

Beschrijving serviceniveau SHPV

SHPV
29 september 2010

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Betrokken partijen.....	3
1.2 Doel van de Service Level Agreement (SLA).....	3
1.3 Geldigheid van de SLA	3
1.4 Overlegstructuur	3
1.5 Communicatie	3
1.6 Rapportage	3
2. Beschrijving dienstverlening.....	3
2.1 Rechtenregistratie	4
2.2 Gebieds- en regelingenbeheer	4
2.3 Verrekening parkeergelden.....	4
2.4 Ondersteuning.....	4

1. Inleiding

1.1 Betrokken partijen

De partijen bij deze SLA zijn:

- De Gebiedsbeheerder
- Coöperatie Servicehuis Parkeer en Verblijfsrechten U.A., verder te noemen SHPV

SHPV registreert voor de Gebiedsbeheerder digitale parkeer en verblijfsrechten in een database. De dienstverlening heet Registratie Parkeer- en Verblijfsrechten (RPV)

1.2 Doel

In deze beschrijving van het serviceniveau wordt de beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening geregeld.

1.3 Geldigheid

Het serviceniveau geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen de Gebiedsbeheerder en SHPV. Het serviceniveau wordt vastgesteld en gewijzigd door de ledenvergadering van SHPV.

1.4 Overlegstructuur

Elke partij kan naar eigen inzicht om overleg vragen.

1.5 Communicatie

De helpdesk van SHPV fungeert als 1e lijns ondersteuning en is tijdens kantooruren te bereiken via:

Helpdesk@shpv.nl

+31 6 22 81 59 28

Algemene informatie en documentatie zijn te vinden op de website van SHPV (www.shpv.nl) of via de website op te vragen.

1.6 Rapportage

Rapportage over responstijden en beschikbaarheidstijden van de Registratie worden per halfjaar door SHPV verstrekt.

2. Beschrijving dienstverlening

De dienst Registratie Parkeer- en Verblijfsrechten betreft een landelijke registratie rechten om te parkeren of te verblijven. De deelnemende instanties (Gebiedsbeheerders en Providers) melden een recht aan en af m.b.t. het betreffende gebied. De Registratie berekent de verschuldigde vergoeding voor het recht op basis van de regeling voor het gebied. De handhavers kunnen de Registratie bevragen om zo de handhavende taak uit te kunnen voeren.

De dienstverlening bestaat uit vier onderdelen:

1. rechtenregistratie
2. gebieds- en regelingenbeheer,
3. verrekening
4. ondersteuning

2.1 Rechtenregistratie

Voor het vastleggen en ontsluiten van rechten wordt de Registratie van Parkeer- en Verblijfsrechten gebruikt. De wijze van gegevensuitwisseling is beschreven in de Interface beschrijving.

KPI	Norm
Beschikbaarheid RPV	98 % op maandbasis
Openstellingstijd RPV	24 x 7 uur
Data kwaliteit <ul style="list-style-type: none">- Data verlies- Data actualiteit	<ul style="list-style-type: none">- Geen- Online-realtime
Onderhoudsvenster	Nog te bepalen: in daluren parkeren; aangesloten systemen kunnen transacties bufferen tijdens onderhoud
Responsetijd bij data invoer	maximaal 3sec.
Responsetijd bij data uitvragen	maximaal 3 sec.
Uitwijk operationeel	Binnen 4 uren

De Registratie is in principe 7 * 24 uur beschikbaar. Onderhoud wordt gepland en zo veel mogelijk in de nacht uitgevoerd om de beschikbaarheid zo hoog mogelijk te houden.

De werkwijze bij storing en daarmee onbereikbaarheid van de dienst is vastgelegd in de Interface beschrijving. Bij ernstige storingen in de hardware of data aanvoer beschikt RPV over een uitwijkvoorziening die dezelfde informatie bevat als de eerstelijns database en na 4 uur operationeel is. Om dataverlies zo veel mogelijk te beperken, dienen de aanleverende partijen in staat te zijn om de aan- en afmeldgegevens van de laatste 4 uur opnieuw toe te zenden.

2.2 Gebieds- en regelingenbeheer

Initieel specificeert het SHPV de gegevens en controleert de Gebiedsbeheerder de invoer. Daarna kan de Gebiedsbeheerder de gebieden en tarieven zelf beheren.

KPI	Norm
Opvoeren en wijzigen van gebieden en regelingen (fase 1)	Doorlooptijd 10 werkdagen
Beschikbaarheid zelfbediening beheerfunctionaliteit (fase 2)	24x7 uur
Herstelperiode bij foutieve invoer	Max. 1 werkdag

2.3 Verrekening parkeergelden

SHPV int in opdracht van de Gebiedsbeheerders bij de Providers de aan Gebiedsbeheerder verschuldigde vergoedingen verminderd met de betalingskorting. Na ontvangst van de betalingen schrijft SHPV deze vergoedingen over naar de Gebiedsbeheerder. De frequentie is tenzij anders afgesproken op maandbasis. De termijnen zijn opgenomen in de Overeenkomst Aansluiting Provider.

2.4 Ondersteuning

De ondersteuning bestaat uit twee delen: een helpdesk voor actuele vragen en een rapportagetool. De helpdesk geeft informatie over en is het aanspreekpunt voor aansluitingen, gegevensuitwisseling en klachtenafhandeling.

KPI	Norm
Beschikbaarheid helpdesk	Werkdagen, 07:30 – 18:00 uur
Doorlooptijd klachtenafhandeling	Max. 5 werkdagen
Doorlooptijd rapportages	Max. 5 werkdagen