

Měsíční vyhodnocení KPI

Řešení závad	Hodnoceno na základě	Počet vložených závad	Počet závad vyřešených v termínu	Maximální možný počet vyřešených závad	Bodů (%)	Váha kritéria	KPI - Přepočtené body (%)
Reakce na závady	Report z HelpDesku	27	25	27	93%	20%	19%

Kvalita úklidů + BOZP	Hodnoceno na základě	Počet provedených kontrol	Celkový počet bodů	Maximální celkový počet bodů	Bodů (%)	Váha kritéria	KPI - Přepočtené body (%)
Veřejně nepřístupné prostory	Kontrolní checklist VNP	5	460	600	77%	20%	15%
Veřejně přístupné prostory	Kontrolní checklist VPP	10	1900	2000	95%	50%	48%

Komunikace a součinnost	Hodnoceno na základě		Celkový počet bodů	Celkový počet bodů	Bodů (%)	Váha kritéria	KPI - Přepočtené body (%)
Hodnocení dodržování smluvních ujednání	Měsíční checklist hodnocení dodržování smluvních aspektů		45	50	90%	10%	9%

Celkem bodů **90%**

Checklist pro kontrolu KPI OŘ OSTRAVA - VNP

Kontroloval:

Přítomni:

Podpis:

Celkové hodnocení

89%

24

107

KVALITA		Kontrolovaná místnost / prostor	Známková ní	Poznámka	Počet získaných bodů	Počet kontrolovanýc h místností	Kvalita celkem (%)
Úklidy typu A - kancelářské a technologické prostory	1	Podlaha včetně rohoží, schodiště a zábradlí	1		5	6	80%
	2	Dveře, zařizovací předměty, prosklené plochy, obklady stěn do výše 1,7 m a zařízení umístěné na stěnách	2		4		
	3	Stoly (vč. skleněných), nábytek, židle, zábradlí	1		5		
	4	Odpadkové koše	1		5		
	5	Vypínače, zásuvky a kliky, dotyková místa	4		0		
	6	Parapety, otopná tělesa, klimatizační vstupy, zásobníky vody, kryty světelných zdrojů lamp	1		5		
Úklidy typu B - Společné prostory - schodiště, chodby, výtahy apod.	1	Podlaha včetně rohoží, schodiště a zábradlí	1		5	6	87%
	2	Dveře, zařizovací předměty, prosklené plochy, obklady stěn do výše 1,7 m a zařízení umístěné na stěnách	3		2		
	3	Stoly (vč. skleněných), nábytek, židle, zábradlí	1		5		
	4	Odpadkové koše a koše na tříděný odpad	2		4		
	5	Vypínače, zásuvky a kliky, dotyková místa	1		5		
	6	Parapety, kabelové kanály, hlásiče, květináče, info.tabule, hasící přístroje, otopná tělesa, klimatizační vstupy, zásobníky vody, kryty světelných zdrojů lamp	1		5		
Úklidy typu C - WC, sociální zařízení, sprchy, kuchyňky	1	Podlaha	1		5	8	95%
	2	Pisoáry, mísy, záchodová prkénka	1		5		
	3	Dveře, prosklené plochy, obklady, zrcadla,	2		4		
	4	Zařizovací předměty, zařízení umístěné na stěnách	1		5		
	5	Odpadkové koše	2		4		
	6	Vypínače, zásuvky, kliky, splachovadla, dotyková místa	1		5		
	7	Parapety, otopná tělesa, kryty světelných zdrojů lamp	1		5		
	8	Doplnění spotřebního materiálu	1		5		

BOZP, HYGSERVIS		Popis	Známková ní	Poznámka	Počet získaných bodů	Počet provedených kontrol	Kvalita celkem (%)
Ústrojenost OOPP Mýdlo Toaletní papír	1	Vesta, jmenovka, upravenost	1		5	4	95%
	2	Ochranné pomůcky	1		5		
	3	Mýdlo v dávkovači	2		4		
	4	Toaletní papír	1		5		

Známka	Popis	Body
1	Kvalita odpovídá smluvním podmínkám	5
2	Drobná neshoda, dílčí nedodržení četnosti, či rozsahu služeb, předepsaného postupu, materiálu apod.	4
3	Neshoda, nedodržení postupů, četností, rozsahu služeb, materiálu apod. s výrazným dopadem do kvality	2
4	Výrazná a opakovaná neshoda, ohrožující, či omezující provoz	0

Checklist pro kontrolu KPI OŘ OSTRAVA - VPP

Kontroloval:

Přítomni:

Podpis:

Celkové hodnocení	92%
-------------------	------------

40
184

KVALITA		Kontrolovaná místnost / prostor	Známková ní	Poznámka	Počet získaných bodů	Počet kontrolovanýc h místností	Kvalita celkem (%)
Výpravní hala a ostatní společné prostory vnitřní	1	Podlaha	1		5	7	89%
	2	Dveře, prosklené plochy, obklady	1		5		
	3	Sedací zařízení, odkládací zařízení	2		4		
	4	Zařizovací předměty, zařízení umístěné na stěnách (např. klaprámy)	1		5		
	5	Odpadkové koše a koše na tříděný odpad	3		2		
	6	Vypínače, zásuvky, kliky, dotyková místa	1		5		
	7	Parapety, otopná tělesa, kryty světelných zdrojů lamp	1		5		
WC	1	Podlaha	1		5	8	95%
	2	Pisoáry, mísy, záchodová prkénka	1		5		
	3	Dveře, prosklené plochy, obklady, zrcadla,	2		4		
	4	Zařizovací předměty, zařízení umístěné na stěnách	1		5		
	5	Odpadkové koše	1		5		
	6	Vypínače, zásuvky, kliky, splachovadla, dotyková místa	2		4		
	7	Parapety, otopná tělesa, kryty světelných zdrojů lamp	1		5		
	8	Doplnění spotřebního materiálu	1		5		
Nástupiště	1	Podlaha	1		5	5	88%
	2	Sedací zařízení, odkládací zařízení	3		2		
	3	Odpadkové koše a koše na tříděný odpad	1		5		
	4	informační tabule, klaprámy	1		5		
	5	květináče, parapety	1		5		
Výtahy, Eskalátory	1	Podlaha včetně rohoží	1		5	3	93%
	2	Dveře, prosklené plochy, zrcadla, stěny do výše 1,7 m a zařízení umístěné na stěnách	2		4		
	3	Dotyková místa	1		5		
Schodiště, chodby	1	Podlaha včetně rohoží, schodiště a zábradlí	1		5	6	93%
	2	Dveře, zařizovací předměty, prosklené plochy, obklady stěn do výše 1,7 m a zařízení umístěné na stěnách	2		4		
	3	Stoly (vč. skleněných), nábytek, židle, zábradlí	1		5		
	4	Odpadkové koše a koše na tříděný odpad	1		5		
	5	Vypínače, zásuvky a kliky, dotyková místa	1		5		
	6	Parapety, kabelové kanály, hlásiče, květináče, info.tabule, hasící přístroje, otopná tělesa, klimatizační vstupy, zásobníky vody, kryty světelných zdrojů lamp	2		4		
Venkovní plochy	1	Přístupové cesty zpevněné, nezpevněné, přilehlé komunikace	1		5	7	89%
	2	Přístřešek pro cestující	1		5		
	3	Nástupiště zpevněné, nezpevněné	2		4		
	4	Podchody včetně přilehlých schodišť	1		5		
	5	Parapety, květináče, info.tabule, klaprámy, kryty světelných zdrojů lamp	3		2		
	6	Odpadkové koše, koše na tříděný odpad	1		5		
	7	Dotyková místa	1		5		

BOZP, HYGSERVIS		Popis	Známková ní	Poznámka	Počet získaných bodů	Počet provedených kontrol	Kvalita celkem (%)
Ustrojenost OOPP	Zam.SF	Vesta, jmenovka, upravenost	1		5	4	100%
	Zam.SF	Ochranné pomůcky	1		5		
Mýdlo	Zam.SF	Mýdlo v dávkovači	1		5		
		Toaletní papír	1		5		

Známka	Popis	Body
1	Kvalita odpovídá smluvním podmínkám	5
2	Drobná neshoda, dílčí nedodržení četnosti, či rozsahu služeb, předepsaného postupu, materiálu apod.	4
3	Neshoda, nedodržení postupů, četnosti, rozsahu služeb, materiálu apod. s výrazným dopadem do kvality	2
4	Výrazná a opakovaná neshoda, ohrožující, či omezující provoz	0

Checklist pro kontrolu KPI OŘ OSTRAVA - Smluvní podmínky

Hodnotil

Odsouhlasil:

Podpis:

Celkové hodnocení	90%
--------------------------	------------

10

45

KVALITA		Hodnocená oblast	Známkování	Poznámka	Počet získaných bodů	Počet kontrolovaných místností	Kvalita celkem (%)
Komunikace	1	Účast na koordinačních schůzkách	1		5	3	93%
	2	Plnění úkolů ze schůzek	2		4		
	3	Řešení závad	1		5		
Reporting	1	Včasnost předložení reportů	1		5	3	93%
	2	Úplnost předložených reportů	2		4		
	3	Včasnost a úplnost fakturace	1		5		
HelpDesk a Dispečink	1	HelpDesk bez výpadů	1		5	4	85%
	2	Centrální dispečink bez výpadků	1		5		
	3	Reakce na závady	3		2		
	4	Přehlednost dispečinku	1		5		

Známka	Popis	Body
1	Bez chyb, prodlení, podle představ	5
2	Drobné chyby, prodlení, opravy, ne zcela optimální komunikace a aktivity	4
3	Závažnější chyby, delší prodlení, špatná komunikace, chybějící aktivita	2
4	Zásadní a opakované chyby, neúnosná prodlení, bez aktivit, nevyhovující komunikace atd.	0

Vyhodnocení KPI

Měření	KPI v %	Špatný	Dobrý	Uspokojivý	Vynikající
úroveň výkonu služby	0,95	<=69%	70 - 79%	80 - 89%	90 - 100%
platba		Úhrada provedených služeb ve výši 80% z celkové částky	Úhrada provedených služeb ve výši 85% z celkové částky	Úhrada provedených služeb ve výši 90% z celkové částky	Plná úhrada

Bodové hodnocení je dáno touto metodikou

Počet kontrolovaných ploch, resp. výpočet celku vychází z aktuálních harmonogramů úklidů.

Počet možných bodů násoben počtem kontrol nebo kontrolovaných ploch se rovná 100%.

Počet bodů z kontrolovaných ploch (počet získaných bodů) vyplňuje osoba provádějící kontrolu.

Výsledkem je procentuální vyjádření rozdílu mezi maximálním počtem možných bodů a získaných bodů.

Výsledek kontroly, kterou provádí objednatel se zaznamená ve formuláři KPI a v případě, že nebyla dodržena četnost nebo kvalita úklidu dle rozsahu a harmonogramu úklidu se vše promítá do přehledu KPI.

Při zjištění nedostatků dochází k úhradě ceny dle tabulky plnění KPI.

Hradí se pouze provedené práce a neprovedení smluvních závazků se promítá i do KPI.

Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.

Doložka číslo: 960329

Původní datový formát: application/pdf

UUID původní komponenty: 4e67df58-2448-4797-8176-ffc87f030d2

Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:

System ERMS (zpracovatel dokumentu Hana KONÍČKOVÁ)

Subjekt, který změnu formátu provedl: Správa železnic, státní organizace

Datum vyhotovení ověřovací doložky: 21.07.2020 14:50:02



2f663389-7009-4bfd-bd4f-9897ba511bf6