Tellen van het aantal openstaande klachten en de afhandelingsijd	Jaarlijks zijn er maximaal 4 klachten die gemiddeld niet langer dan 20 kalenderdagen openstaan.	Leverancier houdt een klachtenlogboek bij. Daarbij telt Leverancier het aantal klachten over een periode van 12 maanden met telling van het aantal dagen dat elke klacht heeft opengestaan.	Zie eis 42. In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van de data met kwalitatieve toelichting/verklaring.	Leverancier	Per kwartaal rapporteren, per jaar gemeten.	<i>Max. 4 klachten Max. 20 dagen.</i>	
2. Kostenbeheersing	2a. Toetsen van de totale afname en omzet	Opdrachtnemer rapporteert afname in aantallen en kosten, te verfijnen op systeem, locatie en eenheid niveau. De totale omzet moet weergegeven worden ten opzichte van doelwaarde van het contract per jaar en over de gehele looptijd en mag niet meer dan 100% van die waarde zijn.	Rapportage afnameaantallen en omzet	Zie eis 42. In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van kwantitatieve score met kwalitatieve toelichting/verklaring.	Leverancier	Per kwartaal rapporteren, per jaar gemeten.	<i>Max. 100%</i>	
3. Leverbetrouwbaarheid	3a. Tijdige levering	95% van de leveringen worden volledig en tijdig binnen de afgesproken termijn geleverd.	% van het totaal aantal leveringen	Zie eis 42. In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van kwantitatieve score met kwalitatieve toelichting/verklaring.	Leverancier	Per kwartaal rapporteren, per bestelling gemeten.	<i>95% per kwartaal</i>	