

# **Modelcontract Service Level Agreement iCentrale**

Tussen <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst>

Versie 0.1  
Concept  
28-9-2017

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING EN UITGANGSPUNTEN</b>	<b>3</b>
1.1	DOEL	3
1.2	IDENTIFICATIE VAN DE PARTIJEN	3
1.3	POSITIONERING VAN DEZE SLA TEN OPZICHTE VAN ANDERE DOCUMENTEN	3
1.4	ONDERWERP VAN OVEREENKOMST	3
1.5	AFBAKENING	4
1.6	BEPERKINGEN, AFHANKELIJKHEDEN VAN DERDEN	4
1.7	GEHEIMHOUDING	4
1.8	DUUR VAN DE OVEREENKOMST	4
1.9	COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR	4
1.10	MAATREGELEN	5
1.11	BEHEER VAN DE SLA'S	5
1.11.1	<i>Documenthistorie</i>	5
1.12	SLOTBEPALING EN ONDERTEKENING	6
1.12.1	<i>Slotbepaling</i>	6
1.12.2	<i>Ondertekening</i>	6
<b>2</b>	<b>BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING</b>	<b>7</b>
2.1	AFNAME	7
<b>3</b>	<b>KPI'S EN SERVICE LEVELS</b>	<b>8</b>
3.1	IDIENST LEVERING EN INZET BEDIENEND PERSONEEL - INZICHT IN BEDRIJFSVOERING	8
3.2	IDIENST LEVERING EN INZET BEDIENEND PERSONEEL - KWALITEITSVERBETERING	9
3.3	IDIENST LEVERING EN INZET BEDIENEND PERSONEEL - BESCHIKBAARHEID	9
3.4	IDIENST LEVERING BEDIENPROCES VERKEERSMANAGEMENT - RANDVOORWAAR-DELIJKE INDICATOREN	10
3.5	IDIENST LEVERING BEDIENPROCES VERKEERSMANAGEMENT - CONTINUE KWALITEITSVERBETERING	10
3.6	IDIENST LEVERING BEDIENPROCES VERKEERSMANAGEMENT – DOORSTROMING	10
3.7	IDIENST LEVERING BEDIENPROCES VERKEERSMANAGEMENT – VEILIGHEID	10
3.8	IDIENST LEVERING BEDIENPROCES VERKEERSMANAGEMENT – CALAMITEITEN	11
3.9	IDIENST LEVERING BEDIENPROCES VERKEERSMANAGEMENT – EXTRA	11
3.10	RAPPORTAGE	11
	<b>BIJLAGE A BEGRIPSDEFINITIES</b>	<b>12</b>

# 1 Inleiding en uitgangspunten

## 1.1 Doel

Deze Service Level Agreement voor de levering van iDiensten is bedoeld om de afspraken over de kwaliteit en de kwantiteit van de door <naam DCO> van <naam Leverancier iDienst> afgenomen dienstverlening t.b.v. de levering van afgesproken iDienst vast te leggen en deze meetbaar te maken.

## 1.2 Identificatie van de partijen

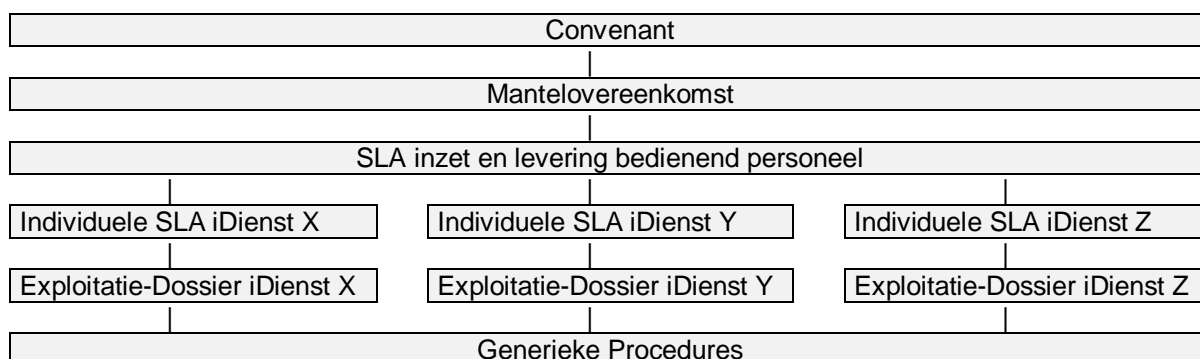
### Klant

Naam:	<Naam DCO>
Adres:	<Adres DCO>

### Leverancier

Naam:	<Naam Leverancier iDienst>
Adres:	<Adres Leverancier iDienst>

## 1.3 Positionering van deze SLA ten opzichte van andere documenten



In de Generieke SLA wordt de kwaliteit en kwantiteit van de algemene dienstverlening met betrekking tot de levering en inzet van bedienend personeel beschreven.

De SLA iDienst X etc. is het contract tussen <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst> met betrekking tot de levering en het beheer van iDienst X etc.

Het Exploitatie-Dossier iDienst X etc. bevat de afspraken en procedures behorende bij de SLA-iDienst X etc.

In de Generieke Procedures worden, onder andere, de procedures op het gebied van de algemene dagelijkse gang van zaken vastgelegd.

In overleg kunnen <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst> er toe besluiten om (tijdelijk) (delen van) de SLA iDienst X etc. anders in te vullen. Hiervoor zal een door <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst> schriftelijke verklaring afgelegd worden die als bijlage bij deze SLA iDienst X etc. opgenomen wordt.

## 1.4 Onderwerp van overeenkomst

De overeenkomst bevat service level afspraken tussen <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst> met betrekking tot primair de levering en inzet van bedienend personeel en aanvullend de

levering van iDienst X etc. en beheer van het iDienst X etc. Dit is een operationele uitwerking van de nog af te sluiten documenten m.b.t. condities en prijzen voor de levering en beheer van alle iDiensten. De dienstverlening wordt in hoofdstuk 2 nader omschreven, de bijbehorende service levels in hoofdstuk 3.

## 1.5 Afbakening

De overeenkomst beperkt zich tot <Definitie van de scope van de dienstverlening iDienst> en <Beschrijving van de onderdelen die (indien deze bekend zijn) buiten de dienstverlening vallen>.

## 1.6 Beperkingen, afhankelijkheden van derden

<Naam Leverancier iDienst> draagt verantwoordelijkheid voor de in deze SLA beschreven diensten voor zover deze verantwoordelijkheid binnen haar eigen vermogen ligt.

Bij afhankelijkheid van derden zal <Naam Leverancier iDienst> in alle redelijkheid haar medewerking en invloed aanwenden om de in deze SLA afgesproken diensten uit te voeren c.q. een voor beide partijen bevredigend resultaat te bereiken.

Voorbeelden van afhankelijkheid van derden zijn:

1. < Beschrijving van de onderdelen waarbij een grote afhankelijkheid bestaat voor de levering van de iDienst en waarmee eventuele een Underpinning contract of Operational Level Agreement mee afgesloten is>.

## 1.7 Geheimhouding

Aan de afspraken over beveiliging zoals gemaakt in de Mantelovereenkomst is vorm gegeven in het < identificering van het bestaande informatie beveiligingsbeleid en beschrijving waarbij sprake is van een non disclosure van specifieke informatie>.

## 1.8 Duur van de overeenkomst

Deze SLA is bedoeld als groeidocument en wordt afgesloten voor een periode van <periode van x maanden>. Binnen deze periode vindt evaluatie, bijstelling en vaststelling plaats.

## 1.9 Communicatie en overlegstructuur

Communicatie over de dienstverlening vindt op drie niveaus plaats:

- Op operationeel niveau vinden op ad-hoc basis de dagelijkse contacten plaats over de uitvoering van de dienstverlening, incidenten, klachten, vragen, etc. Deze communicatie kan persoonlijk plaatsvinden via medewerkers van <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst>, telefonisch of schriftelijk (via de e-mail) met een rapportage naar de regieorganisatie van <Naam DCO>.
- Op tactisch niveau vindt minimaal elk kwartaal op initiatief van <Naam DCO> overleg plaats tussen de partijen over wijzigingen, evaluatie en bijstelling van de service levels, facturatie, procedures, etc. (leveranciersmanagement). De communicatie op dit niveau vindt mondeling plaats op een nader aan te duiden locatie van <Naam DCO>. <Naam DCO> verzorgt de verslaglegging en verstuurt een kopie van het verslag naar de contactpersoon van <Naam Leverancier iDienst>. In onderling overleg kan de overlegfrequentie aangepast worden.
- Op strategisch niveau vindt minimaal eenmaal per jaar en voorafgaand aan het tijdstip van eventuele verlenging van de overeenkomst op initiatief van opdrachtgever een leverancier-beoordelingsgesprek plaats. <Naam Leverancier iDienst> ontvangt daarvoor een uitnodiging om op een nader aan te duiden locatie van <Naam DCO> aanwezig te zijn. Doel van dit gesprek is evaluatie van de prestaties over de afgelopen periode, doornemen van de efficiencyvoorstellen en doelstellingen voor de komende periode. Verslaglegging wordt verzorgd door <Naam DCO>. Alle deelnemers aan dit gesprek ontvangen schriftelijk een afschrift van dit verslag.

## 1.10 Maatregelen

De in de SLA iDienst X etc. afgesproken normen zijn niet vrijblijvend. Daar waar normen niet gehaald worden zal dit specifiek toegelicht worden in de Service Level Rapportage (SLR). De niet gehaalde normen worden besproken in het tactisch overleg tussen <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst>. Het tactisch overleg bepaalt of en zo ja welke acties hieruit voortvloeien.

## 1.11 Beheer van de SLA's

Wijzigingen aan de SLA's verlopen volgens de volgende procedure:

1. De wijziging wordt geïnitieerd door <Naam DCO> of <Naam Leverancier iDienst> en wordt schriftelijk geformuleerd en aan beide partijen ter beschikking gesteld (Offerteverzoek);
2. Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op haalbaarheid en kosten. Tevens wordt de impact van het voorstel, voor en door beide partijen onderzocht (Offerte);
3. Op grond van de resultaten van voorgaand onderzoek wordt, in het strategisch overleg, een definitieve beslissing over het voorstel genomen. Dit voorstel wordt schriftelijk vastgelegd en ondertekend en verwerkt in de volgende versie van de SLA. Indien het voorstel leidt tot operationele aanpassingen wordt dit volgens de procedure zoals beschreven in het Exploitatie-Dossier geïmplementeerd.

Alle wijzigingen, aanvullingen en aanpassingen op deze SLA moeten steeds door de vertegenwoordigers van <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst>, zoals genoemd in § 1.12.2, voor akkoord worden getekend.

In het Exploitatie-Dossier zijn de vertegenwoordigers van <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst> opgenomen die verantwoordelijk zijn voor de verschillende onderdelen van het Exploitatie-Dossier. De procedures en afspraken die tot het Exploitatie-Dossier behoren, worden eveneens ondertekend.

### 1.11.1 Documenthistorie

Datum	Versie	Auteur	Beheer	Aanpassingen
28-9-2017	Versie 0.1	A.S.Smolders	Ntb	Concept

## 1.12 Slotbepaling en ondertekening

### 1.12.1 Slotbepaling

Met de ondertekening door <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst>, gaan deze akkoord met de afspraken in deze SLA iDienst X, etc en de gerelateerde documenten zoals genoemd in § 1.3. Beide partijen zullen alles in het werk stellen om de gemaakte afspraken na te komen.

### 1.12.2 Ondertekening

Aldus opgemaakt in tweevoud:

#### Klant

Naam:	<Naam DCO>
Adres:	<Adres DCO>
Vertegenwoordiging:	<Naam functionaris DCO>
Functie:	<Functie functionaris DCO>
Datum:	<Datum>
Plaats:	<Plaats DCO>
Handtekening:	<Handtekening>

#### Leverancier

Naam:	<Naam Leverancier iDienst>
Adres:	<Adres Leverancier iDienst>
Vertegenwoordiging:	<Naam functionaris Leverancier iDienst>
Functie:	<Functie functionaris Leverancier iDienst>
Datum:	<Datum>
Plaats:	<Plaats Leverancier iDienst>
Handtekening:	<Handtekening>

## 2 Beschrijving van de dienstverlening

### 2.1 Afname

In deze SLA worden nadere afspraken vastgelegd inzake de levering van diverse iDiensten.

Per iDienst wordt door <Naam DCO> in overleg met <Naam Leverancier iDienst> bepaald welke concrete iDiensten afgenomen worden en welke KPI's van toepassing zijn. Per KPI wordt door <Naam DCO> vastgesteld welke normprestaties per KPI zullen gelden. <Naam Leverancier iDienst> confirmeert zich middels deze SLA aan de prestatie eisen zoals deze zijn vastgelegd in deze SLA.

### **iDienst – Levering bedienend personeel**

De afname van de iDienst – Levering bedienend personeel kan zijn:

**de rol van de operator:**

de rol in de bemensing die belast is met de operationele taken zoals de bediening van objecten, en monitoring van objecten waar dat wettelijk noodzakelijk is, c.q. waar dat niet geautomatiseerd kan of mag gebeuren.

Of

**de rol van tactische netwerkmanager:**

voor zover deze een uitvoerende c.q. coördinerende rol heeft.

<In het navolgende dient een beschrijving gegeven te worden van de definitie van het aantal FTE waarvan sprake is; Welke rol deze functionaris(sen) vervullen, aan welke kwalificaties deze moet(en) voldoen en voor welke termijn de afname van de iDienst sprake is>

### **iDienst levering van bedienprocessen**

De afname van de iDienst – bedienprocessen kan zijn:

Bedienprocessen domein Verkeersmanagement  
Bedienprocessen domein Bediening van Tunnels  
Bedienprocessen domein Bediening van Bruggen en Sluizen  
Bedienprocessen domein Stadstoezicht  
Bedienprocessen domein Crowdmanagement  
Bedienprocessen domein Parkeerbeheer

<In het navolgende dient een beschrijving gegeven te worden van de definitie van de betreffende bedienprocessen waarvan sprake is; >

### 3 KPI's en Service levels

De in dit hoofdstuk genoemde KPI's service levels zullen in overleg tussen <Naam DCO> en <Naam Leverancier iDienst> nader vastgesteld worden.

De overeengekomen dienstverlening t.b.v. iDiensten is van toepassing op onderstaande omgeving:  
<beschrijving van de scope van de iDienst X etc.:>

Voor elke overeengekomen afgenomen iDienst wordt een aantal KPI's vastgesteld.

In het onderstaande worden totaaloverzichten gegeven van de mogelijke KPI's. <Naam DCO> kan met <Naam Leverancier iDienst> bepalen welke KPI's concreet van toepassing zijn op deze SLA.

#### 3.1 iDienst levering en inzet bedienend personeel - Inzicht in bedrijfsvoering

Inzicht in bedrijfsvoering	
Beschikbaarheid personeel	# ingeplande uren per werknemer
Werkelijk gemaakte uren	# gewerkte uren per werknemer
Overuren vermijden	# overuren per werknemer
Bemensing centrale	# bemensingsgraad
Capaciteit: moment waarop de dienst wordt uitgevoerd	# medewerkers per dienst (ochtend, middag, nacht)
Verscheidenheid in diensten	# ochtend, middag en nachtdiensten per medewerker
Goede werkomstandigheden en tevredenheid personeel	# percentage ziekteverzuim
Stabiliteit en tevredenheid personeel	# personeelsverloop
Tevredenheid personeel	# tevreden personeelsleden # gemiddelde beoordeling # respondenten
Kennisniveau: vereiste opleidingsniveau	# niveau van hoogst genoten opleiding(en)
Kennisniveau: vereiste diploma's en certificaten	# niveau en type van geldige diploma's en certifica(a)t(en)
Kennisniveau en capaciteit: opleiding en certificering volgens iCentrale	# certificering volgens iCentrale
Kennisniveau: evt. vereiste domein-regiospecifieke kennisniveau	# vereiste domein-/regio specifieke kennisniveau
Kennisniveau: objectkennis	# gewenste specifieke objectkennis
Beroepscompetent: vereist domeinspecifiek competentieprofiel cq. vaardigheden van de in te zetten medewerkers	# beheersing competenties volgens domein specifiek competentieprofiel (operator, supervisor)
Totale- en recente relevante ervaring: gewenste en type ervaring (object, gebied en domein)	# ervaring in de afgelopen af te spreken periode in het domein specifieke werkveld per type

Het vaststellen van de service levels wordt als volgt ingevuld:

1. Afspraken maken om het systeem stabiel te krijgen, door middel van het opstellen van een plan van aanpak (inclusief resultaten en einddata).
2. Na stabilisatie van het systeem worden drie maanden lang de aantallen storingen gemeten.
3. Vervolgens worden de service levels vastgesteld.



### 3.2 iDienst levering en inzet bedienend personeel - Kwaliteitsverbetering

Kwaliteitsverbetering	
Continue innovatie en efficiency in bedrijfsvoering: verbeter-voorstellen m.b.t. innovaties, efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering	# verbetervoorstellen
Snelheid van de door te voeren procesverbetering/innovatie en efficiencyvoorstellen	# actuele doorlooptijd van de melding in de verbetercyclus # behandeling en bewaking van verbeter- en evaluatievoorstellen in frequente werkoverleggen
Actuele kennis	# bestede dagen afgelopen jaar aan opleiding/cursussen # genoten actuele opleiding(en) afgelopen jaar # behaalde actuele en geldige certifica(a)t(en) afgelopen jaar
Actuele ervaring	# actuele ervaring in het domeinspecifieke werkveld afgelopen jaar # besteedde uren afgelopen jaar aan actueel houden domeinspecifieke kennis / kennisverwerving / seminars / workshops / kruisbestuiving andere centrales

### 3.3 iDienst levering en inzet bedienend personeel - Beschikbaarheid

Klanttevredenheid, imago en samenwerking	
Professionele opdrachtnemer/partner en optimale samenwerking: tevredenheid stakeholders	# gemiddelde beoordeling stakeholders per type
Tevredenheid klant	# gemiddelde beoordeling klant
Tevredenheid doelgroep (geldt alleen bij domein parkeren)	# gemiddelde beoordeling doelgroep
Klachten over personeel	# klachten over personeel

<Voor de KPI's van de bedienprocessen van de verscheidene domeinen wordt verwezen naar de bijlagen waarin een totaaloverzicht wordt gegeven van alle KPI's die in deze SLA opgenomen kunnen worden>

### 3.4 iDienst levering bedienproces Verkeersmanagement - Randvoorwaardelijke indicatoren

Omvang van het werk: aantal (incident-)meldingen / triggers / regelscenario's, hoeveelheid communicatie	# incidenten onderscheiden naar type, geografisch gebied, actueel of per tijdseenheid # meldingen actueel of per tijdseenheid # triggers actueel of per tijdseenheid # ingeschakelde scenario's onderscheiden type, locatie en weg(beheerder), actueel of per tijdseenheid # communicatie met buitendienst # communicatie met derden
Correct en tijdig uitvoeren van hetgeen omschreven staat in de taakomschrijving, procedures, protocollen en richtlijnen	# registratie van uitgevoerde taken (t.b.v. evaluatie, bewijsvoering, verbetercyclus) # registratie van uitgevoerde procedures/protocollen/richtlijnen (t.b.v. evaluatie, bewijsvoering, verbetercyclus)
Kwaliteitsgarantie tijdens start-up	# geplande regionale activiteiten
Kwaliteitsgarantie tijdens overdracht	# ingeschakelde scenario's # geregistreerde activiteiten vorige shift # actuele incidenten # actuele storingen aan systemen
Bezetting van het personeel	# gemiddelde percentage bezettingsgraad, bv. per shift # actuele bezettingsgraad operator/netwerkmanager per afgelopen tijdseenheid (bv. 1 uur)
Registratiekwaliteit van de (automatisch) te registreren informatie	# volledig ingevulde registratieformulieren volgens registratieprotocol # onvolledig ingevulde registratieformulieren met afweging tot afwijking
Correct aannemen/uitvragen initiële melding (volgens uitvraagprotocol)	# volledig ingevulde uitvraagprotocollen (indien mogelijk geautomatiseerd)
Observeren en signaleren van afwijkingen op de reactietijd en het vervolg van een melding of verzoek	# acties op afwijkingen in actuele reactietijd van het aannemen van een melding/verzoek # acties op afwijkingen in actuele tijd tot de uitvoering van de maatregel

### 3.5 iDienst levering bedienproces Verkeersmanagement - Continue kwaliteitsverbetering

<zie overzicht KPI's>

### 3.6 iDienst levering bedienproces Verkeersmanagement – Doorstroming

<zie overzicht KPI's>

### 3.7 iDienst levering bedienproces Verkeersmanagement – Veiligheid

<zie overzicht KPI's>

### 3.8 iDienst levering bedienproces Verkeersmanagement – Calamiteiten

<zie overzicht KPI's>

### 3.9 iDienst levering bedienproces Verkeersmanagement – Extra

<zie overzicht KPI's>

### 3.10 Rapportage

<Naam Leverancier iDienst> zal <Naam DCO> voorzien van een periodieke service level rapportage.

Door <Naam Leverancier iDienst> zal hierin pro-actief (trendanalyse) worden gehandeld ten einde een optimale beschikbaarheid van de afgenomen iDienst te bewerkstelligen.

De invulling van de meetmomenten, ijkpunten en rapportages zijn in het Exploitatie-Dossier vastgelegd.

Kwaliteitsattribuut	Waarde
Het binnen 4 weken na einde van de afgelopen maand ter beschikking stellen van de SLR aan <Naam DCO>, gemeten over een vol kalenderjaar.	91.5% (11 vd 12 maanden)

## **Bijlage A Begripsdefinities**

< Op deze plek dient een overzicht opgenomen te worden van alle gehanteerde afkortingen, begrippen etc >