Bijlage 15 Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderdeel van deze Overeenkomst zijn de Kritieke Prestatie Indicatoren (hierna KPI's). De KPI's vormen een middel op basis waarvan de inspanningsverplichtingen van Dienstverlener zo objectief mogelijk kunnen worden gemeten. De KPI's zijn opgebouwd uit diverse onderliggende prestatie-eisen, beschreven in de Uitnodiging tot inschrijving. De KPI's zijn kwantitatief en worden gemeten of vormen een doelstelling die gerealiseerd dient te worden.

De KPI's, de bijbehorende normen en de gevolgen van niet-naleving zijn vóór inschrijving vastgesteld en maken onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en de overeenkomst. Na gunning worden uitsluitend praktische afspraken over de wijze van rapporteren, monitoring en operationele uitvoering nader uitgewerkt. Deze uitwerking leidt niet tot wijziging van de vastgestelde KPI's, normen of gevolgen van niet-naleving.

Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt de uitvoering van de dienstverlening tijdens het periodiek overleg, zoals is vastgelegd in de Communicatiematrix die als bijlage aan de overeenkomst is toegevoegd. De KPI's worden beoordeeld op basis van de inhoud van de managementrapportages die per kwartaal worden aangeleverd. Op grond van de periodieke beoordeling van de KPI's kan onder meer tot de volgende maatregelen worden besloten:

- Uitvoering van extra inspanningsverplichtingen.
- Voorstellen tot contractaanpassingen.
- Aanpassing frequentie periodieke overleggen.

Normen en meetfrequenties

Voor de vastgestelde KPI's gelden de volgende bepalingen in het geval van een score onder de norm:

- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de normering te voldoen (conform het format welke als bijlage is toegevoegd).
- Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld.
- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in.
- Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is.
- Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Opdrachtnemer in verzuim is.

Uitwerking Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderstaand worden de KPI's beschreven. Indien Hogeschool Rotterdam de gemaakte afspraken niet nakomt, waardoor het behalen van een of meerdere KPI's niet haalbaar is voor Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer dit direct kenbaar te maken in een overleg of per mail aan de Contractmanager van Hogeschool Rotterdam. Dienstverlener dient beargumenteerd aan te geven dat niet meer aan een gestelde KPI kan worden voldaan en wat nodig is om dit te herstellen.
De volgende KPI's worden vastgesteld:

1. Communicatie & Rapportage
2. Contractuele voorwaarden
3. Duurzaamheid

KPI 1: Communicatie en rapportage		
KPI	**Beoordelen op**	**Doel**
Tijdige aanlevering rapportages	Levering conform gestelde eis 44 perceel 1 bloemen en eis 49 perceel 2 relatiegeschenken.	Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert de Opdrachtnemer digitaal 1 keer per kwartaal, uitgesplitst in maanden, een management- rapportage, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: • gerealiseerde omzet; • afwijkingen in doorlooptijden; • verbetervoorstellen m.b.t. innovaties, duurzaamheid, standaardisering en verbetering in de uitvoering van de werkzaamheden. Deze rapportages dienen binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam

KPI 2: Contractuele voorwaarden		
KPI	**Beoordelen op**	**Doel**
Contractuele voorwaarden	Aangeleverd verbeterplan conform voorgesteld format.	Bij het niet voldoen aan een of meer van de afgesproken contractuele voorwaarden, wordt een verbeterplan conform het format in de bijlage van de overeenkomst ingediend. Daarna gelden de bepalingen zoals beschreven onder het onderwerp “Normen en meetfrequenties” in dit document.

KPI 3: Duurzaamheid**		
KPI	**Beoordelen op**	**Doel**
Reductie CO2 uitstoot transport		Minimaal 65 % van het transport wordt middels elektrisch vervoer

		gedaan. Over 2 jaar worden alle bestellingen dmv elektrische vervoer geleverd