Bijlage 3. KPI-scoringsmodel Stichting Attendiz

Looptijd contract: 23 april 2027 - 31 maart 2032. Optiejaren: twee (2) maal twaalf (12) maanden
Opdrachtnemer / leverancier: <>

							Jaar					
KPI nr.	Onderwerp:	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per halfjaar	Scorings-mogelijkheden	Score H1	Score	Score H2	Score	Opmerking Klant	Opmerking Leverancier
1a	Beschikbaarheid MFP	Leverancier	Ja	98% van de multifunctionals zijn beschikbaar	98,0% of meer.	10,0		0		0		
					Meer dan 96,0%, maar minder dan 98,0%	5,0		0		0		
					Minder dan 96,0%.	0,0		0		0		
1b	Beschikbaarheid Repro	Leverancier	Ja	De repromachine is 96% beschikbaar	96,0% of meer.	10,0		0		0		
					Meer dan 94,0%, maar minder dan 96,0%	5,0		0		0		
					Minder dan 94,0%.	0,0		0		0		
2	Oplostijd*	Leverancier	Ja	• Maximaal 12 kantooruren inclusief Responsetijd voor Multifunctionals. • Maximaal 8 kantooruren inclusief Responsetijd voor Repromachines	Oplostijden binnnen de afgesproken uren.	5,0		0		0		
					Oplostijden niet binnen de afgesproken uren.	0,0		0		0		
3	Responsetijd*	Klant	Ja	•Maximaal 8 kantooruren voor Multifunctionals. •Maximaal 6 kantooruren voor Repromachiness.	Responstijden binnen de afgesproken uren.	3,0		0		0		
					Responstijden niet binnen de afgesproken uren.	0,0		0		0		
4	Levering toners	Leverancier	Ja	Leverancier draagt zorg voor tijdige levering van toners zonder tussenkomst van klant.	Tijdige levering van toners.	5,0		0		0		
					Geen tijdige levering van toners.	0,0		0		0		
5	Managementrapportage	Klant	Nee	De managementrapportage zoals beschreven in eis 5 wordt tijdig en volledig aangeleverd.	De rapportage is tijdig verstuurd. Alle onderwerpen zijn opgenomen en/of onderbouwd.	5,0		0		0		
					De rapportage is niet tijdig verstuurd of niet alle onderwerpen zijn opgenomen/onderbouwd.	0,0		0		0		
6	Tellerstanden	Leverancier	Ja	Tellerstanden zijn te allen tijde digitaal inzichtelijk.	Tellerstanden zijn te allen tijde digitaal inzichtelijk	5,0		0		0		
					Tellerstanden zijn niet te allen tijde digitaal inzichtelijk.	0,0		0		0		
7	Correcte facturering	Klant	Nee	Facturatie geschiedt per kwartaal. Hierbij zijn de facturen deugdelijk gespecificeerd.	Alle facturen zijn tijdig, gespecificeerd en correct.	5,0		0		0		
					Eén of meerdere facturen zijn niet tijdig, gespecificeerd of correct.	0,0		0		0		
8	Vast contactpersoon	Leverancier	Nee	Leverancier heeft één vast contactpersoon.	Leverancier heeft één vast contactpersoon.	3,0		0		0		
					Leverancier heeft geen vast contactpersoon.	0,0		0		0		
9	Contractafspraken	Leverancier/ Klant	Nee	Alle toezeggingen die door leverancier zijn gedaan in de beantwoording van de open vragen worden nagekomen door leverancier. Deze KPI wordt na definitieve gunning uitgewerkt.	Alle toezeggingen zijn uitgevoerd en nagekomen.	15,0		0		0		
					1 van de toezeggingen is niet uitgevoerd/nagekomen.	8,0		0		0		
					2 of meer van de toezeggingen zijn niet uitgevoerd/nagekomen.	0,0		0		0		
								0		0		

						Maximale score	Score H1	Score	Score H2		Opmerking Klant	Opmerking Leverancier
	TOTAAL SCORE					66	0		0	0		

Zie het Programma van Eisen voor de werking en consequenties van het KPI-model.

Score per halfjaar		0%		0%

*De hierboven genoemde Responsetijd en Oplostijd hebben betrekking op Prio 3-storingen. Voor de overige prioriteiten, voor zover van toepassing, gelden de termijnen zoals opgenomen in artikel 9.6 (Responsetijd) en artikel 9.7 (Oplostijd) van de Overeenkomst.