

Onderwerp: Kritische Prestatie Indicatoren							
				Boete		Ontbinding	
	Paragraaf PVE contractonderhoud (bijlage 1.1)	Eis	Meetwijze	Frequentie	Boete	Frequentie	Consequentie
A	5.2 Ontzorgen	Eisen ten aanzien van communicatie zoals verwoordt in paragraaf 6.2.6 (Communicatieprotocol bij storingen)	Aantal keren dat er niet, of niet op de juiste manier gecommuniceerd wordt. bij de 1e keer volgt een waarschuwing, bij de 2e keer volgt een boete, oplopend bij iedere volgende keer. Wanneer er geen verbetering volgt kan zelfs ontbinding van het contract volgen.	Vanaf 2x een boete.	Boete wanneer er een 2x niet, of niet op de juiste manier gecommuniceerd wordt: € 200,-. Bij een 3e keer € 300,- en zo oplopend bij iedere keer dat er niet juist gecommuniceerd wordt.	Wanneer er geen verbetering volgt, kan na een 5e keer niet, of niet juist communiceren het contract door de opdrachtgever ontbonden worden.	Ontbinding zonder ingebrekestelling, opzegtermijn 1 maand. (par 5.6 PVE Contractonderhoud)
B	5.2 Ontzorgen	Eisen ten aanzien van het herstel van het intern transport zoals verwoordt in paragraaf 8.1.5 (Bijzonder situaties). Ook dient Opdrachtnemer samenwerking te zoeken met de andere onderhoudspartijen en leveranciers om calamiteiten zo snel mogelijk te verhelpen. Met samenwerking bedoelt Opdrachtgever in dit geval het door een gezamenlijke inspanning oplossen van calamiteiten, zodanig dat de prestatie-eisen van Opdrachtgever te allen tijde worden gehaald.	Het gaat er om dat de opdrachtnemer zijn best doet om het transportmiddels z.s.m. hersteld te krijgen. We hebben liften/heffers binnen de scoop, van verschillende leveranciers. Naast samenwerking met andere onderhoudspartijen, zijn deze leveranciers ook van belang om specifieke onderdelen op tijd geleverd te kunnen krijgen bij een storing.	Max. € 200,- per extra dag dat de calamiteit duurt.	Boete is afhankelijk van impact en lengte calamiteit. Communicatie is belangrijk hierin, bespreek impact en opties en zoek met elkaar naar een acceptabele oplossing. Mocht deze oplossing niet geboden kunnen worden door nalatenheid van de opdrachtnemer (b.v. door ontbreken samenwerkingsafspraken o.i.d.) dan kan een boete volgen.	Wanneer er bij een nieuwe calamiteit blijkt dat de opdrachtnemer het nog steeds niet goed geregeld heeft.	Ontbinding zonder ingebrekestelling, opzegtermijn 1 maand. (par 5.6 PVE Contractonderhoud)
C	5.3 Behalen responstijden	Belangrijke KPI is het behalen van de levertijden en responstijden zoals genoemd in paragraaf 4.1.5.		Per gebeurtenis	€200,- per gebeurtenis (maximaal 100% van het totale budget voor correctief onderhoud en maximaal 10% van Contractprijs onderhoud)	Per kwartaal worden de levertijden en responsetijden getoets. Wanneer blijkt dat de afwijkingen van respons- en levertijden steeds erger worden.	Ontbinding zonder ingebrekestelling, opzegtermijn 1 maand. (par 5.6 PVE Contractonderhoud)
D	5.4 Beschikbaarheid (lift) installaties	De totale beschikbaarheid van alle (lift)installaties moet ten minste 99,8% bedragen tijdens gebruiksmomenten.	Gebruiksmomenten zijn van 8.00 tot 24.00 uur, waarbij 24/7 wel een opsluiting kan voorkomen en opgevolgd moet worden. Een keuringsplichtige lift is alleen beschikbaar met een goedkeuring. Uitval door planmatig onderhoud telt niet mee voor het vaststellen van de beschikbaarheid. Met schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever kan een storingsopvolging naar een volgende dag worden verschoven, waarbij de beschikbaarheid wordt bevroren.	Per kwartaal wordt dit gemonitord, per jaar wordt dit vastgesteld. De vastgestelde jaarlijkse beschikbaarheid wordt afgerond op 1 decimaal. (Dit betekent dat de boete pas wordt toegepast bij een beschikbaarheid lager dan 99,75%.)	Per 0,10% een boete van 5% van de jaarlijkse totale contractprijs voor contractonderhoud. Voor de bepaling van de boete wordt de beschikbaarheid wordt afgerond op 2 decimalen.	Bij herhaling en bij een substantiele, verwijtbare, overschrijding.	Ontbinding zonder ingebrekestelling, opzegtermijn 1 maand. (par 5.6 PVE Contractonderhoud)
				Boete		Ontbinding	
	Paragraaf PVE planmatig onderhoud (bijlage 1.2)	Eis	Meetwijze	Frequentie	Boete	Frequentie	Consequentie
A	8.2.1 Doorlooptijd	<i>In gezamenlijk overleg, na gunning, wordt een planning opgesteld en vastgesteld voor het uitvoeren van planmatig onderhoud. De doorlooptijd die volgt uit deze planning is de basis om deze de lift uit te plannen en, indien van toepassing, af te stemmen op b.v. de programmering van Bioscoop en Theater.</i>	Per te laat opgeleverde dag(deel).	Per (deel)opdracht	€50,- per dag	Indien het totaalbedrag aan boetes het genoemde maximum aan boetes (zie 8.2.3. PVE Planmatig onderhoud) heeft bereikt.	Ontbinding zonder ingebrekestelling, opzegtermijn 1 maand. (par 8.2.5 PVE Planmatig onderhoud)