

Bijlage B: Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Responstijd (prio 1) (RT1)

DEFINITIE: Het meten van de responsetijd.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de responsetijd van Opdrachtnemer.

NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, t.o.v. alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde responsetijd is aangevangen met de herstel werkzaamheden (op locatie).

MEETINSTRUCTIE

De responsetijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Provincie Noord-Brabant en de datum/tijd van de aanvang met herstel werkzaamheden (op locatie). De responsetijd wordt vergeleken met de overeengekomen responstijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Hersteltijd (prio 1) (HT1)

DEFINITIE: Het meten van de responsetijd.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de hersteltijd van Opdrachtnemer.

NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, t.o.v. alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij het functioneren van de installatie binnen de gesteld hersteltijd is hersteld.

MEETINSTRUCTIE

De hersteltijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Provincie Noord-Brabant en de datum/tijd waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld. De hersteltijd wordt vergeleken met de overeengekomen hersteltijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Responstijd (prio 2) (RT2)

DEFINITIE: Het meten van de responsetijd.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de responsetijd van Opdrachtnemer.

NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, t.o.v. alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde responsetijd is aangevangen met de herstel werkzaamheden (op locatie).

MEETINSTRUCTIE

De responsetijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Provincie Noord-Brabant en de datum/tijd van de aanvang met herstel werkzaamheden (op locatie). De responsetijd wordt vergeleken met de overeengekomen responstijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Hersteltijd (prio 2) (HT2)

DEFINITIE: Het meten van de responsetijd.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de hersteltijd van Opdrachtnemer.

NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, t.o.v. alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij het functioneren van de installatie binnen de gesteld hersteltijd is hersteld.

MEETINSTRUCTIE

De hersteltijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Provincie Noord-Brabant en de datum/tijd waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld. De hersteltijd wordt vergeleken met de overeengekomen hersteltijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

Provincie Noord-Brabant

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Strongsooplossing (PP1)

DEFINITIE: Het meten van de kwaliteit van de storingsoplossing.

DOEL: Het krijgen van inzicht in de kwaliteit van de storingsoplossing.

NORM

NORM: 4

BESCHRIJVING: Het aantal terugkerende storingen na een reeds eerder uitgevoerde reparatie / melding.

MEETINSTRUCTIE

De kwaliteit van het oplossend vermogen van de Opdrachtnemer wordt gemeten door het aantal terugkerende storingen (aan een zelfde gebouwonderdeel) per kwartaal te maximaliseren.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Wettelijk verplicht onderhoud (PP2)

DEFINITIE: Het meten van de nagekomen wettelijke verplichte activiteiten.

DOEL: Het krijgen van inzicht in het nakomen van de wettelijk verplichte activiteiten door Opdrachtnemer.

NORM

NORM: 100%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle gestelde wettelijke activiteiten, t.o.v. de uitgevoerde wettelijke activiteiten (uitgedrukt in %). Waarbij de activiteiten van de installatie is uitgevoerd voor de (maximaal) gestelde termijn.

MEETINSTRUCTIE

Het resultaat van de KPI wordt bepaald door de wettelijk bepaalde termijnen (van de activiteiten) te matchen met de gerealiseerde wettelijke activiteiten. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn. De gestelde termijn is inclusief de administratieve afhandeling / registratie.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Geplande activiteiten (PP3)

DEFINITIE: Het meten van de nagekomen geplande activiteiten.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de uitvoering van de geplande onderhoudsactiviteiten door Opdrachtnemer.

NORM

NORM: 98%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle geplande onderhoudsactiviteiten, t.o.v. de uitgevoerde onderhoudsactiviteiten (uitgedrukt in %). Waarbij de onderhoudsactiviteit van de installatie is uitgevoerd op de vooraf afgegeven datum.

MEETINSTRUCTIE

Het resultaat van deze KPI wordt bepaald door de geplande onderhoudsactiviteiten te matchen met de gerealiseerde onderhoudsactiviteiten. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn. Eventuele bevindingen vanuit de activiteiten dienen binnen 1 week na constatering te worden gerapporteerd aan de Contractbeheerder.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Facturatie (PP4)

DEFINITIE: Het meten van de correctheid van de facturatie.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op het facturatieproces ten einde administratieve last te minimaliseren.

MEETINSTRUCTIE

Het resultaat van deze PI wordt bepaald door het aantal correct en tijdig verstuurd facturen te matchen met het totaal aantal verstuurd facturen. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van correct en tijdig verstuurd facturen, t.o.v. alle verstuurd facturen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde termijn, een correcte factuur wordt verstuurd.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Samenwerking (PP5)

DEFINITIE: Het beoordelen van de samenwerking tussen alle betrokken partijen.

DOEL: Het hebben en houden van een plezierige samenwerking tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer.

MEETINSTRUCTIE

Het resultaat van deze KPI wordt bepaald door de samenwerking tussen alle betrokken partijen (Afdeling Contractmanagement en Beheer, Contractbeheerder en Contractant)

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

NORM

NORM: 8

BESCHRIJVING: De gemiddelde waardering voor de samenwerking tussen Opdrachtnemer en betrokken partijen. Waarbij de waardering van alle partijen minimaal een 6,5 dient te zijn.