

Bijlage 6 - KPI's Preventief & correctief onderhoud pompinstallaties

Opdrachtgever en opdrachtnemer voeren periodieke evaluatiegesprekken volgens de CROW Better Performance methodiek. Het doel van deze evaluatiegesprekken is het gezamenlijk beoordelen van de prestaties van de opdrachtnemer en de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, alsmede het identificeren en opvolgen van verbetermaatregelen.

Om de dienstverlening van de opdrachtnemer te kunnen evalueren, zijn hier voor de Key Performance Indicators (KPI's) opgesteld. De KPI's vormen vaste onderwerpen tijdens de evaluatiegesprekken. Indien daartoe aanleiding bestaat, kunnen aanvullende onderwerpen voor op de agenda worden aangedragen door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.

KPI 1	Responsie en oplossingstijden storingen
Doelstelling	Borgen van de continuïteit en betrouwbaarheid van de pompen en gemalen in het areaal.
Prestatie	De opdrachtnemer dient de storingen verholpen te hebben of maatregelen genomen zodat de urgentie wordt weggenomen.
Hoe wordt dit gemeten?	De opdrachtnemer levert een rapportage in over de reactietijd in SAM en/of hoofdpst waarbij minimaal vermeld staat: - Responstijd - Oplossingstijd Hierbij wordt minimaal geëvalueerd wanneer men ter plaatse is geweest en wanneer de storing is verholpen.
Frequentie	De meting wordt geëvalueerd tijdens het maandelijks bouwoverleg. Zie paragraaf 6.2 in het Programma van Eisen.
Verantwoordelijke voor meting	De opdrachtnemer
Norm	100% van de gestelde normen in paragraaf 5.3.2 in het Programma van Eisen.
Opvolging bij afwijking	Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde KPI, dan dient de opdrachtnemer ten minste 7 werkdagen vóór het eerstvolgende maandelijks bouwoverleg een verbeterplan in om de gestelde KPI de volgende maand wel te kunnen voldoen. Indien bij de eerstvolgende meting na oplevering van het verbeterplan van de maandrapportage opnieuw niet voldaan wordt aan de KPI, dan kan de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen. Wanneer, de ingebrekestelling genoemde termijn voor herstel, het nakomen van de KPI alsnog uitblijft dan is er sprake van verzuim. Met inachtneming van de wettelijke vereisten, kan de opdrachtgever ontbinding van de overeenkomst overwegen.

	De aanbestedende dienst kan afzien van het verbeterplan en de ingebrekestelling indien opdrachtnemer vóór de deadline van de aanlevering van de maandrapportage een afdoende motivering heeft aangegeven bij de opdrachtgever. Het is aan de opdrachtgever of de motivering afdoende is.
--	--

KPI 2	Preventief onderhoud
Doelstelling	Op tijd en veilig uitgevoerde preventief onderhoud, waarbij na afronding onderhoud de opdrachtnemer binnen 4 weken de rapportage aanlevert met aanbeveling
Prestatie	Het tijdig uitvoeren van preventief onderhoud (conform hoofdstuk 4) en dit verwerken in SAM.
Hoe wordt dit gemeten?	De uitvoering vindt plaats volgens planning van paragraaf 4.4.4. Volgens paragraaf 4.4.3. dient binnen 1 dag na uitvoering de gegevensbeheer in SAM te zijn bijgewerkt. Binnen 4 weken na afronding van de uitvoeringsperiode wordt de rapportage aangeleverd bij opdrachtgever.
Frequentie	De opdrachtnemer dient de planning te volgen volgens paragraaf 4.4.4 en verwerkt in SAM. Dit wordt gemonitord volgens planning. Indien noodzakelijk wordt dit onderwerp toegevoegd aan de agenda van het maandelijks bouwoverleg.
Verantwoordelijke voor meting	De opdrachtnemer
Norm	100% van de gestelde eisen beschreven in het Programma van Eisen hoofdstuk 4.
Opvolging bij afwijking	Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde KPI, dan dient de opdrachtnemer ten minste 7 werkdagen vóór het eerstvolgende maandelijks bouwoverleg een verbeterplan in om de gestelde KPI de volgende maand wel te kunnen voldoen. Indien bij de eerstvolgende meting na oplevering van het verbeterplan van de maandrapportage opnieuw niet voldaan wordt aan de KPI, dan kan de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen. Wanneer, de ingebrekestelling genoemde termijn voor herstel, het nakomen van de KPI alsnog uitblijft dan is er sprake van verzuim. Met inachtneming van de wettelijke vereisten, kan de opdrachtgever ontbinding van de overeenkomst overwegen. De aanbestedende dienst kan afzien van het verbeterplan en de ingebrekestelling indien opdrachtnemer vóór de deadline van de aanlevering van de maandrapportage een afdoende motivering heeft aangegeven bij de opdrachtgever. Het is aan de opdrachtgever of de motivering afdoende is.

KPI 3	Monitoren hoofdpst 24/7
Doelstelling	De opdrachtnemer dient zelf storingen te signaleren om deze binnen de lead time te kunnen oplossen.
Prestatie	De opdrachtnemer dient dagelijks in te loggen om storingen te herkennen (hoofdstuk 6.5)
Hoe wordt dit gemeten?	De opdrachtnemer dient een rapportage in van de hoofdpst met minimaal de volgende gegevens: - Wie heeft er ingelogd? - Datum en tijd van inlog.
Frequentie	De meting wordt geëvalueerd tijdens het maandelijks bouwoverleg.
Verantwoordelijke voor meting	De opdrachtnemer
Norm	100% norm. Dagelijks (incl. weekend en feestdagen) inloggen om storingen te signaleren (hoofdstuk 6.5)
Opvolging bij afwijking	Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde KPI, dan dient de opdrachtnemer ten minste 7 werkdagen vóór het eerstvolgende maandelijks bouwoverleg een verbeterplan in om de gestelde KPI de volgende maand wel te kunnen voldoen. Indien bij de eerstvolgende meting na oplevering van het verbeterplan van de maandrapportage opnieuw niet voldaan wordt aan de KPI, dan kan de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen. Wanneer, de ingebrekestelling genoemde termijn voor herstel, het nakomen van de KPI alsnog uitblijft dan is er sprake van verzuim. Met inachtneming van de wettelijke vereisten, kan de opdrachtgever ontbinding van de overeenkomst overwegen. De aanbestedende dienst kan afzien van het verbeterplan en de ingebrekestelling indien opdrachtnemer vóór de deadline van de aanlevering van de maandrapportage een afdoende motivering heeft aangegeven bij de opdrachtgever. Het is aan de opdrachtgever of de motivering afdoende is.

KPI 4	Staat van het areaal
Doelstelling	De algemene staat van het areaal mag niet achteruitgaan.
Prestatie	Het gewogen storingspercentage mag niet hoger zijn dan 69%, de vastgestelde 0-meting van het jaar 2025.
Hoe wordt dit gemeten?	De storingspercentage wordt bepaald als (storingspercentage = aantal storingen / aantal locaties) * 100. Waarbij “storingen” alle typen storingen in SAM. En “locaties” volgens hoofdstuk 2.

	In het jaarverslag wordt minimaal benoemd: • Vervuiling storingen, • Technische storingen • Omgeving storingen. Aangezien de eerste periode van de overeenkomst slechts een half jaar betreft (juli t/m december 2026) zal het aantal storingen geëxtrapoleerd worden naar 1 heel jaar (aantal storingen juli t/m december x 2). Vanaf de gegevens over het jaar 2027 zal het storingspercentage weer regulier berekend kunnen worden.
Frequentie	De meting wordt jaarlijks geëvalueerd met de bouwvergadering, in februari van ieder jaar.
Verantwoordelijke voor meting	De opdrachtnemer
Norm	Het storingspercentage mag niet verslechteren ten opzichte van de 0-meting (jaar 2025 = 69%)
Opvolging bij afwijking	Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde KPI, dan dient de opdrachtnemer binnen 2 maand(en) een verbeterplan in om aan de gestelde KPI in het lopende jaar wel te kunnen voldoen. Indien bij de eerstvolgende meting na oplevering van het verbeterplan van de maandrapportage opnieuw niet voldaan wordt aan de KPI, dan kan de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen. Wanneer, de ingebrekestelling genoemde termijn voor herstel, het nakomen van de KPI alsnog uitblijft dan is er sprake van verzuim. Met inachtneming van de wettelijke vereisten, kan de opdrachtgever ontbinding van de overeenkomst overwegen. De aanbestedende dienst kan afzien van het verbeterplan en de ingebrekestelling indien opdrachtnemer vóór de bouwvergadering van februari afdoende motivering heeft aangegeven bij de opdrachtgever. Het is aan de opdrachtgever of de motivering afdoende is.