

## **1 PRESTATIE INDICATOR – CONDITIE**

### **1.1 Inleiding**

De Opdrachtnemer dient haar onderhoudsplan (werkzaamheden en frequenties) zodanig in te richten dat een “goede” conditie van de technische installatie gewaarborgd blijft.

### **1.2 Toetsing**

Jaarlijks wordt door de Opdrachtnemer een conditiemeting van de technische installaties uitgevoerd. Conditiebepaling vindt plaats conform de laatste versie van de NEN2767 methodiek:

- Deel 1: Methodiek.
- Deel 2: Gebrekenlijsten.

Rapportage vindt plaats in het 3<sup>e</sup> kwartaal van het onderhoudsjaar.

### **1.3 Uitgangspunten**

De werkzaamheden van de Opdrachtnemer dienen er op gericht te zijn om:

- De conditie van alle installatie elementen maximaal in niveau 3 conform de NEN2767 te houden.
- De conditie van de installatie elementen conform theoretische veroudering kromme NEN2767 te houden of beter.
- Ernstige en serieuze gebreken te voorkomen.

De Opdrachtnemer stelt jaarlijks met een jaarplan investeringsvoorstellen op om (blijvend) te voldoen aan de gewenste condities.

Voor het gebrek “verval” binnen de NEN2767 conditiemeting dient de vangnetconstructie te worden toegepast (zie bijlage F van NEN2767 deel 1). Het gebrek verval mag slechts worden toegepast tot conditie 3 is bereikt (levensduur>75%).

De maximale omvang van een te beoordelen installatie onderdeel (aggregatieniveau conditiemeting NEN2767) mag niet groter zijn dan de gedefinieerde elementenbibliotheek van de Opdrachtgever.

Indien vanuit de Opdrachtgever wordt besloten om een voorgesteld herstel en/of vervanging van een installatie (onderdeel) niet uit te voeren valt het desbetreffende installatie onderdeel buiten de scope van de prestatie indicator.

### **1.4 Beoordeling**

De beoordeling van de geleverde prestatie vindt plaats in het derde kwartaal van het desbetreffende onderhoudsjaar.

De geleverde prestatie wordt als onvoldoende (rood) beoordeeld indien aan een van de onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- Er worden installatie elementen met een conditiescore van 4 of hoger geconstateerd.
- Er worden installatie elementen met een ernstig of serieus gebrek geconstateerd.

Bewijsvoering voor behaalde resultaten (KPI) dient te allen tijde aantoonbaar en herleidbaar te zijn.

### 1.5 Maluspunten

In de onderstaande tabel is de toekenning van de maluspunten per gebouw op basis van de beoordeling(en) weergegeven.

Beoordeling conditie	Maluspunt
1 installatie elementen conditie 4 of hoger of ernstig/serieus gebrek	5
2 - 3 installatie elementen conditie 4 en/of ernstig/serieus gebrek	10
> 3 installatie elementen conditie 4 of hoger en/of ernstig/serieus gebrek	20

## 2 PRESTATIE INDICATOR – VOLDOEN AAN WET- EN REGELGEVING

### 2.1 Inleiding

De Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat alle installaties (blijvend) voldoen aan de wettelijke eisen. Hiertoe worden werkzaamheden uitgevoerd volgens de daarvoor geldende voorschriften en de inspecties/keuringen tijdig ingepland/uitgevoerd en/of begeleid door de Opdrachtnemer. Bevindingen uit de inspecties mogen geen afkeur van de installaties tot gevolg hebben.

### 2.2 Toetsing/Meetpunten

De Opdrachtnemer houdt een checklist bij voor het voldoen aan de relevante Wet- en regelgeving in relatie tot de te onderhouden installaties zoals vermeld in hoofdstuk 7 van het Onderhoudsbestek.

### 2.3 Beoordeling

Vier keer per jaar wordt door de Opdrachtnemer de afwijking van de norm aangegeven.

De geleverde prestatie wordt als onvoldoende (rood) beoordeeld indien een installatie(s) van een locatie in het beschouwende kwartaal niet voldoet (of heeft voldaan) aan de Wet- en regelgeving (voorbeeld; voldoen 2 locaties niet in het eerste kwartaal dan zijn dat  $2 \times 5 = 10$  maluspunten)

Bewijsvoering voor behaalde resultaten (KPI) dient te allen tijde aantoonbaar en herleidbaar te zijn.

### 2.4 Maluspunten

In de onderstaande tabel is de toekenning van de maluspunten op basis van de beoordeling(en) weergegeven.

Beoordeling Wet- en regelgeving	Maluspunt
1x rood	5
2x rood achter elkaar	10
3x rood achter elkaar	15
4x rood achter elkaar	30

### 3 PRESTATIE INDICATOR – RESPONSETIJD

#### 3.1 Inleiding

De Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat de overeengekomen responsetijden bij storingen worden gerealiseerd.

#### 3.2 Toetsing

De Opdrachtnemer houdt een checklist bij voor het voldoen aan de gestelde responstijden.

#### 3.3 Uitgangspunten

Zie Onderhoudsbestek, hoofdstuk 6.

#### 3.4 Beoordeling

Vier keer per jaar wordt door de Opdrachtnemer de afwijking van de norm aangegeven.

De geleverde prestatie wordt als onvoldoende (rood) beoordeeld indien in het beschouwende kwartaal een afwijking van de maximale responsetijd heeft plaatsgevonden.

Bewijsvoering voor behaalde resultaten (KPI) dient te allen tijde aantoonbaar en herleidbaar te zijn.

#### 3.5 Maluspunten

In de onderstaande tabel is de toekenning van de maluspunten op basis van de beoordeling(en) weergegeven.

Beoordeling Responsetijd	Maluspunt
1x rood	1
2x rood achter elkaar	3
3x rood achter elkaar	6
4x rood achter elkaar	10

## 4 PRESTATIE INDICATOR – STORINGEN

### 4.1 Inleiding

De Opdrachtnemer dient door een kwalitatief goed onderhoudsplan (conditie gestuurd) en deskundig personeel zorg te dragen voor de minimalisatie van het aantal storingen van de technische installaties.

### 4.2 Toetsing

De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle uitgevoerde correctieve werkzaamheden. In dit overzicht worden de correctieve werkzaamheden ingedeeld in de categorieën: Storing, klacht of molest.

### 4.3 Uitgangspunten

Storingen ten gevolge van molest (vernieling) of klachten in relatie tot ondeskundig gebruik van de gebruiker worden niet meegerekend.

### 4.4 Beoordeling

Vier keer per jaar wordt het aantal storingen binnen het perceel door de Opdrachtnemer bepaald. De geleverde prestatie wordt als onvoldoende (rood) beoordeeld indien in het aantal storingen in het beschouwende kwartaal hoger is dan de gestelde referentie.

In de onderstaande tabel zijn de totale storingsgegevens en referenties van het perceel Sprinkler (incl de BMI van het Stadskantoor aan de Stadsplateau 1 weergegeven). In de uitvoeringsfase zal er een KPI bepaald worden voor alle sprinkler storingen en een KPI van de BMI van het Stadsplateau 1.

Perceel	2019 [storingen/jaar]	2020 [storingen/jaar]	2021 [storingen/jaar]	Referentie [storingen/jaar]	Referentie [storingen/kwartaal]
Sprinkler	10	52	43	35	9

In bijlage TB2 zijn de aantal storingen per locatie binnen het perceel Sprinkler weergegeven voor de jaren 2019 t/m 2021 aangegeven.

Bewijsvoering voor behaalde resultaten (KPI's) dient te allen tijde aantoonbaar en herleidbaar te zijn.

#### 4.5 Referentie

Bij aanvang van het tweede onderhoudsjaar zal de te hanteren referentie voor de Prestatie Indicator Storingen door de Opdrachtgever worden vastgesteld. De jaarlijkse vaststelling van de referentie van de storingen in het volgende jaar gebeurt op basis van de volgende methodiek:

$$\text{Referentie komend jaar (per perceel)} = \frac{\text{het totaal aantal werkelijke storingen binnen de contractperiode}}{\text{het aantal jaren binnen de contractperiode}} - 5\%$$

Voorbeeld:

Jaar	Referentie	Werkelijk aantal storingen voorbeeld	Malus
	[aantal per jaar]	[aantal per jaar]	
1	40	44	Nee*
2	44 - 5% = 42	46	Ja
3	(44+46)/2 - 5% = 43	38	Nee
4	(44+46+38)/3 - 5% = 43		
5	Etc		
6			
7			
8			

\* In het eerste onderhoudsjaar worden geen maluspunten toegekend.

Indien installaties aangepast worden of locaties worden toegevoegd of afgestoten zal de Opdrachtgever een correctie van de referentie doorvoeren.

#### 4.6 Maluspunten

In de onderstaande tabel is de toekenning van de maluspunten op basis van de beoordeling(en) weergegeven.

Beoordeling Storingen	Maluspunt
1x rood	1
2x rood achter elkaar	3
3x rood achter elkaar	6
4x rood achter elkaar	10

Indien het totaal aantal storingen aan het einde van het jaar onder de referentie zijn gebleven dan worden de maluspunten op 0 punten gesteld.

## 5 PRESTATIE INDICATOR – PROFESSIONALITEIT

### 5.1 Inleiding

Opdrachtnemer draagt met een professionele organisatie en deskundige medewerkers zorg voor een juiste communicatie met de Opdrachtgever en/of gebruikers, hoge kwaliteit van het werk, voldoende aandacht voor het veilig werken van medewerkers en een hoge betrouwbaarheid in het nakomen van gemaakte afspraken met de Opdrachtgever.

### 5.2 Toetsing / Uitgangspunten

De Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever en gebruiker(s) beoordeeld op de volgende aspecten

- Professionaliteit van het ingezet personeel
- Kwaliteit van het werk
- Betrouwbaarheid
- Veiligheid, Arbo en Milieu;
- Communicatie.

### 5.3 Beoordeling

De beoordeling vindt 2 keer per jaar plaats aan de hand van het evaluatieformulier (zie bijlage AB3). De Opdrachtnemer laat het evaluatieformulier hiervoor door de Opdrachtgever invullen.

De geleverde prestatie wordt als onvoldoende beoordeeld indien een aantal aspecten niet (hebben) voldaan aan de verwachting van de Opdrachtgever, te weten:

- De score bevat gelijk of meer dan 3 onvoldoendes of;
- De score bevat gelijk of meer dan 6x matig of;
- De score bevat meer dan 2 onvoldoendes bevat en gelijk of meer dan 2x matig of;
- De score bevat meer dan 1x onvoldoende bevat en gelijk of meer dan 4x matig

Bewijsvoering voor behaalde resultaten (KPI) dient te allen tijde aantoonbaar en herleidbaar te zijn.

### 5.4 Maluspunten

In de onderstaande tabel is de toekenning van de maluspunten op basis van de beoordeling(en) weergegeven.

Beoordeling Algemene indruk	Maluspunt
1x rood in jaar	5
2x rood in jaar	20

## 6 PRESTATIE INDICATOR – UPTIME SPRINKLERINSTALLATIES

### 6.1 Inleiding

De Opdrachtnemer dient door een kwalitatief goed onderhoudsplan (conditie gestuurd) en deskundig personeel zorg te dragen voor de minimalisatie van de uitval van de sprinklerinstallaties.

### 6.2 Toetsing

Per kwartaal wordt door de Opdrachtnemer de tijd dat de installaties functioneel zijn geweest gemonitord en geregistreerd.

### 6.3 Uitgangspunten

De tijd dat een installatie niet functioneel is geweest dient als storing te worden beschouwd. Beschikbaarheid van de sprinklerinstallaties dient minimaal 99,8% van de bedrijfstijd per locatie te bedragen.

Hierbij dient te worden uitgegaan van een bedrijfstijd van 24 uur per dag, 7 dagen in de week.

Vier keer per jaar wordt de Up-time van de sprinklerinstallaties bepaald, conform onderstaande formule:

$$\text{Up-time (kwartaal)} = \text{tijd functioneel [uur]} / \text{bedrijfstijd [uur]} * 100\%$$

### 6.4 Beoordeling

De beoordeling van de geleverde prestatie vindt per kwartaal en per locatie plaats. De geleverde prestatie wordt als onvoldoende (rood) beoordeeld indien de Up-time van een sprinklerinstallatie van een locatie lager is dan 99,8%.

Bewijsvoering voor behaalde resultaten (KPI) dient te allen tijde aantoonbaar en herleidbaar te zijn.

### 6.5 Maluspunten

In de onderstaande tabel is de toekenning van de maluspunten op basis van de beoordeling(en) weergegeven.

Beoordeling Up-time	Maluspunt
1x rood	1
2x rood achter elkaar of twee locaties onderschrijding Up-time	3
3x rood achter elkaar of drie locaties onderschrijding Up-time	6
4x rood achter elkaar of vier locaties onderschrijding Up-time	10