



Service Level Agreement

Tussen

Gemeente Amsterdam

en

<<NAAM LEVERANCIER>>

Behorende bij Europese openbare aanbesteding
Parkeermanagementsystemen en Parkeerapparatuur.

Opdrachtgever:
Vertegenwoordigd door:
Datum:
Kenmerk:

Gemeente Amsterdam
de heer B.F.M. Rusken, Directeur Parkeren
18 augustus 2020
AICT-2019-10019061

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	3
2	Definities	4
3	Algemeen	5
3.1	Doel.....	5
3.2	Bereik.....	5
3.3	Beheer SLA.....	6
3.4	Looptijd	6
3.5	Contactgegevens	6
4	Dienstverlening en Service Management Rapportages	7
4.1	Inleiding.....	7
4.2	Prioriteitsniveaus storingen	7
4.3	Beschikbaarheid.....	7
4.4	Service Management Rapportage.....	11
4.4.1	Uitgangspunten en meetcriteria rapportage.....	11
4.4.2	Inhoud Service Management Rapportage	11
4.4.3	Vorm en Frequentie Service Management Rapportage	11
4.4.4	Managementsamenvatting	12
4.4.5	Beschikbaarheidsrapportage	12
4.4.6	Storingsrapportage.....	12
4.4.7	Service Level Management Rapportage.....	12
4.4.8	Security Management Rapportage	12
4.4.9	Change Management Rapportage.....	12
5	Bonus Malus	13
5.1	Malus Standaard KPI's.....	13
5.1.1	Malus KPI's	13
5.1.2	Opschorting onderhoudsvergoeding	13
5.2	Malus Storingen	13
5.3	Malus Verwerkersovereenkomst	13
5.4	Malus Beschikbaarheid	14
5.5	Malus Wijzigingsverzoeken	14
5.6	Bonus.....	14
6	Overzicht KPI's en bonus/malusregeling	15
	Akkoordverklaring	17



1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Overeenkomst betreffende het leveren van de ICT Prestatie welke is afgesloten tussen de Opdrachtgever en Leverancier.



2 Definities

In aanvulling en/of afwijking op de definities zoals gebruikt in de Overeenkomst en de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt:

1. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie.
2. **Doorlooptijd:** de tijd tussen het moment waarop een verzoek tot wijziging wordt aangemeld door Opdrachtgever en het moment waarop het verzoek wordt opgepakt door Leverancier.
3. **Functionaliteit:** specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de ICT Prestatie mogelijk maken.
4. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Leverancier te leveren mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie.
5. **Fatale Fout:** een Fatale Fout leidt tot uitval waardoor geen exploitatie van één of meerdere individuele Parkeervoorziening(en) meer mogelijk is.
6. **Functiehersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Leverancier een Storing heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Storing heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop de Storing is opgelost, (de Storing in) de ICT Prestatie is vervangen, of een Workaround is gecreëerd.
7. **Helpdesk:** de helpdesk van Leverancier, die Opdrachtgever onder andere kan benaderen voor vragen omtrent de ICT Prestatie en het melden van Storingen.
8. **Kantooruren:** van 9:00 uur tot en met 17:00 uur CET op kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en officiële Nederlandse feestdagen.
9. **Ondersteuning:** het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de ICT Prestatie.
10. **Parkeervoorziening:** Parkeergarage of parkeerterrein (boven- of ondergronds met mogelijk meerdere verdiepingen) die (geheel of gedeeltelijk) onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever valt.
11. **Responstijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Storing heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Leverancier een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding.
12. **Reactietijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop er vanaf een apparaat dat géén onderdeel is van de ICT Prestatie een verzoek wordt gedaan aan de ICT Prestatie en het moment waarop de reactie op dat verzoek volledig op het betreffende apparaat is ontvangen.
13. **Service Level:** de gekozen mate van kwaliteit van de dienstverlening bestaande uit onder andere maar niet uitsluitend: beschikbaarheid, reactie- en hersteltijd en responstijd, zoals nader gedefinieerd in deze SLA.
14. **Service Management Rapportage:** de door Leverancier aan Opdrachtgever te verstrekken rapportage, welke als doel heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
15. **Storing:** het niet voldoen van de ICT Prestatie aan de specificaties.
16. **Tactisch Overleg:** een met regelmaat te organiseren overleg tussen Leverancier en Opdrachtgever over de voortgang van de samenwerking en de levering van de ICT Prestatie.
17. **Workaround:** al dan niet tijdelijke oplossing om een Storing te omzeilen of te verhelpen.



3 Algemeen

3.1 Doel

Ten behoeve van de ICT Prestatie volgens de overeengekomen Overeenkomst met referentie (AICT-2019-10019061), (**getekend d.d.**) zijn de daarmee samenhangende Service Levels vastgesteld. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen aan de hand van deze Service Levels. De dienstverlening heeft betrekking op alle onderdelen van de ICT Prestatie waaronder onder andere koppelingen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

Om inzichtelijk te maken of Leverancier ook daadwerkelijk de dienstverlening levert zoals afgesproken volgens het afgesproken Service Level, zijn in de Service Levels KPI's (Key Performance Indicators) opgenomen waarmee gemeten kan worden. Middels deze metingen waarover maandelijks een Service Management Rapportage bij Opdrachtgever wordt aangeleverd, ontstaat inzicht in de performance over de afgelopen maand, worden trendanalyses mogelijk of kunnen mogelijke knooppunten in de dienstverlening worden herleid.

Om bovenstaand mechanisme werkend te krijgen is deze SLA opgesteld. Middels deze SLA is Leverancier met Opdrachtgever om de ICT Prestatie tegen het Service Level 1 te leveren.

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is de vastlegging van de daaruit afgeleide KPI's en de wijze waarop hierover gerapporteerd wordt.

3.2 Bereik

Deze SLA is van toepassing op alle diensten die geleverd worden op grond van de Overeenkomst PMS & PA, AICT-2019-10019061. Deze diensten (of dienstverlening) bestaan op hoofdlijnen uit de volgende componenten:

1. Levering, implementatie en ze lijns onderhoud van Parkeerapparatuur: slagbomen, inritterminals, uitritterminals, betaalautomaten, intercomposten, labelprinter, deurlezers, detectielussen, kruispijlbakken, volvrijmeldingen, aanrijdbeveiligingen KTH en kentekencamera's;
2. Levering, implementatie en onderhoud van een Parkeermanagementsysteem;
3. Levering, implementatie en onderhoud van bedieningssysteem voor lokale beheerder en meldkamermedewerker;
4. Levering, implementatie en onderhoud van koppelingen ten behoeve van uitwisseling van gegevens met systemen zoals de Webshop Garageparkeren, Datawarehouse (DWH), de centrale intercom-server, het Nationaal Parkeer Register (NPR), de R-automaten die gebruikt worden voor het P&R-parkeerproduct, OV-telexis, Reserveringsystemen, e-ticketing en parkeerbrokers.
5. Projectmanagement: coördineren, uitvoeren en testen:
6. bij transitie van een te vervangen PMS en PA naar een nieuw PMS en PA;
7. in geval van nieuw te leveren PMS en PA.

Deze SLA ziet onder andere maar niet uitsluitend op de volgende supportwerkzaamheden van Leverancier:

- het plegen van (periodiek) Onderhoud;



- het herstellen van storingen;
- het bewaken van Gewenste Beschikbaarheid; en
- het leveren van Ondersteuning.

Naast deze supportwerkzaamheden kan Leverancier andere werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden zullen alleen apart in rekening worden gebracht als Leverancier vooraf opgaaf van kosten heeft overgelegd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever deze kosten schriftelijk heeft geaccordeerd.

3.3 Beheer SLA

Onder het beheer van de SLA wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Rapportage over de bruikbaarheid van de SLA;
- Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over de SLA, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit;
- Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in de SLA.
- Jaarlijks zal de werking van de bonus/malusregeling geëvalueerd en beoordeeld worden door de Gemeente. Het doel van deze beoordeling is er voor te zorgen dat het niveau van dienstverlening afgestemd blijft op de eisen van de Gemeente om eventuele afwijkingen in het dienstverleningsniveau te verhelpen. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de toekomstige beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Wijzigingen vinden daarom plaats in overleg en zijn van kracht wanneer Leverancier en Gemeente schriftelijk overeenstemming bereiken over de wijzigingen en hun ingangsdatum.

3.4 Looptijd

De looptijd van de SLA komt overeen met die van de langstlopende Nadere Overeenkomst. De SLA dient jaarlijks in het Tactisch Overleg geagendeerd te worden (zie het Document Afspraken en Procedures voor de overlegvormen). De SLA eindigt op het moment dat de Overeenkomst eindigt (ongeacht de reden daarvoor) en reeds vooruitbetaalde vergoedingen voor de SLA worden dan gerestitueerd.

3.5 Contactgegevens

Voor het melden van Storingen maakt Opdrachtgever gebruik van de contactgegevens zoals opgenomen in het DAP.

Buiten Kantooruren kan er altijd telefonisch contact worden opgenomen via [telefoonnummer] als er naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van een fatale fout.

Fatale fouten worden uitsluitend telefonisch gemeld via [telefoonnummer]. Storingen kunnen zowel telefonisch als per e-mail worden gemeld via de in het DAP genoemde gegevens.



4 Dienstverlening en Service Management Rapportages

4.1 Inleiding

De kwaliteit van de uit de ICT Prestatie voortvloeiende dienstverlening, wordt middels deze Service Level Agreement vastgelegd en overeengekomen. In navolgende paragrafen worden deze weergegeven. Tevens worden de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) benoemd die het mogelijk maken de kwaliteit van de dienstverlening te toetsen aan de vastgestelde en overeengekomen normen.

4.2 Prioriteitsniveaus storingen

Storingen worden door Opdrachtgever gemeld aan Leverancier volgens het in artikel 3.5 (Contactgegevens) en het in het DAP genoemde schema. De gegevens die dienen te worden doorgegeven staan in het DAP. Storingen en beveiligingsstoringen kunnen worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Prioriteit	Criteria
1	a. Fatale Fouten: een Fatale Fout leidt tot uitval waardoor geen exploitatie van één of meerdere individuele Parkeervoorziening(en) meer mogelijk is. b. beveiligingsstoringen: - Openbaar worden van vertrouwelijke gegevens; - Aanval op de Amsterdamse infrastructuur d.m.v. virus, DDOS, of actieve hackpogingen e.d.; - Uitval of ernstige verstoring van cruciale netwerkservices zoals, firewall, virusscanners en dns services e.d.
2	a. Storingen: Storingen die ernstige of beperkte impact hebben op de dienstverlening en die leiden tot een uitval of verminderde dienstverlening voor een deel van de gebruikers. b. beveiligingsstoringen: - Manipulatie van bedrijfsvertrouwelijke gegevens of financiële informatie waardoor Opdrachtgever benadeeld wordt en/of tot onterechte besluiten komt; - In handen van derden komen van vertrouwelijke gegevens zonder dat deze openbaar worden gemaakt; - Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen in gevaar komt.

4.3 Beschikbaarheid

Leverancier garandeert om vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar in de ICT Prestatie ten minste 99,8 voor het centrale PMS en 99,0 % voor de apparatuur per cluster (zie onder) van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.



Beschikbaar wil zeggen dat de ICT Prestatie door Opdrachtgever en/of gebruikers van de parkeervoorziening benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbindingen en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf.

De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks door Leverancier als volgt berekend:

$$DB = \frac{GB - \overset{\circ}{a} G}{GB} * 100\%$$

"DB" = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;

"GB" = Gewenste Beschikbaarheid in minuten, waarvan uitgezonderd niet beschikbaarheid door overmacht of preventief onderhoud;

"G" = Het aantal minuten dat de dienst niet beschikbaar is waarvan uitgezonderd niet beschikbaarheid door overmacht of preventief onderhoud.

Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, ziekte van personeel, stakingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van de ICT-infrastructuur of programmatuur, DDoS-aanvallen, toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daden van toeleveranciers of door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.

In het Prijzenblad is een aantal onderdelen ingekaderd met een oranje kader. Op deze ingekaderde onderdelen zal een beschikbaarheidsberekening van toepassing zijn. Het betreft de volgende onderdelen:

- Apparaat Meldkamer/Beheerdersruimte;
- Inrit;
- Uitrit;
- Deurlezers;
- Betaalfunctionaliteit.

Er wordt over elk van deze afzonderlijke clusters aan apparaten welke zijn weergegeven in het Prijzenblad met een oranje kader bepaald wanneer dat niet beschikbaar is. Bijvoorbeeld het cluster 'Inrit' van locatie P Plus bestaat uit 19 verschillende onderdelen die apart van elkaar zijn opgenomen en geprijsd zijn in het Prijzenblad.



A	B	C	D	E	F	G
2		Specificatie PA				Locaties
3			Stukprijs	Centrale Meldkamer	P Plus	P3 Mikado
25		Inrit				
26	18	inritterminal basis (behuizing, fundatie en overige componenten excl. hieronder weergegeven componenten) met functionaliteit voor aanvraag kortparkeerkaart en/of P+R parkeerkaart			2	2
27	19	intercompost in inritterminal			2	2
28	20	(ParkeerID)kaartlezer in inritterminal (RFID, bankpaslezer)			2	2
29	21	barcode/QR-code lezer in inritterminal			2	2
30	22	parkeerkaartgever in inritterminal			2	2
31	23	touchscreen in inritterminal			2	2
32	24	slagboomterminal, met knikarm-slagboom (minder dan 3m)				
33	25	slagboomterminal, met rechte slagboom (binnen geplaatst)				
34	26	slagboomterminal, met rechte slagboom (zware uitvoering, buiten geplaatst)			1	2
35	27	volslagboomterminal met rechte slagboom				
36	28	UPS t.b.v. slagboom			1	2
37	29	abonnementspaslezer in zuil t.b.v. volslagboomterminal				
38	30	aanrijbeveiliging			2	2
39	31	aansturing van de speedgate/snelvowwhek (incl. automatische klokinstelling t.b.v. vergrendeld open/dicht)				2
40	32	set van sluit- en detectielussen inritterminal en slagboom			3	4
41	33	opdek- sluit- en detectielussen t.b.v. bewonersgarages				
42	34	camera's met software ten behoeve van kentekenherkenning incl. licenties			2	2
43	35	rijstrook signalering (kruis/rood, pijl/groen), incl. aansturing en bevestigingsmateriaal			2	2
44	36	paal ten behoeve van rijstrook signalering				2
45						

Opmerkingen:

1. Voor het cluster Meldkamer/Beheerderruimte geldt dat het niet werken cq. het in Storing zijn van één van de onderdelen beschouwd wordt als het niet beschikbaar zijn van dit cluster en dus van alle PA behorend tot dit cluster.
2. Voor elk van de clusters van in-, uitritten, betaalfunctionaliteit en deurlezers geldt dat indien één of meer ParkeerID's niet en/of één of meer betaalmiddelen niet gebruikt kunnen worden, danwel niet aan de vereiste specificaties vanuit het PvE voldoet (performance) de Apparatuur behorende bij het betreffende cluster niet beschikbaar is.
3. Voor slagboomterminals geldt dat deze als niet beschikbaar gerekend moeten worden als het hefmechanisme van de slagboom niet langer correct werkt, ongeacht of er een slagboom bevestigd is aan de slagboomterminal. Dus het enkel afwezig zijn van de slagboom leidt niet tot het niet beschikbaar zijn van de slagboomterminal. Het vervangen van een slagboom behoort tot het 1e lijns Onderhoud.
4. Voor alle clusters geldt dat indien een Storing opgelost kan worden door de Beheerder door middel van het aanwezige reservemateriaal dit geen gevolgen heeft voor de beschikbaarheid, tenzij het reservemateriaal niet zorgt voor een afdoende oplossing van de Storing. In het laatste geval geldt dat de tijd vanaf het melden van de Storing bij Leverancier tot het Herstel van de Storing dan als niet beschikbaar geldt.
5. Leverancier verklaart dat de Apparatuur per cluster per maand minimaal 99,0% beschikbaar is, waarbij de gerealiseerde Functiehersteltijd als niet beschikbaar wordt meegenomen.
6. Het beschikbaarheidspercentage wordt gemeten over 24 uur, 7 dagen per week en wordt per kalendermaand door Leverancier berekend, inclusief de achterliggende berekening en bronbestanden met logging van tijden waarin een onderdeel van een cluster niet beschikbaar is. Tijden waarop een logging niet werkt, cq. gedurende welke er geen logging mogelijk was tellen als niet beschikbaar.
7. Indien uit de berekeningen van de beschikbaarheid blijkt dat de Leverancier in een maand niet heeft zorg gedragen voor het minimale niveau van beschikbaarheid van de Apparatuur zoals beschreven onder 6, kan Opdrachtgever een boete opleggen aan Leverancier.



8. De boete wordt per Parkeervoorziening en voor de Meldkamer/ Beheerderruimte berekend door per cluster welke niet aan de onder 8 opgenomen beschikbaarheidseis voldoet onderstaande formule (zie paragraaf 5.4) toe te passen en de uitkomst van deze berekeningen voor alle clusters van de Parkeervoorziening (of voor de Meldkamer/Beheerderruimte) bij elkaar op te tellen.
9. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een 100 % en een 50 % type Parkeervoorzieningen op basis van het belang van een Parkeervoorziening. De PMS en Meldkamer/Beheerderruimte zijn als centrale voorzieningen aangemerkt als 100% locatie. De gemeente bepaalt voor afsluiten van een Nadere Overeenkomst of de betreffende Parkeervoorziening meetelt als 100% of als 50% locatie. Malussen die worden toegekend vanwege het niet voldoen aan de norm worden vermenigvuldigd met dit percentage.



4.4 Service Management Rapportage

4.4.1 Uitgangspunten en meetcriteria rapportage

Uitgangspunten van de Service Level Management rapportage zijn:

- De rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
- In deze rapportage moeten de plaatsgevonden storingen en metingen (KPI's) zijn opgenomen, zie hoofdstuk 6.
- Leverancier beschikt over meetmethodes waarmee voor elk Service Level met bijbehorende KPI's wordt aangetoond of de vereiste norm over de betreffende rapportageperiode behaald is en welke ter goedkeuring wordt aangeboden aan de Opdrachtgever;
- Leverancier rapporteert over alle Service Levels in de alsmede over alle beheerprocessen zoals beschreven in het Document Afspraken en Procedures;
- De storingsgegevens zullen gedurende de periode van de NOK online ter beschikking staan aan de Opdrachtgever;
- Leverancier bewaart de meetresultaten gedurende een periode van ten minste 18 maanden na de totstandkoming en zal deze op verzoek van Opdrachtgever ter beschikking stellen;
- Leverancier stelt Opdrachtgever in staat een externe audit uit te laten voeren op de meetresultaten.

4.4.2 Inhoud Service Management Rapportage

De Service Management rapportage bestaat uit:

- Managementsamenvatting ('Stoplichtenrapportage per KPI');
- Helpdesk; aantal contactmomenten uitgesplitst in informatieverzoeken, aanmelding storing, aanmelding wijziging, navraag storing of wijziging.
- Beheerprocessen:
 - o Storingsmanagement;
 - o Service Level Management;
 - o Security Management;
 - o Change Management

4.4.3 Vorm en Frequentie Service Management Rapportage

De Service Management Rapportage bestaat uit:

1. Online inzage van registratie van storingen.
2. Maandelijks zal Leverancier elektronisch de Service Management Rapportage aanleveren aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen periode. In de Service Management Rapportage komen hieronder aan bod.



4.4.4 Managementsamenvatting

Deze stoplichtenrapportage zal in gezamenlijk overleg worden samengesteld.

4.4.5 Beschikbaarheidsrapportage

De beschikbaarheid wordt per kalendermaand gerapporteerd inclusief de achterliggende berekening en bronbestanden met logging van tijden waarin een onderdeel van een cluster niet beschikbaar is. Leverancier rapporteert de onbeschikbaarheid en splitst dit uit naar oorzaak en of de onbeschikbaarheid aan Leverancier is toe te rekenen of niet; dit moet toegelicht worden en van bewijs worden voorzien.

4.4.6 Storingsrapportage

De online storingsrapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten storingen in de geselecteerde tijdsperiode verdeeld naar prioriteit, categorie, oorzaak, cluster en Hersteltijd. De leverancier zorgt dat, ten tijde van het aanleveren van de SRM, de online storingsrapportage van de voorbije maand volledig is bijgewerkt. In de Storings rapportage wordt een toelichting gegeven op de volgende categorieën:

- Aanvraag om informatie;
- Registratie van fatale fouten en storingen;
- Voortgang gemelde fatale fouten en storingen;
- Voortgang functieherstel/oplossing.

Opdrachtgever kan zelf op basis van zelf in te geven tijdsperiodes rapportages genereren via download functies.

4.4.7 Service Level Management Rapportage

De Service Level Management rapportage bevat een overzicht van de gerealiseerde beschikbaarheid en kwaliteit in de afgelopen maand voor wat betreft alle onderdelen van de dienstverlening, zoals gespecificeerd in Hoofdstuk 6.

4.4.8 Security Management Rapportage

De security management rapportage bevat een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde storingen (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossingen (zoals aangebrachte patches) voor de storingen en analyse van de oorzaak. De beveiligingsstoringen zijn verwerkt in de storingsrapportage paragraaf van de Service Management Rapportage.

4.4.9 Change Management Rapportage

De Change Management rapportage bevat een overzicht van alle onderhanden wijzigingsverzoeken en de in de afgelopen periode opgeleverde wijzigingen, met de status, voortgang en eventuele oorzaken van afwijkingen van de planning of het verzoek.



5 **Bonus Malus**

5.1 **Malus Standaard KPI's**

5.1.1 Malus KPI's

De KPI's waarop een Malus van toepassing zijn gelden per kalenderjaar. Indien Leverancier een KPI voor de derde keer per kalenderjaar niet haalt, is Leverancier een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 500,-. Verhoging van een boete vindt plaats voor elke volgende maand binnen hetzelfde kalenderjaar waarin dezelfde KPI niet wordt gehaald. Niet van belang is of het niet-halen van de KPI in twee of meer achtereenvolgende maanden plaatsvindt: het gaat sec om het aantal keer niet halen van de KPI door Leverancier. Per 1 januari van elk jaar vervalt het aantal keer dat een KPI niet is gehaald uit het vorige jaar. Onderstaand schema verduidelijkt wanneer een boete wordt opgelegd en hoe hoog de boete zal zijn.

1e keer	2e keer	3e keer	4e keer	5e keer	6e keer	Etc.
€ 0,-	€ 0,-	€ 500,-	€ 1.000,-	€ 1.500,-	€ 2.000,-	+ € 500,-

Het maken van aanspraak op de genoemde boetes doet niet af aan de overige rechten die aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst en de wet toekomen. Opdrachtgever kan naast het vorderen van de boete tevens schadevergoeding vorderen. De boete kan door Leverancier niet worden verrekend en kwalificeert niet als vervangende schadevergoeding.

5.1.2 Opschorting onderhoudsvergoeding

Opdrachtgever kan daarnaast besluiten indien voor de 6e maand op rij één van de KPI's niet zijn gehaald, de betaling van de maandelijkse kosten op te schorten totdat Leverancier haar processen en procedures zodanig heeft aangepast dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft dat de Leverancier de op hem rustende verplichtingen wel kan nakomen.

5.2 **Malus Storingen**

De malus bedraagt per Storing waarvan de Functiehersteltijd de norm heeft overschreden:

Normaal	Evenement	Malus
24 – 36 uur	2 – 4 uur	€ 100
36 – 48 uur	4 – 48 uur	€ 250
> 48 uur	> 48 uur	€ 400 + € 100 voor elke 24 uur langer dan 48 uur

5.3 **Malus Verwerkersovereenkomst**

Indien Verwerker zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 4.4. van de Verwerkersovereenkomst (geheimhouding) of artikel 2.1 van het Addendum op de verwerkersovereenkomst (inschakeling (sub)verwerkers) niet nakomt, zal deze onmiddellijk, zonder dat enige verdere actie of formaliteit is vereist, jegens de verwerkingsverantwoordelijk (Gemeente Amsterdam) een onmiddellijk opeisbare boete verbeuren ten bedrage van € 25.000,- (vijfentwintigduizend euro) voor iedere dergelijke inbreuk, zonder dat de Gemeente enig verlies of schade behoeft te bewijzen en onverminderd het recht van de



Gemeente om aanvullende schadevergoeding te vorderen als daarvoor gronden zijn, behoudens rechterlijke matiging.

5.4 Malus Beschikbaarheid

Ten aanzien van beschikbaarheid wordt de malus per cluster als volgt berekend:

€ 5,00 X elke promille onder de overeengekomen beschikbaarheid voor clusters per locatie.

€ 500,00 X elke promille onder de overeengekomen beschikbaarheid voor het centrale PMS.

De boete wordt als volgt (voorbeeld) berekend:

Parkeervoorziening X: gegevens over periode 1 (maand)

Locatie: 50% locatie

Cluster inrit: 97,5% is 15‰ onder de eis, malus: $15 * € 5 = € 75,-$

Cluster uitrit: 98,3% is 7‰ onder de eis, malus is $7 * € 5 = € 35,-$

Cluster betaalfunctionaliteit: 96,5% is 25 ‰ onder de eis, malus: $25 * € 5 = € 125,-$

Malus over periode 1 is: $50\% * (€ 75,- + € 35,- + € 125,-) = € 117,50$

5.5 Malus Wijzigingsverzoeken

De Processtappen ten behoeve van wijzigingsverzoeken en NOK's ten behoeve van apparatuur of een aanpassing in de configuratie van de apparatuur maar met uitzondering van software aanpassingen zijn als volgt:

1. Bijwonen van schouw binnen 6 werkdagen;
2. Offertetermijn na schouw maximaal 6 werkdagen dan wel onderbouwde afwijzing;
3. In bedrijfsstelling na opdrachtverstrekking (Ondertekening NOK) binnen 15 weken.

Ten aanzien van wijzigingsverzoeken geldt het volgende

- Malus over 1: € 250 per dag;
- Malus over 2: € 250, per dag;
- Malus over 3: € 500, per dag.

5.6 Bonus

Indien in een kalendermaand alle KPI's worden gehaald, dan wordt aan Leverancier een bonus uitgekeerd van €150,- per parkeervoorziening.



6 Overzicht KPI's en bonus/malusregeling

KPI	Service level: Dienstverlening	Norm	Malus
1.	Leverancier verplicht zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee uur van melding van een storing of na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens de Opdrachtgever het verzoek om assistentie heeft ingediend.	< 2 uur	Malus 5.1
	Service level: Ketentekenherkenning	Norm	Malus
2.	Foutpercentage Kentekenherkenning, gemeten over minimaal 100 opeenvolgend passerende Kentekens per locatie. Opdrachtgever meldt structureel waargenomen overschrijdingen van de norm aan als Storing en Leverancier neemt ze als zodanig in behandeling.	< 2 %	Malus 5.2
3.	Kentekenherkenning voor de uitrit per locatie. Opdrachtgever meldt structureel waargenomen overschrijdingen van de norm aan als Storing en Leverancier neemt ze als zodanig in behandeling.	< 2 sec "match" met het verkregen (en betaalde) ParkeerID zonder dat de auto tot stilstand komt.	Malus 5.2
	Service level: Storingen	Norm	Malus
4.	Functiehersteltijd fatale fouten en storingen	< 24 uur	Malus 5.2
5.	Functiehersteltijd fatale fout tijdens Evenementen	< 2 uur	Malus 5.2
6.	Functiehersteltijd fatale fout tijdens Evenementen	< 24 uur	Malus 5.2
7.	Workaround mag maximaal 3 maanden in gebruik zijn en dient binnen drie maanden vanaf aanvang storing door een definitieve oplossing vervangen te zijn.	< 3 maanden	Malus 5.1
	Service level: Informatiebeveiliging	Norm	Malus
8.	Aanmelding datalek	Binnen 24 uur	Malus 5.3
9.	Aanleveren alle mbt de verwerkersovereenkomst relevante persoonsgegevens	Per direct	Malus 5.3
10.	Schriftelijk alle informatie verstrekken m.b.t. wetgeving	Per direct, uiterlijk 7 dagen	Malus 5.3
11.	Rapportage opzet en werking maatregelen en procedures informatiebeveiliging	Jaarlijks	Malus 5.3
12.	Uitvoeren pen- en hacktest	Jaarlijks	Malus 5.3
	Service level: Beschikbaarheid	Norm	Malus



13.	PMS	99,8%	Malus 5.4
14.	Apparatuur Meldkamer / beheerderruimte	99%	Malus 5.4
15.	Inrit	99%	Malus 5.4
16.	Uitrit	99%	Malus 5.4
17.	Deurlezers	99%	Malus 5.4
18.	Betaalfunctionaliteit	99%	Malus 5.4
	Service level: Wijzigingsverzoeken	Norm	Malus
19.	Bijwonen voor schouw binnen 6 werkdagen	< 6 werkdagen	Malus 5.5
20.	Offertetermijn na schouw maximaal 6 werkdagen dan wel onderbouwde afwijzing	< 6 werkdagen	Malus 5.5
21.	In bedrijfsstelling na opdrachtverstrekking (Ondertekening NOK) binnen 15 weken	< 15 weken	Malus 5.5



Akkoordverklaring

Middels ondertekening verklaren beide partijen deze SLA te hebben gelezen en de afspraken te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen te <<LOCATIE>> en in tweevoud ondertekend,

Leverancier		Opdrachtgever	
Datum		Datum	
Naam		Naam:	B.F.M Rusken
Functie		Functie:	Directeur Parkeren
Handtekening		Handtekening	
Leverancier		Opdrachtgever	