

Bijlage intercomoproepen meldkamer

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding beheer parkeergarages.

Responstijd intercomoproepen

Het afhandelen van intercomoproepen door de meldkamer is voor opdrachtgever een belangrijk onderdeel van de dienstverlening aan parkeerders. De intercom vormt vaak het enige directe contactmoment bij vragen, storingsen of onveilige situaties. Een snelle en adequate beantwoording draagt bij aan een veilige, toegankelijke en goed functionerende parkeervoorziening.

Om deze reden stelt opdrachtgever aanvullende eisen aan de responsetijd bij intercomoproepen. De prestaties van opdrachtnemer worden gemeten aan de hand van concrete en controleerbare prestatie-indicatoren (KPI's), die onderdeel vormen van de periodieke rapportage. Aan het behalen van deze normen is een bonus- en malusregeling gekoppeld, met als doel een hoog en consistent serviceniveau te waarborgen

Aanvullende eisen afhandeling intercomoproepen

Opdrachtnemer verzorgt beheer op afstand via een bemande meldkamer en is verantwoordelijk voor het tijdig beantwoorden van intercomoproepen van parkeerders. De responsetijd vormt een prestatie-indicator.

De responsetijd wordt gedefinieerd als de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop een intercomoproep technisch wordt aangeboden aan het meldkamersysteem en het moment waarop een meldkamermedewerker de oproep actief aanneemt.

Minimaal 90 procent van alle intercomoproepen wordt binnen 15 seconden beantwoord. Daarnaast wordt het percentage oproepen met een wachttijd langer dan 30 seconden afzonderlijk geregistreerd en gerapporteerd.

Alle intercomoproepen worden meegenomen in de berekening van de prestatie-indicator. Uitsluitend aantoonbare systeemtestoproepen en storingsoproepen die vooraf schriftelijk met opdrachtgever zijn afgestemd, mogen buiten de berekening worden gelaten.

De responsetijd wordt automatisch geregistreerd op basis van onbewerkte brondata uit het meldkamersysteem. Opdrachtnemer levert maandelijks naast de reguliere rapportage een systeemrapportage waarin alle intercomoproepen zijn opgenomen met ten minste datum, tijdstip, locatie, wachttijd en gespreksduur.

Opdrachtgever heeft te allen tijde recht op inzage in brondata, logbestanden en systeeminstellingen die betrekking hebben op de registratie van intercomoproepen. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan controles en audits.

De prestaties worden per kalendermaand beoordeeld op basis van de loggegevens van het intercomsysteem.

De prestatie-indicator is in alle kalendermaanden van toepassing. Een bonus wordt uitsluitend toegekend indien in de betreffende kalendermaand ten minste 300 intercomoproepen zijn geregistreerd.

Malusregeling

Indien in een kalendermaand minder dan 90% van de intercomoproepen binnen 15 seconden wordt beantwoord, wordt een malus toegepast van 2% van de maandvergoeding.

Indien minder dan 80% van de intercomoproepen binnen 15 seconden wordt beantwoord, bedraagt de malus 5% van de maandvergoeding.

Indien minder dan 70% van de intercomoproepen binnen 15 seconden wordt beantwoord, bedraagt de malus 10% van de maandvergoeding.

De malus wordt niet cumulatief toegepast. Per kalendermaand wordt uitsluitend het hoogste toepasselijke maluspercentage gehanteerd.

Bonusregeling

Indien in een kalendermaand:

- meer dan 95% van de intercomoproepen binnen 15 seconden wordt beantwoord, én
- minder dan 2% van de intercomoproepen een wachttijd langer dan 30 seconden heeft, wordt een bonus toegekend van 2% van de maandvergoeding.

Afwijkingen van de prestatie-indicator kunnen uitsluitend buiten beschouwing worden gelaten indien sprake is van aantoonbare uitzonderingssituaties buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer, zoals grootschalige calamiteiten of aantoonbare volledige uitval van telecommunicatie- of dataverbindingen veroorzaakt door derden. Piekbelasting als gevolg van reguliere exploitatie, evenementen of seizoensinvloeden wordt niet beschouwd als uitzonderingssituatie.

Het risico van onvoldoende personele bezetting of onvoldoende capaciteit van de meldkamer ligt volledig bij opdrachtnemer.