



Bijlage A.3
Richtlijn Kwaliteitsmonitoring en -beoordeling
Onderhoud Brandmeldinstallaties
Gemeente Amstelveen en Gemeente Aalsmeer

Project	Onderhoud Beveiligingsinstallaties Gemeenten Amstelveen en Aalsmeer
I&A nummer	I&A 2025 0044
Versie	Concept
Datum	01-06-2025
Auteur	J.P.J. Efdé MSec

TITELBLAD

Project	Aanbesteding Meerjarig Onderhoud Beveiligingsinstallaties Gemeenten Amstelveen en Aalsmeer
Opdrachtgever	Gemeente Amstelveen Postbus 4 1180 BA Amstelveen
Contactpersoon	J.P.J. Efdé MSec
Beheerder Vastgoed	Gemeente Amstelveen Afdeling Vastgoed Bouwzaken Postbus 4 1180 BA Amstelveen
Contactpersoon	R.A. Van Veen

Inhoud

1. Richtlijn KPI's voor Meerjaren Contract Onderhoud en Beheer Beveiligingsinstallaties.....	4
1.1. Doel en Reikwijdte.....	4
1.2. Definitie Service Level Agreement (SLA)	4
1.3. Definitie Key Performance Indicators (KPI's)	4
2. Gehanteerde KPI's.....	4
2.1. Beschikbaarheid van het systeem	4
2.2. Responstijd bij storingen	5
2.3. Hersteltijd bij storingen (MTTR)	5
2.4. Aantal herhaalde storingen	5
2.5. Preventief onderhoud uitgevoerd volgens planning.....	5
2.6. Tijdige levering van rapportages	5
3. Rapportage-eisen	6
3.1. Frequentie van rapportage.....	6
3.2. Inhoud van de rapportage	6
3.3. Rapportageformat	6
3.4. Inleveren van rapportages	6
4. Evaluatie en bijsturing.....	6
4.1. Periodieke evaluatiegesprekken	6
4.2. Verbeterplannen	7
5. Sancties bij niet-naleving.....	7
6. Uitzonderingen.....	7

1. Richtlijn KPI's voor Meerjaren Contract Onderhoud en Beheer Beveiligingsinstallaties

Dit document beschrijft de Key Performance Indicators (KPI's) die worden gehanteerd binnen het nieuwe meerjaren contract voor onderhoud en beheer van beveiligingsinstallaties. Deze richtlijn dient als kader voor de contractuele afspraken tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer en legt vast hoe de prestaties van de opdrachtnemer worden gemeten, gerapporteerd en beoordeeld.

1.1. Doel en Reikwijdte

Het doel van deze richtlijn is het vaststellen van eenduidige, meetbare prestatie-indicatoren die zorgen voor transparantie en grip op de dienstverlening met betrekking tot het onderhoud en beheer van beveiligingsinstallaties. Deze richtlijn is van toepassing op alle beveiligingsinstallaties die onder het contract vallen, waaronder inbraakalarmsystemen, toegangscontrolesystemen, camerasystemen en brandmeldinstallaties.

1.2. Definitie Service Level Agreement (SLA)

Een Service Level Agreement (SLA) is een schriftelijke overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer waarin afspraken over een gezamenlijk overeengekomen dienstenniveau worden vastgelegd[8]. In deze overeenkomst worden de verwachtingen van beide partijen gedefinieerd en de prestatie-eisen geconcretiseerd door middel van Key Performance Indicators (KPI's).

1.3. Definitie Key Performance Indicators (KPI's)

KPI's zijn meetbare gegevens die worden gebruikt om de effectiviteit van de dienstverlening te beoordelen[17]. Ze vormen een belangrijk onderdeel van de SLA en stellen ons in staat om de kwaliteit van de geleverde diensten objectief te monitoren. KPI's maken de voortgang meetbaar en concreet, zowel kwalitatief (resultaatgericht) als kwantitatief (procesmatig)[17].

2. Gehanteerde KPI's

Voor dit meerjaren contract worden de volgende KPI's gehanteerd, gebaseerd op het document "Eenvoudige en Controleerbare KPI's voor Beveiligingsinstallaties":

2.1. Beschikbaarheid van het systeem

- Definitie: Percentage van de tijd dat het beveiligingssysteem volledig operationeel is.
- Meetwijze: (Aantal uren beschikbaar / Totaal aantal uren) x 100%
- Norm: $\geq 99,5\%$ per maand

- Toelichting: Gepland onderhoud valt buiten deze berekening, mits tijdig gecommuniceerd en uitgevoerd buiten kritieke bedrijfsuren[6].

2.2. Responstijd bij storingen

- Definitie: Tijd tussen het melden van een storing en de eerste reactie van de opdrachtnemer.
- Meetwijze: Gemiddelde tijd in uren
- Norm: Binnen 4 uur na melding
- Toelichting: De eerste reactie dient een bevestiging en indicatie van de te nemen vervolgstappen te bevatten.

2.3. Hersteltijd bij storingen (MTTR)

- Definitie: Gemiddelde tijd tussen het melden van een storing en het volledig oplossen ervan.
- Meetwijze: Gemiddelde tijd in uren/dagen
- Norm: 90% van de storingen opgelost binnen 24 uur
- Toelichting: Voor kritieke systemen geldt een strengere norm van 8 uur.

2.4. Aantal herhaalde storingen

- Definitie: Aantal storingen aan hetzelfde onderdeel binnen een bepaalde periode.
- Meetwijze: Telling per kwartaal
- Norm: Maximaal 1 herhaalde storing per component per kwartaal
- Toelichting: Herhaalde storingen wijzen op structurele problemen die met grotere urgentie moeten worden aangepakt.

2.5. Preventief onderhoud uitgevoerd volgens planning

- Definitie: Percentage van gepland preventief onderhoud dat binnen de afgesproken termijn is uitgevoerd.
- Meetwijze: $(\text{Aantal uitgevoerde onderhoudsbeurten} / \text{Aantal geplande beurten}) \times 100\%$
- Norm: 100% per jaar
- Toelichting: Bij afwijkingen van de planning dient vooraf toestemming van de opdrachtgever te worden verkregen.

2.6. Tijdige levering van rapportages

- Definitie: Percentage van rapportages dat binnen de afgesproken termijn wordt aangeleverd.
- Meetwijze: $(\text{Aantal tijdig aangeleverde rapportages} / \text{Totaal aantal rapportages}) \times 100\%$
- Norm: 100% per maand/kwartaal

- Toelichting: Rapportages moeten volledig en correct zijn volgens het vastgestelde format.

3. Rapportage-eisen

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek aanleveren van rapportages over de hierboven genoemde KPI's. Deze rapportages vormen een essentieel onderdeel van de dienstverlening en dienen als basis voor periodieke evaluaties[6].

3.1. Frequentie van rapportage

- Maandelijks rapportage voor KPI's 2.1, 2.2, 2.3 en 2.6
- Kwartaalrapportage voor KPI's 2.4 en 2.5
- Jaarlijkse uitgebreide evaluatierapportage voor alle KPI's

3.2. Inhoud van de rapportage

De rapportages dienen minimaal de volgende elementen te bevatten:

- Een overzicht van de gerealiseerde prestaties per KPI
- Analyse van afwijkingen ten opzichte van de norm
- Trendanalyses ten opzichte van voorgaande periodes
- Voorgestelde verbetermaatregelen
- Een overzicht van uitgevoerde werkzaamheden

3.3. Rapportageformat

De opdrachtnemer dient het door de opdrachtgever verstrekte rapportageformat te gebruiken. Dit format waarborgt de consistentie en vergelijkbaarheid van de gegevens over de tijd. De rapportage moet visueel inzichtelijk zijn, met grafieken die een duidelijk beeld geven van de prestaties[10].

3.4. Inleveren van rapportages

- Maandelijks rapportages: binnen 5 werkdagen na afloop van de maand
- Kwartaalrapportages: binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal
- Jaarrapportages: binnen 20 werkdagen na afloop van het jaar

4. Evaluatie en bijsturing

4.1. Periodieke evaluatiegesprekken

Op basis van de aangeleverde rapportages worden periodieke evaluatiegesprekken gehouden:

- Kwartaalgesprekken: bespreking van de kwartaalrapportages
- Jaargesprekken: uitgebreide evaluatie van de jaarrapportage

4.2. Verbeterplannen

Bij structurele afwijkingen van de normen dient de opdrachtnemer een verbeterplan

op te stellen en te implementeren. De effectiviteit van deze verbeterplannen wordt geëvalueerd tijdens de periodieke gesprekken.

5. Sancties bij niet-naleving

Het niet voldoen aan de gestelde normen kan leiden tot sancties, conform het principe dat afspraken nagekomen dienen te worden[6]. Deze sancties zijn gebaseerd op verschillende niveaus van tekortkoming:

Niveau 1: Incidentele overschrijding

- Eerste waarschuwing
- Gezamenlijk opstellen van een verbeterplan

Niveau 2: Herhaalde overschrijding

- Korting op de maandelijkse vergoeding van 5%
- Aanscherping van het verbeterplan

Niveau 3: Structurele overschrijding

- Korting op de maandelijkse vergoeding van 10-15%
- Mogelijke heroverweging van het contract

6. Uitzonderingen

Er kunnen zich situaties voordoen waarbij de opdrachtnemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het niet behalen van de KPI-normen[6]. Deze omvatten:

- Overmacht (natuurrampen, stroomstoringen, etc.)
- Nalatigheid van de opdrachtgever
- Problemen veroorzaakt door derde partijen
- Gepland onderhoud, mits tijdig gecommuniceerd

In deze gevallen dient de opdrachtnemer de situatie direct te melden aan de opdrachtgever en schriftelijk te documenteren.