

Gemeente Eindhoven
Service Level Agreement –
Parkeerautomaten

Colofon

Opdrachtgever
Titel rapport
Versie
Datum

Gemeente Eindhoven
Service level agreement – Parkeerautomaten
Definitief
6 januari 2025

1 Service Level Agreement

1.1 Inleiding

De Opdrachtgever wenst zijn bewoners en bezoekers parkeerdienstverlening te bieden van een hoge en constante kwaliteit. Het Programma van Eisen beschrijft het minimaal vereiste niveau van de dienstverlening. Ter borging van de nakoming van het door de Opdrachtnemer aangeboden dienstverleningsniveau maakt een Service Level Agreement (SLA) onderdeel uit van de tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst. Aan de uitkomst van de meting van de SLA is een bonus-malusregeling verbonden. Deze bestaat uit drie onderdelen:

- de beschikbaarheid van de Parkeerautomaten,
- de beschikbaarheid van het Managementsysteem
- het niveau van de dienstverlening.

1.1.1 Beschikbaarheid van de Parkeerautomaten

De beschikbaarheid van de Parkeerautomaten wordt op de volgende wijze gemeten:

- Alle meldingen van een Parkeerautomaat waar een klant direct hinder van ondervindt tellen als een storing, vanaf de eerste minuut van de melding volgens het Managementsysteem.
- De stoptijd van een storing is het tijdstip waarop de Opdrachtnemer de melding heeft opgelost en de klant geen hinder meer ondervindt bij het gebruik van de Parkeerautomaat. Dit oplostijdstip dient duidelijk te worden in de maandelijkse rapportage alsmede het Managementsysteem.
- De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de duur van de overeenkomst elke Parkeerautomaat een Uptimepercentage heeft van minimaal 99% gedurende de betaaltijden.

Het Uptimepercentage van elke Parkeerautomaat wordt als volgt berekend:

$$Uptimepercentage_{\text{Parkeerautomaat xxxx}} = \frac{\text{totale duur storingen (in uren)}}{\text{aantal uren betaaltijden in jaar}} * 100\%$$

Wanneer het Uptimepercentage van een Parkeerautomaat onder het minimaal vereiste Uptimepercentage ligt, legt de Opdrachtgever voor die betreffende Parkeerautomaat een boete op van 10% van de jaarlijkse vergoeding voor het beheer en onderhoud per Parkeerautomaat, per procentpunt dat het Uptimepercentage wordt onderschreden.

Indien de gesommeerde boete van alle Parkeerautomaten in een jaar kleiner is dan € 1.000,-, dan wordt deze boete door de Opdrachtgever niet in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer. De gesommeerde boete wordt gemaximaliseerd op 10% van de jaarlijkse vergoeding voor het beheer en onderhoud van alle Parkeerautomaten in het jaar waarover de boete wordt berekend.

1.1.2 Beschikbaarheid van het Managementsysteem

De beschikbaarheid van het Managementsysteem wordt op de volgende wijze gemeten:

- Alle gebeurtenissen in het Managementsysteem waardoor de functionaliteit van dit systeem wordt verstoord, tellen als een storing vanaf de eerste minuut van melding door het Managementsysteem dan wel een aan het Managementsysteem gekoppeld systeem (denk hierbij bijvoorbeeld aan een parkeerrechtendatabase die meldt dat er geen of vertraagd parkeerrechten worden ontvangen vanuit het Managementsysteem).
- De stoptijd van een storing is het tijdstip waarop de Opdrachtnemer de melding heeft opgelost en de functionaliteit van het Managementsysteem weer volledig beschikbaar is.
- De begin- en stoptijden van een storing dienen duidelijk te worden in de maandelijkse rapportage alsmede het Managementsysteem.
- De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de duur van de overeenkomst het Managementsysteem een Uptimepercentage heeft van minimaal 99,5% (gemeten over 24 uur per dag, 7 dagen per week).

Het Uptimepercentage van het Managementsysteem wordt als volgt berekend:

$$Uptimepercentage_{\text{Managementsysteem}} = \frac{\text{totale duur storingen (in uren)}}{\text{aantal uren betaaltijden in jaar}} * 100\%$$

Wanneer het Uptimepercentage van het Managementsysteem onder het minimaal vereiste Uptimepercentage ligt, legt de Opdrachtgever voor het Managementsysteem een boete op van 10% van de jaarlijkse vergoeding voor de hosting en het beheer van het Managementsysteem, per procentpunt dat het Uptimepercentage wordt onderschreden.

1.1.3 Niveau van de dienstverlening

Het niveau van de dienstverlening wordt bepaald op basis van twee componenten: de kwaliteit van de Parkeerautomaten en Rapportage en overleg. Het gemiddelde van de totaalscores op beide componenten geeft de score voor het niveau van de dienstverlening.

Kwaliteit van de Parkeerautomaten

De kwaliteit van de Parkeerautomaten wordt maandelijks bepaald door de Opdrachtgever, door een steekproef van circa 20% van de Parkeerautomaten te beoordelen op:

Nr	Onderdeel	Score	Punten	Toelichting
1	Betaling	A	100	Parkeerautomaat accepteert pin-betaling én contactloze pin-betaling
		B	50	Parkeerautomaat accepteert of pin-betaling of contactloze pin-betaling
		C	0	Parkeerautomaat accepteert noch pin-betaling noch contactloze pin-betaling
2	Zonnepaneel	A	100	Zonnepaneel werkt en is schoon
		B	50	Zonnepaneel werkt, maar is vuil
		C	0	Zonnepaneel werkt niet en/of is afgedekt
3	Aanhechting controle	A	100	Geen aanhechtingen (stickers, reclame, lijm etc.) op de kast en/of openingen
		B	66	Minder dan 100 cm ² aanhechting die de werking van de Parkeerautomaat niet beïnvloedt

		C	33	Meer dan 100 cm ² aanhechting die de werking van de Parkeerautomaat niet beïnvloedt
		D	0	De aanhechting beïnvloedt de werking van de Parkeerautomaat (alle openingen beïnvloeden direct de werking van de Parkeerautomaat)

Bij de samenstelling van de steekproef wordt niet gekeken of voor automaten een 2^e lijns onderhoud uitstaat bij de Opdrachtnemer.

De samengestelde steekproef wordt aangevuld met de Parkeerautomaten die bij de voorgaande meting niet de maximale score hebben behaald. Voor deze Parkeerautomaten wordt een weegfactor 2 toegepast. Deze extra controle wordt bij elke volgende steekproef herhaald, waarbij de weegfactor steeds wordt verdubbeld, totdat de Parkeerautomaten op elk van de onderdelen een score 100 behaalt. De maximaal te behalen score per Parkeerautomaat is 300 punten, tenzij sprake is van een verhoogde weegfactor als hiervoor bedoeld.

De gemeten kwaliteit van de Parkeerautomaat wordt als volgt berekend:

- Per onderdeel van de Parkeerautomaat wordt de score ingevuld;
- Per Parkeerautomaat worden de scores opgeteld en vermenigvuldigd met de van toepassing zijnde wegingsfactor;
- De waarden per Parkeerautomaat worden gesommeerd;
- De gesommeerde waarde delen door de maximaal te behalen score en vermenigvuldigen met 100% geeft de gemeten kwaliteit van de Parkeerautomaten.

NB: wanneer een Parkeerautomaat op onderdeel 1 of 2 een score van 0 punten behaalt, dan worden alle overige scores tevens nul; de automaat is immers niet in werking voor de klant.

De gemeten kwaliteit van de TA dient ten minste 98% van de maximaal te behalen score te bedragen. De SLA-score op het onderdeel Kwaliteit van de TA wordt dan ook berekend als:

$$Score_{kwaliteit\ van\ de\ TA} = 100\% - (98\% - \text{gemeten kwaliteit van de TA})$$

De SLA-score voor Kwaliteit van de TA is maximaal 100%.

Rapportage en overleg

In paragraaf 3.4 zijn de eisen opgenomen die worden gesteld aan de rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden. De rapportages dienen tijdig, juist en volledig te worden ingediend bij de Opdrachtgever.

- Tijdig: de rapportage is uiterlijk op de in 3.4.3 aangegeven datum door de Opdrachtgever ontvangen;
- Juist: de rapportage is op de in 3.4.3 aangegeven wijze aangeleverd in een aldaar aangegeven bestandsformaat.
- Volledig: de rapportage bevat de gegevens die in 3.4.1 en verder zijn beschreven, alsmede eventueel nader door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer overeen te komen te rapporteren gegevens.

Een rapportage is correct als deze naar oordeel van de Opdrachtgever tijdig, juist én volledig is.

In 3.4.8 zijn de eisen opgenomen die worden gesteld aan het overleg met betrekking tot de ingediende rapportages en de uitvoering van de werkzaamheden. Een overleg is correct wanneer dit voldoet aan de daaraan gestelde eisen.

De SLA-score op het onderdeel Rapportage en overleg wordt berekend als:

$$Score_{\text{rapportage en overleg}} = \frac{(\text{aantal rapportages correct} + \text{overleggen correct})}{(\text{vereist aantal rapportages} + \text{overlegmomenten})} * 100\%$$

1.1.4 Bonus-/malusregeling

De SLA-scores worden bepaald over de periode van een jaar. Op basis van de behaalde scores wordt jaarlijks achteraf vastgesteld of er sprake is van een te verrekenen bonus/malus. Hiertoe worden de SLA-scores ingevuld in de onderstaande tabel.

Score Niveau dienstverlening	Score Beschikbaarheid	Boete %
> 99,01%	Totaal maximaal € 500,- boete voor beschikbaarheid Parkeerautomaten en beschikbaarheid Managementsysteem	Bonus €10.000,-
98,01% - 99,00%	Totaal maximaal € 1.000,- boete voor beschikbaarheid Parkeerautomaten en beschikbaarheid Managementsysteem	Bonus €5.000,-
97,01% - 98,00%		0,5% jaarlijkse vergoeding onderhoud, beheer en hosting
96,01% - 97,00%		1,0% jaarlijkse vergoeding onderhoud, beheer en hosting
95,01% - 96,00%		1,5% jaarlijkse vergoeding onderhoud, beheer en hosting
< 95,01%		2,5% jaarlijkse vergoeding onderhoud, beheer en hosting

Bij de berekeningen geldt dat wordt afgerond op twee decimalen.

Indien uit de SLA een malus voortvloeit, stelt de Opdrachtgever hiervoor een factuur op, welke binnen 1 maand na vaststelling van de malus door de Opdrachtnemer wordt voldaan. Indien uit de SLA een bonus voortvloeit, stelt de Opdrachtnemer hiervoor een factuur op, welke binnen 1 maand na ontvangst van de factuur door de Opdrachtgever wordt voldaan.

Naast wat is vastgelegd in deze SLA geldt onverkort dat de Opdrachtgever de dienstverlening jaarlijks – of vaker indien daartoe aanleiding is – zal beoordelen ten opzichte van het PvE en de Inschrijving van de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer in gebreke is, zal de Opdrachtgever hem hiervan schriftelijk in kennis stellen en een redelijke termijn stellen om de gebreken te verhelpen. Indien de Opdrachtnemer in gebreke blijft, kan dit aanleiding zijn de Overeenkomst te ontbinden zonder dat hieruit enig recht voor de Opdrachtnemer op schadevergoeding kan voortvloeien.

1.1.5 Wanprestatie

Wanneer de score op het onderdeel Niveau van de dienstverlening gelijk is aan of lager dan 95% en/of de berekende boete voor het onderdeel Beschikbaarheid van de Parkeerautomaten groter is dan 25% van de jaarlijkse vergoeding voor het beheer en onderhoud van alle Parkeerautomaten en/of de berekende boete voor het onderdeel Beschikbaarheid van het Managementsysteem groter is dan 10% van de jaarlijkse vergoeding voor hosting en beheer van het Managementsysteem, zal de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer een ingebrekestelling versturen. Een dergelijke score impliceert dat de Opdrachtnemer niet de door de Opdrachtgever gewenste hoge en constante kwaliteit van dienstverlening biedt.

1.1.6 Wijziging boetebepaling

Jaarlijks wordt de werking van de boetebepaling geëvalueerd en beoordeeld door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk. Het doel van deze beoordeling is er voor te zorgen dat het niveau van dienstverlening afgestemd blijft op de wensen van de Opdrachtgever en om eventuele afwijkingen in het dienstverleningsniveau te verhelpen. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Wijzigingen vinden daarom plaats in overleg en zijn van kracht wanneer de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer schriftelijk overeenstemming bereiken over de wijzigingen en hun ingangsdatum.