

Bijlage 11 KPI's behorende bij IUC20-713 Brand- en braakwerende opslagmiddelen

KPI 1 – Afhandeling openen kluisen Opdrachtnemer neemt 100% van de verzoeken tot het openen van een kluis zoals beschreven in uitvoeringseis 28 in behandeling. Opdrachtnemer garandeert dat 95% van de aanmeldingen binnen vier uur personeel ter plaatse is om de kluis te openen.

Meetmethode

Per kwartaal (zie uitvoeringseis 48) Managementrapportage van de Specificatie van de Opdracht.

Meetfrequentie

Per kwartaal ontvangt contractmanager van Opdrachtgever een managementrapportage. De Contractmanager toetst en beoordeelt correctheid en wijze van het nakomen van de uitvoeringseis.

Norm

100% van de verzoeken tot openen van een kluis dienen in het voorgaande kwartaal in behandeling te zijn genomen. 95% van deze verzoeken per kwartaal is personeel van Opdrachtnemer voor het openen tijdig ter plaatse.

Sanctie

Een oplegbare boete van € 500, - per kwartaal als de norm niet wordt gehaald. Indien meer dan vier kwartalen achter elkaar niet aan de norm wordt voldaan kan Opdrachtgever overwegen de Raamovereenkomst niet te verlengen.

KPI 2 - Klachtafhandeling Opdrachtnemer neemt 100% van de klachten en/of vragen in behandeling. Opdrachtnemer garandeert dat 100% van de klachten en/of vragen binnen één Werkdag in behandeling zijn genomen. Opdrachtnemer garandeert dat 95% van de klachten binnen vijf Werkdagen naar tevredenheid van Opdrachtgever zijn opgelost. Een niet behaalde levertermijn of een defect aan een product binnen de garantie wordt automatisch gezien als klacht en dient als zodanig in de managementrapportage inzichtelijk te zijn.

Meetmethode

Per kwartaal (zie uitvoeringseis 48) Managementrapportage van de Specificatie van de Opdracht.

Meetfrequentie

Per kwartaal ontvangt contractmanager van Opdrachtgever een managementrapportage. De Contractmanager toetst en beoordeelt correctheid en wijze van klachtafhandeling.

Norm

100% van de klachten en/of vragen dienen in het voorgaande kwartaal in behandeling te zijn genomen. 95% van de binnengekomen en geregistreerde klachten per kwartaal is correct afgehandeld door Opdrachtnemer.

Sanctie

Een oplegbare boete van € 500, - per kwartaal als de norm niet wordt gehaald. Indien meer dan vier kwartalen achter elkaar niet aan de norm wordt voldaan kan Opdrachtgever overwegen de Raamovereenkomst niet te verlengen.