

(Concept) Service Level Agreement

Garagebeheer P+R Breukelen

Opdrachtgever: Provincie Utrecht

Datum: juni 2023

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

1	Begripsomschrijving.....	3
2	Achtergrond Service Level Agreement (SLA)	5
3	Doel van de SLA.....	5
4	Overige documenten	5
5	Vaststelling SLA.....	5
6	Metten van de dienstverlening.....	5
7	KPI's.....	6
8	Totaalscore	8
9	Boete.....	9
10	Toerekenbare tekortkoming.....	9

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

DE ONDERGETEKENDEN:

1. De provincie Utrecht, postbus 80300, 3508 TH te Utrecht, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de (naam heer/mevrouw XXXXX), (functie), hierna te noemen: "Opdrachtgever"

en

2. (Naam opdrachtnemer), gevestigd te (XXX...), in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door (naam) , (functie), hierna te noemen: "Opdrachtnemer",

hierna tezamen of alleen ook te noemen partijen of partij,

OVERWEGENDE DAT:

- a. de Opdrachtnemer op (datum/ 2023) is gestart met het volledig beheer (technisch, operationeel en administratief) van parkeergarage P1 en de parkeerterreinen P2 en P3 te Breukelen, gezamenlijk de Parkeervoorzieningen van P+R Breukelen conform de Opdracht;
- b. de Opdrachtgever grote waarde hecht aan een constante en hoge kwaliteit in de parkeerdienstverlening waarbij de Parkeervoorzieningen veilig, heel en schoon zijn en de Opdrachtgever betrouwbare rapportages ontvangt over het volledig beheer (technisch, operationeel en administratief) van de Parkeervoorzieningen en het gebruik van de Bedrijfsmiddelen;
- c. de Opdrachtgever, op onderdelen, de dienstverlening structureel zal monitoren met dit Service Level Agreement (SLA), teneinde zich ervan te verzekeren dat de Opdrachtnemer de Opdracht uitvoert op het overeengekomen kwaliteitsniveau.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Begripsomschrijving

Bedrijfsmiddelen

Parkeervoorzieningen met de daartoe behorende Parkeerapparatuur (PA), Parkeermanagementsysteem (PMS) en technische en gebouw gebonden installaties.

Bedrijfsplan

Het plan waarin werkwijze van de organisatie van de Opdrachtnemer voor de onderhavige Opdracht staan beschreven en hoe de

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

	doelstellingen in de tijd binnen bepaalde beschreven richtlijnen behaald zullen worden.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever zoals omschreven in het Programma van Eisen en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De provincie Utrecht.
Opdrachtnemer	De rechtspersoon die de wederpartij van de Opdrachtgever is met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.
Overeenkomst	De verbintenis tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, met de titel "Garagebeheer P+R Breukelen" behorend bij Aanbestedingsleidraad <KENMERK>, waarin alle afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd.
Parkeerapparatuur (PA)	Apparatuur ten behoeve van het reguleren van het gebruik van Parkeervoorzieningen, bestaande uit snelvouwhekken (speedgates), inrijterminals, uitrijterminals, slagbomen, vangpalen, voertuigdetectielussen of andere voertuigdetectiemethoden (kentekenherkenning), toegangcontrolelezers (GSM, NFC), betaalautomaten (cashless), CCTV inclusief monitoren, intercomsysteem en een kaartproductie eenheid voor het produceren van de in gebruik zijnde Producten.
Parkeermanagementsysteem (PMS)	Een of meerdere verschillende managementcentrales bestaande uit software en hardware waarop deze software draait inclusief interfaces voor de aansturing van de PA en applicaties van de Parkeervoorzieningen.
Parkeervoorziening(en)	De parkeergarage P1 en de parkeerterreinen P2 en P3 van de Opdrachtgever waar deze SLA betrekking op heeft.
Producten	Producten die door de Opdrachtgever aan klanten met een parkeervraag worden aangeboden voor gebruik van de

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

	Parkeervoorzieningen, zoals uitrijkaarten, waardekaarten, abonnementen, e.d.
Programma van Eisen (PvE)	De functionele omschrijvingen van de eisen die aan de Opdracht worden gesteld en waarmee Opdrachtnemer akkoord is gegaan.
Service Level Agreement (SLA)	Dit document.
Totaalscore	De som van op de KPI's behaalde resultaten, waarbij de resultaten per KPI worden berekend door de behaalde score te vermenigvuldigen met het gewicht.

1 Achtergrond Service Level Agreement (SLA)

- 1.1 De Opdrachtgever zal het kwaliteitsniveau waarop de Opdrachtnemer invulling geeft aan de uitvoering van de Opdracht monitoren. Hiervoor heeft de Opdrachtnemer enkele Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) benoemd.

Met dit SLA geeft de Opdrachtgever hieraan invulling.

2 Doel van de SLA

- 2.1 In deze SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken, met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht, vastgelegd.
- 2.2 De dienstverlening zal gemonitord worden op KPI's die met het oog op de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening voor de Opdrachtgever van belang zijn.

3 Overige documenten

- 3.1 Contractinformatie als looptijd, geldigheid etc. is te vinden in de Overeenkomst en is niet opgenomen in deze SLA.

4 Vaststelling SLA

- 4.1 Conform het in artikel 7 van de Overeenkomst bepaalde zal de Opdrachtgever uiterlijk op 1 maart 2024, in overleg met de Opdrachtnemer dan wel eenzijdig, een SLA vaststellen.
- 4.2 Vanaf 1 januari 2024 geldt onverkort dat de Opdrachtgever de KPI's jaarlijks – of vaker indien daartoe aanleiding is – zal beoordelen ten opzichte van de Overeenkomst.
- 4.3 Indien de Opdrachtgever het aantal KPI's wenst uit te breiden zal zij hierover met de Opdrachtnemer overleggen. De Opdrachtgever kan in overleg met de Opdrachtgever, dan wel eenzijdig besluiten het aantal KPI's uit te breiden en/of de weging aan te passen.

5 Meten van de dienstverlening

- 5.1 De door de Opdrachtnemer geleverde dienstverlening zal door of namens Opdrachtgever periodiek, vanaf 1 januari 2024, gemeten worden. De bij deze metingen behaalde score(s) worden binnen een redelijke termijn aan de Opdrachtnemer mede gedeeld.

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

- 5.2 Voor de vaststelling van de Totaalscore geldt, met uitzondering van de laatste periode van de Overeenkomst, een beoordelingsperiode van een jaar. De Totaalscore wordt binnen 3 maanden na afloop van de beoordelingsperiode door de Opdrachtgever bepaald. De Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer over de behaalde Totaalscore.

6 KPI's

- 6.1 De Opdrachtgever heeft in dit SLA voor het meten van het dienstverleningsniveau de volgende KPI's benoemd:

1. Rapportage
2. Uitvoering 1^e lijn onderhoud en aansturing 2^e lijn
3. Staat parkeervoorzieningen
4. Beschikbaarheid Parkeerapparatuur (PA)
5. Responstijden intercom
6. Personeel

1. Rapportage

De Opdrachtgever zal minimaal twee (2) maal per jaar een door de Opdrachtnemer verzorgde maandrapportages en één (1) maal de jaarrapportage controleren op zijn betrouwbaarheid (juist, tijdig en volledig). Na overleg met de Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever vastgesteld wat de inhoud van de maand- en jaarrapportage zal zijn en wat daarmee het maximaal te behalen aantal punten is.

Formule:

$\frac{\text{aantal met de rapportages behaalde punten}}{\text{maximaal aantal met de maandrapportages te behalen punten}} \times 100\% = \text{score}$

2. Uitvoering 1e lijn onderhoud en aansturing 2e lijn

De uitvoering van het 1e lijn onderhoud dient adequaat en tijdig uitgevoerd te worden. Op basis van de meldingen in het Digitaal logboek wordt jaarlijks een analyse gemaakt van het aantal tijdig opgevolgde Calamiteiten en incidenten/storingen.

Formule:

$\frac{\text{totaal aantal op tijd afgehandelde Calamiteiten en storingen}}{\text{totaal aantal afgehandelde Calamiteiten en storingen}} \times 100\% = \text{score}$

3. Staat Parkeervoorzieningen

Voor 31 december 2024 stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen een checklist samen ter beoordeling van de staat van onderhoud van de Parkeervoorzieningen. Bij de beoordeling van de staat van onderhoud van de Parkeervoorzieningen zal Opdrachtgever gebruik maken van de schaalbalken CROW kwaliteitscatalogus of een gelijkwaardige

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

methodiek. Bij de beoordeling van de door Opdrachtnemer verzorgde (schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden van de Parkeervoorzieningen zal Opdrachtgever gebruik (laten) maken van de schaalbalken (beeldmeetlatten) waarbij het niveau A als uitgangspunt wordt aangehouden. De op een aspect te behalen score is 100% wanneer hier tijdens een controlerende niveau A (of A+) van de CROW beeldladder wordt gescoord. De overige behaalde score leveren per aspect de volgende percentages op: 95% (B), 80% (C) en 50% (D) op. De score is gelijk aan het gemiddelde van het gemiddelde van op alle controlerondes behaalde gemiddelde scores. Als bijlage bij deze SLA is van enkele aspecten voor de beeldvorming de kwaliteitsindeling, welke van niveau A+ tot en met D loopt, weergegeven. De Opdrachtgever initieert minimaal drie (3) controlerondes per jaar, die zullen plaatsvinden op basis van deze checklist. De Opdrachtnemer zal uiterlijk één uur voor aanvang van een controlerende door de Opdrachtgever worden ingelicht. Controlerondes worden door een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever en een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer verricht. Per controlerende worden tien willekeurige onderdelen uit de lijst met schoonmaakwerkzaamheden gekozen. Controlerondes worden door een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever en een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer verricht.

Formule:

<u>totaalscore van alle controlerondes</u>	* 100% = score
totaal aantal controlerondes	

4. Beschikbaarheid PA

De minimale beschikbaarheid van de PA moet gedurende beheertijd voldoen aan de eisen die zijn gesteld in het PvE. Onder beschikbaarheid wordt verstaan de tijd waarbinnen de PA beschikbaar (geen storing, volledig werkend) is. De Opdrachtgever meet de beschikbaarheid op basis van de registratie van de beschikbaarheid van de verschillende componenten in het Parkeermanagementsysteem (PMS). De minimale beschikbaarheid van de PA is bij aanvang gesteld op 98%.

Formule:

<u>aantal uren waarin de PA binnen de meetperiode beschikbaar is</u>	* 100% = score
minimale beschikbaarheid in % * totale beheertijd meetperiode in uren	

5. Responstijden intercom

Gebruikers van de Parkeervoorzieningen moeten na het indrukken/activeren van een intercomknop zo snel contact krijgen met een beheerder van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever stelt eisen aan de maximale duur van de responstijd (de tijd tussen het indrukken/activeren van de intercomknop en het moment waarop contact is verkregen).

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

Storingen waardoor de verbinding niet tot stand kan komen en waarvan de oorzaak aantoonbaar buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt worden bij de beoordeling buiten beschouwing gelaten. De Opdrachtgever zal verdeeld over de meetperiode van één (1) jaar (van 1 januari tot 31 december) ter controle minimaal zes keer een bereikbaarheidstest uitvoeren en de responstijd van een (intercom)oproep registreren.

Formule:

$$\frac{\text{aantal uitgevoerde oproepen welke voldoen aan de maximale responstijd}}{\text{aantal uitgevoerde oproepen}} * 100\% = \text{score}$$

6. Kwaliteit klantcontacten

Door of namens de Opdrachtgever zal minimaal vier maal per jaar de klanttevredenheid onderzocht worden. Na overleg met de Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever een methode vastgesteld op basis waarvan het klantgericht optreden van de medewerkers van de Opdrachtnemer wordt gemeten en waarbij een maximaal te behalen aantal punten wordt vastgesteld. Onderdelen waarop de klantbenadering wordt gemeten zijn onder meer: de naleving van de klachtenprocedure, het aantal en aard klachten over medewerkers van de Opdrachtnemer, het repeterende karakter en de snelheid klachtafhandeling.

Formule:

$$\frac{\text{aantal in klantgerichtheidsonderzoek(en) behaalde punten}}{\text{maximaal aantal in klantgerichtheidsonderzoek(en) te behalen punten}} * 100\% = \text{score}$$

7 Totaalscore

7.1 Op basis van de gedurende de beoordelingsperiode van één (1) jaar (van 1 januari tot 31 december) behaalde scores zal de Totaalscore vastgesteld worden. Hiertoe worden de op de KPI's behaalde scores ingevuld in de onderstaande tabel. Zowel voor de berekende scores, als voor het resultaat van de vermenigvuldiging van de weging met de berekende resultaten, geldt, dat wordt afgerond op één decimaal. De som van de verschillende resultaten is de Totaalscore.

Beoordelingscriterium (KPI)		Weging	Score	Resultaat
I	Rapportage	5%		
II	Uitvoering 1 ^e lijn onderhoud en aansturing 2 ^e lijn	20%		
III	Beschikbaarheid PA	15%		
IV	Staat Parkeervoorzieningen	30%		
V	Responstijden intercom	20%		
VI	Kwaliteit klantcontact	10%		
Totaalscore:		100%		

Tabel 1 beoordelingscriteria

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

8 Boete

- 8.1 Indien uit de metingen blijkt dat de Opdrachtnemer niet minimaal het overeengekomen niveau heeft geleverd, zal de Opdrachtnemer hiervoor een boete aan de Opdrachtgever voldoen. De mate waarin de Opdrachtnemer voldoet aan het overeengekomen dienstverleningsniveau wordt uitgedrukt in de over een beoordelingsperiode van één (1) jaar (van 1 februari tot 1 februari) behaalde Totaalscore.
- 8.2 De hoogte van het boetepercentage is afhankelijk van de behaalde Totaalscore. De hoogte van het boetebedrag is te berekenen door het boetepercentage, dat volgens onderstaande tabel bij de behaalde Totaalscore hoort, te vermenigvuldigen met de totale beheervergoeding over de beoordelingsperiode van één (1) jaar (van 1 februari tot 1 februari).

Totaalscore	Boetepercentage
98,01% - 100%	Geen
96,01% - 98,0%	2 %
94,01% - 96,0%	4 %
92,01% - 94,0%	6 %
90,01% - 92,0%	8 %

Tabel 2 boetepercentage ten opzichte van Totaalscore

- 8.3 Indien uit de SLA een boete voortvloeit, zal deze boete met de eerstvolgende factuur/facturen worden verrekend. Indien geen factuur meer zou volgen, wordt de boete binnen 1 maand na vaststelling van de Totaalscore door de Opdrachtnemer voldaan.

9 Toerekenbare tekortkoming

- 9.1 Indien een Totaalscore is bepaald welke kleiner dan of gelijk is aan 90% heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst geheel dan wel gedeeltelijk te ontbinden overeenkomstig artikel 17 van de Overeenkomst.
- 9.2 Ongeacht de beoordelingsperiode heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid om, bij het tekort schieten van de uitvoering van (onderdelen van) de Opdracht door de Opdrachtnemer, de Opdrachtnemer tussentijds in gebreke te stellen en/of een boete op te leggen conform het bepaalde in artikel 9.1.

Aldus overeengekomen in tweevoud,

Namens

Provincie Utrecht

Namens

Opdrachtnemer

Naam

Functie

Naam

Functie

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

Utrecht

Plaats

Datum: DD / MM / 2023

Datum:

Bijlage SLA: Voorbeeld Staat Parkeervoorzieningen

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

Bijlage SLA: Staat Parkeervoorzieningen

Als onderdeel van de beoordeling van de staat van onderhoud van de Parkeervoorzieningen maakt Opdrachtgever gebruik van de schaalbalken CROW kwaliteitscatalogus of een gelijkwaardige methodiek. Van enkele aspecten is voor de beeldvorming hierna de kwaliteitsindeling, welke van niveau A+ tot en met D loopt, weergegeven. Het vereiste onderhoudsniveau (waarop een 100% score wordt behaald) is niveau A.

1. Beplakking en Graffiti

Meubilair-verkeersvoorzieningen-verlichting-openbare verlichting-beplakking en graffiti (RAW Hoofdcodes 70.58.26/70.58.76)				
A+	A	B	C	D
				
De openbare verlichting is niet beplakt of beklad.	De openbare verlichting is beplakt met een enkele kleine sticker en is niet beklad.	De openbare verlichting is beplakt door grotere stickers of affiches of is beklad met een kleine tekening.	Een groot deel van de openbare verlichting is beplakt door een affiche/affiches of is beklad met een tekening.	Een zeer groot deel van de openbare verlichting is beplakt door een affiche/affiches of is beklad met een forse tekening.
mate van beplakking en graffiti	mate van beplakking en graffiti	mate van beplakking en graffiti	mate van beplakking en graffiti	mate van beplakking en graffiti
0 % per stuk	≤ 2 % per stuk	≤ 5 % per stuk	≤ 10 % per stuk	> 10 % per stuk
racisme/ aanstootgevend	racisme/ aanstootgevend	racisme/ aanstootgevend	racisme/ aanstootgevend	racisme/ aanstootgevend
nee per	nee per	nee per	nee per	ja per

2. Besmeuring

Meubilair-recreatieve voorziening-speelvoorzieningen-besmeurd (RAW Hoofdcodes 70.57.21/70.57.71)				
A+	A	B	C	D
				
Op de speelvoorziening is geen vloeibaar of kleverig afval.	Op de speelvoorziening is geen vloeibaar of kleverig afval.	Op de speelvoorziening is geen vloeibaar of kleverig afval.	Op de speelvoorziening is geen vloeibaar of kleverig afval.	Op de speelvoorziening is vloeibaar of kleverig afval.
besmeurd	besmeurd	besmeurd	besmeurd	besmeurd
Nee per	Nee per	Nee per	Nee per	Ja per

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

3. Natuurlijke aanslag

Meubilair-verkeersvoorzieningen-verlichting-openbare verlichting-natuurlijke aanslag (RAW Hoofdcodes 70.58.25/70.58.75)				
A+	A	B	C	D
				
De openbare verlichting is niet bevuild door aanslag.	De openbare verlichting is nauwelijks bevuild door aanslag.	De openbare verlichting is enigszins bevuild door aanslag.	De openbare verlichting is fors bevuild door aanslag.	De openbare verlichting is zeer sterk bevuild door aanslag.
mate van aanslag	mate van aanslag	mate van aanslag	mate van aanslag	mate van aanslag
0 % per stuk	≤ 5 % per stuk	≤ 10 % per stuk	≤ 20 % per stuk	> 20 % per stuk

Voor de schoonmaak kan gebruik gemaakt worden van de volgende beeldmeetlatten. Voor de parkeergarage zou ik kwaliteit B eisen en voor de parkeerterreinen kwaliteit C:

1. Zwerfafval fijn en grof

Verharding-zwerfafval fijn (RAW Hoofdcodes 70.70.01/70.70.51)				
A+	A	B	C	D
				
Er ligt geen fijn zwerfafval.	Er ligt weinig fijn zwerfafval.	Er ligt redelijk veel fijn zwerfafval.	Er ligt veel fijn zwerfafval.	Er ligt zeer veel fijn zwerfafval.
fijn zwerfafval (≤ 10 cm)	fijn zwerfafval (≤ 10 cm)	fijn zwerfafval (≤ 10 cm)	fijn zwerfafval (≤ 10 cm)	fijn zwerfafval (≤ 10 cm)
0 stuks per 1 m2	≤ 3 stuks per 1 m2	≤ 10 stuks per 1 m2	≤ 25 stuks per 1 m2	> 25 stuks per 1 m2

Verharding-zwerfafval grof (RAW Hoofdcodes 70.70.02/70.70.52)				
A+	A	B	C	D
				
Er ligt geen grof zwerfafval.	Er ligt weinig grof zwerfafval.	Er ligt redelijk veel grof zwerfafval.	Er ligt veel grof zwerfafval.	Er ligt zeer veel grof zwerfafval.
grof zwerfafval (> 10 cm)	grof zwerfafval (> 10 cm)	grof zwerfafval (> 10 cm)	grof zwerfafval (> 10 cm)	grof zwerfafval (> 10 cm)
0 stuks per 100 m2	≤ 3 stuks per 100 m2	≤ 10 stuks per 100 m2	≤ 25 stuks per 100 m2	> 25 stuks per 100 m2

2. Bladafval

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....

Verharding-bladafval/bloesem (RAW Hoofdcodes 70.70.07/70.70.57)				
A+	A	B	C	D
				
Er is geen bladafval/bloesem.	Er is weinig bladafval/bloesem.	Hier en daar is bladafval/bloesem.	Er is redelijk veel bladafval/bloesem.	Er is veel bladafval/bloesem.
bedekking	bedekking	bedekking	bedekking	bedekking
0 m2 per 100 m2	≤ 5 m2 per 100 m2	≤ 10 m2 per 100 m2	≤ 25 m2 per 100 m2	> 25 m2 per 100 m2
maximale dikte	maximale dikte	maximale dikte	maximale dikte	maximale dikte
0 cm per 100 m2	≤ 3 cm per 100 m2	≤ 10 cm per 100 m2	≤ 30 cm per 100 m2	> 30 cm per 100 m2

Paraaf Opdrachtgever.....

Paraaf Opdrachtnemer.....