

## Bijlage B: Kritische Prestatie Indicatoren

### ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Responstijd (prio 1 en 2) (RT1)

DEFINITIE: Het meten van de responstijd

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de responstijd van Contractant

### NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, tov alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde responstijd is aangevangen met de herstel werkzaamheden (op locatie).

### MEETINSTRUCTIE

De responstijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Summa College en de datum/tijd van de aanvang met herstel werkzaamheden (op locatie).

De responstijd wordt vergeleken met de overeengekomen responstijden in het beschrijvend document.

### WIE VOERT DE METING UIT

Contractant

### WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

### FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

### PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Hersteltijd (prio 1 en 2) (HT1)

DEFINITIE: Het meten van de hersteltijd

DOEL: Het krijgen van inzicht in en  
controle op de hersteltijd van  
Contractant

NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen,  
tov alle storingen (uitgedrukt in %)  
waarbij het functioneren van de  
installatie binnen de gestelde  
hersteltijd is hersteld.

MEETINSTRUCTIE

De hersteltijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Summa College en de datum/tijd waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld. De hersteltijd wordt vergeleken met de overeengekomen hersteltijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Contractant

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management  
rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie  
TITEL KPI: Responstijd (prio 3 en 4) (RT2)  
DEFINITIE: Het meten van de responsetijd  
DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de responsetijd van Contractant

NORM

NORM: 95%  
BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, tov alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde responsetijd is aangevangen met de herstel werkzaamheden (op locatie).

MEETINSTRUCTIE

De responsetijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Summa College en de datum/tijd van de aanvang met herstel werkzaamheden (op locatie).

De responsetijd wordt vergeleken met de overeengekomen responstijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Contractant

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Hersteltijd (prio 3 en 4) (HT2)

NORM

DEFINITIE: Het meten van de hersteltijd

NORM: 95%

DOEL: Het krijgen van inzicht in en  
controle op de hersteltijd van  
Contractant

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen,  
tov alle storingen (uitgedrukt in %)  
waarbij het functioneren van de  
installatie binnen de gestelde  
hersteltijd is hersteld.

MEETINSTRUCTIE

De hersteltijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Summa College en de datum/tijd waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld. De hersteltijd wordt vergeleken met de overeengekomen hersteltijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Contractant

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management  
rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Storingsoplossing (PP1)

DEFINITIE: Het meten van de kwaliteit van de storingsoplossing

DOEL: Het krijgen van inzicht in de kwaliteit van de storingsoplossing

NORM

NORM: 4

BESCHRIJVING: Het aantal terugkerende storingen na een reeds eerder uitgevoerde reparatie / melding.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

De kwaliteit van het oplossend vermogen van de contractant wordt gemeten door het aantal terugkerende storingen (aan een zelfde installatie en / of installatie deel) per kwartaal te maximaliseren.

WIE VOERT DE METING UIT

Contractant

WIE CONTROLEERD DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Wettelijk verplicht onderhoud (PP2)

DEFINITIE: Het meten van de nagekomen wettelijke verplichte activiteiten

DOEL: Het krijgen van inzicht in het nakomen van de wettelijk verplichte activiteiten door Contractant.

NORM

NORM: 100%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle gestelde wettelijke activiteiten, tov de uitgevoerde wettelijke activiteiten (uitgedrukt in %). Waarbij de activiteiten van de installatie is uitgevoerd voor de (maximaal) gestelde termijn.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van de KPI wordt bepaald door de wettelijk bepaalde termijnen (van de activiteiten) te matchen met de gerealiseerde wettelijke activiteiten. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn. De gestelde termijn is inclusief de administratieve afhandeling / registratie.

WIE VOERT DE METING UIT

Contractant

WIE CONTROLEERD DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Geplande activiteiten (PP3)

DEFINITIE: Het meten van de nagekomen geplande activiteiten

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de uitvoering van de geplande onderhoudsactiviteiten door Contractant.

NORM

NORM: 98%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle geplande onderhoudsactiviteiten, tov de uitgevoerde onderhoudsactiviteiten (uitgedrukt in %). Waarbij de onderhoudsactiviteit van de installatie is uitgevoerd op de vooraf afgegeven datum.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van deze KPI wordt bepaald door de geplande onderhoudsactiviteiten te matchen met de gerealiseerde onderhoudsactiviteiten. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn. Eventuele bevindingen vanuit de activiteiten dienen binnen 1 week na constatering te worden gerapporteerd aan de Contractbeheerder.

WIE VOERT DE METING UIT

Contractant

WIE CONTROLEERT DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL PI: Facturatie (PP4)

DEFINITIE: Het meten van de correctheid van de facturatie

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op het facturatieproces ten einde administrative last te minimaliseren.

NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van correct en tijdig verstuurd facturen, tov alle verstuurd facturen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde termijn, een correcte factuur wordt verstuurd.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van deze PI wordt bepaald door het aantal correct en tijdig verstuurd facturen te matchen met het totaal aantal verstuurd facturen. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn.

WIE VOERT DE METING UIT

Contractant

WIE CONTROLEERT DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL PI: Samenwerking (PP5)

DEFINITIE: Het beoordelen van de samenwerking tussen alle betrokken partijen.

DOEL: Het hebben en houden van een plezierige samenwerking tussen opdrachtgever en contractant.

NORM

NORM: 8

BESCHRIJVING: De gemiddelde waardering voor de samenwerking tussen contractant en betrokken partijen. Waarbij de waardering van alle partijen minimaal 'n 6,5 dient te zijn.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van deze KPI wordt bepaald door de samenwerking tussen alle betrokken partijen (Bureau Huisvesting, Locaties, Contractbeheerder en Contratant)

WIE VOERT DE METING UIT

Contractant

WIE CONTROLEERD DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Ieder half jaar

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Bij ieder strategisch overleg zal het resultaat van deze KPI worden gepresenteerd en waar nodig nader toegelicht.