



## Bijlage 04 Service Level Agreement (SLA)

Europese Aanbesteding Levering en onderhoud Parkeerroute  
Informatie Systeem (PRIS)



# **SERVICE LEVEL AGREEMENT [CONCEPT]**

## **PRIS Gemeente Almere**

### **1. Inleiding**

Deze Service Level Agreement (SLA) maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Gemeente Almere (hierna: Opdrachtgever) en Opdrachtnemer voor de levering, installatie en het onderhoud van het Parkeer Route Informatie Systeem (PRIS).

Deze SLA beschrijft de afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening, inclusief prestatie-indicatoren (KPI's), verantwoordelijkheden en rapportageverplichtingen.

### **2. Scope en afbakening**

#### **2.1 Binnen scope**

De SLA is van toepassing op:

- Dynamische parkeerverwijsborden
- Masten
- Lokale voedingen en technische installaties (waaronder begrepen installatiekasten en/of geïntegreerde technische voorzieningen in masten)
- Communicatievoorzieningen (incl. netwerkverbindingen)
- De koppeling tussen het PRIS en externe systemen, waaronder het Parkeerverwijssysteem, voor zover noodzakelijk voor de correcte werking van het PRIS
- Beheer, onderhoud en monitoring van bovenstaande

#### **2.2 Buiten scope**

De SLA is niet van toepassing op:

- Parkeermanagementsysteem (PMS)
- Parkeerverwijssysteem (PVS)

### **3. Serviceorganisatie**

#### **3.1 Contact en ticketsysteem**

Opdrachtnemer stelt een centraal ticketsysteem beschikbaar dat 24/7 toegankelijk is voor Opdrachtgever. Alle meldingen worden hierin geregistreerd en voorzien van een uniek ticketnummer.

Telefonische bereikbaarheid is verplicht voor prioriteit 1 storingen.

#### **3.2 Rollen en verantwoordelijkheden**

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de regie op het PRIS en het functioneel beheer, waaronder begrepen het gebruik en de inrichting van het systeem en de aansturing van betrokken partijen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer, onderhoud en de werking van de geleverde hardware, inclusief monitoring, storingsopvolging en herstel conform deze SLA.

Derden zijn verantwoordelijk voor de werking van externe systemen, waaronder het Parkeermanagementsysteem (PMS) en het Parkeerverwijssysteem (PVS).

Opdrachtnemer draagt zorg voor de afstemming en samenwerking met betrokken derden voor zover dit noodzakelijk is voor het functioneren van de door hem geleverde componenten.

#### 4. Prioriteiten en classificatie

Prioriteit	Omschrijving
P1	Volledige uitval van één of meerdere PRIS-borden op een kritische locatie, of een situatie waarbij onjuiste of misleidende informatie wordt weergegeven die leidt tot verkeersonveilige of sterk versturende situaties.
P2	Verstoring met significante impact op de werking van het PRIS, bijvoorbeeld uitval van meerdere borden of een gehele zone, zonder direct verkeersonveilige situatie.
P3	Bepaalde verstoring met beperkte impact, zoals uitval van een individueel bord op een niet-kritische locatie of gedeeltelijke functionaliteitsproblemen.
P4	Overige meldingen, waaronder verzoeken, vragen, kleine afwijkingen of cosmetische gebreken zonder directe impact op de werking.

#### 5. Service Levels

De in dit hoofdstuk opgenomen serviceniveaus en normen gelden als Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) waarop de prestaties van Opdrachtnemer worden gemeten en beoordeeld.

##### 5.1 Beschikbaarheid

Component	Norm
Centrale keten	≥ 99,5%
Verwijsborden	≥ 98% per bord

- De beschikbaarheid wordt gemeten per kalendermaand.
- Geplande onderhoudsvensters tellen niet mee als downtime.
- Downtime veroorzaakt door externe PMS/PVS systemen wordt uitgesloten, mits aantoonbaar.

##### 5.2 Meldingen, responstijden en hersteltijden

Meldingen van storingen en incidenten kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gedaan via het ticketsysteem en, voor P1-storingen, tevens telefonisch. De opvolging van meldingen vindt plaats conform de prioriteitsindeling

Bij P1-storingen informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever actief binnen 1 uur na melding via de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon of meldingsstructuur over:

- de aard en impact van de storing;
- het geclassificeerde prioriteitsniveau;

- de verwachte oorzaak (indien bekend);
- de voorgenomen oplossingsrichting en verwachte hersteltijd.

Voor de verschillende prioriteiten gelden de volgende responstijden, hersteltijden en serviceperiodes. Responstijden en hersteltijden gelden uitsluitend binnen de betreffende serviceperiode.

Prioriteit	Responstijd	Hersteltijd	Serviceperiode
P1	≤ 1 uur	≤ 8 uur	24 uur per dag, 7 dagen per week
P2	≤ 4 uur	≤ 48 uur	7 dagen per week tuseen 08:00 en 18:00
P3	≤ 1 werkdag	≤ 5 werkdagen	Werkdagen tussen 08:00 en 18:00
P4	≤ 2 werkdagen	In overleg	Werkdagen tussen 08:00 en 18:00

### 5.3 Datakwaliteit

Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 98% van de tijd de op de parkeerverwijsborden weergegeven informatie overeenkomt met de door het Parkeerverwijssysteem (PVS) aangeleverde bezettingsinformatie.

Opdrachtnemer garandeert dat de op de parkeerverwijsborden weergegeven informatie maximaal 60 seconden achterloopt ten opzichte van de door het PVS aangeleverde gegevens.

### 5.4 Monitoring

Opdrachtnemer monitort het systeem 24/7 en detecteert storingen proactief. Proactief gedetecteerde storingen worden als incident geregistreerd.

### 5.5 Onderhoud

Opdrachtnemer voert preventief onderhoud uit aan de geleverde hardware om de werking, betrouwbaarheid en levensduur te waarborgen.

Preventief onderhoud omvat in ieder geval het minimaal éénmaal per jaar reinigen en inspecteren van de hardwarecomponenten, waaronder displays en behuizingen.

Onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd binnen vooraf afgestemde onderhoudsvensters.

Opdrachtnemer kondigt gepland onderhoud minimaal 14 dagen vooraf aan bij Opdrachtgever.

## 6. Procesafspraken

### 6.1 Incidentmanagement

Alle incidenten worden geregistreerd en afgehandeld conform prioriteitsniveaus.

### 6.2 Probleembeheer

Herhalende incidenten worden structureel opgelost waarin duidelijk is welke corrigerende maatregelen worden toegepast.

## 7. Beveiliging en continuïteit

Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende inrichting van informatiebeveiliging en continuïteit ten aanzien van de geleverde dienstverlening.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle communicatie tussen de PRIS-componenten en het Parkeerverwijssysteem plaatsvindt via beveiligde verbindingen, waaronder ten minste VPN-verbindingen.

Opdrachtnemer beschikt over aantoonbare maatregelen op het gebied van beveiligings- en kwaliteitseisen en legt hierover jaarlijks verantwoording af aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld in de vorm van een TPM-verklaring of gelijkwaardig.

Opdrachtnemer beschikt over adequate herstelprocedures en treft passende continuïteitsvoorzieningen om de beschikbaarheid van de dienstverlening te waarborgen.

## 8. Rapportage

Opdrachtnemer levert per kwartaal een rapportage met ten minste:

- KPI prestaties
- Overzicht van storingen, inclusief classificatie, responstijden en oplostijden
- Gerealiseerde beschikbaarheid

Opdrachtnemer licht de rapportage toe tijdens het operationeel overleg.

## 9. Overlegstructuur

Niveau	Frequentie
Operationeel	4x per jaar
Tactisch	1x per jaar
Strategisch	Op verzoek

## 10. Boeteregeling

Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de in deze SLA opgenomen KPI's, treden partijen in eerste instantie in overleg om de oorzaak vast te stellen en passende verbetermaatregelen te treffen.

Indien de overeengekomen prestaties vervolgens niet binnen een redelijke termijn worden verbeterd, is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen conform onderstaande tabel.

Service level	Norm	Boete
Beschikbaarheid	Zie paragraaf 5.1	€200 per (deel van een) uur overschrijding van de norm, met een maximum van €20.000 per kalenderjaar

Betrouwbaarheid: Kritieke incidenten	Tweemaal per kalenderjaar	Voor elk volgend incident boven de norm wordt een boete opgelegd van €1.000 per incident, met een maximum van €20.000 per kalenderjaar
Responstijd	Zie paragraaf 5.2	€200 per overschrijding van de norm, met een maximum van €10.000 per kalendermaand
Hersteltijd	Zie paragraaf 5.2	€200 per (deel van een) uur overschrijding van de norm, met een maximum van €10.000 per kalendermaand

## 11. Evaluatie en wijziging

De SLA wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast. Na aanpassing wordt de SLA opnieuw vastgesteld en door beide partijen ondertekend.

## 12. Definities

**Beschikbaarheid:** het percentage van de overeengekomen servicetijd waarin het PRIS operationeel is en de op de parkeerverwijsborden weergegeven informatie overeenkomt met de door het PVS aangeleverde gegevens.

**Storing:** iedere niet-geplande onderbreking of foutieve werking van het PRIS.

**Incident:** een gebeurtenis die leidt tot een enkelvoudige storing of verstoring van de dienstverlening.

**Responstijd:** tijd tussen registratie van een melding in het ticketsysteem en eerste inhoudelijke terugkoppeling door opdrachtnemer.

**Hersteltijd:** tijd tussen registratie van een melding en het moment waarop de storing functioneel is opgelost of een work-around is gerealiseerd.

## 13. Overmacht en uitsluitingen

De SLA is niet van toepassing op storingen die aantoonbaar veroorzaakt door:

- Aanrijdingen of vandalisme
- extreme weersomstandigheden
- storingen in externe systemen buiten invloedssfeer opdrachtnemer

## 14. Akkoordverklaring

Aldus overeengekomen en ondertekend:

Gemeente Almere

Opdrachtnemer

Datum: \_\_\_\_\_