

Bijlage 5 KPI's behorende bij IUC24-603 Brand- en braakwerende opslagmiddelen

KPI 1 – Afhandeling openen kluizen

Opdrachtnemer neemt 100% van de verzoeken tot het openen van een kluis, zoals beschreven in UE 47 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 UE 58) managementrapportage uit het Programma van Eisen (bijlage 1).

Meetfrequentie

Opdrachtnemer houdt alle meldingen bij en rapporteert daarover per kwartaal.

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 (binnen 4 uur) ter plaatse.

Sanctie

Indien opdrachtnemer niet aan de gestelde norm voldoet stelt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een verbeterplan op, een plan dat opdrachtgever bovendien moet accorderen. Indien opdrachtnemer meer dan vier kwartalen achter elkaar niet aan de norm voldoet, kan opdrachtgever besluiten de raamovereenkomst niet te verlengen of de raamovereenkomst te beëindigen. Opdrachtgever hoeft opdrachtnemer op generlei wijze schadeloos te stellen of te compenseren voor de gevolgen van de beëindiging van de raamovereenkomst.

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 twee Werkdagen in behandeling zijn genomen. Opdrachtnemer garandeert dat 95% van de klachten binnen tien Werkdagen naar tevredenheid van opdrachtgever zijn opgelost. 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 EU 58) managementrapportage uit het Programma van Eisen (bijlage 1).

Meetfrequentie

Opdrachtnemer houdt alle klachten en vragen bij en rapporteert daarover per kwartaal.

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

Indien opdrachtnemer niet aan de gestelde norm voldoet stelt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een verbeterplan op, een plan dat opdrachtgever bovendien moet accorderen. Indien opdrachtnemer meer dan vier kwartalen achter elkaar niet aan de norm voldoet, kan opdrachtgever besluiten de raamovereenkomst niet te verlengen of de raamovereenkomst te beëindigen. Opdrachtgever hoeft opdrachtnemer op generlei wijze schadeloos te stellen of te compenseren voor de gevolgen van de beëindiging van de raamovereenkomst.

KPI 3 – Tijdigheid van leveringen

Opdrachtnemer neemt 100% van de verzoeken tot levering in behandeling. Opdrachtnemer garandeert dat 95% van de geplaatste bestellingen tijdig wordt geleverd conform de levertijden zoals gespecificeerd in UE 46 van het Programma van Eisen (bijlage 1).

Meetmethode

Per kwartaal (zie UE 58) Managementrapportage uit het Programma van Eisen (bijlage 1).

Meetfrequentie

Opdrachtnemer houdt de tijdigheid van alle leveringen bij en rapporteert daarover per kwartaal.

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

Norm

95% van de geplaatste bestellingen per kwartaal worden tijdig geleverd conform UE 46 van het Programma van Eisen.

Sanctie

Indien opdrachtnemer niet aan de gestelde norm voldoet stelt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een verbeterplan op, een plan dat opdrachtgever bovendien moet accorderen. Indien opdrachtnemer meer dan vier kwartalen achter elkaar niet aan de norm voldoet, kan opdrachtgever besluiten de raamovereenkomst niet te verlengen of de raamovereenkomst te beëindigen. Opdrachtgever hoeft opdrachtnemer op generlei wijze schadeloos te stellen of te compenseren voor de gevolgen van de beëindiging van de raamovereenkomst.