



Bijlage 02-d: ROK TF WoH DEFENSIE

KPI'S CORRECTIEF ONDERHOUD EN BIJBEHORENDE KORTINGSREGELINGEN

- Toelichting KPI's correctief onderhoud
- Kortingsregelingen

Versie: 1.0

Voor Opdrachtgever is de kwaliteit en de voortgang van de werkzaamheden van groot belang. Om die reden heeft Opdrachtgever een aantal Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) bepaald.

Deze KPI's worden besproken tijdens het operationele overleg en het contractoverleg. Indien de KPI niet binnen de overeengekomen termijn wordt behaald zal de kortingsregeling zoals hieronder beschreven direct in werking treden. Bij het niet realiseren van de norm dient binnen 10 werkdagen een verbeterplan te worden ingediend waarin wordt aangegeven hoe Opdrachtnemer gaat voldoen aan de **contracteisen**.

KPI	Onderwerp	Beschrijving	Rapportage	Korting	Frequentie
1	Correctief onderhoud (Storingen)	Reactie/hersteltijden conform werksomschrijving punt xxx - Hinderlijke storing 5 werkdagen - Overige storingen 15 werkdagen	Opdrachtnemer	100 euro korting per week gedurende de periode <90%	1x per kwartaal
2	Correctief onderhoud (Storingen)	Wanneer storingen niet tijdig uitgevoerd kunnen worden door een geldige reden dient er voor de hersteldatum uitstel aangevraagd te worden	Opdrachtnemer	50 euro korting per week gedurende de periode <95%	1x per kwartaal
3	Correctief onderhoud (Doorlooptijd offertes)	De doorlooptijd van het aanbieden van een offerte na het opdragen van manco's max 10 werkdagen, bij 90% van manco's.	Opdrachtnemer	50 euro korting per week gedurende de periode <90%	1x per kwartaal
4	Correctief onderhoud (Hersteltijd manco's)	Herstellen van manco na opdracht opdrachtgever max 3 maanden, bij 90% van manco's.	Opdrachtnemer	50 euro korting per week gedurende de periode <90%	1x per kwartaal

Uitwerking van de Kritische proces indicatoren

1. Storingen hersteltijd

Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage (overzicht) aan waaruit blijkt dat het correctief onderhoud (Storingen) wel/niet binnen de reactie/hersteltijden is opgeleverd. Wanneer niet binnen de reactie/hersteltijden is opgeleverd staat beschreven waarom hiervan is afgeweken (incl. toestemming) en de grootte van de overschrijding.

Indien opdrachtnemer de hinderlijke storing niet binnen de voorgeschreven termijn verhelpt (administratief gereed) is de kortingsregeling van toepassing.

De korting op het correctief onderhoud wordt opgelegd wanneer < 90% van de storingen niet binnen de reactie/hersteltijden is opgelost. Aan de hand van de rapportage geeft opdrachtnemer aan opdrachtgever inzicht waarom een storing wel of niet conform de werkomschrijving tijdig is opgelost.

Rekenvoorbeeld melding van storing (hinderlijk/overige): Na het verstrijken van het 1e kwartaal zijn er van de 50 storingen 30 opgelost, terwijl de norm 90% is oftewel 45 storingen. Na 4 weken zijn er eindelijk 45 storingen opgelost, er wordt dan een korting opgelegd van $4 \times \text{€}100 = \text{€}400$.

2. Storingen uitstel aanvragen

Wanneer storingen niet tijdig uitgevoerd kunnen worden door een geldige reden dient er voor de hersteldatum uitstel aangevraagd te worden van de uiterlijke hersteldatum

Rekenvoorbeeld:

Na het verstrijken van het 1e kwartaal is bij 80% van de storingen die niet op tijd gereed zijn door een geldige reden uitstel aangevraagd van de hersteldatum, terwijl de norm 95% is. 5 weken later wordt wel voldaan aan 90% (of uitstel aangevraagd of storing opgelost), de korting die dan opgelegd wordt is $5 \times \text{€}50 = \text{€}250$

3. Doorlooptijd offertes

De doorlooptijd van het aanbieden van een offerte na het in opdracht geven van een manco is max 10 dagen, bij 90% van manco's. De korting van 50 euro wordt opgelegd per week gedurende de periode dat het aantal uitgebrachte offertes a.g.v. een manco <90%. Manco's beneden het drempelbedrag worden hier buiten beschouwing gelaten.

Rekenvoorbeeld: Na het verstrijken van het 1e kwartaal is bij 85% van de manco's een offerte uitgebracht, 3 weken later wordt wel voldaan aan 90%, de korting die dan opgelegd wordt is $3 \times \text{€}50 = \text{€}150$.

4. Hersteltijd manco's

De doorlooptijd van het oplossen van een manco is max 3 maanden, bij 90% van manco's. De korting van 50 euro wordt opgelegd per week gedurende de periode dat het aantal opgeloste manco's <90%

Rekenvoorbeeld:

Na het verstrijken van het 1e kwartaal is 80% van de manco's opgelost, 16 weken later wordt wel voldaan aan 90%, de korting die dan opgelegd wordt is $16 \times \text{€}50 = \text{€}800$.