

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een vijftal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's).

1. Transparantie
2. Flexibiliteit
3. Kwaliteit
4. Financieel
5. Duurzaamheid

De vijf KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

Transparantie

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1	Leverancier levert tijdig, volledig en accuraat inzicht in prestaties van de printomgeving (o.a. storingen, volumes, beschikbaarheid en verbruik)	-100% van de kwartaalrapportages geleverd binnen 2 weken na kwartaalafsluiting -≥ 98% datakwaliteit (volledig en correct, geen significante afwijkingen)	-Controle op tijdigheid van oplevering rapportages -Steekproefsgewijze validatie van data (bijv. storingen, tellerstanden, volumes) -Vergelijking rapportages met data uit beheerapplicatie Frequentie: 2x per jaar
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Bij een te late of onvolledige rapportage: binnen 5 werkdagen alsnog volledige oplevering. Analyse op oorzaak. Bij herhaalde afwijking volgt escalatie in kwartaaloverleg en mogelijk contractuele consequenties.			

Flexibiliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2	Leverancier realiseert bijplaatsingen en retourneringen van printers/MFP's binnen afgesproken termijn.	$\geq 95\%$ van de bijplaatsingen binnen 15 werkdagen gerealiseerd. $\geq 95\%$ van de retourneringen binnen 10 werkdagen gerealiseerd.	-Registratie van aanvraagdatum en opleverdatum in beheerapplicatie -Maandelijke rapportage aantallen en doorlooptijden Meetfrequentie: 2x per jaar
Procedure herstel (norm wordt niet behaald) Bij afwijking: binnen 5 werkdagen een root cause analyse. Binnen 10 werkdagen een herstelplan met concrete maatregelen. Bij een 2e opeenvolgende afwijking volgt escalatie in kwartaaloverleg.			

Kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
3	Tijdig oplossen van storingen aan apparatuur.	$\geq 95\%$ van storingen opgelost binnen de afgesproken uren per type storingsmelding.	-Automatische logging storingsmeldingen en SLA-tijden -Kwartaal rapportage Meetfrequentie: 2x per jaar
Procedure herstel (norm wordt niet behaald) Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
4	Beperking downtime van apparatuur.	$\leq 5\%$ downtime per apparaat per kwartaal (gemiddeld)	- Monitoring via beheerapplicatie - Rapportage per machine Meetfrequentie 2x per jaar

	<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.		
--	---	--	--

Financieel

	KPI	Norm	Meetmethodiek
5	Juistheid en transparantie van facturen.	≥ 98% van facturen correct (geen correcties achteraf).	-Controle steekproeven facturen (vergoedingen + afdrukken) -Aantal correctiefacturen per maand
	<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer zorgt voor correctie binnen 5 werkdagen. Wanneer KPI bij 2e opeenvolgende steekproef onvoldoende scoort stelt opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes met concrete maatregelen. Na goedkeuring opdrachtgever dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.		

Duurzaamheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
6	Transparantie en reductie CO ₂ -uitstoot logistiek.	-Jaarlijkse rapportage 100% tijdig. Concrete jaardoelstellingen m.b.t. de reductie wordt in het eerste half jaar van het contract in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.	-Jaarlijkse CO ₂ rapportage (well-to-wheel methodiek) -Vergelijking tov voorgaande jaren Meetfrequentie 1x per jaar
	<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u>		

	Wanneer reductie doelstellingen niet behaald worden dient Opdrachtnemer een aangescherpt plan aan te leveren bij Opdrachtgever binnen 1 maand. Deze wordt in kwartaaloverleg besproken en in overleg worden de nodige acties genomen.
--	---