

KPI's & SLA afspraken Zonwering

Belangrijkste KPI's:

KPI	Prestatie	Norm	Meetmethode/periode	Opmerkingen	Consequentie Meet Periode 1	Consequentie Meet Periode 2
1	Storingsmeldingen	<p>Reactietijd: De standaard reactietijd die opdrachtgever hanteert is maximaal <overnemen uit inschrijving - antwoord vraag 2 SGC></p> <p>In alle gevallen (100% van het aantal storingsmeldingen) wordt er binnen deze maximale reactietijd gereageerd.</p>	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per halfjaar.	Onder reactietijd wordt verstaan de tijd waarbinnen opdrachtgever een reactie heeft gegeven op de melding van de storing (ofwel de responsetijd).	In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren. De opdrachtnemer heeft, 14 werkdagen de tijd om een verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager van de opdrachtgever.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de levertijden.
		<p>Oplostijd: De streeftijd die opdrachtgever hanteert voor het oplossen van storingsmeldingen is maximaal <overnemen uit inschrijving - antwoord vraag 3 SGC></p> <p>Minimaal 95% van de storingsmeldingen per kwartaal dienen binnen deze maximale streeftijd uitgevoerd te zijn.</p>	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per halfjaar.	Onder oplostijd wordt verstaan de tijd die nodig is om een storingsmelding volledig op te lossen.	In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren. De opdrachtnemer heeft, 14 werkdagen de tijd om een verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager van de opdrachtgever.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de levertijden.
2	First Time Fix (FTF)	<p>Het first-time-fix percentage van de storingsmeldingen is in het eerste contractjaar minimaal 80%.</p> <p>Groei gedurende contractperiode naar min. 90%.</p>	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per halfjaar.	Het percentage FTF geeft het aantal storingsmeldingen weer die in één keer succesvol zijn afgehandeld.	In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren. De opdrachtnemer heeft, 14 werkdagen de tijd om een verbeterplan aan te leveren	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de levertijden.

					bij de contractmanager van de opdrachtgever.	
3	Leveringsbetrouwbaarheid	De streeftijd die opdrachtgever hanteert voor het leveren en installeren van nieuwe installaties is maximaal <overnemen uit inschrijving - antwoord vraag 3 SGC> Minimaal 98% van de opdrachten voor nieuwe installaties per kwartaal dienen binnen deze maximale streeftijd uitgevoerd te zijn.	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per halfjaar.	Tijdigheid van Levering: Het aantal leveringen dat binnen de overeengekomen tijd volledig is geleverd en geïnstalleerd.	In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren. De opdrachtnemer heeft, 14 werkdagen de tijd om een verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager van de opdrachtgever.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de levertijden.
4	Meldingen / klachten:	Maximaal 2 klachten per kwartaal.	Gemeten over een periode van 1 kwartaal, rapportage per halfjaar.	Een gegronde klacht wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen en is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer.	Indien in één kwartaal twee (2) gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes, het verbeterplan dient direct in te gaan.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering dan beraadt de Opdrachtgever zich over het gebruik maken van de verleningsopties.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont twee maal per jaar met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie aan dat de KPI's behaald zijn. Opdrachtnemer levert als antwoord op de relevante vraag een plan van aanpak over de wijze van monitoren en de wijze van rapporteren aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Is een KPI niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op. In dat verbeterplan worden alle niet behaalde KPI's behandeld. De verbeterplannen worden besproken met de Contractmanager en de locatieverantwoordelijke namens het Summa College. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.