

# Service Level Agreement SHPV en RDW

**Versie:** 1.1  
**Datum:** 1 maart 2016

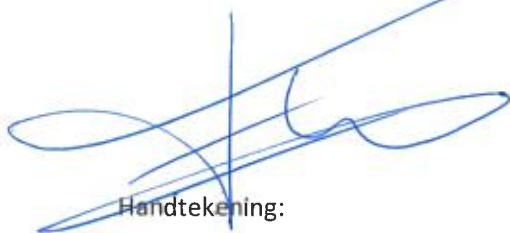
NPR is ontstaan uit een samenwerkingsverband van   RDW

Ondergetekenden verklaren zich akkoord met de bepalingen in deze SLA

Namens SHPV  
F.G. Tijsscholte  
Gevolmachtigd namens KWFS BV

Plaats: Enschede

Datum: 4 april 2016

Handtekening: 

Namens RDW  
drs. H. van Santen  
Directeur bedrijfsvoering RDW

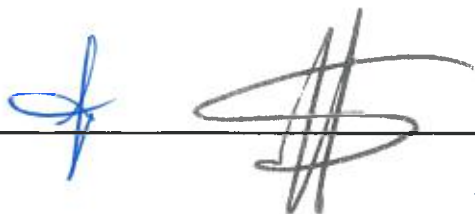
Plaats: Zoetermeer

Datum:

Handtekening: 

## Inhoud

<b>1</b>	<b>ALGEMEEN</b> .....	<b>3</b>
1.1	Betrokken partijen .....	3
1.2	Doel van de Service Level Agreement (SLA) .....	3
1.3	Looptijd van de SLA.....	3
1.4	Wijziging van de SLA .....	4
1.5	Documentbeheer .....	4
1.6	Wettelijk kader .....	4
1.7	Onderliggende / aanverwante documenten .....	4
<b>2</b>	<b>BESCHRIJVING DIENSTVERLENING</b> .....	<b>4</b>
2.1	Primaire functies van NPR: Rechtenregistratie en rechtenraadpleging.....	5
2.2	Secundaire functies van NPR, ter ondersteuning van het primair proces.....	5
2.3	Functioneel en technisch beheer.....	7
2.4	Ondersteuning bij nieuwe aansluitingen .....	7
2.5	Functionele wijzigingen op de NPR-applicatie.....	7
2.6	Incidentmanagement.....	8
2.7	Dienstverlening bij calamiteiten .....	9
2.8	Privacy.....	9
<b>3</b>	<b>OVERLEGSTRUCTUREN</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>BEGRIPPEN</b> .....	<b>11</b>



# 1 Algemeen

## 1.1 Betrokken partijen

De partijen bij deze Service Level Agreement, (SLA) zijn:  
Coöperatie Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten U.A., verder te noemen SHPV,  
gevestigd en kantoorhoudend te Enschede, Colosseum 1-3  
Ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer: 037 13 71.  
In deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer F.G. Tijsscholte, gevolmachtigd namens KWFS  
BV.

Dienst Wegverkeer, verder te noemen RDW  
gevestigd te Zoetermeer en in deze kantoorhoudend te Veendam, Skager Rak 10  
Ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer: 273 744 36  
In deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. H. van Santen

## 1.2 Doel van de Service Level Agreement (SLA)

Het doel van deze SLA is om afspraken te maken over de beschikbaarheid en kwaliteit van de werkzaamheden zoals zijn vastgelegd in de overeenkomst tussen de RDW en het SHPV d.d. 2/3/2011.

De gemaakte afspraken betreffen o.a. de uitwisseling van data, software en dienstverlening tussen RDW en gebruikers van SHPV, de periodieke evaluatie en de randvoorwaarden. Garantie bepalingen en boeteclausules maken geen onderdeel uit van deze SLA.

Tussen de RDW en SHPV is overeengekomen dat het Nationaal Parkeer Register (NPR) wordt gebruikt voor:

- Het faciliteren van mobiel parkeren voor alle providers.
- Het registreren van vergunningen en parkeer- en verblijfsrechten via alle systemen en organisaties die daarvoor door gebiedsbeheerders zijn geautoriseerd
- Het mogelijk maken van digitale parkeerhandhaving.

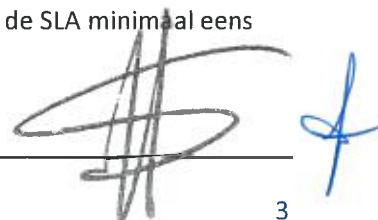
Aanvullend biedt de RDW zelfstandig (conform haar eigen Regeling taken Dienst Wegverkeer) open data aan op een opendata platform wat voor een ieder toegankelijk is. Dit doet zij in opdracht van het ministerie van I&M.

Het registreren, muteren en raadplegen van gehandicaptenparkeerkaarten (GPK) in het NPR is een taak die de RDW eveneens zelfstandig uitvoert in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Over "open data" en "GPK" worden in deze SLA geen afspraken gemaakt.  
De verantwoordelijkheid voor beide producten ligt geheel bij de RDW.

## 1.3 Looptijd van de SLA

De SLA treedt in werking op de datum van ondertekening en heeft een looptijd gelijk aan de looptijd van de overeenkomst tussen de RDW en het SHPV. Partijen komen overeen de SLA minimaal eens per jaar te evalueren met de mogelijkheid tot aanpassing van de SLA.



## 1.4 Wijziging van de SLA

Indien door de partijen wijzigingen worden overeengekomen dan worden deze in overleg doorgevoerd in de SLA. Bij de wijzigingen die geen veranderingen tot gevolg hebben in de afgesproken servicenormen en de geldigheidstermijn van de SLA, kan worden volstaan met een aanvullings- of wijzigingsblad. Indien nieuwe afspraken over de servicenormen worden gemaakt, of de geldigheidstermijn is verstreken, dan wordt een nieuwe versie van het document opgesteld. De versie is te herkennen aan het versienummer in de voetregel. De beschreven dienstverlening met de daarbij behorende servicelevels worden van kracht zodra beide partijen de SLA hebben ondertekend. Voorgaande versie komt na ondertekening van een nieuwere versie automatisch te vervallen.

## 1.5 Documentbeheer

Het versiebeheer en beheer op inhoud van deze SLA is de verantwoordelijkheid van de RDW.

## 1.6 Wettelijk kader

Het wettelijk kader voor de uitvoering van de taken rondom het NPR door de RDW is vastgelegd in de Regeling taken Dienst Wegverkeer, artikel 2, onderdeel r: *“Het beheren van en het verstrekken van informatie aan daartoe gerechtigde partijen uit een register van parkeer- en verblijfsrechten gekoppeld aan individuele kentekens ten behoeve van gemeenten, en statische parkeergegevens ten behoeve van een ieder.”*

## 1.7 Onderliggende / aanverwante documenten

Nadere uitvoeringsafspraken die in lijn zijn met deze SLA zijn vastgelegd in het document “uitvoeringsafspraken NPR” en wordt afzonderlijk getekend.

## 2 Beschrijving dienstverlening

Het NPR is een landelijk register voor het registreren van parkeer- en verblijfsrechten en het raadplegen / verstrekken (voor onder andere het handhaven) van deze rechten met een eigen infrastructuur en functies. Gebiedsbeheerders, zijnde gemeenten of andere geautoriseerde beheerders van parkeer- en verblijfsrechten, en Parkeerproviders, melden een recht aan en af voor het betreffende gebied, de verschuldigde vergoeding voor het recht op basis van de regeling voor een parkeergebied wordt dan berekend en/of meegeleverd. De handhavers kunnen het NPR bevragen om zo de handhavende taak uit te voeren. Daarnaast worden financiële- en managementrapportages verstrekt aan de SHPV, gebiedsbeheerders en parkeerproviders. NPR kent beheerfuncties voor het administreren van gebieden en regelingen en voor de aansluiting van deelnemers en bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Primaire functies ten behoeve van rechtenregistratie, rechtenraadpleging
2. Secundaire functies:
  - gebieds-, regelingen- en gebruiksbeheer,
  - rapportages en
  - gebruik NPR data voor kwaliteitscontrole kentekenregister

Daarnaast verzorgt de RDW de volgende dienstverlening:

3. Functioneel en technisch beheer NPR
4. Ondersteuning bij nieuwe aansluitingen
5. Functionele wijzigingen op de NPR-applicatie
6. Incidentmanagement



## 7. Dienstverlening bij calamiteiten

### 2.1 Primaire functies van NPR: Rechtenregistratie en rechtenraadpleging

In NPR vindt de rechtenregistratie plaats inclusief het berekenen van voor rechten verschuldigde vergoedingen. Tevens wordt door middel van toetsvragen bepaald of voor een voertuig op een bepaald moment op een bepaalde locatie een geldig recht aanwezig is.

Correct functioneren wordt vastgesteld aan de hand van:

- Beschikbaarheid van de registratie
- Inhoud van de antwoordberichten van NPR
- Responsetijd

KPI	Norm
Beschikbaarheid	99% op maandbasis. <sup>1</sup>
Openstelling	7 dagen, 24 uur <sup>2</sup>
Standaard Onderhoudsvenster	RDW kan zonder dienstonderbreking onderhoud uitvoeren, en specifiek: <ul style="list-style-type: none"><li>• Op zondag van 8:00 – 11:00 uur kan onderhoud uitgevoerd worden <b>met</b> dienstonderbreking. SHPV, gebiedsbeheerders en parkeerproviders worden minimaal 5 werkdagen van te voren hierover geïnformeerd.</li><li>• Per jaar maximaal twee zondagen te reserveren voor het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden met een verwachte langere duur dan de zondagmorgen van 08:00 tot 11:00. RDW informeert relevante contactpersonen hier minimaal 6 weken aan voorafgaand.</li></ul>
Correctief en preventief onderhoud	Indien noodzakelijk (vanwege spoedeisend karakter) kan elke nacht van 2:00 tot 5:00 onderhoud uitgevoerd worden <b>met</b> dienstonderbreking. Gemeentes en parkeerproviders worden vooraf geïnformeerd.
Responsetijd bij transactie	<1,5 seconde.

### 2.2 Secundaire functies van NPR, ter ondersteuning van het primair proces

<sup>1</sup> Aansprakelijkheid RDW is gebaseerd op een inspanningsverplichting.

<sup>2</sup> Parkeerproviders die aansluiten moeten zelf zorgen voor een bufferfunctie van max 4 uur voor transacties, die later wederom verzonden kunnen worden als gevolg van communicatieproblemen.

### 2.2.1 Gebieds-, regelingen- en gebruiksbeheer

Het uitgangspunt is dat de gemeente zelf met behulp van de beheerapplicatie haar eigen gegevens registreert voor de diensten van het NPR. Indien gewenst kan de gemeente ondersteuning krijgen van de RDW (beheerders NPR).

De geografische gegevens worden aangeleverd door de gemeente aan de RDW, de RDW zorgt voor de registratie in het NPR. De gemeente voert, na deze registratie, de eindcontrole uit en is daarmee verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens.

KPI	Norm
Beschikbaarheid beheerapplicatie	97% op maandbasis
Ondersteuning Functioneel beheerders NPR	Werkdagen (tussen 08.30 – 17.00 uur)
Openstelling	Werkdagen (tussen 08.30 – 17.00 uur)
Standaard Onderhoudsvenster	RDW kan buiten de werkdagen met dienst-onderbreking onderhoud uitvoeren.
Correctief en preventief onderhoud	Zie standaard onderhoudsvenster

### 2.2.2 Rapportages

Maandelijks levert de RDW de financiële rapportages aan de accountant, parkeerproviders en de coöperatie SHPV. De gemeenten kunnen online (via het rapportageportaal van de RDW) voor de financiële verrekening van de parkeergelden rapportages opvragen over de parkeergelden. Hiertoe stelt de RDW een datawarehouse beschikbaar waarmee gemeenten zelfstandig rapportages kunnen ontwikkelen. Deze gegevens worden wekelijks geactualiseerd. De beschikbare data in de rapportages en datawarehouse zijn conform de bewaartermijnen van SHPV.

Parkeerproviders ontvangen dagelijks, wekelijks en/of maandelijks een overzicht van de parkeergelden voor de door hen aangemelde rechten.

KPI	Norm
Levering financiële rapportages	Maandelijks aan SHPV, accountant en parkeerproviders.
Levering door Parkeerproviders aangemelde rechten	Dagelijks, wekelijks en/of maandelijks aan SHPV en Parkeerproviders
Opvragen van rapportages 1. Dagrapportage parkeergelden 2. Te laat afgesloten rechten 3. Te laat aangeleverde rechten 4. Toetsvragen NPR	24*7 beschikbaar voor gemeenten
Actualiteit datawarehouse	Wekelijkse verversing
Beschrijving opgetreden incidenten	Maandelijks aan SHPV
Servicelevel beschikbaarheid	Maandelijks aan SHPV
Servicelevel responsetijden	Maandelijks aan SHPV
Jaaroverzicht/Auditrapport	Jaarlijks

Rapportages worden via email geleverd door de functioneel beheerders van NPR.

### 2.2.3 Gebruik NPR handhavingsberichten voor kwaliteitscontrole kentekenregister

De RDW en SHPV hebben afgesproken dat de handhavingsberichten tevens gebruikt mogen worden voor kwaliteitscontroles van het Kentekenregister.

### 2.3 Functioneel en technisch beheer

De door de RDW uit te voeren beheertaken bestaan uit:

- Het technische beheer en onderhoud van het NPR.
- Het functioneel beheer voor wat betreft het toezicht houden op toegang en gebruik.
- Het functioneel beheer voor wat betreft het aanpassen van het NPR aan wensen en regelgeving in samenwerking met het SHPV.
- Het registreren van de geografische gegevens in NPR welke zijn aangeleverd door de gemeenten

Daarnaast kunnen de functioneel beheerders van het NPR ondersteuning leveren aan gebiedsbeheerders voor het invoeren van haar gegevens. RDW kan de gebiedsbeheerders hiervoor een vergoeding vragen.

KPI	Norm
Autorisatieaanvraag m.b.t. de productieomgeving	Maximaal 15 werkdagen
Autorisatieaanvraag m.b.t. de testomgeving	Maximaal 15 werkdagen
Overzetten GEO kaart naar productie	Maximaal 5 werkdagen (i.v.m. informeren van parkeerproviders, tenzij anders overeengekomen)
Informeren parkeerproviders na wijziging in de administratieve inregeling	Maximaal 5 werkdagen

### 2.4 Ondersteuning bij nieuwe aansluitingen

Voor het aansluiten van gemeenten op het NPR kan op verzoek van SHPV ondersteuning worden geleverd. De ondersteuning die de RDW levert, bestaat uit het maken van afspraken met deelnemers, organiseren van bijeenkomsten, uitleggen van de dienstverlening, het ondersteunen bij het invoeren van de benodigde gegevens, enzovoorts. Deze inspanning is begrensd afhankelijk van de omvang van de gemeente op twee tot drie dagen per aansluiting (24 uur maximaal). Aanvullende ondersteuning kan worden verleend tegen uurtarief.

### 2.5 Functionele wijzigingen op de NPR-applicatie

Voor het uitbreiden van functionaliteiten en/of het ontwikkelen van nieuwe diensten (functionele release) in opdracht van SHPV zal vooraf in overleg tussen de RDW en SHPV worden bepaald of de initiële kosten worden uitgevoerd op basis van een RDW-offerte. Bij deze offerte zijn de op dat moment geldende leveringsvoorwaarden van de RDW van toepassing. De uitvoering of realisatie van een offerte gebeurt alleen op basis van een – door SHPV – ondertekend exemplaar en wederzijds akkoord.



## 2.6 Incidentmanagement

Gebruikers van het NPR kunnen 7 dagen per week en 24 uur per dag storingen melden op het gebied van automatisering bij de Servicedesk ICT-RDW. Op werkdagen tijdens kantoor tijden is het callcenter volledig bemand, buiten de genoemde tijden fungeert 24-uur beheer als meldpunt voor incidenten. Buiten kantoor uren worden enkel verstoringen in het primaire proces van NPR opgepakt.

De Servicedesk ICT is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar op het volgende telefoonnummer te bereiken: 0598 - 69 21 69. Van 08:00 – 17:00 uur kan de Servicedesk RDW-ICT ook middels e-mail bereikt worden via [servicedesk@rdw.nl](mailto:servicedesk@rdw.nl).

### Registratie

Een melding van een verstoring komt centraal binnen bij de Servicedesk ICT van de RDW. Een verstoring kan zowel door externe partijen (gemeenten, parkeerproviders, handhavers) als interne partijen (RDW medewerkers) gemeld worden aan de Servicedesk ICT. Dit kan via de telefoon en email.

Formele terugkoppeling met betrekking tot de afhandeling van incidenten vindt ook via deze lijn plaats.

Voor een correcte registratie van een incident dienen de volgende gegevens te worden gemeld:

- Bedrijfsgegevens
- Gegevens van de contactpersoon of melder
- De datum en tijdstip waarop het incident is opgetreden
- Locatie waar het incident plaatsvindt
- Impact (in overleg)
- Incidentomschrijving
- Reeds verrichte handelingen
- Opmerkingen (optioneel)

De Servicedesk RDW-ICT classificeert in samenwerking met de melder elk incident zodat meer inzicht wordt vastgelegd over het soort incident waarmee de melder te maken heeft. Naast classificatie wordt tevens de prioriteit van een incident aangegeven. De prioriteit wordt mede bepaald op basis van de impact en urgentie van de verstoring.

Onderstaand tabel geeft de impact- en urgentiebepaling weer:

	URGENTIE	LAAG workaround aanwezig	MIDDEL workaround afwezig; functionaliteit beperkt beschikbaar	HOOG functionaliteit afwezig
IMPACT				
HOOG functionaliteit ontbreekt bij een groot deel van de afnemer		middel	spoed	urgent
MIDDEL functionaliteit ontbreekt bij een afdeling		laag	middel	spoed
LAAG functionaliteit ontbreekt bij een kleine groep, één persoon		zeer laag	laag	middel

### Afhandeling

Na registratie van de melding worden de interne (RDW) oplossingstrajecten gestart. Gedurende het oplossingstraject kunnen beide partijen met elkaar in contact treden voor het leveren van aanvullende informatie.

Bij 'grote' incidenten, ingeval het NPR niet beschikbaar is, een parkeerprovider haar netwerk eruit ligt, essentiële (handhavings-) diensten niet beschikbaar zijn en dergelijke, informeren de functioneel beheerders NPR alle aangesloten partijen via een mailbericht. Zodra de verstoring is opgelost worden deze partijen hierover per mail geïnformeerd.

Op het moment dat een incident is verholpen, wordt de contactpersoon of melder door de Servicedesk RDW-ICT hiervan op de hoogte gesteld. Het incident kan, na akkoord van de contactpersoon of melder, door de Servicedesk RDW-ICT in de incidentenadministratie worden afgesloten.

## 2.7 Dienstverlening bij calamiteiten

Bij een omvangrijke calamiteit treedt de in deze SLA beschreven dienstverlening buiten werking. De RDW zal zich, met inzet van alle nog beschikbare mogelijkheden en middelen, inspannen om de dienstverlening zo spoedig mogelijk te hervatten. In de begripsbepaling van "omvangrijke calamiteit" zit de werkelijke inhoud: *'Van een omvangrijke calamiteit is sprake als door een onvoorziene, rampspoedige oorzaak een zodanig verlies van mensen en/of middelen optreedt, dat de continuïteit van de werkprocessen onmogelijk gehandhaafd kan worden.'* Mochten de calamiteiten zodanig zijn dat moet worden overgegaan naar een uitwijkomgeving dan is het streven van de RDW om binnen 24 uur de uitwijkomgeving operationeel te hebben.

De RDW zal zorgdragen voor de communicatie richting de contactpersonen bij SHPV als deze situatie zich voordoet.

## 2.8 Privacy

De RDW gaat zorgvuldig om met de gevoelige (privacy) gegevens in het NPR. De RDW die ook beheerder is van het kenteken- en rijbewijsregister hanteert voor NPR dezelfde privacynormen en laat dit jaarlijks toetsen door een onafhankelijke auditor.



### 3 Overlegstructuren

Het periodieke overleg tussen SHPV en RDW wordt als volgt vormgegeven:

Tweemaal per jaar Bestuurlijk overleg:

SHPV	RDW
Bestuur SHPV	Management RDW (als leverancier van NPR)

Per kwartaal Serviceoverleg:

SHPV	RDW
Accountmanager SHPV, met eventueel een van de SHPV-leden	Management RDW-R&I Operationeel Relatiemanager RDW Functioneel beheerder NPR

Driemaal per jaar Gebruikersoverleg, op initiatief van het SHPV:

SHPV/aangesloten partijen	RDW
Accountmanager SHPV SHPV-gebruikers	Operationeel Relatiemanager RDW Functioneel beheerder NPR

Elke partij kan naar eigen inzicht om extra overlegmomenten vragen.

## 4 Begrippen

Autorisatie	Het toekennen van rechten aan gebruikers(groepen) voor gebruik van applicaties of dienstverlening.
Beschikbaarheid	<p>De beschikbaarheid van de dienst betreft de mate waarin de dienst in de afgelopen maand heeft gewerkt conform afspraak. De beschikbaarheid wordt berekend als percentage over de ondersteuningstijd waarop de dienst beschikbaar was volgens onderstaande berekening:</p> $\text{Beschikbaarheid} = \frac{\text{Ondersteuningstijd} - \text{niet beschikbaar}}{\text{Ondersteuningstijd}}$ <p>De volgende gebeurtenissen tellen niet mee als 'niet beschikbaar':</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dienst niet beschikbaar vanwege onderhoudsvenster;</li><li>• Preventief onderhoud geïnitieerd door RDW en vooraf afgestemd met SHPV en parkeerproviders;</li><li>• Correctief onderhoud geïnitieerd door RDW en vooraf afgestemd met SHPV en parkeerproviders;</li><li>• Niet beschikbaar tijdens openingstijd geïnitieerd door SHPV en parkeerproviders en vooraf afgestemd met RDW;</li><li>• Niet beschikbaar tijdens openingstijd veroorzaakt door parkeerproviders of derde partijen in opdracht van parkeerproviders.</li></ul>
(Omvangrijke) Calamiteit	Van een omvangrijke calamiteit is sprake als door een onvoorziene, rampspoedige oorzaak een zodanig verlies van mensen en/of middelen optreedt, dat de continuïteit van de werkprocessen onmogelijk gehandhaafd kan worden.
Dienst(verlening)	Het leveren van waarde aan SHPV door hun bedrijfsproces te ondersteunen met enkele- of een verzameling van producten.
Gebiedsbeheerder	Beheerder van gebieden waar het parkeren of verblijven van voertuigen is gereguleerd, zoals de gemeenten.
Onderhoud	<p>Het uitvoeren van alle activiteiten gericht op het in de gewenste toestand brengen of houden van een (informatie)systeem of het weer in die toestand terug brengen.</p> <p>Onderhoudstypen:</p> <p>Additief = toevoeging o.b.v. nieuwe gevraagde functionaliteit (demand). Preventief = fouten voorkomen (capacity management). Correctief = op korte termijn herstellen van fouten (incident).</p>
(Standaard) Onderhoudsvenster	Het gedeelte van een dag of week waarin de dienstverlening gestopt mag worden ten behoeve van onderhoud geïnitieerd door RDW of SHPV.
Open data	Het beschikbaar stellen van niet-hevoelige overheidsinformatie voor hergebruik, veelal met een ander doel dan waar zij voor is verzameld. Uitgangspunt bij het beschikbaar stellen voor hergebruik is dat de data in de vorm zoals deze is verzameld voor de uitvoering van de publieke taak ook wordt verstrekt, zonder voorwaarden en om-niet.
Parkeerprovider	Parkeerproviders faciliteren diensten zoals belparkeren en sms-parkeren voor inwoners en/of bezoekers van betaald parkeergebieden en maken hiertoe gebruik van de infrastructuur van het NPR.