Bijlage 8. Kritische Prestatie Indicatoren Gemeente Sittard-Geleen

In het kader van de Europese openbare aanbesteding voor correctief en preventief onderhoud, vervanging en uitbreiding transport (liften)

Opgesteld door:	Gemeente Sittard-Geleen
Vaststellingsdatum:	2 mei 2024
Versie:	1.0
Zaaknummer:	Z/23/485012

Inhoud

1 Kritische Prestatie Indicatoren 4
1.1 Toelichting 4
1.2 Technisch Functioneren 5
1.2.1 Doel 5
1.2.2 Beschrijving 5
1.2.3 Meetinstructie 5
1.2.4 Detaillering 5
1.2.5 Beoordeling 5
1.3 Technische Conditie 6
1.3.1 Doel 6
1.3.2 Beschrijving 6
1.3.3 Meetinstructie 6
1.3.4 Detaillering 6
1.3.5 Beoordeling 6
1.4 Downtime 7
1.4.1 Doel 7
1.4.2 Beschrijving 7
1.4.3 Meetinstructie 7
1.4.4 Detaillering 7
1.4.5 Beoordeling 7
1.5 Duurzaamheid 8
1.5.1 Doel 8
1.5.2 Beschrijving 8
1.5.3 Meetinstructie 8
1.5.4 Detaillering 8
1.5.5 Beoordeling 8
1.6 Gebouwdossier 9
1.6.1 Doel 9
1.6.2 Beschrijving 9
1.6.3 Meetinstructie 9
1.6.4 Detaillering 9
1.6.5 Beoordeling 9
1.7 Contract- en Leveranciersmanagement 10
1.7.1 Doel 10

1.7.2 Beschrijving 10
1.7.3 Meetinstructie 10
1.7.4 Detaillering 10
1.7.5 Beoordeling 10
1.8 Communicatie 11
1.8.1 Doel 11
1.8.2 Beschrijving 11
1.8.3 Meetinstructie 11
1.8.4 Detaillering 11
1.8.5 Beoordeling 11
1.9 Wet- en Regelgeving 12
1.9.1 Doel 12
1.9.2 Beschrijving 12
1.9.3 Meetinstructie 12
1.9.4 Detaillering 12
1.9.5 Beoordeling 12

1 Kritische Prestatie Indicatoren

1.1 Toelichting

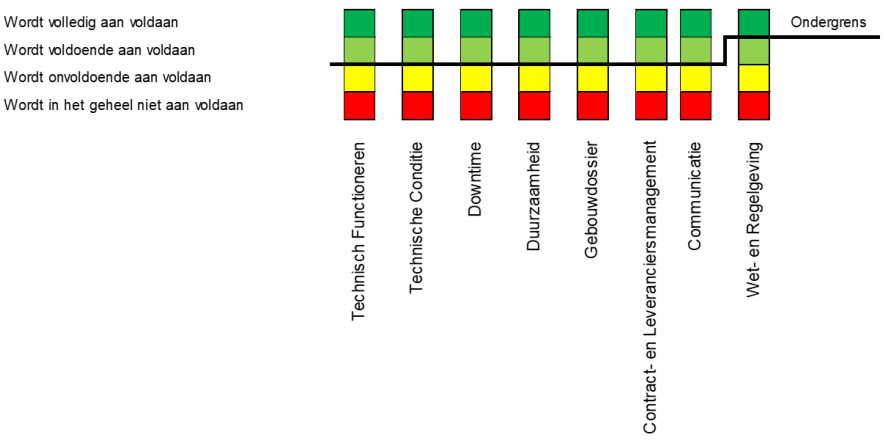
De Opdrachtgever wenst middels deze aanbesteding een partnership aan te gaan met een Opdrachtnemer welke zich geheel committeert aan hetgeen voor de Opdrachtgever van belang is.

Dit document beschrijft de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) waarmee inzicht wordt gegeven in haar belangen, de wijze van meten (in welke mate de Opdrachtnemer aan de verwachtingen voldoet) en de meetmethode welke hiertoe wordt gehanteerd.

De Opdrachtgever heeft acht KPI's geformuleerd welke in dit document nader zijn beschreven. Per KPI is er een ondergrens bepaald. De beoordeling dient minimaal deze ondergrens te overtreffen (zie onderstaande tabel). Zeven van de acht KPI's dienen door de Opdrachtgever minimaal beoordeeld te worden als "Wordt voldoende aan voldaan".

Voorbeeld beoordeling presteren Opdrachtnemer

Beoordeling presteren Opdrachtnemer



Overall prestatie-eis

Alle Kritische Prestatie Indicatoren dienen door de Opdrachtgever minstens beoordeeld te worden als zijnde boven de ondergrens.

7 van de 8 Kritische Prestatie Indicatoren dienen door de Opdrachtgever beoordeeld te worden als "Wordt voldoende aan voldaan".

1.2 Technisch Functioneren

1.2.1 Doel

Het bevorderen van de bedrijfszekerheid en het reduceren van het aantal terugkerende storingen en klachten.

1.2.2 Beschrijving

Het percentage terugkerende storingen en klachten (uitgedrukt in %) per locatie.

1.2.3 Meetinstructie

De storingsmelding (de klacht van de gebruiker inzake disfunctionaliteit en/of anderszins) wordt met referte aan de transportinstallatie helder verwoord in het storingsoverzicht in het gebouwdossier. Per kwartaal wordt er een bijgewerkte analyse verstrekt waarin het aantal herhalingen versus het totaal aantal storingen in kaart wordt gebracht.

1.2.4 Detaillering

Wie voert de meting uit:	Opdrachtnemer
Wie controleert de meting:	Opdrachtgever
Meetfrequentie:	Eenmaal per kwartaal

1.2.5 Beoordeling

Technisch Functioneren

Beoordeling presteren Opdrachtnemer		Meting (M)
Wordt volledig aan voldaan		Minder dan 10%
Wordt voldoende aan voldaan	Ondergrens	10% á 20%
Wordt onvoldoende aan voldaan		20% á 30%
Wordt in het geheel niet aan voldaan		Meer dan 30%

1.3 Technische Conditie

1.3.1 Doel

Het totaal aan preventief onderhoud en keuringen en inspecties aan de installaties dient minimaal overeenkomstig te zijn met de voorschriften van de fabrikant en de wet- en regelgeving. De Opdrachtgever wenst de kwaliteit van het uitgevoerde onderhoud te toetsen op basis van het uiteindelijke resultaat van de werkzaamheden welke zijn verricht door de Opdrachtnemer.

De conditiemeting volgens de NEN2767-2-methodiek is hiertoe een uitstekend middel. De Opdrachtnemer is niet verplicht om een conditiemeting te verrichten. De Opdrachtnemer dient te borgen dat de conditie van de elementen minimaal niveau 3, of anderszins naargelang de Opdrachtgever dit wenselijk acht, bedraagt en ernstige gebreken niet worden aangetroffen, ten tijde dat de Opdrachtgever hiertoe een controlemeting verricht.

1.3.2 Beschrijving

Ten tijde van de controlemeting dient de conditiewaarde van ieder element niveau 3 te bedragen (of beter, respectievelijk niveau 1 en niveau 2).

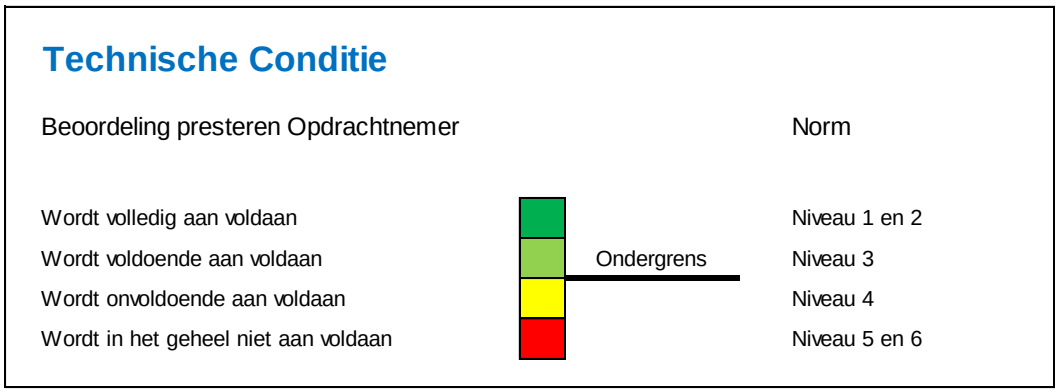
1.3.3 Meetinstructie

De meting zal zonder vooraankondiging worden verricht op basis van steekproef, per locatie en voor een aantal elementen naar keuze van de desbetreffende inspecteur. Het rapport wordt aansluitend besproken met de Opdrachtnemer.

1.3.4 Detaillering

Wie voert de meting uit:	Opdrachtgever
Wie controleert de meting:	Opdrachtgever
Meetfrequentie:	Eenmaal per half jaar

1.3.5 Beoordeling



1.4 Downtime

1.4.1 Doel

Het realiseren van optimale tevredenheid aan zijde van de huurder/gebruiker van het vastgoed van de Opdrachtgever middels het door de Opdrachtnemer adequaat reageren op gemelde storingen en zorgdragen voor een voorspoedig functieherstel van het desbetreffende element.

De downtime van een element/installatie is de totaal verstreken tijd tussen het moment waarop de storing is gemeld en het moment waarop het element/installatie weer in functie is hersteld, hetzij definitief hetzij middels een noodverband.

1.4.2 Beschrijving

Het percentage aan storingen welke de hersteltijd, zoals is benoemd in het Technisch Programma van Eisen, hebben overschreden t.o.v. het totale aantal storingen per locatie.

1.4.3 Meetinstructie

De storingsmelding (de klacht van de gebruiker inzake klimaat en/of anderszins) wordt met tijdstip van ontvangst door de Opdrachtnemer helder verwoord in het storingsoverzicht in het gebouwdossier. Per kwartaal wordt er een bijgewerkte analyse verstrekt waarin het aantal overschreden hersteltijden versus het totaal aantal storingen in kaart wordt gebracht.

1.4.4 Detaillering

Wie voert de meting uit:	Opdrachtnemer
Wie controleert de meting:	Opdrachtgever
Meetfrequentie:	Eenmaal per kwartaal

1.4.5 Beoordeling

Downtime

Beoordeling presteren Opdrachtnemer		Norm
Wordt volledig aan voldaan		Minder dan 5%
Wordt voldoende aan voldaan	Ondergrens	5% á 10%
Wordt onvoldoende aan voldaan		10% á 20%
Wordt in het geheel niet aan voldaan		Meer dan 20%

1.5 Duurzaamheid

1.5.1 Doel

De Opdrachtgever dient te voldoen aan het door de Overheid gestelde klimaatbeleid en wenst een significante bijdrage te leveren op het vlak van CO^2-reductie. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever maximaal te ontzorgen inzake het behalen van deze doelstelling middels het signaleren en rapporteren van verduurzamings-kansen waarvan mag worden verwacht dat de investeringskosten binnen vijf jaar zijn terugverdiend (ROI) op basis van de Erkende Maatregelen Lijst van de Overheid.

1.5.2 Beschrijving

Het percentage samengestelde verduurzamingsrapporten (gebaseerd op één rapport per locatie) t.o.v. het totaal aantal locaties.

1.5.3 Meetinstructie

Zodra het preventief onderhoud aan het element is uitgevoerd dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever van een rapportage te voorzien via het gebouwdossier. Indien er sprake is van een verduurzamingskans dient dit in de desbetreffende verduurzamingsrapport te worden vermeld, voorzien van een prijsindicatie en geschatte terugverdientijd.

1.5.4 Detaillering

Wie voert de meting uit:	Opdrachtnemer
Wie controleert de meting:	Opdrachtgever
Meetfrequentie:	Eenmaal per maand

1.5.5 Beoordeling

Duurzaamheid

Beoordeling presteren Opdrachtnemer		Norm
Wordt volledig aan voldaan		Meer dan 90%
Wordt voldoende aan voldaan	Ondergrens	80% á 90%
Wordt onvoldoende aan voldaan		70% á 80%
Wordt in het geheel niet aan voldaan		Minder dan 70%

1.6 Gebouwdossier

1.6.1 Doel

De Opdrachtgever wenst inzicht te verkrijgen in de volledigheid en aanwezigheid van de tekeningen, processchema's, schakelschema's, logboeken etc. welke op locatie al dan niet worden aangetroffen.

1.6.2 Beschrijving

Het percentage aan locaties waarvan door de Opdrachtnemer het bovenstaande in het gebouwdossier heeft verwerkt t.o.v. het totaal aantal locaties.

1.6.3 Meetinstructie

Vóór het einde van het eerste contractjaar dient middels het gebouwdossier de aanwezigheid van genoemde documenten transparant te worden weergegeven en te worden benoemd welke documenten nochtans ontbreken.

1.6.4 Detaillering

Wie voert de meting uit:	Opdrachtnemer
Wie controleert de meting:	Opdrachtgever
Meetfrequentie:	Eenmaal per contractjaar

1.6.5 Beoordeling

Gebouwdossier

Beoordeling presteren Opdrachtnemer		Norm
Wordt volledig aan voldaan		Meer dan 90%
Wordt voldoende aan voldaan	Ondergrens	80% á 90%
Wordt onvoldoende aan voldaan		70% á 80%
Wordt in het geheel niet aan voldaan		Minder dan 70%

1.7 Contract- en Leveranciersmanagement

1.7.1 Doel

De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een meer dan pro-actieve houding op het vlak van Contract- en Leveranciersmanagement. Mogelijkheden tot optimalisatie van de samenwerking, reductie van onderhoudskosten etc. dienen door beide partijen te worden aangedragen en geëvalueerd.

1.7.2 Beschrijving

Het aantal aantoonbare verbetervoorstellen (per kwartaal) om de onderlinge samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer te bevorderen en/of aanpassingen aan installaties, werkwijzen of anderszins om de tevredenheid van de huurders/gebruikers van de locaties te verhogen.

1.7.3 Meetinstructie

Tijdens de bespreking van het preventief en correctief onderhoud dient de Opdrachtnemer de verbetervoorstellen te verstrekken.

1.7.4 Detaillering

Wie voert de meting uit:	Opdrachtnemer
Wie controleert de meting:	Opdrachtgever
Meetfrequentie:	Eenmaal per kwartaal

1.7.5 Beoordeling

Contract- en Leveranciersmanagement

Beoordeling presteren Opdrachtnemer		Norm
Wordt volledig aan voldaan		Meer dan 4 stuks
Wordt voldoende aan voldaan	Ondergrens	3 á 4 stuks
Wordt onvoldoende aan voldaan		2 á 3 stuks
Wordt in het geheel niet aan voldaan		Minder dan 2 stuks

1.8 Communicatie

1.8.1 Doel

De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een adequate wijze van communiceren. De Opdrachtgever ontvangt (aan)vragen van de huurders/gebruikers aangaande het gemeentelijk vastgoed en desbetreffende installaties waarop de huurders/gebruikers een reactie verwachten van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal deze (aan)vragen kenbaar maken bij de Opdrachtnemer. Aan zijde van de Opdrachtgever/huurders/gebruikers is op dat moment behoefte aan terugkoppeling, hetzij in de vorm van informatie hetzij in de vorm van een offerte of anderszins. Deze terugkoppeling dient efficiënt, volledig en binnen het gestelde tijdskader plaats te vinden om ieders tevredenheid te borgen.

1.8.2 Beschrijving

Hieronder wordt verstaan dat de Opdrachtnemer op vragen van de Opdrachtgever doeltreffend reageert, offerte-aanvragen ter harte neemt en binnen het gestelde tijdskader de Opdrachtgever voorziet van passende antwoorden en offerten.

1.8.3 Meetinstructie

Tijdens de bespreking van het preventief en correctief onderhoud dienen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de geplaatste (aan)vragen te monitoren. Het is een vereiste dat de Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen 2 werkweken voorziet van een tevredenstellend antwoord en/of offerte.

1.8.4 Detaillering

Wie voert de meting uit:	Opdrachtgever
Wie controleert de meting:	Opdrachtgever
Meetfrequentie:	Eenmaal per kwartaal

1.8.5 Beoordeling

Communicatie

Beoordeling presteren Opdrachtnemer		Norm
Wordt volledig aan voldaan		Minder dan 5%
Wordt voldoende aan voldaan	Ondergrens	5% á 10%
Wordt onvoldoende aan voldaan		10% á 20%
Wordt in het geheel niet aan voldaan		Meer dan 20%

1.9 Wet- en Regelgeving

1.9.1 Doel

De Opdrachtgever heeft een voorbeeldrol t.o.v. de samenleving. De wettelijk vereiste onderhoudshandelingen, keuringen en inspecties dienen daartoe onberispelijk te worden uitgevoerd.

1.9.2 Beschrijving

Het percentage van alle door de Opdrachtnemer uitgevoerde wettelijk vereiste onderhoudshandelingen, keuringen en inspecties t.o.v. de algehele wettelijk vereiste onderhoudshandelingen, keuringen en inspecties aan de elementen behorende tot de onderhoudsovereenkomst.

1.9.3 Meetinstructie

De Opdrachtnemer verplicht zich middels het accepteren van de opdracht tot het verrichten van alle handelingen welke door de wet zijn vereist aan de desbetreffende elementen. Middels het Gebouwdossier dient de Opdrachtnemer inzicht te verschaffen in de status van hetgeen reeds is uitgevoerd versus hetgeen nog dient te geschieden.

1.9.4 Detaillering

Wie voert de meting uit:	Opdrachtnemer
Wie controleert de meting:	Opdrachtgever
Meetfrequentie:	Eenmaal per maand

1.9.5 Beoordeling

Wet- en Regelgeving

Beoordeling presteren Opdrachtnemer		Norm
Wordt volledig aan voldaan	Ondergrens	Meer dan 90%
Wordt voldoende aan voldaan		80% á 90%
Wordt onvoldoende aan voldaan		70% á 80%
Wordt in het geheel niet aan voldaan		Minder dan 70%