



Bijlage 2AD-4 - Concept Service Level Agreement (SLA)

De ondergetekenden:

De gemeente Ede, gevestigd aan Bergstraat 4 te 6711 DD Ed, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <heer/mevrouw invullen> <naam invullen> <functie invullen> <afdelingsnaam invullen> hierna te noemen opdrachtgever; en

<naam opdrachtnemer invullen>, gevestigd aan <straat, huisnummer en postcode invullen> te <vestigingsplaats invullen> rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <heer/mevrouw invullen> <naam en functie invullen>, hierna te noemen opdrachtnemer;

Opdrachtgever en opdrachtnemer samen te noemen: "partijen", verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Het beheerplan beschrijft het minimale niveau van de dienstverlening voor de betrokken onderdelen. Ter borging van het afgesproken serviceniveau wordt een Service Level Agreement (SLA) onderdeel van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. In dit hoofdstuk is een concept van de SLA opgenomen, die kan worden uitgebreid op verzoek van de opdrachtgever.

Rapportage en Metingen

De geleverde dienstverlening wordt door of namens de opdrachtgever gemeten en gerapporteerd. De opdrachtnemer zal binnen één maand na afloop van het contractjaar een rapport opstellen over het afgelopen jaar. Dit rapport bevat de benodigde informatie om de in de SLA afgesproken formules te berekenen.

De vaststelling van de SLA-score gebeurt over een periode van één jaar, waarbij de score binnen twee maanden na afloop van het jaar wordt vastgesteld. Als de opdrachtnemer niet voldoet aan het afgesproken serviceniveau, kan er een boete worden opgelegd. Deze boete wordt berekend op basis van een percentage van de jaarlijkse vergoeding voor het beheer (exclusief meer- of minderwerk), zoals vastgelegd in de prijsaanbieding. De boete wordt verrekend met de eerstvolgende factuur, of als er geen factuur volgt, binnen één maand na vaststelling van de boete.

Onderdelen van de SLA

De dienstverlening wordt gemeten op basis van de volgende onderdelen:

1. **Beschikbaarheid parkeerapparatuur**
2. **Responstijden intercom en telefoon**
3. **Rapportages**
4. **Tijdige en volledige afstorting van parkeergelden**
5. **Toestand van de parkeergarages**
6. **Schoonmaak**



Naast de SLA wordt de dienstverlening jaarlijks (of vaker, indien nodig) door de opdrachtgever beoordeeld op basis van het beheerplan en de offerte van de opdrachtnemer. Indien de opdrachtnemer in gebreke blijft, wordt deze schriftelijk geïnformeerd en krijgt hij een redelijke termijn om de gebreken te verhelpen. Indien de gebreken niet binnen de gestelde termijn worden verholpen, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden zonder dat de opdrachtnemer recht heeft op schadevergoeding.

2.1 Beschikbaarheid Parkeerapparatuur

De beschikbaarheid van parkeerapparatuur is een cruciaal onderdeel van het beheerplan, en het wordt gemeten door de mate waarin de parkeersystemen functioneren zoals verwacht. Dit wordt berekend op basis van de uren waarin het systeem volledig beschikbaar is en de uren waarin storingsuren of beperkingen optreden.

Doel

Deze bepaling beschrijft hoe de beschikbaarheid van de parkeerapparatuur wordt beoordeeld en hoe de score voor dit onderdeel wordt vastgesteld.

Begrippen

- Beschikbaarheid: Het percentage van de tijd dat de parkeerapparatuur volledig functioneert tijdens de openingstijden.
- Minimumeis: De parkeerapparatuur moet minimaal 99% van de tijd beschikbaar zijn.
- Periode: De meetperiode is één kalendermaand.
- Storingsuren: De uren waarin de parkeerapparatuur geheel of gedeeltelijk niet werkt.

Berekening van de beschikbaarheid

Voor elke maand wordt berekend welk percentage van de tijd de apparatuur daadwerkelijk heeft gewerkt.

Dit gebeurt als volgt:

1. Totaal aantal uren per maand: alle uren binnen de openingstijden.
2. Aantal storingsuren: het aantal uren waarin de apparatuur niet beschikbaar was.
3. Beschikbaarheidspercentage:

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = (\text{Totaal uren} - \text{Storingsuren}) \div \text{Totaal uren} \times 100\%$$

4. Beoordeling per maand

- Als het beschikbaarheidspercentage 99% of hoger is, voldoet de maand aan de eis.
- Als het lager dan 99% is, wordt deze maand geteld als een "maand onder de minimumeis".

5. Berekening van de jaarscore

- Voor elke maand wordt een score berekend op basis van de beschikbaarheid:



- 100 punten als de beschikbaarheid voldoet ($\geq 99\%$).
 - Een evenredige verlaging als de beschikbaarheid lager is dan 99%.
- Aan het einde van het jaar wordt het gemiddelde van de maandelijkse scores bepaald (dit is de deelscore).
- Als er maanden zijn waarin de beschikbaarheid niet aan de minimumeis voldeed:
 - Bij 1 of 2 maanden onder de minimumeis: er wordt geen extra aftrek toegepast.
 - Bij meer dan 2 maanden onder de minimumeis: voor elke extra maand wordt 0,5 punt van de totale score afgetrokken.

6. Eindscore

De eindscore voor beschikbaarheid wordt dus bepaald door:

- het gemiddelde van de maandelijkse beschikbaarheidsscores (de deelscore),
- minus de eventuele aftrek voor maanden waarin de minimumeis niet werd gehaald.

7. Voorbeeld

- De parkeerapparatuur is gedurende het jaar 10 maanden volledig operationeel en 2 maanden niet.
- De gemiddelde beschikbaarheid komt daarmee uit op ongeveer 83%.
- Omdat er meer dan 2 maanden zijn waarin de eis niet wordt gehaald, wordt er 1 punt aftrek toegepast (0,5 punt per extra maand).
- De eindscore komt dan uit op ongeveer 84%.

Indien de eindscore te laag is, kunnen conform de SLA passende maatregelen of boetes worden opgelegd.

2.2 Responstijden Intercom

De beantwoording van een intercomoproep moet tijdig gebeuren. De tijdige beantwoording wordt gemeten aan de hand van de hoeveelheid oproepen die binnen gemiddeld 30 seconden worden opgenomen.

Formule:

- **Score:** aantal geregistreerde oproepen met opname binnen beantwoord binnen 30 seconden / aantal geregistreerde oproepen

2.3 Rapportages

Volgens het beheerplan dienen 12 maandrapportages, 4 kwartaalrapportages en 1 jaarrapportage te worden aangeleverd.

Formule:

- **Score:** aantal correcte rapportages / vereist aantal correcte rapportages



2.5 Toestand van de Parkeergarages

De toestand van de parkeergarages wordt beoordeeld aan de hand van gecontroleerde inspectierondes, die minimaal zes keer per jaar plaatsvinden door opdrachtgever of een afgevaardigde namens de opdrachtgever.

Formule:

- **Score:** totaalscore van alle controlerondes / totaal aantal controlerondes

2.6 Schoonmaak

Als belangrijk onderdeel van het takenpakket worden de schoonmaakwerkzaamheden, zie ook hoofdstuk 3.10 van het beheerplan, gezien.

Schone parkeergarages en schone parkeerapparatuur dragen bij aan een positieve beleving van de bezoeker. Om het belevingsniveau van de dienstverlening op niveau te houden wordt verwacht dat opdrachtnemer minimaal de in onderstaande tabel schoonmaakwerkzaamheden opgenomen werkzaamheden met de aangegeven frequenties te verricht.

Door of namens opdrachtgever zal periodiek gecontroleerd worden op de uitvoering van de hieronder beschreven werkzaamheden. Hiertoe zal naast de controle van het schoonmaakrooster (logboek) op haar volledigheid en actualiteit

Tabel Schoonmaakwerkzaamheden

Onderdeel	Omschrijving	Frequentie (minimaal per jaar)
Parkeergarage & Beheerderruimte	Gehele schoonmaak: prullenbakken legen, stofzuigen, ramen zemen (binnen en buiten), toiletten, etc.	52
Trottoir & Rijbanen (In- en uitgang)	Vrij van zwerfvuil en onkruid houden, sneeuwvrij maken, gladheid bestrijden	52
Beheerderruimte	Zemen ramen (binnen en buiten)	12
Beheerderruimte	Reinigen (zuigen/vochtig/nat afnemen): vloer, balieblad, deuren	52
Beheerderruimte	Werkblad, deuren, toilet, etc. vochtig/nat afnemen	52
Parkeergarage Plafond en Armaturen	Stof- en spinrag verwijderen	52
Beheerderruimte	PC's, monitoren, toetsenborden: verwijderen van vingertasten, vlekken	52



Onderdeel	Omschrijving	Frequentie (minimaal per jaar)
Parkeerapparatuur Buitenzijde	Verwijderen van stickers, vingertasten, vlekken	52
Parkeerapparatuur Binnenzijde	Reinigen kaartprinters vrijmaken van stof en kaart deeltjes	52
Camera's	Weghalen opname belemmeringen	Bij constatering
Prullenbakken	Afvalzakken vervangen en afvoeren	52
Prullenbakken	Vochtig/nat afnemen	52
Prullenbakken	Legen zodra afval zichtbaar is/boven rand vulopening uitkomt	Bij constatering
Parkeervloeren	Strooien en verwijderen van absorptiekorrels	Bij constatering
Parkeervloeren	Verwijderen van olievlekken	Bij constatering
Parkeervloeren	Vegen/dweilen	52
Graffiti, Stickers, Posters, etc.	Verwijderen	Bij constatering
In- en Uitgangen	Reinigen hekwerken/rolhekken	12
Ventilatioeroosters	(Stof)vrij maken	2

Uitleg van de kolommen:

- **Onderdeel:** Specifieke taken binnen de parkeergarages en beheerderruimte.
- **Omschrijving:** Gedetailleerde beschrijving van de schoonmaakwerkzaamheden.
- **Frequentie (minimaal per jaar):** Hoe vaak de betreffende schoonmaak moet worden uitgevoerd.

3. Boeteberekening

Jaarlijks wordt op basis van de behaalde scores een boete vastgesteld. De boete is afhankelijk van de totaalscore, zoals weergegeven in de onderstaande tabel:

Boeteberekening en Totaalscore

Onderdeel	Resultaat
Beschikbaarheid parkeerapparatuur	[Resultaat]
Responstijden intercom en telefoon	[Resultaat]
Rapportages	[Resultaat]
Toestand parkeergarages	[Resultaat]
Schoonmaak	[Resultaat]



Totaalscore: 100%

Totaalscore	Boete %
> 98,0%	Geen
97,01% - 98,0%	1% van de beheer fee
96,01% - 97,0%	2% van de beheer fee
95,01% - 96,0%	4% van de beheer fee
< 95,0%	6% van de beheer fee

Wanprestatie

In het geval waarin de totaalscore kleiner dan of gelijk is aan 94% zal opdrachtgever opdrachtnemer een ingebrekestelling versturen. Omdat hiermee is vastgesteld dat opdrachtnemer niet de door opdrachtgever gewenste hoge en constante kwaliteit van dienstverlening biedt, zal opdrachtgever teneinde het dienstverleningsniveau op korte termijn weer op acceptabel niveau te krijgen een totaalscore bepalen over de 6 maanden die direct aangesloten zijn aan de laatste periode waarover de ondermaatse totaalscore is bepaald. Wanneer de totaalscore over deze verkorte periode wederom kleiner dan of gelijk is aan 94% dan staat het opdrachtgever vrij de opdracht te ontbinden en zal door opdrachtnemer hiervoor schadeloos gesteld worden.

Wijziging Boetebepaling

De werking van de boetebepaling wordt jaarlijks geëvalueerd en kan in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden aangepast.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend:

Opdrachtgever
Gemeente Ede

<naam invullen>,
<functie invullen>,
<afdelingsnaam invullen>

Opdrachtnemer:
<naam opdrachtnemer invullen>

<naam persoon invullen>
<functie invullen>

Plaats: <plaats invullen>

Plaats: <plaats invullen>