

LEVERANCIERSBEOORDELING

PERCEEL 2- INHUUR TENTAMENONDERSTEUNERS



Naam leverancier	
Contactpersoon	
Beoordelaar(s)	
Periode beoordeling	
Datum	

Leveranciersbeoordeling VU - LEVERANCIER PERCEEL 2

Formule na gunning aanpassen op NVT=0

	Onderwerp	Specificatie	Voldoet (5 pnt)	KPI overzicht*	Toelichting
--	-----------	--------------	--------------------	----------------	-------------

1. Kwaliteit dienstverlening

	Eisen tentamenondersteuners	Voldoet aantoonbaar aan de algemene eisen (conform paragraaf functie-omschrijving 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	

Wegings-factor	Max. te behalen punten	Resultaat
----------------	------------------------	-----------

10	50	50
5	25	25
5	25	25
3	15	15
Subtotaal	115	115

2. Projectmanagement en organisatie

	Samenwerking	Effectieve samenwerking tussen (deelleverancier/hoofdleverancier) en diverse stakeholders VU	Ja	Stabiele ketensamenwerking die piekbelasting aan kan en flexibel meebeweegt met de behoeften van de VU. Hierbij wordt de VU maximaal ontzorgd. <i>Zie eisen m.b.t. samenwerking en rolverdeling in PVE en SLA</i>	
	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
2	10	10
Subtotaal	70	70

3. Financieel

	Facturatie	Op tijd en correct	Ja	Zie omschrijving in SLA, hoofdstuk 'Facturatie'. Maximaal foutpercentage van 0,5 %.	
--	------------	--------------------	----	--	--

1	5	5
Subtotaal	5	5

4. Managementinformatie

	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
Subtotaal	10	10

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)

Totaal	200	200
--------	-----	-----

Scoringspercentage	100,0%
--------------------	--------

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