

Bijlage B: Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

<u>TITEL KPI:</u>	Maximaal aantal terugkerende technische storingen (KPI 1)	<u>NORM</u>	
		NORM:	3 (per jaar)
<u>DEFINITIE:</u>	Het meten van de kwaliteit van de storingsoplossing	<u>BESCHRIJVING:</u>	Het aantal terugkerende storingen na een reeds eerder uitgevoerde reparatie /
<u>DOEL:</u>	Het krijgen van inzicht in de kwaliteit van de storingsoplossing		melding per liftinstallatie

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

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

TITEL KPI: Maximale responstijd bij
opsluiting (KPI 2)

NORM

NORM: 99%

DEFINITIE: Het meten van de responsetijd
bij opsluiting.

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

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

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 PvE.

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

<u>TITEL KPI:</u>	Beschikbaarheidspercentage van de liftinstallaties (KPI 3)	<u>NORM</u>	
		NORM:	99%
<u>DEFINITIE:</u>	Het meten van de beschikbaarheid van de liftinstallatie	<u>BESCHRIJVING:</u>	Idere liftinstallaties dient minimaal in 99% van de openingstijden, 7.00 uur tot 22.00 uur (15 uur per dag) beschikbaar te zijn.
<u>DOEL:</u>	Het krijgen van inzicht in de kwaliteit van dienstverlening		

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

De beschikbaarheid van de liftinstallatie wordt vastgesteld het verschil te meten tussen de uptime (gedurende openingstijden) en de downtime van iedere installatie (gedurende openingstijden).

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

<u>TITEL KPI:</u>	Maximale responstijd bij een storing zonder opsluiting (KPI 4)	<u>NORM</u>	
		NORM:	99%
<u>DEFINITIE:</u>	Het meten van de responsetijd bij opsluiting.	<u>BESCHRIJVING:</u>	Het percentage van alle storingen, tov alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde responsetijd is aangevangen met de herstel werkzaamheden (op locatie).
<u>DOEL:</u>	Het krijgen van inzicht in en controle op de responsetijd van Contractant		

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 PvE.

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.