

# LEVERANCIERSBEOORDELING

## PERCEEL 1 - INHUUR TENTAMENONDERSTEUNERS



<b>Naam leverancier</b>	
<b>Contactpersoon</b>	
<b>Beoordelaar(s)</b>	
<b>Periode beoordeling</b>	
<b>Datum</b>	

# Leveranciersbeoordeling VU - LEVERANCIER PERCEEL 1

Formule na gunning aanpassen op NVT = 0

Onderwerp	Specificatie	Voldoet (5 pnt)	KPI overzicht*	Toelichting	Wegingsfactor	Max. te behalen punten	Resultaat
-----------	--------------	-----------------	----------------	-------------	---------------	------------------------	-----------

## 1. Planning

Aanvraagproces	Het proces van aanvraag, planning en levering verloopt conform afspraak	Ja	100 % van de aanvragen per tentamenperiode verloopt conform het aanvraagproces				
----------------	---	----	--	--	--	--	--

10	50	50
<b>Subtotaal</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

## 2. Kwaliteit dienstverlening

Eisen tentamenondersteuners	Voldoet aantoonbaar aan de algemene eisen (conform paragraaf functieomschrijving en competenties)	Ja	95 % van de ingezette medewerkers voldoet aan deze eis 100 % van de ingezette teamleiders voldoet aan deze eis				
Klachten	Klachtafhandeling	Ja	Minimaliseren klachten en geen herhalingsklachten				
	Wijze van afhandeling en termijnen	Ja	Zie omschrijving in SLA, hoofdstuk 'Klachten'				
Operationeel personeelsmanagement	Werkplekbezoeken en kennistoetsen	Ja	Werkplekbezoeken Toetsen en rapporteren over kennis en het behoud ervan door opdrachtnemer				

8	40	40
5	25	25
5	25	25
3	15	15
<b>Subtotaal</b>	<b>105</b>	<b>105</b>

## 3. Projectmanagement en organisatie

Samenwerking	Effectieve samenwerking tussen (deelleverancier/hoofdleverancier) en diverse stakeholders VU	Ja	Effectieve en stabiele ketensamenwerking die piekbelasting aan kan en flexibel meebeweegt met de behoeften van de VU. Hierbij wordt de VU maximaal ontzorgd. Zie eisen m.b.t. samenwerking en rolverdeling in PVE en SLA				
Bereikbaarheid	Bereikbaar voor afstemming en overleg	Ja	Tijdens de inzet van surveillanten per telefoon en e-mail beschikbaar voor beantwoording van vragen en het oplossen van problemen.				
Overleg en verslaglegging	Operationeel en tactisch overleg	Ja	Beoordeling op grond van de planning en verslagen van de bijeenkomsten (binnen 5 werkdagen). Vanuit de VU wordt input gegeven uit waarnemingen, gesprekken en klachten.				

10	50	50
2	10	10
1	5	5
<b>Subtotaal</b>	<b>65</b>	<b>65</b>

## 4. Financieel

Facturatie	Op tijd en correct	Ja	Zie omschrijving in SLA, hoofdstuk 'Facturatie'. Maximaal foutpercentage van 0,5 %.				
Opdracht verdeling	Opdrachtverdeling 70 / 30 %, conform scope	Ja	EIS = Een evenredige en billijke 70 / 30 % urenverdeling van de opdracht tussen Perceel 1 en Perceel 2. Zie eisen OA/PVE				

1	5	5
1	5	5
<b>Subtotaal</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

## 5. Managementinformatie

Tentamenrapportage (TR) aangeleverd conform afspraak	Inhoud	Ja	Ten behoeve van sturing levert opdrachtnemer na iedere tentamenperiode managementinformatie aan bij operationeel contactpersoon, conform SLA en nadere afspraken.				
	Tijdstip van aanleveren	Ja	10 werkdagen na afloop van de tentamenperiode.				
Managementrapportage (MR) aangeleverd conform afspraak	Inhoud	Ja	Ten behoeve van sturing levert opdrachtnemer per kwartaal managementinformatie in Excelformat aan bij contractmanager, conform SLA en nadere afspraken.				
	Tijdstip van aanleveren	Ja	10 werkdagen na afloop van ieder kwartaal.				

1	5	5
1	5	5
1	5	5
1	5	5
<b>Subtotaal</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

Het scoringspercentage dient minimaal 90 % te zijn.

Bij de beoordeling van de KPI's worden de volgende drie niveaus toegepast:

Ja	Groen (score 90 % of hoger - prestatie voldoende)
Nee	Rood (score lager dan 90 % - prestatie onvoldoende)
N.v.t.	Geel (niet van toepassing)

<b>Totaal</b>	<b>250</b>	<b>250</b>
---------------	------------	------------

<b>Scoringspercentage</b>	<b>100,0%</b>
---------------------------	---------------

\*) Beoordeling vindt plaats op basis van de klachtenregistratie FCO, de diverse rapportages, plannings, waarneming, gesprekken en verslagen.