



**Gemeente
Amsterdam**

Bijlage PE-1 Managementrapportages en beheergegevens

AI 2022-0056 Overname openbare laadinfrastructuur

1. Inleiding

Maandelijks ontvangt de Concessieverlener van de Concessiehouder managementrapportages met betrekking tot het functioneren van het Laadnetwerk en mutaties die hebben plaatsgevonden. De in hoofdstuk 2 en 3 beschreven onderdelen van de managementrapportages en beheergegevens moeten ieder moment door de Concessieverlener via een gebruiksvriendelijke online 'user interface' te raadplegen zijn (bijvoorbeeld in het Beheersysteem van de Concessiehouder). Dit systeem is geschikt voor gegevensuitwisseling (export) door middel van een open standaard als XML/CSV/Excel. In de Bijlage staat het overzicht van de huidige format van de managementrapportage. Let op: de managementrapportages zijn kosteloos uitbreidbaar of in format te wijzigen indien dit wenselijk of nodig is. Managementrapportages bevatten uitsluitend niet tot de persoon herleidbare gegevens op geaggregeerd niveau.

Managementrapportages worden maximaal één week na het verstrijken van het periodiek (maand) geleverd aan de Contractmanager van Concessieverlener. De aanlevering geschiedt in Excel. Daarnaast worden de belangrijkste conclusies in een Word/PDF rapportage weergegeven. Als laatste levert Concessiehouder ook beheergegevens aan over de Laadpalen.

2. De inhoud van de management rapportage

Managementrapportages bevatten minimaal onderstaande aspecten.

2.1 Laadnetwerk

In de management rapportage is een overzicht weergegeven van:

- Totaal aantal overgenomen + over te nemen laadpalen, uitgesplitst in overname en vervanging [gedurende de overnameperiode incl. datum SAT en/of Opleveringstoets]
- Totaal aantal operationele laadpalen
- Totaal aantal laadpalen in opslag
- Delta aantal operationele laadpalen t.o.v. vorige maand
- Aantal verplaatste laadpalen, inclusief specificatie van oude en nieuwe locatie en datum van verplaatsing
- Aantal herplaatste laadpalen, inclusief specificatie van oude en nieuwe locatie en datum van verplaatsing
- Aantal verwijderde laadpalen, inclusief specificatie van voormalige locatie
- Aantal vervangen laadpalen of onderdelen van laadpalen, inclusief de locatie en datum van de vervanging

N.B.: Indien bij vervanging sprake is van een nieuw type Laadpaal worden de aanpassingen doorgevoerd in het overzicht basisgegevens laadpalen. Daarnaast worden ook verplaatsingen, herplaatsingen en verwijderingen doorgevoerd in het overzicht basisgegevens laadpalen.

2.2 Gebruik laadpalen

In de management rapportage is een overzicht weergegeven van de volgende componenten, zowel over het gehele areaal, per buurt¹ als per laadpaal:

- Aantal laadsessies per maand
- Gemiddeld aantal laadsessies per dag

¹ Zie ook: <https://www.amsterdam.nl/stelselpedia/gebieden-index/catalogus-gebieden/wijk/>.

- Aantal actieve gebruikers op geaggregeerd niveau
- Aantal unieke gebruikers op geaggregeerd niveau
- Totaal aantal geladen kWh
- Gemiddeld aantal geladen kWh per laadpaal
- Gemiddeld aantal geladen kWh per laadsessie
- Gemiddelde bezettingsgraad
- Uptime in percentage, d.w.z. beschikbaarheid voor laden [conform eis 124 van het Programma van Eisen]. Bij afwijkingen van de vereiste beschikbaarheid, wordt dit opgemerkt en wordt uitgelegd waarom de beschikbaarheid afwijkt en overlegt Concessiehouder een plan om de uptime conform eis te brengen.
- Identificatie laadpaal met hoogst aantal kWh per maand
- Identificatie laadpaal met minst aantal kWh per maand
- Identificatie laadpaal met hoogste bezettingsgraad
- Identificatie laadpaal met laagste bezettingsgraad
- Aantal laadpalen met meer dan 70% bezetting, inclusief identificatie van locatie van deze laadpalen
- Aantal laadpalen met meer dan 50% bezetting, inclusief identificatie van locatie van deze laadpalen
- Aantal Laadpalen tijdelijk uit exploitatie t.b.v. o.a. bouwplaatsstroom

2.3 Storingen

In de management rapportage is een overzicht weergegeven van storingen op laadpaalniveau:

- Aantal storingen inclusief Laadpaalnummer en locatievermelding
- Categorisering van storingen conform Eisen 129 t/m 135 van het Programma van Eisen, of nog specifiekere identificatie in nader overleg
- Identificatie van oorzaak van storingen
- Duur van de storingen, inclusief moment van storing en moment van afhandeling
- Wijze van afhandeling storing
- Duiding of storing binnen de termijnen zoals gesteld in Programma van Eisen is opgelost, en zo nee: een argumentatie waarom dit niet het geval was;
- Identificatie terugkerende storingen
- Aantal storingen per 100 laadsessies
- Plan om aantal storingen terug te dringen en/of storingstijd te verkorten
- Aard, omvang en duur Security verstoringen op laadpaalniveau, wijze van oplossing

In Bijlage PE-2 staat omschreven dat deze informatie ook near-realtime aangeleverd moet kunnen worden.

2.4 Beheer en onderhoud

In de management rapportage is een overzicht weergegeven van de activiteiten die op het gebied van correctief en preventief onderhoud op laadpaalniveau:

- Type onderhoud: preventief of correctief, incl. de reden en of het onderhoud gepland was
- Beheer- en onderhoudsactiviteiten om de Laadpaal, - en locatie conform het programma van eisen te behouden
- Eventuele vervangen onderdelen

2.5 Cyber security

In de management rapportage is ten minste een overzicht weergegeven van de volgende cyber security zaken:

- Aantal en aard security incidenten, netwerkpogingen inzake inbraak zowel op het netwerk als webapplicatie en beheerssysteem
- Rapportage aantal incidente, classificatie, status open, onderhanden, gesloten
- Aantal inbraakpogingen
- Aantal geslaagde inbraakpogingen
- Laatste patches uitgevoerd (hardware/software)
- Laatste updates uitgevoerd op componenten (hardware/software)

2.6 Inspectieronde

Concessiehouder is verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen, waaronder de functionaliteits- en veiligheidseisen. Periodiek voert Concessiehouder conform Eis 121 van het Programma van Eisen inspectierondes uit en rapporteert op Laadpaalniveau o.a. de volgende onderdelen:

- Alle onderdelen uit het inspectieplan NEN 3140 van de gemeente Amsterdam (zie Bijlage PE5 – NEN3140 inspectieplan)
- Status Laadpaal, inclusief eventuele scheefstand of verontreiniging
- Status Laadlocatie, inclusief markering van parkeervakken, bebording van Laadlocatie en eventuele aanrijdbeveiliging
- Staat van elektrische en werktuigbouwkundige onderdelen
- Meetgegevens aardverspreidingsweerstand, aardingswaarde, aardlekschakelaar en doorlaatwaarde van zekering;
- Meting van de foutstroomketen en circuitimpedanties;
- Spanningsmeting tussen fase-nul, fase-fase en fase-aarde;
- Meting van de uitschakeltijd en uitschakelstroom en testen van de werking van de testknop van de aardlekschakelaar
- Herstelwerkzaamheden om geobserveerde afwijkingen te herstellen.

Tevens wordt een managementsamenvatting van de inspectieronde toegevoegd.

2.7 Programma van Eisen en Plan van Aanpak

In de management rapportage rapporteert Concessiehouder de volgende onderdelen:

- Alle punten die in het Programma van Eisen zijn aangemerkt voor rapportage in management rapportage
- Alle punten die Concessiehouder in haar Inschrijving heeft aangeboden

N.B.: onderdeel van de rapportage zijn de uitkomsten van het halfjaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek en onderzoek van klachtenafhandeling. Concessiehouder stelt op basis van de onderzoeken verbetervoorstellen op in de management rapportage ter verbetering van de klanttevredenheid.

3. Beschikbaarheid beheergegevens

3.1. Beheergegevens

Alle beheergegevens met betrekking tot de totale omgeving inclusief componenten (Laadpalen, netwerk, webapplicaties, backoffice) moeten uiterlijk 1 juli 2023 beschikbaar zijn online via het beheersysteem en worden per e-mail (of ander transferwijze zoals via het uitbreidings- en realisatieportaal van Concessieverlener) opgestuurd naar Concessieverlener. De SAT- en Opleveringstoetsen worden tevens het portaal van de Concessieverlener gezet door Concessiehouder. Het betreft de volgende beheergegevens:

- Getekend FAT-, SAT, Opleverings protocol per type Laadpaal;
- Goedgekeurde pentest (door de Concessieverlener)
- Indien sprake is van een nieuw type Laadpaal dienen de getekend protocollen binnen 2 weken na ondertekening te raadplegen zijn; (bij een nieuwe laadpaal dienden vooraf de testprotocollen ter goedkeuring aan de gemeente te worden aangeboden en de FAT, 1^e SAT en/of 1^e oplevering samen met de gemeente te worden uitgevoerd.)
- Installatie- service- en gebruikshandleidingen;
- Voorgenomen changes, patches en upgrade inclusief planning
- Een overzicht van onderdelen en componenten (elektrisch en werktuigbouwkundig) evenals bijbehorende catalogusprijzen per type Laadpaal;
- Technische informatie per Laadpaal, waaronder een componentenlijst (E);
- Tekeningen (As build) van ieder type Laadpaal en fundering (inclusief maatvoering);
- Aansluitschema's (E) per type Laadpaal;
- Ondertekende SAT, zowel origineel als van de overdracht
- Ondertekende Opleveringstoets van Laadpalen die direct zijn overgenomen

Bijlage 1 – huidig format management rapportage

Onderstaand format geeft de huidige format t.a.v. de management rapportage weer. Dit dient ter kennisgeving. Het operationele proces valt (deels) buiten onderhavige Concessieovereenkomst. Voor deze Concessieovereenkomst wordt derhalve een aangescherpt format gebruikt, o.b.v. het is Hoofdstuk 2 gestelde.

Totaal operationele laadobjecten eind van de maand
Delta t.o.v. vorige maand
Realisatie SAT en inbedrijfstelling
Aantal actieve gebruikers per maand
Aantal unieke gebruikers per maand
Totalen laadsessies per maand
Gemiddelde bezetting per maand
Totalen verbruik (kWh) per maand
Gemiddeld aantal laadsessies per laadpaal
Gemiddeld verbruik per laadpaal (kWh)
Gemiddeld verbruik per sessie (kWh)
Gemiddeld aantal sessies per dag
Laadpaal meest geladen deze maand
Laadpaal minst geladen deze maand
Aantal palen met meer dan 70% bezetting
Waarvan bestaand laadplein
Aantal palen met meer dan 50% bezetting
Waarvan bestaand laadplein
Laadpaal met hoogste bezetting
Laadpaal met laagste bezetting
Operationeel Proces:
Ontvangen aanvragen per maand
Geaccepteerde aanvragen per maand
Afgewezen aanvragen per maand
Openstaande aanvragen eind van de maand
Geaccepteerd zonder Realisatie proces
Afgewezen Aanvragen totaal
Locatievoorstel totaal eind van de maand
Controle stadsdeel en netbeheerder Totaal eind vd maand
Advies CPO totaal eind van de maand

Beoordeling advies CPO totaal eind van de maand
Aanvraag verkeersbesluit en opdrachtbevestiging totaal eind van de maand
Aanvragen netaansluiting totaal eind van de maand
Inplanbaar
Realisatie SAT en inbedrijfstelling
On hold i.v.m. bezwaren e.d.
Tijdelijke Verwijdering aangevraagd
Tijdelijke Verwijdering in opdracht
Tijdelijke Verwijdering gerealiseerd
Herplaatsing uit tijdelijke verwijdering gerealiseerd
Nieuwe locatie uit tijdelijke Verwijdering gerealiseerd
Definitieve Verwijdering aangevraagd
Definitieve Verwijdering in opdracht
Definitieve Verwijdering gerealiseerd
Verplaatsing in een arbeidsgang
Nieuwe locatie uit definitieve Verwijdering gerealiseerd
Laadpalen uit exploitatie in opslag
Uitgevoerde inspecties algehele status laadpaal
Gerealiseerd herstel n.a.v. inspecties
Laadpalen tijdelijk uit exploitatie t.b.v. o.a. bouwplaatsstroom
Aantal storingen
Aantal storingen per 100 laadsessies
Telefonisch af te handelen
De software geeft aan dat beide sockets in gebruik zijn, terwijl dit is werkelijkheid niet zo is.
De software in de paal is vastgelopen
De laadpaal geeft aan dat de pas ongeldig is, de pas staat niet in het systeem
De kWh-(slimme) meter is defect
De laadpaal heeft geen ontvangst
Het systeem geeft ontorecht aan dat er een laadsessie met een ander pasnummer actief is
Er wordt geen gebruik gemaakt van een laadpas of de verkeerde soort laadpas of laadpas
De veiligheid is aangesproken vanwege overbelasting
Er is een storing gemeld, maar er blijkt niet aan de hand te zijn of betreft geen laadpalen

De software geeft aan dat de kabel er niet goed in zit, terwijl dit in werkelijkheid wel zo is.
De kabel zit niet goed in de socket.
Er wordt een andere laadpas gebruikt dan dat er mee is aangekoppeld.
Overige storing (met een reset op afstand verholpen)(simkaart/netwerk probleem
1 -Software instellingen verkeerd
2 -Openstaande sessie zonder auto
3 -Uitvallen zekering netbeheerder
4 - Ongeldige pas aangeboden
5 - Problemen in backend
6 - geen storing aanwezig bij laadpaal
7 - App vastgelopen
8 - Lockmotor werkt niet naar behoren
9 - Automaat uitgevallen
OK / NOK / NVT/ n / Toelichting(separaat)
Actuele status in platform
National Access Point
Interoperabiliteit
Laadtarief
Communicatie Laadtarief
Communicatie Laadsessie
Prijstransparantie in klanttevredenheidsonderzoek
Ontzeggen toegang laaddienstverleners
Normen cyber security
Realisatieproces
Afwijkingen
Data
Monitoring
Beschikbaarheidspercentage laaddienst
Beschikbaarheidspercentage data
Klanttevredenheidsonderzoek en overige audits
Klachten
Afgehandelde klachten
Doorlooptijd klachten
Voertuigen Concessiehouder
Onderhoud
Eerstelijns storingsdienst

Tweedelijns storingsdienst
Urgente storingen
Stekker vast
Niet-urgente storingen
Communicatie bij storing
Reiniging
Facturatie aan:
Factuurdatum
Extern factuurnummer
Vervaldatum
Waarde excl. BTW
Factuur voldaan