

Bijlage 12

Kritische Prestatie

Indicatoren

Gemeente Den Haag
20.411-DSB

Inhoudsopgave

KPI 1: Beschikbaarheid scanmiddelen	4
KPI 2: Beschikbaarheid IT-platform en data	9
KPI 3: Samenwerking met gemeente Den Haag en rol in de parkeerketen	12

Kritische Prestatie Indicatoren

KPI 1: Beschikbaarheid scanmiddelen

Voor Opdrachtgever is het van belang dat zij de beschikking heeft tot meerdere scanmiddelen waarmee zij de fiscale handhaving in de gemeente Den Haag kan uitvoeren. Het is daarom van belang dat er sprake is van een hoge beschikbaarheid van scanmiddelen die gelijktijdig (door verschillende bestuurders) kunnen worden gebruikt. Voor het bepalen van de beschikbaarheid wordt gekeken naar het aantal scanmiddelen dat gelijktijdig beschikbaar is voor het handhavingproces.

Opdrachtnemer dient de volgende minimale empirische beschikbaarheidsgraad van scanmiddelen (zowel scanoplossing als drager) te realiseren:

Beschikking (gelijktijdig) tot aantal scanmiddelen drager type A	Minimale beschikbaarheid
1 scanmiddel	100,0%
2 scanmiddelen	100,0%
3 scanmiddelen	95,0%
4 ^e scanmiddelen	90,0%
5 ^e scanmiddelen*	85,0%
6 ^e scanmiddelen*	80,0%

* In de basis wordt uitgegaan van een afname van 4 scanvoertuigen type A. Indien het aantal af te nemen scanvoertuigen wordt opgeschaald treedt deze regeling in werking.

Tabel A. Minimale vereiste beschikbaarheid scanmiddelen met drager type A.

Beschikking (gelijktijdig) tot aantal scanmiddelen met drager type type B	Minimale beschikbaarheid
1 scanmiddel	99,0%
2 scanmiddelen	95,0%
3 scanmiddelen*	85,0%
4 scanmiddelen*	75,0%

* In de basis wordt uitgegaan van een afname van 2 scanvoertuigen type B. Indien het aantal af te nemen scanvoertuigen wordt opgeschaald treedt deze regeling in werking.

Tabel B. Minimale vereiste beschikbaarheid scanmiddelen met drager type B.

De beschikbaarheidsgraad wordt als volgt gedefinieerd: "volledig functioneel en technisch werken conform de eisen als gesteld in hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen."

De beschikbaarheid is een (in de tijd) voortschrijdend gemiddelde, dat wordt gemeten over de laatste 13 weken en dat wordt uitgedrukt als een percentage. Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van het aantal scanmiddelen conform tabel A en tabel B. Hierbij wordt uitgegaan van de reguleringstijd parkeren, conform vigerend beleid van de gemeente Den Haag¹. Gecumuleerd over een periode van 13 weken wordt aldus de maximale beschikbaarheid (afgerond) vastgesteld op 110x13=1.430 uren = 100% en wordt per scanmiddel de actuele beschikbaarheid (voor een eerste, tweede, derde etc. scanmiddel) gevonden door toepassing van de formule:

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = \frac{1430 - S}{1430} \times 100 (\%)$$

S = het aantal uren in de van toepassing zijnde periode van 13 weken, waarin een scanmiddel niet-beschikbaar is.

Bij de berekening van de beschikbaarheidsgraad worden storingen waarop Opdrachtnemer géén invloed heeft buiten beschouwing gelaten (zowel in de teller als in de noemer van de formule). Het gaat hierbij om niet-beschikbare scanmiddelen als gevolg van:

¹ Reguleringstijden Den Haag zijn: ma. t/m do. van 09.00 tot 24.00 uur. vr. en za. van 09.00 tot 02.00 uur en op zo. van 10.00 tot 24.00 uur. In totaal 110 uur per week.

- Storingen bij providers/processors in de parkeerketen (niet zijnde de betaalketen), waaronder doch niet uitsluitend NPR-administratief, handhaafstelsel Citycontrol van Sigmax en RDW;
- Storingen als gevolg van excessieve schade (bij aanrijding of vandalisme);
- Storingen langer dan vier (4) uur (buiten de reguleringsperiodes) in de stroomvoorziening²;
- Overmacht situaties als stakingen (langer dan vijf werkdagen) bij toeleveranciers van componenten ten behoeve van de scanmiddelen.

Bij een beroep hierop dient Opdrachtnemer aan te tonen dat sprake is van een situatie waarop deze géén invloed heeft. Opdrachtnemer dient (aantoonbaar) proactief te handelen en partijen aan te sturen die wél invloed hebben op het oplossen van zulke storingen.

Het snel herstellen van verstoringen behoort tot de Opdracht. Opdrachtnemer heeft zelf invloed op de snelheid waarmee herstel plaatsvindt. Het niet beschikbaar zijn van een scanmiddel ten gevolge van verstoring is daarmee toerekenbaar aan Opdrachtnemer, en telt in de beschikbaarheidsmeting mee als "niet beschikbaar". Opdrachtnemer blijft tevens verantwoordelijk voor het constateren en melden van problemen en storingen aan de betreffende leveranciers in de keten en/of Opdrachtgever om het probleem /de storing te verhelpen en de onderbreking van de bedrijfsvoering te minimaliseren (meldplicht).

Opdrachtnemer dient proactief de status van het scanmiddel te monitoren met behulp van de beschikbare backofficesystemen. De verantwoordelijkheid voor het aantonen van de gerealiseerde beschikbaarheid van de scanmiddelen ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan tevens eigen onderzoek verrichten op de in het kader van deze Opdracht door Opdrachtnemer geleverde beschikbaarheid.

De resultaten van het eventueel uitgevoerde eigen onderzoek door Opdrachtgever (indien van toepassing) worden gedeeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Aan het einde van een periode wordt een totaal overzicht van de niet-beschikbare scanmiddelen aangeboden aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal vervolgens de reactie van Opdrachtnemer beoordelen. Op basis hiervan wordt de eindrapportage opgesteld. De rapportages opgesteld door Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen op gezette tijden met elkaar worden vergeleken en besproken. Indien

² De accu van de scanoplossing dient minimaal 17 uur mee te gaan. Drager type A dient minimaal 275 (stadse) kilometers af te kunnen leggen. Drager type B dient minimaal 75 kilometer af te kunnen leggen. Stroom binnen reguleringsperiodes en stroomstoringen op korter dan vier (4) uur buiten reguleringsperiodes zijn daarom voor risico van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer kan aantonen dat bepaalde bevindingen van Opdrachtgever niet correct zijn dan zullen deze worden gecorrigeerd.

Malusregeling beschikbaarheid

Indien een lagere beschikbaarheidsgraad van het areaal van scanmiddelen wordt gerealiseerd dan de in deze paragraaf beschreven beschikbaarheidsgraad dan geldt de volgende malusregeling:

1. Voor het bepalen van de malus wordt onderscheid gemaakt tussen scanmiddelen met een drager type A en type B.
2. De malusregeling wordt per periode van 13 weken berekend;
3. De per periode van 13 weken berekende malusregeling wordt één keer per jaar afgerekend;
4. Voor een scanmiddel met drager type A wordt per 0,2 procentpunt lagere beschikbaarheidsgraad dan het vereiste percentage per voertuig, een malus van € 500,- in rekening gebracht.
5. Voor een scanmiddel met drager type B wordt per 0,2 procentpunt lagere beschikbaarheidsgraad dan het vereiste percentage per voertuig, een malus van € 250,- in rekening gebracht.
6. Beschikbaarheidsgraden worden afgerond op één decimaal in het voordeel van Opdrachtnemer.

Rekenvoorbeeld

In dit geval neemt Opdrachtgever 4 scanmiddelen met drager type A en 3 scanmiddelen met drager type B af. In een periode van 13 weken realiseert Opdrachtnemer een beschikbaarheid zoals weergegeven in de tweede kolom. Het malus bedrag komt in totaal neer op (€5.500 voor drager type A en €500 voor drager type B) €6.000.

Beschikking tot (type A)	Gerealiseerde beschikbaarheid in uren	Beschikbaarheid in %	Norm beschikbaarheid (zie tabel A)	Vershil norm - beschikbaarheid	Malus
1 scanmiddel	1430	100 %	100% (1.430 uur)	n.v.t.	-
2 scanmiddelen	1425	99,650 %	100% (1.430 uur)	0,350 %	€500
3 scanmiddelen	1370	95,804 %	95% (1.358 uur)	n.v.t.	-
4 scanmiddelen	1270	88,811 %	90% (1.287 uur)	1,199 %	€5.000

Tabel C. Rekenvoorbeeld malus scanmiddelen met drager type A waarbij 4 scanmiddelen worden afgenomen.

Beschikking tot (type B)	Gerealiseerde beschikbaarheid in uren	Beschikbaarheid in %	Norm beschikbaarheid (zie tabel B)	Verschil norm - beschikbaarheid	Malus
1 scanmiddel	1430	100 %	99 % (1.415 uur)	n.v.t.	-
2 scanmiddelen	1350	94,406 %	95 % (1.358 uur)	0,594 %	€500
3 scanmiddelen	1300	90,909 %	85 % (1.215 uur)	n.v.t.	-

Tabel D. Rekenvoorbeeld malus scanmiddelen met drager type B waarbij 3 scanvoertuigen worden afgenomen.

Wijzigingen in de malusregeling

Jaarlijks kan de werking van de malusregeling geëvalueerd worden. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Aanpassingen vinden plaats in overleg en zijn slechts van kracht wanneer Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming bereiken over de aard en ingangsdatum.

KPI 2: Beschikbaarheid IT-platform en data

Opdrachtnemer dient de volgende minimale empirische beschikbaarheidsgraad van het IT-platform en de data te realiseren: Gedurende 99,8% van de tijd.

De beschikbaarheidsgraad als volgt gedefinieerd: "volledig functioneel en technisch werken conform de eisen als gesteld in hoofdstuk 4 van dit Programma van Eisen."

De beschikbaarheid is een (in de tijd) voortschrijdend gemiddelde, dat wordt gemeten over de laatste 13 weken en dat wordt uitgedrukt als een percentage. Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van ten minste 99,8%. Hierbij wordt uitgegaan van 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar. Gecumuleerd over een periode van 13 weken wordt aldus de maximale beschikbaarheid (afgerond) vastgesteld op $24 \times 7 \times 13 = 2.184$ uren = 100% en wordt de actuele beschikbaarheid gevonden door toepassing van de formule:

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = \frac{2184 - S}{2184} \times 100 (\%)$$

S = het aantal uren in de van toepassing zijnde periode van 13 weken, waarin het IT-platform en/of de data niet-beschikbaar is.

Bij de berekening van de beschikbaarheidsgraad worden storingen waarop Opdrachtnemer géén invloed heeft buiten beschouwing gelaten (zowel in de teller als in de noemer van de formule). Het gaat hierbij om het niet-beschikbaar zijn van het IT-platform of de data als gevolg van:

- Storingen bij providers/processoren in de parkeerketen (niet zijnde de betaalketen), waaronder doch niet uitsluitend NPR-administratief, handhaafstelsel Citycontrol van Sigmax en RDW;
- Storingen langer dan vier (4) uur (buiten de reguleringsstijden) in de stroomvoorziening;
- Overmacht situaties als stakingen (langer dan vijf werkdagen) bij toeleveranciers van componenten ten behoeve van het IT-platform.

Bij een beroep hierop dient Opdrachtnemer aan te tonen dat sprake is van een situatie waarop deze géén invloed heeft. Opdrachtnemer dient (aantoonbaar) proactief te handelen en partijen aan te sturen die wél invloed hebben op het oplossen van zulke storingen.

Het snel herstellen van verstoringen behoort tot de Opdracht. Opdrachtnemer heeft zelf invloed op de snelheid waarmee herstel plaatsvindt. Het niet beschikbaar

zijn van het IT-platform of de data ten gevolge van verstoring is daarmee toerekenbaar aan Opdrachtnemer, en telt in de beschikbaarheidsmeting mee als "niet beschikbaar". Opdrachtnemer blijft tevens verantwoordelijk voor het constateren en melden van problemen en storingen aan de betreffende leveranciers in de keten en/of Opdrachtgever om het probleem /de storing te verhelpen en de onderbreking van de bedrijfsvoering te minimaliseren (meldplicht).

Randvoorwaarden voor de beschikbaarheid van het IT-platform:

- Het IT-platform mag in dezelfde maand niet nogmaals niet-beschikbaar zijn om dezelfde (ver)storing of defect. Structurele storingen en/of defecten dienen proactief te worden voorkomen;

Opdrachtnemer dient de status van het IT-platform en de toegang tot data te monitoren met behulp van de beschikbare backofficesystemen. De verantwoordelijkheid voor het aantonen van de gerealiseerde beschikbaarheid van het IT-platform en data ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal tevens eigen onderzoek verrichten op de in het kader van deze Opdracht door Opdrachtnemer geleverde beschikbaarheid.

De resultaten van het eigen onderzoek door Opdrachtgever (indien van toepassing) worden gedeeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Aan het einde van een periode wordt een totaal overzicht van de beschikbaarheid van het IT-platform en (toegang tot) data aangeboden aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal vervolgens de reactie van Opdrachtnemer beoordelen. Op basis hiervan wordt door het onderzoeksbureau de eindrapportage opgesteld. De rapportages opgesteld door Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen op gezette tijden met elkaar worden vergeleken en besproken. Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat bepaalde bevindingen van Opdrachtgever niet correct zijn dan zullen deze worden gecorrigeerd.

Malusregeling beschikbaarheid

Indien een lagere beschikbaarheidsgraad van het IT platform en de data wordt gerealiseerd dan de in deze paragraaf beschreven beschikbaarheidsgraad dan geldt de volgende malusregeling:

1. De malusregeling wordt per periode van 13 weken berekend;
2. De per periode van 13 weken berekende malusregeling wordt één keer per jaar afgerekend;
3. Per 0,1 procentpunt lagere beschikbaarheidsgraad dan het vereiste percentage wordt een malus van €2.000 in rekening gebracht.
4. Beschikbaarheidsgraden worden afgerond op één decimaal in het voordeel van Opdrachtnemer.

Rekenvoorbeeld

In een periode van 13 weken is het IT platform 15 uur niet beschikbaar. Van deze 15 uur is sprake van een storingen als gevolg van aangetoonde excessieve schade (bij bijvoorbeeld brand of vandalisme) voor een periode van 8 uur. Deze 8 uur wordt zowel in de teller als de noemer in mindering gebracht. Dit resulteert in de volgende berekening:

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = \frac{(2184-8)-7}{(2184-8)} \times 100 (\%) = 99,678\%$$

Het verschil tussen het norm beschikbaarheid (99,8%) en behaalde beschikbaarheid (afgerond in het voordeel van Opdrachtnemer (99,7%) bedraagt 0,1%. De malus voor deze periode die in rekening wordt gebracht bedraagt €2.000,-

Wijzigingen in de malusregeling

Jaarlijks kan de werking van de malusregeling geëvalueerd worden. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Aanpassingen vinden plaats in overleg en zijn slechts van kracht wanneer Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming bereiken over de aard en ingangsdatum.

KPI 3: Samenwerking met gemeente Den Haag en rol in de parkeerketen

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om op constructieve wijze met Opdrachtgever samen te werken bij de uitvoering van de Opdracht. De kwaliteit van de samenwerking door Opdrachtnemer vormt een KPI die periodiek zal worden geëvalueerd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hiertoe in onderling overleg jaarlijks specifieke acties en aandachtspunten voor de samenwerking benoemen en stelselmatig de voortgang ervan bewaken en beoordelen.

De volgende onderwerpen maken in ieder geval deel uit van de evaluatie:

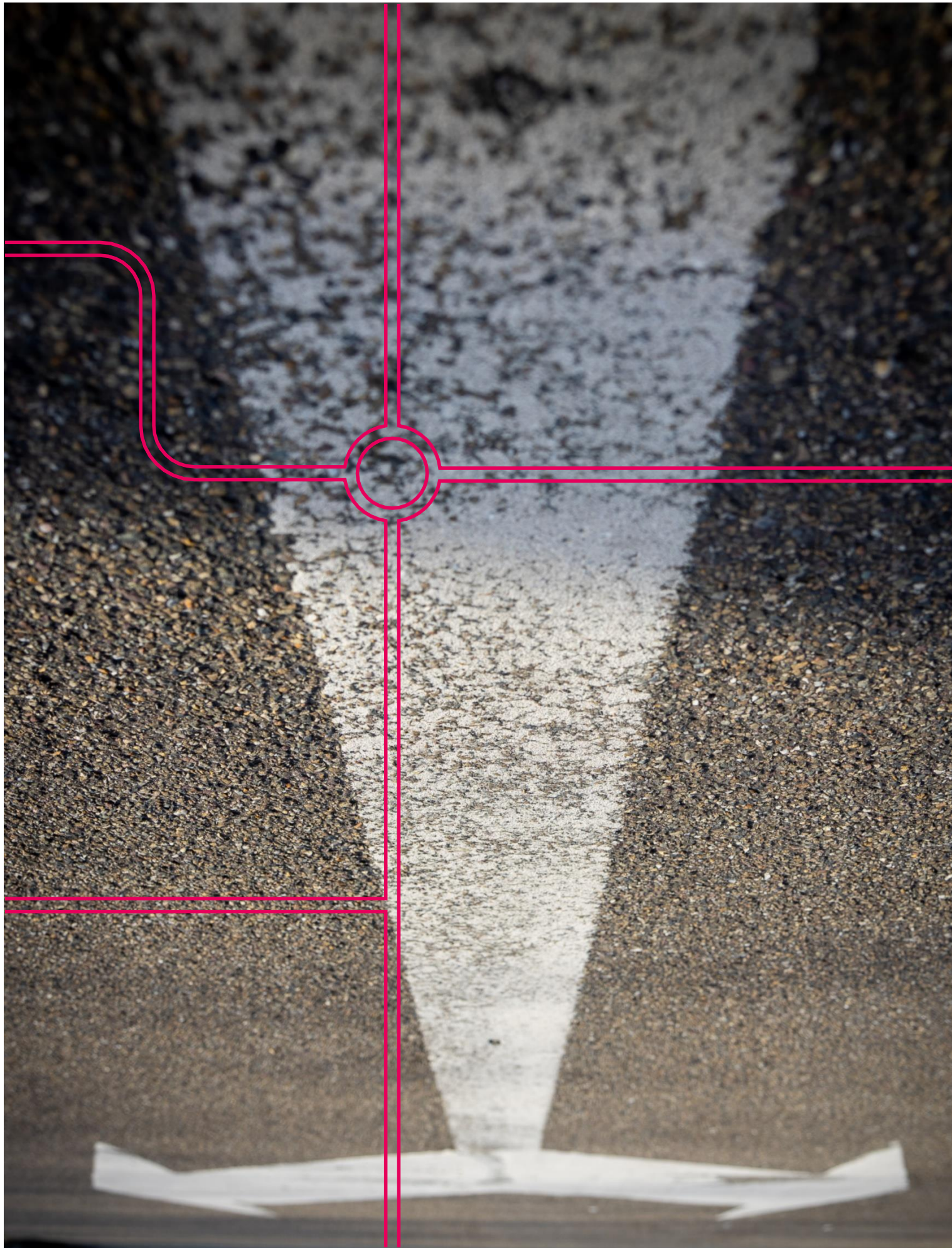
1. de geleverde kwaliteit van dienstverlening met in achtneming van de gestelde minimumeisen;
2. meer- en minderwerk in het kader van deze Opdracht;
3. tijdigheid en pro activiteit met de informatievoorziening;
4. algemene ervaring met Opdrachtnemer;
5. gebruikerstevredenheid over de geleverde dienstverlening;
6. oplossingsgerichtheid Opdrachtnemer bij ontevredenheid over de geleverde dienstverlening;
7. samenwerking met HHO van de gemeente Den Haag;
8. algemene ervaringen van en met de overige (gemeentelijke) ketenpartners;
9. coördinatie op alle relevante ketenwerkprocessen;
10. evaluatieverplichting tussen de ketenpartners.

De kwaliteit van invulling van de coördinatieverplichting en de rol binnen de parkeerketen door Opdrachtnemer vormt een KPI, die periodiek zal worden geëvalueerd. De coördinatietask binnen de parkeerketen bestaat uit drie fases:

- de implementatieperiode;
- de periode gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief participatie bij overleg m.b.t. digitalisering;
- de fase rond het einde van de contractperiode (transitieperiode).

De KPI ziet op de invulling van de samenwerking met de gemeente en de coördinatieverplichting jegens de ketenpartners in de fase gedurende de looptijd van de overeenkomst. Essentieel daarbij is de mate waarin en de wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan communicatie, houding en samenwerking met Opdrachtgever alsmede het constateren en melden van problemen en storingen aan de betreffende leveranciers in de keten en/of Opdrachtgever om het probleem/de storing te verhelpen en de onderbreking van de bedrijfsvoering te minimaliseren. Dit betekent eveneens dat Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig informeert bij calamiteiten, conflicten of einde contract.

Het al dan niet nakomen van deze KPI gedurende de gehele contractperiode heeft invloed op verlenging van het contract na de periode van 4 jaar.



Goudappel BV werkt vanuit Amsterdam, Den Haag, Deventer, Eindhoven en Leeuwarden

Snipperlingsdijk 4
7417 BJ Deventer
The Netherlands

Postbus 161
7400 AD Deventer
The Netherlands

+31(0) 570 666 222
info@goudappel.nl
www.goudappel.nl

BTW NL 0072 11 879 B01
KVK 3801 7479
IBAN NL09 INGB 0001 2746 32