

## Service-Level-Agreement (SLA)

- (1) Ab 1.1.2020 tritt ein aktualisiertes Service -Levels Agreement in Kraft. Hierfür werden die aktuell teilnehmenden Kommunen (Stand 11/2019) wie folgt eingestuft:

- KAT A: MA/HD/LU/KL
- KAT B: SP/WO
- KAT C: BH/HP/ DOS/SCHW/BÜ/HKH/WH/LAD/HED/LAM/FT
- KATD: derzeit keine

Künftig hinzukommenden Kommunen werden in Kategorie C eingestuft. Es erfolgt eine jährliche Überprüfung und Anpassung der Einstufung durch nextbike.

- (2) Sichtkontrollen Räder + Stationen

KAT A: alle 48h

KAT B: alle 72h

KAT C: einmal pro Woche

KAT D: einmal 14-tägig

Im Bedarfsfall kann nextbike die Servicelevels tagesaktuell anpassen.

- (3) Reaktionszeiten bei leeren Stationen

Nextbike füllt in Mannheim, Heidelberg und Ludwigshafen priorisierte, leergelaufene Stationen binnen einer Reaktionszeit von 8h auf. Die Reaktionszeit gilt im Zeitfenster werktags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Die priorisierten Stationen sind der Anlage x zu entnehmen.

- (4) Radverfügbarkeit

nextbike strebt eine Verfügbarkeit (=AktivRad-Quote) für die von der jeweiligen Kommune bestellten Räder in Höhe von 85% pro Quartal an.

- (5) Bonus-Malus-Regelung

Bei Abweichungen der vereinbarten Leistungen dieses SLA gelten nachfolgende Regelungen:

Radverfügbarkeit im Quartal / pro Kommune < 85% =

KAT A: 1000 € Malus

KAT B: 500 € Malus

KAT C: 300 € Malus

KAT D: 100 € Malus

Reaktionszeit bei leergelaufenen priorisierten Stationen überschritten = 10 €

Radverfügbarkeit im Quartal / pro Kommune >90% =

KAT A: 1000 € Bonus

KAT B: 500 € Bonus

KAT C: 300 € Bonus

KAT D: 100 € Bonus

Als Betrachtungszeitraum gilt immer ein Quartal (01-03/04 -06/07-09/10-12) im Kalenderjahr. Etwaige anfallende Bonus- und Malus Beträge werden pro Quartal/Kommune miteinander verrechnet. Überschüsse zu Gunsten einer Kommune werden pro Kalenderjahr ermittelt und können mit dem Zuschuss im Folgejahr verrechnet werden. Etwaige Überschüsse von nextbike erhöhen nicht den Zuschuss im Folgejahr, werden allerdings als Übertrag (Guthaben) in die Malus-Bonus Berechnung des Folgejahres übernommen. Der jährliche Malus Betrag einer Kommune kann max. 15% des jährlichen Zuschusses der Kommune betragen.

(6) Nutzung der Räder im System

VRNnextbike hat weiterhin den Charakter eines interkommunalen FVS, d.h. die von einzelnen Kommunen bestellten Räder, stehen Kunden aus allen Kommunen zur Verfügung und können städteübergreifend ausgeliehen und zurückgegeben werden. Bei Sonderveranstaltungen oder Gruppenbuchungen mit mehr als 50 Teilnehmern können Räder temporär bis zu 5 Tage -nach Absprache mit dem VRN- innerhalb der Kommunen verschoben werden.

(7) Datengrundlage

Grundlage ist das nextbike Office bzw. das kommende nextbike Dashboard. Optional kann nextbike eine API Schnittstelle zur Verfügung stellen. Der VRN könnte dann über eine eigene Plattform die Leistungsdaten des Systems auswerten. IT-Kosten seitens nextbike trägt der VRN. Bei Bedarf erfolgt eine Machbarkeitsprüfung auf Arbeitsebene.

## Anlage priorisierte Stationen

Die priorisierten Stationen sind im Einvernehmen mit den Kommunen und dem Betreiber jederzeit anpassbar.

### MANNHEIM

- Neckarstadt – Alter Messplatz
- K1 – Kurpfalzbrücke
- Kongresszentrum Rosengarten
- R1 – Marktplatz
- E1 – Paradeplatz
- E4 – Rathaus
- L1 – Schloss
- Hauptbahnhof
- Schwetzingenstadt – Pestalozzischule
- P7 – Fressgasse

### HEIDELBERG

- Hauptbahnhof Nord
- S-Bahnhof Weststadt/Südstadt
- Neuenheim – Neckarwiese
- Altstadt – Universitätsplatz
- Altstadt – Bismarckplatz (ab Zuteilung eines neuen Standortes durch Stadt HD)
- Neuenheimer Feld – Mathematikon
- Bergheim - rnv Betriebshof Bergheimerstr.
- Bergheim – Kurfürstenanlage
- Altstadt – Neckarmünzplatz
- Rhein-Neckar-Kreis/Kurfürstenanlage

### LUDWIGSHAFEN

- Hauptbahnhof
- Berliner Platz
- Rathaus
- Rhein-Galerie
- Hemshof - BASF Süd
- LU Süd – Rheinallee