

# RESULTAAT-FACTSHEET PROJECT 2.1 'SLA'S EN KPI'S IN DE PRAKTIJK VOOR BEDIENEND PERSONEEL EN BEDIENPROCESSEN'

## PROGRAMMA iCENTRALE FASE 2

Algemeen	
Projectcode	352532
Projecttitel	SLA's en KPI's in de praktijk voor bedienend personeel en bedienprocessen
Opsteller factsheet	Martijn Elting
Versiedatum	28 september '17

Beoogde resultaten	
Resultaten conform PUP	<p>Project 2.1 levert geschikte en werkende operationele KPI's op voor de diensten 'bedienend personeel' en 'bedienprocessen'. Daarnaast levert het project een modelcontract op voor de dienst 'bedienend personeel' welke gebruikt kan worden voor de diensten van alle domeinen. Het project levert tevens een verfilming op van wat een iCentrale in de praktijk kan betekenen. Concreet levert dit de volgende eindproducten op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een lijst met uitgewerkte definitieve en 'bewezen' KPI's,</li><li>• Modelcontract op basis van SLA's en KPI's voor bedienend personeel,</li><li>• Een film van de showcase iCentrale 'slim integreren en combineren'.</li></ul>

Uitvoering (zoals is uitgevoerd, objectief)	
Gevolgde projectaanpak: inhoudelijk	<p>Project 2.1 is verdeeld in vier werkpakketten met verschillende wijzen van projectaanpak:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 'Showcase iCentrale 'slim integreren en combineren'</li><li>• 'Vertalen SLA's naar KPI's voor Bedienend Personeel inclusief modelcontracten':</li><li>• 'Vertaling SLA's naar KPI's van bedienprocessen'</li><li>• 'KPI's in de praktijk: Demo's'.</li></ul> <p><b>Werkpakket 0</b></p> <p>NB. Voor het programma iCentrale heeft HGII en project 2.1 de verantwoordelijkheid op zich genomen om de "showcase" te ontwikkelen, aangezien de ontwikkeling van het script deels hergebruikt kan worden in de uitvoering van de demo's in project 2.1 en 2.6 en de showcase gezien kan worden als een light-demo.</p> <p>Aanpak:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De belangrijkste bedienprocessen, systemen, informatiebronnen, wensen en eisen m.b.t. competenties en ervaring van personeel en de managing agent zijn in kaart gebracht;</li><li>• De representatieve domeinen zijn geselecteerd;</li><li>• Bestaande showcases zijn geïdentificeerd en nieuwe mogelijkheden zijn in kaart gebracht;</li><li>• Het script is i.s.m. met een producent tot in detail uitgewerkt, beoordeeld door diverse iCentrale leden, vastgesteld door het PM en in de vorm van een VR-film getransformeerd.</li><li>• De film is eind juli overgedragen aan het PM.</li></ul>

## Werkpakket 1 + 2

- In de SLA-agile zijn de bestaande strategische-tactische wensen en wettelijk voorgeschreven eisen voor bedienend personeel en bedienprocessen geïdentificeerd.
- Project 2.1 heeft hiertoe KPI's ontwikkeld:
  - KPI's voor bedienend personeel, waarmee o.a. het functioneren van het personeel beoordeeld kan worden;
  - KPI's voor bedienprocessen waarmee o.a. de kwaliteit van de uitvoering beoordeeld kan worden.
- Per domein zijn:
  - Bestaande KPI's geïdentificeerd;
  - nieuwe KPI's ontwikkeld;
  - randvoorwaardelijke eisen gesteld over de te leveren kwaliteit;
  - normen en meetmethoden ontwikkeld.
- De KPI's passen bij:
  - Het niveau van diensten:
    - operationele uitvoerende diensten/verrichten van voorgeschreven activiteiten;
    - tactische coördinerende diensten/inrichten en verrichten van de activiteiten;
  - De bedieningshiërarchie: operators (operationeel) en netwerkmanagers (tactisch) en de bijbehorende competenties en profielen (vanuit project 2.2);
  - De organisatie en het domein.
- De KPI's zijn ontwikkeld vanuit een pragmatische aanpak, het gaat om KPI's die direct bijdragen aan het hogere primaire doel.
- In de lijsten is een onderscheid gemaakt tussen 'basis-KPI's' en 'extra-KPI's'. Per domein kan daar nog weer een verschillende invulling aan zijn gegeven, bijv. bij het domein bewaken en bedienen van tunnels ligt de focus meer op veiligheid, bij parkeerbeheer ligt de focus meer op service.
- De norm van de KPI's is niet vooraf exact definieerbaar aangezien de norm afhankelijk is van het ambitieniveau van de DCO's o.b.v. afspraken met derden, ketenpartners als hulpdiensten, etc. De exacte norm wordt in overeenstemming met de klant in een iteratief proces vastgesteld en middels frequente overleggen met de opdrachtgever besproken. Wel geven we indien mogelijk een indicatieve norm mee met een onder- en bovenmarge. Met de norm zetten we maatregelen in om bij te sturen, en toetsen/loggen we of maatregelen functioneren/werken/kwalitatief juist zijn uitgevoerd of verbeterd kunnen worden.
- Belangrijk is om voor het eindresultaat in acht te nemen dat uit de praktijk is gebleken dat in alle totstandkomingen van publiek-private samenwerkingsvormen in alle gevallen gestart is met een 'inspanningsverplichting voor het leveren van een bepaalde dienst'. Allereerst dient ervaring met elkaar te worden opgedaan, waarna op basis van deze ervaringen iteratief afspraken gemaakt worden – KPI's worden afgesproken – over de levering van diensten, en de overeenstemming van de kwaliteit van het personeel en de uitvoerende diensten. Daarom is een groslijst van alle mogelijke KPI's opgenomen.
- In de SLA-Agile is een denkrichtlijn ontwikkeld waaruit helder blijkt welk project welke bijdraagt aan het geheel van SLA's en KPI's en hoe deze tot elkaar verhouden. Project 2.1 levert een belangrijke bijdrage aan onderdeel C (vertaling werkprocessen naar (eventueel gecombineerde) activiteiten en KPI's en randvoorwaardelijke eisen over de te leveren kwaliteit).

	<p>Specifiek voor werkpakket 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De KPI's voor bedienend personeel (werkpakket 1) zijn ontwikkeld voor 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. Tevens zijn de KPI's voor de tactische netwerkmanager voor zover deze een uitvoerende cq. coördinerende rol heeft. De KPI's zijn generiek ontwikkeld en toepasbaar in elk domein.</li> <li>• Aanvullend wordt voor bedienend personeel i.s.m. Agile III een modelcontract ontwikkeld waarbij project 2.1: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ De SLA's en KPI's voor bedienend personeel vertaalt naar een juridisch beschrijving;</li> <li>◦ Het contract oplevert aan Agile III die dit meeneemt in de totaalontwikkeling.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Werkpakket 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samen met MapTM en Trigion is gezamenlijk een uitvoeringsvoorstel voor de praktijkcase 'bedienen op afstand' ontwikkeld welke op 2 en 9 september hebben plaatsgevonden bij PNH te Hoofddorp, Trigion te Schiedam en MapTM te Utrecht;</li> <li>• Project 2.1 heeft daartoe KPI's geselecteerd voor de dienst bedienend personeel en bedienprocessen (domein VM en Tunnel) die voorafgaand, tijdens en na de uitvoering van de praktijkcase zijn 'getest' waarmee de kwaliteit van het bedienend personeel en de bedienprocessen is aangetoond.</li> <li>• Naast KPI's op bedienend personeel en bedienprocessen worden hier opgeleid personeel, integratie MobiMaestro in Facman, rol bedienaar Trigion Schiedam en de rol van coördinerend netwerkbeheerder gedemonstreerd.</li> </ul>
<i>Deliverable 1</i>	
beoogd resultaat (cf PUP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overeenstemming vanuit het programmamanagement iCentrale op het script van de film.</li> <li>• Een film van de showcase iCentrale 'slim integreren en combineren'</li> </ul>
behaald resultaat	Opgeleverd
bestandsnaam(namen)	divers
datum gereed / bestand	28 juli jl.
vindcode	Dropbox (Noord-Holland)\iCentrale\02_HG II\02_Results\Project 2.1\WPO
<i>Deliverable 2</i>	
beoogd resultaat (cf PUP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgewerkte lijsten van bestaande- en nieuwe geïdentificeerde modulaire KPI's voor de dienst Bedienend Personeel en bedienprocessen, aansluitend bij het cafetariamodel van private diensten.</li> </ul>
behaald resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 'Product owner' SLA's en KPI's heeft de lijsten voor de dienst Bedienend Personeel en bedienprocessen gereviewd waarmee wordt geborgd dat de DCO 'krijgt wat ze nodig hebben';</li> <li>• De projectleiders en hoofdgroep leider van hoofdgroep 2 hebben de lijsten voor de dienst Bedienend Personeel en bedienprocessen gereviewd waarmee de integraliteit en onderlinge verbanden wordt geborgd;</li> <li>• Don Bureau heeft in juli de lijsten (positief) gereviewd en de denkrichtlijn voor hoofdgroep I uitgelegd;</li> <li>• Op basis van de review van Don Bureau, de hernieuwde SLA's en KPI's uit hoofdgroep I en de denkrichtlijn zijn de lijsten voor de dienst Bedienend Personeel en bedienprocessen aangepast en basis-protocollen op hoofdlijnen ontwikkeld;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op basis van de ontwikkelde 'denkrichtlijn' is eind augustus een SLA-Agile georganiseerd waarbij de controle plaatsvindt of het de totale lading dekt en goed verhoudt tot elkaar;</li> <li>Tevens zijn met een aantal betrokken DCO's de KPI's nog op domein-niveau gereviewd;</li> <li>In september is middels de praktijkcase 'bedienen op afstand' de KPI's op geschiktheid gereviewd;</li> <li>Met Don Bureau en hoofdgroep leider is het definitieve concept gereviewd.</li> </ul>
bestandsnaam(namen)	divers
datum gereed / bestand	1 oktober
vindcode	Dropbox (Noord-Holland)\iCentrale\02_HG II\02_Results\Project 2.1\WP1 en WP 2
<i>Deliverable 3</i>	
beoogd resultaat (cf PUP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelcontracten op basis van SLA's en KPI's voor bedienend personeel</li> </ul>
behaald resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>In september zijn bestaande contracten van Trigion/PNH bestudeerd;</li> <li>In september zijn de KPI's voor bedienend personeel vertaald naar een juridisch beschrijving in een contract;</li> <li>In september is het contract opgeleverd aan Agile III die dit meeneemt in de totaalontwikkeling.</li> </ul>
bestandsnaam(namen)	divers
datum gereed / bestand	1 oktober
vindcode	Dropbox (Noord-Holland)\iCentrale\02_HG II\02_Results\Project 2.1\WP1
<i>Gevolgd proces en organisatie</i>	
projectleider	Martijn Elting, Sweco
opstellers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marieke Bijl (MAPtm)</li> <li>Eugène de Geus (Trigion)</li> <li>Rosemarijn de Jong (Sweco)</li> <li>Erik Brave (Sweco)</li> <li>Andre Smulders (Trigion)</li> <li>Ivo Kalsbeek (MAPtm)</li> <li>Ron Knaap (Trigion)</li> <li>SLA-Agile leden o.l.v. Gerben Quirijns (Arcadis)</li> </ul>
beoordelaar(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Product owner</li> <li>De projectleiders en hoofdgroep leider van hoofdgroep 2</li> <li>DonBureau</li> <li>SLA-Agile</li> <li>DCO's</li> <li>Praktijkcase 'bedienen op afstand'</li> </ul>
samenwerking met andere projecten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoofdgroepen 1, 2, 3 en 4</li> <li>Agile I, II en III</li> </ul>

<b>Eindresultaat &amp; gebruik ervan</b>						
Eindresultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een lijst met uitgewerkte definitieve en 'bewezen' KPI's,</li> <li>Modelcontract op basis van SLA's en KPI's voor bedienend personeel,</li> <li>Een film van de showcase iCentrale 'slim integreren en combineren'.</li> </ul>					
Bruikbaar voor de domeinen	VM	Tunnel	B&S	OO&V	Crowd	Parkeren
Gebruik eindresultaat	<i>"De lijsten dienen gebruikt te kunnen worden door een DCO om de juiste dingen uit te vragen."</i>					
Aan welke dienst(en) draagt dit product bij (en hoe)	De dienst bedienend personeel en bedienprocessen.					

<b>Inzichten</b>	
Leerpunten	