

Bijlage 9 KPI's

De prestaties van de Opdrachtnemer zullen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst worden gemonitord. Het is van belang dat de uitvoering van de Raamovereenkomst van kwalitatief hoog niveau is, daarom wordt gemeten op de onderstaande punten.

Resultaat-gebied	Omschrijving	Prestatie indicator	Meet-methode	Aanleveren data	Frequentie	Prestatienorm
Uitvoering onderzoeken	Doorlooptijd uitvoering Nadere opdrachten	Opdrachtnemer realiseert bij minimaal 90% van de Nadere opdrachten een doorlooptijd van maximaal vier weken vanaf het moment van ontvangst van de Nadere opdracht tot en met de oplevering van het Testrapport.	Vergelijking tussen datum ontvangst Nadere opdracht en datum oplevering Testrapport.	Opdrachtnemer	Monitoring: 4x per jaar Beoordeling: jaarlijks	≥ 90%
Rapportage en informatie voorziening	Kwartaalrapportage voortgang onderzoeken	1. tijdig; Rapportage wordt binnen één maand na afloop van elk kwartaal aangeleverd. 2. volledig; Rapportage bevat alle informatie conform eis 3.2.1 van het Aanbestedingsdocument.	Datum binnenkomst via de e-mail en inhoudelijke toets door Opdrachtgever.	Opdrachtnemer	4x per jaar	100%

Voor de KPI('s) waarvan Opdrachtnemer niet voldoet aan het gestelde niveau zal Opdrachtnemer de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur voorzien van een Rapportage met de oorzaken ervan en in een verbeterplan omschrijven hoe de KPI('s) binnen de gestelde termijn weer op het gestelde niveau wordt/worden gebracht. Deze gestelde termijn wordt per situatie bepaald door Opdrachtgever.