

Bijlage 3 v2 Concept - Service Level Agreement, als onderdeel van Overeenkomst

De in het Programma van Eisen beschreven zaken geven een beschrijving van het minimale niveau van dienstverlening op het gebied van parkeerhandhaving. Ter borging van de nakoming van het in de aanbidding van Inschrijver gegarandeerde dienstverleningsniveau, maakt een Service Level Agreement (SLA) onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. In deze bijlage is een concept van deze SLA opgenomen.

Opbouw score

Het niveau van dienstverlening wordt gemeten op de volgende onderdelen (tussen haakjes de weegfactoren):

1. Beschikbaarheid scanvoertuig/chauffeur (30)

Gedurende de tijden met parkeerregulering dient te allen tijde minimaal één scanvoertuig met chauffeur voor de uitvoering van fiscale parkeerhandhaving beschikbaar te zijn. Indien op enige dag binnen de tijdsvensters met betaald parkeren gedurende minimaal 3 aaneengesloten uren geen scanvoertuig en/of chauffeur inzetbaar is, geldt voor deze dag dat er geen scanauto beschikbaar is.

De beschikbaarheid van scanvoertuig en chauffeur wordt op jaarbasis bepaald als:

$$\text{Beschikbaarheid jaar } (x) = \frac{\text{Aantal dagen scanauto beschikbaar}}{\text{Aantal dagen in jaar } (x)} \times 100\%$$

2. Volledigheid scans (10)

De Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving gegarandeerd dat tenminste ... % van de stilstaande voertuigen door de scanauto wordt gescand.

De Opdrachtgever kan periodiek in de praktijk controleren of de scanauto voldoet aan deze volledigheid. Op eerste verzoek van de Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer een scanauto met chauffeur beschikbaar om op een willekeurig door Opdrachtgever te bepalen route de volledigheid te testen door het aantal scans te vergelijken met het aantal getelde geparkeerde voertuigen. Indien in een maand geen controle op de volledigheid van de scans wordt uitgevoerd, geldt voor deze maand dat de Opdrachtnemer aan het gegarandeerde kwaliteitsniveau voldoet. Indien in één maand meerdere controles op de volledigheid van de scans worden uitgevoerd, wordt de volledigheid bepaald als het gewogen gemiddelde van deze controles.

De score op dit onderdeel wordt op jaarbasis bepaald als:

$$\text{Volledigheid jaar} = \frac{\text{Aantal maanden met volledigheid} > \dots \%}{\text{Aantal maanden}}$$

3. Juistheid scans (20)

De Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving gegarandeerd dat van tenminste ... % van de gescande voertuigen het kenteken juist is herkend.

De Opdrachtgever monitort op basis van de data in het handhavingssysteem in hoeverre maandelijks aan het gegarandeerde kwaliteitsniveau wordt voldaan. Daartoe dient de registratie van (handmatig) gecorrigeerde onjuist gescande kentekens middels een rapportage beschikbaar te zijn.

De score op dit onderdeel wordt op jaarbasis bepaald als:

$$\text{Juistheid jaar} = \frac{\text{Aantal maanden met juistheid} > \dots \%}{\text{Aantal maanden}}$$

4. Betalingsbereidheid (40)

De Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving gegarandeerd dat een gemiddelde betalingsbereidheid in het 1^e jaar van de opdracht van tenminste ... % wordt behaald. Het betreft de betalingsbereidheid op fiscale parkeerplaatsen inclusief voertuigen met een vergunningrecht, oftewel in formulevorm:

Betalingsbereidheid =

$$1 - \left(\frac{\text{aantal motorvoertuigen in een parkeervak, kenteken juist herkend maar zonder parkeerrecht}}{\text{aantal motorvoertuigen in een parkeervak, kenteken juist herkend}} \right) \times 100\%$$

De Opdrachtgever monitort op basis van de data in het handhavingssysteem in hoeverre maandelijks aan het gegarandeerde kwaliteitsniveau wordt voldaan.

De score op dit onderdeel wordt op jaarbasis bepaald als:

$$\text{Betalingsbereidheid jaar} = \frac{\text{Aantal maanden met betalingsbereidheid} > \dots \%}{\text{Aantal maanden}}$$

5. Suspects zonder opvolging verwijderd (20)

De Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving gegarandeerd dat van maximaal ... % van de als 'suspect' aangemerkte gescande voertuigen zonder opvolging worden verwijderd.

De Opdrachtgever monitort op basis van de data in het handhavingssysteem in hoeverre maandelijks aan het gegarandeerde kwaliteitsniveau wordt voldaan.

De score op dit onderdeel wordt op jaarbasis bepaald als:

$$\text{Afhandeling suspect jaar} = \frac{\text{Aantal maanden met zonder opvolging verwijderd} < \dots \%}{\text{Aantal maanden}}$$

6. Ingediende bezwaarschriften naheffing parkeerbelasting (30)

De Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving gegarandeerd dat maximaal ... % van de verzonden naheffingsaanslagen leidt tot een aan de uitvoering verwijtbaar bezwaarschrift. De Opdrachtgever monitort op basis van de data in het handhavingssysteem en het jaarlijks aantal en soort ontvangen bezwaarschriften in hoeverre aan het gegarandeerde kwaliteitsniveau wordt voldaan.

Het percentage bezwaarschriften wordt bepaald als:

$$\begin{aligned} &\text{Bezwaarschriften per jaar} \\ &= \frac{\text{Aantal ingediende, aan de uitvoering verwijtbare bezwaarschriften}}{\text{Aantal verzonden naheffingsaanslagen}} \times 100 \% \end{aligned}$$

De score op dit onderdeel wordt op jaarbasis bepaald als:

Percentage aan de uitvoering verwijtbare bezwaarschriften per jaar	Score Bezwaarschriften per jaar
≤ gegarandeerde % van verzonden naheffingsaanslagen	1
≤ gegarandeerde % van verzonden naheffingsaanslagen + 1%	0,9
≤ gegarandeerde % van verzonden naheffingsaanslagen + 2%	0,8
≤ gegarandeerde % van verzonden naheffingsaanslagen + 3%	0,7
≤ gegarandeerde % van verzonden naheffingsaanslagen + 4%	0,6
≤ gegarandeerde % van verzonden naheffingsaanslagen + 5%	0,5
> gegarandeerde % van verzonden naheffingsaanslagen + 5%	0,4

Berekening score

1. De score binnen de SLA wordt over de periode van één jaar vastgesteld.
2. De vaststelling van de score vindt plaats binnen 3 maanden na afloop van de SLA-periode.
3. Op basis van de behaalde score wordt bepaald of een bonus dan wel malus van toepassing is.
4. De bonus of malus wordt uitgedrukt in een percentage van de overeengekomen overeengekomen vergoeding voor de dienstverlening (exclusief minder- en meerwerk) in de SLA-periode.
5. Een eventuele malus wordt verrekend met de eerstvolgende factuur van Opdrachtnemer. Indien geen factuur meer volgt, dan voldoet Opdrachtnemer deze malus binnen 1 maand na vaststelling van de boete door Opdrachtgever.
6. Een eventuele bonus wordt opgenomen in de eerstvolgende factuur van Opdrachtnemer.

De score van de SLA wordt als volgt berekend:

$$\begin{aligned} \text{Score} = & \frac{30}{150} \times \text{beschikbaarheid jaar} + \frac{10}{150} \times \text{volledigheid scans} \\ & + \frac{20}{150} \times \text{juistheid scans} + \frac{40}{150} \times \text{betalingsbereidheid} \\ & + \frac{20}{150} \times \text{afhandeling suspect jaar} + \frac{30}{150} \times \text{Score}_{\text{bezwaarschriften per jaar}} \end{aligned}$$

Beoordeling score

Op basis van de berekende score wordt beoordeeld of de Opdrachtnemer heeft voldaan aan het gewenste kwaliteitsniveau van de dienstverlening dan wel of een boete voor het niet behalen van het gewenste kwaliteitsniveau opgelegd dient te worden. Voor deze beoordeling wordt gebruik gemaakt van onderstaande tabel.

Score	Beoordeling
100%	Bonus: 1% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
> 99%	Bonus: 0,5% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
> 98%	Voldaan aan gewenste kwaliteitsniveau
> 97%	Boete: 0,5% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
> 96%	Boete: 1% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
> 95%	Boete: 1,5% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
=< 95%	Boete: 2% van de vergoeding aan Opdrachtnemer

Wanprestatie

Indien de berekende score kleiner is dan 90% is sprake van een wanprestatie. In dat geval krijgt Opdrachtnemer gedurende de 6 maanden volgend op de beoordeelde periode de tijd om de score te verbeteren en vindt een tussentijdse beoordeling plaats. Indien de score niet is verbeterd, volgt ontbinding van de overeenkomst.

Toetsing programma van eisen

Jaarlijks zal de dienstverlening worden getoetst aan het Programma van Eisen waar Opdrachtnemer zich aan heeft geconformeerd.

Evaluatie

Jaarlijks wordt de werking van de SLA gezamenlijk geëvalueerd door Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij de opzet, inhoud en wijze van de beoordeling en de boetebepaling desgewenst aangepast kunnen worden.