ENKÖPINGS KOMMUN

SLA bilaga 4 TN2026/396

Mikromobiltetstjänster Enköpings kommun

Område	Nyckeltal (KPI)	Målnivå / Tidsfrist	Vite / Påföljd (Förslag)
Zon-ordning	Fordon utanför fast zon	Ska flyttas/tas bort inom 3 **timmar** (07-22)	850 kr sanktionsavgift + 200 kr för varje påbörjad timme.
Zon-kapacitet	Överfull zon (maxkapacitet överskriden)	Ombalansering inom **6 timmar**	300 kr per fordon och dygn
Säkerhet	Trasiga/anmälda fordon	Digitalt låst **direkt** • Borttaget inom **12 timmar**	1 000 kr per dygn
Batteri	Fordon med lågt batteri (<15%)	Tas ur drift digitalt • Batteribyte inom **12 timmar**	Inget vite (användarnöjdhet)

ENKÖPINGS KOMMUN

Datadelning	Drifttid för GBFS-länk (för kommunens insyn)	**99,0 %** tillgänglighet per månad	5 000 kr per månad vid avvikelse
Kundtjänst	Svarstid på kommunens felanmälningar	Inom **4 timmar** (kontorstid)	Varning, sedan 1 000 kr per miss