

Bijlage 12: KPI Model

Nr.	KPI (onderdeel)	Toelichting	Meettijd	Penalty na	Penalty bij niet behalen	Opstellen verbeterplan door Opdrachtnemer	Bij herhaaldelijk niet halen van norm, ook na verbeterplan (3 of meer perioden totaal)
1	Niet behalen Servicelevel(s)	Betreft het niet kunnen voldoen aan één van de genoemde servicelevels conform eis 19 t/m 25 als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.	Kwartaal	Na 3 of meer keer niet halen norm (cumulatief over de servicelevels heen) in een kwartaal.	€ 800,- inhouding op prijsstelling dienstverlening per keer overschrijding norm (telkens na 3 x). <i>Boete wordt in mindering gebracht (verrekend) op de factuur voor het onderhoud van het jaar erop (en bij het laatste jaar door middel van een credit factuur).</i>	Indien deze norm 2 kwartalen in het betreffende contractjaar (totaal/ hoeft niet achtereenvolgend te zijn) niet wordt behaald dient naast de in rekening gebrachte boete een verbeterplan te worden opgesteld door Opdrachtnemer welke wordt geaccordeerd door Opdrachtgever.	Geeft het recht deze zaken op kosten van Opdrachtnemer direct bij fabrikant of andere marktpartij af te nemen. Dit kan (tevens) leiden tot contractuele ontbinding.