

PRESTATIE EISEN

Inleiding

Het algemene uitgangspunt voor de beoordeling zoals gedetailleerd ingevuld in de KPI tabellen is als volgt:

SCORE	BEOORDELING TEN OPZICHTE VAN DE NORM	KWALIFICATIE
3	De opdrachtnemer voldoet volledig aan de gestelde eisen	Goed
2	De opdrachtnemer voldoet aan vrijwel alle gestelde eisen	Redelijk
1	De opdrachtnemer voldoet (in beperkte mate) niet aan meerdere van de gestelde eisen	Matig
0	De opdrachtnemer voldoet niet aan vrijwel alle gestelde eisen	Slecht

Overzicht en omschrijving van de bij het contract behorende KPI's als omschreven in de Werkomschrijving met documentnummer A.21.00163-025242

1 - WET- EN REGELGEVING													
Omschrijving	Criterium	Beoordelingsmethode	Beoordeling										
Nakoming van en tijdig reageren op wijzigingen in wet- en regelgeving.	Criterium A: Alle verplichte keuringen en inspecties zijn door daartoe bevoegde instanties tijdig uitgevoerd. Criterium B: Alle verplichte certificaten, logboeken, administraties e.d. zijn aanwezig, geldig en actueel. Criterium C: Alle relevante wijzigingen in wet en regelgeving zijn tijdig ter kennis gebracht van de opdrachtgever.	Verslaglegging één keer per jaar in management rapportage door opdrachtnemer.	Kwalificatie na beoordeling;										
			<table><tr><th>Criterium</th><th>Score</th></tr><tr><td>A, B en C wel</td><td>3</td></tr><tr><td>A en B wel, C niet</td><td>2</td></tr><tr><td>Alleen A of B</td><td>1</td></tr><tr><td>Geen</td><td>0</td></tr></table>	Criterium	Score	A, B en C wel	3	A en B wel, C niet	2	Alleen A of B	1	Geen	0
			Criterium	Score									
			A, B en C wel	3									
			A en B wel, C niet	2									
Alleen A of B	1												
Geen	0												

2 - KLACHTEN											
Omschrijving	Criterium	Beoordelingsmethode	Beoordeling								
Specifieke klachten, over het handelen van de opdrachtnemer	Stichting Vastgoed Musea Enschede zal klachten die zij ontvangen van medewerkers en/of huurders over het handelen van de opdrachtnemer registreren en communiceren met de opdrachtnemer.	Te bespreken en te beoordelen tijdens periodiek overleg met de opdrachtnemer door de opdrachtgever.	Kwalificatie na beoordeling; <table><tr><th>Criterium</th><th>Score</th></tr><tr><td>A</td><td>3</td></tr><tr><td>B</td><td>2</td></tr><tr><td>C</td><td>0</td></tr></table>	Criterium	Score	A	3	B	2	C	0
	Criterium			Score							
	A			3							
	B			2							
C	0										
Criterium A: Geen enkele (gegronde) klacht ontvangen in het contractjaar											
Criterium B: Minder dan 3 (gegronde) klachten ontvangen in het contractjaar											
Criterium C: 3 of meer (gegronde) klachten ontvangen in het contractjaar											

3 - RESPONS- EN HERSTELTIJDEN

Omschrijving	Criterium	Beoordelingsmethode	Beoordeling																													
Voldoen aan de respons- en herstelltijden. Prioriteit 1: Urgente storingen waarbij er een ernstige verstoring is van de bedrijfsvoering. 2: Klachten en niet urgente storingen waarbij er beperkte verstoring is van de bedrijfsvoering. 3: Klachten en niet urgente storingen waarbij er geen directe verstoring is van de bedrijfsvoering. 4: Overige klachten en meldingen.	De werkorders worden getoetst op het voldoen aan de gestelde contact, start- en herstelltijden. Hierbij is de datum van de melding en de datum van de werkbbon leidend. Contact met melder over uitvoering en herstelltijd: Contact: Binnen 30 minuten contact met melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 1 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing of calamiteit binnen 8 uur verhelpen. Contact: Binnen 1 uur contact met melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 8 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing of calamiteit binnen 48 uur verhelpen. Contact: Binnen 24 uur contact met melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 2 werkdagen aanvangen met het verhelpen van de klacht of storing en de storing binnen maximaal 5 werkdagen verhelpen. Contact: Binnen 24 uur contact met melder over de uitvoering. Herstel: Planning omtrent de uitvoering wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.	Te beoordelen door de opdrachtgever. De betreffende gegevens worden elk kwartaal als rapportage vanuit het klantenportaal gegenereerd. Overzichten van: - Uitdraai van (telefoon) meldings- en contacttijdstippen incl. prioriteitsbepaling. - Tijdstippen van aanvang en beëindigen van de werkzaamheden.	Maximaal percentage aantal werkorders met overschrijding ten opzichte van het totaal aantal werkorders per genoemde prioriteit per contractjaar <table><tr><th colspan="4">Prioriteit</th><th rowspan="2">Score</th></tr><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th></tr><tr><td>0%</td><td>0%</td><td>5%</td><td>5%</td><td>3</td></tr><tr><td>0%</td><td>5%</td><td>5%</td><td>10%</td><td>2</td></tr><tr><td>5%</td><td>5%</td><td>10%</td><td>10%</td><td>1</td></tr><tr><td>5%</td><td>10%</td><td>10%</td><td>15%</td><td>0</td></tr></table> Score wordt bepaald op basis van overschrijding van één of meerdere normen per prioriteit. Zie voor definitie van de kwalificaties de algemene beoordeling tabel.	Prioriteit				Score	1	2	3	4	0%	0%	5%	5%	3	0%	5%	5%	10%	2	5%	5%	10%	10%	1	5%	10%	10%	15%	0
Prioriteit				Score																												
1	2	3	4																													
0%	0%	5%	5%	3																												
0%	5%	5%	10%	2																												
5%	5%	10%	10%	1																												
5%	10%	10%	15%	0																												

5 - KLIMAAT											
Omschrijving	Criterium	Beoordelingsmethode	Beoordeling								
Temperatuur en luchtvochtigheid moeten binnen de gestelde waarden blijven: Temperatuur 18 - 20°C RV waarde: 48 – 55%	Het klimaat in het depot en publieksruimte worden beoordeeld aan de hand van onderstaande waarden:	Toetsing vind plaats door GBS. Te bespreken en te beoordelen tijdens periodiek overleg met de opdrachtnemer door de opdrachtgever.	Kwalificatie na beoordeling:								
	Criterium A: Geen enkele (gegronde) klacht ontvangen in het contractjaar		<table><tr><th>Criterium</th><th>Score</th></tr><tr><td>A</td><td>3</td></tr><tr><td>B</td><td>2</td></tr><tr><td>C</td><td>0</td></tr></table>	Criterium	Score	A	3	B	2	C	0
	Criterium		Score								
	A		3								
B	2										
C	0										
Criterium B: Minder dan 5 (gegronde) klachten ontvangen in het contractjaar											
Criterium C: 5 of meer (gegronde) klachten ontvangen in het contractjaar											

6 – NALEVING PLAN VAN AANPAK			
Omschrijving	Criterium	Beoordelingsmethode	Beoordeling
De wijze van uitvoering van de aangeboden beloftes binnen de open vragen.	De mate waarin Opdrachtnemer tegemoet gekomen is aan: Open vraag 1: Uitvoering van het onderhoud Open vraag 2: Informatievoorziening & Communicatie Open vraag 3: Duurzaamheid	Eén keer per jaar rapporteert de opdrachtnemer per genoemd criterium zijn inzet. De opdrachtgever beoordeelt en geeft aan welk van de criteria moeten worden verbeterd.	Kwalificatie na beoordeling;

Prestatie resultaat

De score per KPI wordt in deze tabel verzameld en vermenigvuldigd met de weegfactor. Deze deelscores worden vermenigvuldigd met de weegfactor en vervolgens opgeteld tot de uiteindelijke score (maximaal 300 punten).

	KPI	WEEGFACTOR
1	Wet- en regelgeving	15 %
2	Klachten	20 %
3	Response- en hersteltijden	20 %
4	Klimaat	30 %
5	Naleving plan van aanpak	15 %
	Totaal	100 %

Het score resultaat per KPI wordt in deze tabel verzameld en mondt uit in een bonus of malus op de aanneemsom in het lopende contractjaar:

TOTAALSCORE	KORTING OP DE AANNEEMSOM IN LOPEND JAAR	OPMERKING
> 250 punten	Geen	Uitvoering resultaat is goed
> 225 punten	- 3 %	Uitvoering resultaat is onvoldoende
> 200 punten	- 6 %	Uitvoering resultaat is ruim onvoldoende
> 175 punten	- 10 %	Uitvoering resultaat is slecht
> 150 punten	- 15 %	Uitvoering resultaat is zeer slecht, de opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst te beëindigen