

## Bijlage 3 Beoordeling prestatie indicatoren.

<b>KPI BEOORDELING (voorbeeld)</b>	<b>Beoor- deling</b>	<b>punten</b>	<b>Weging:</b>	<b>Totaal:</b>
<b>Storingen worden binnen de gestelde responstijden en reparatietijden opgelost.</b>				
<b>Leverancier moet hier 100% aan voldoen.</b>				
a. Er is sprake van een sterke afwijking (>25% van de response- en reparatietijden worden niet gehaald).		1	4	0
b. Er is sprake van een sterke afwijking, er zijn verbetervoorstellen gedaan (>10% van de response- en reparatietijden worden niet gehaald).		4		0
c. Er is sprake van een verklaarbare afwijking, er zijn verbetervoorstellen gedaan (<10% van de response- en reparatietijden worden niet gehaald).	x	7		28
d. Er wordt maximaal voldaan aan de SLA		10		0
<b>Van Leverancier wordt verwacht dat storingen tijdens het eerste bezoek worden opgelost.</b>				
<b>Leverancier moet hier 100% aan voldoen.</b>				
a. Er is sprake van een sterke afwijking van de KPI's zonder dat er verbetervoorstellen zijn gedaan (>25% van de storingen worden niet 1 keer verholpen).		1	2	0
b. Er is sprake van een duidelijke afwijking van de KPI, er is een verbetervoorstel gemaakt (>10% van de storingen worden niet in 1 keer verholpen).		4		0
c. Er is sprake van een minimale afwijking van de KPI (<10% van de storingen worden niet in 1 keer verholpen).	x	7		14
d. Er wordt maximaal voldaan aan de SLA		10		0
<b>Onderhoud wordt conform planning uitgevoerd.</b>				
<b>Het coördineren en uitvoeren van een geplande onderhoudsbeurt volgens jaarplanning.</b>				
a. De planning wordt niet nageleefd (>25% van de onderhoudsbeurten wordt niet conform planning uitgevoerd)		1	3	0
b. Regelmatig wordt afgeweken van de jaarplanning (>10% van de onderhoudsbeurten wordt conform planning uitgevoerd)		4		0
c. Er zijn meerdere klachten over het naleven van de jaarplanning (<10% van de onderhoudsbeurten wordt niet conform planning uitgevoerd)	x	7		21
d. Er wordt maximaal voldaan aan de SLA		10		0
<b>Installaties worden altijd tijdig goed gekeurd, er zijn geen openstaande punten.</b>				
<b>Leverancier moet hier 100% aan voldoen.</b>				
a. Er is sprake van een sterke afwijking van de KPI zonder dat er verbetervoorstellen zijn gedaan (>25% van de installaties worden bij de keuringen/certificeringen niet goedgekeurd of er zijn openstaande punten).		1	1	0
b. Er is sprake van een duidelijke afwijking van de KPI zonder dat er verbetervoorstellen zijn gedaan (>10% van de installaties worden bij de keuringen/certificeringen niet goedgekeurd of er zijn openstaande punten).		4		0
c. Er is sprake van een minimale afwijking van de KPI zonder dat er verbetervoorstellen zijn gedaan (<10% van de installaties worden bij de keuringen/certificeringen niet goedgekeurd of er zijn openstaande punten).	x	7		7
d. Er wordt maximaal voldaan aan de SLA		10		0
<b>Totaal score beoordeling prestatie indicatoren</b>				<b>70</b>