

Bijlage 7: KPI's Het onderhoud van Inbraak- en brandmeldinstallaties

Leverancier	
Overeenkomst	Raamovereenkomst
Looptijd	2 jaar
Verlenging	2 maal 1 jaar
Dienst	Het onderhoud van Inbraak- en brandmeldinstallaties
Contractmanager	Katia Sayapina

Betrouwbaarheid van de dienstverlening

1. Tijdige uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden

- De geplande preventieve onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd volgens de geaccordeerde jaarplanningen;
- De mogelijke afkeerpunten dienen uiterlijk binnen vier (4) weken te zijn verholpen.

De opdrachtnemer dient hier 5 op 5 te behalen om te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van de rapportages en steekproeven.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing. Bij herhaalde afwijkingen wordt er een verbeterplan verplicht gesteld.

2. Tijdige opvolging en afhandeling van de storingen

- De storingen worden opgevolgd en afgehandeld conform afgesproken responstijden/hersteltijden volgens aangewezen prioriteit. (zie Bijlage 8 – Procesopvolging storingen en responstijden);
- De herhaalstoringen aan hetzelfde onderdeel of met dezelfde oorzaak binnen 6 weken na eerder melding, blijven beperkt tot 5% van alle storingen op jaarbasis.

De opdrachtnemer dient hier 4 op 5 te behalen om te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van geregistreerde storingen en digitale afmelding (werkbon), dit komt in de halfjaarlijkse (dashboard) storingsrapportage.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing. Bij herhaalde afwijkingen wordt er een verbeterplan verplicht gesteld.

Indien te laat aanwezig voor prioriteit 1, dan wordt de gehele dienstverlening van deze melding (aanrijden én aanwezigheid) niet gefactureerd.

Communicatie en rapportages

3. Rapportages & planningen

- Uiterlijk 1 november levert Opdrachtnemer een complete uitvoeringsplanning aan voor het preventief onderhoud van het komende jaar;
- De jaarlijkse onderhoudsrapportage wordt uiterlijk binnen 3 weken na het onderhoud aangeleverd en bevat informatie uit eis 24 (wat er in de onderhoudsrapportage moet komen, wordt na gunning definitief gemaakt);
- Halfjaarlijkse (dashboard) storingsrapportage bevat verplichte afgesproken elementen zoals vermeld in de eis 33 (na gunning wordt dit definitief gemaakt);
- Management rapportage wordt aangeleverd zoals vermeld in eis 61-64 (na gunning wordt dit definitief gemaakt).

De opdrachtnemer dient hier 5 op 5 te behalen om te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand analyse rapportage via steekproef en controleformat.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen zoals herzien van de rapportage binnen de tien (10) werkdagen.

4. Communicatie

- Alle schoolbezoeken worden vooraf telefonisch aangekondigd en afgestemd;
- De jaarlijkse evaluatiemoment over voortgang, planning en kwaliteitsbevindingen wordt op initiatief van de opdrachtnemer tijdig ingepland en afgerond met verslaglegging (eis 59 – 60) (data samen te bepalen na gunning);
- Er wordt één eindverantwoordelijk accountmanager benoemd die als vast aanspreekpunt figureert; bij afwezigheid is een vervanger inzetbaar.

De opdrachtnemer dient hier 4 op 5 te behalen op deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van de gesprekken met de scholen en facilitaire adviseurs en door tijdigheid van de evaluatiemoment & verslaglegging.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

Klachtenafhandeling

5. Klachten

- De klachten worden binnen vijf (5) werkdagen afgehandeld (inclusief terugkoppeling aan school / opdrachtgever).

De opdrachtnemer dient hier 4 op 5 te behalen om te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van de klachtenlogboek en wordt vermeld in de rapportages en wordt besproken in de jaarlijkse evaluatie.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

Digitale facturatie, offertes & specificatie

6. Facturatie

- De facturen worden aangeleverd volgens de factuureisen (PDF/A, specificatie per school, juiste referenties, 1 factuur per mail);
- De prijs is een all-in prijs inclusief alle bijkomende kosten en geldig tot 31 december van elk jaar;
- Indien een nadere offerteaanvraag wordt opgevraagd mag Opdrachtnemer pas na ontvangst van de opdrachtbrief van Opdrachtgever de werkzaamheden uitvoeren;
- Jaarlijks wordt uitsluitend in maand oktober een aanvraag ingediend voor indexatie, met als maximum percentage de indexcijfer overeenkomstig het CBS Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, categorie indexcijfers (2020=100), bedrijfstak F Bouwnijverheid.

De opdrachtnemer dient voor 100% te voldoen aan deze KPI. Deze KPI's worden beoordeeld op basis steekproefsgewijs controle van de facturen en datum van ontvangst van indexatievoorstel.

Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

Het beoordelingskader

De KPI's zullen door contractmanager en adviseurs beoordeelt worden door middel van onderstaande schaalverdeling.

Beoordeling:	Toelichting:	Maximale waarde:
Uitstekend	De dienstverlening voldoet volledig aan de gestelde eisen en sluit nauw aan bij de behoeften, wensen en doelstellingen van de opdrachtgever. De dienstverlening van de opdrachtnemer geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de opdrachtgever, wat blijkt uit de evaluaties en feedback.	5/5
Goed	De dienstverlening voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften, wensen en (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de opdrachtgever.	4/5
Voldoende	De dienstverlening voldoet aan het gevraagde en sluit net aan bij behoeften, wensen en (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever.	3/5
Matig	De dienstverlening voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en/ of sluit slechts deels aan bij behoeften, wensen en/ of (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever.	2/5
Slecht	De dienstverlening voldoet nauwelijks of niet aan het gevraagde en/ of sluit niet of nauwelijks aan bij behoeften, wensen en/ of (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever.	1/5