

RESULTAAT-FACTSHEET PROJECT 3.01 – ‘DATA EN INFORMATIE TBV SLA’S’ PROGRAMMA iCENTRALE FASE 2

Algemeen	
Projectcode	1000060666
Projecttitel	Data en informatie voor SLA's
Opsteller factsheet	J. Caerteling
Versiedatum	1 september 2017

Beoogde resultaten	
Resultaten conform PUP	Dit project betreft het inzichtelijk maken van de beschikbaarheid van (externe) data en informatie voor het opstellen en monitoren van SLA's en KPI's. Daarnaast worden ook de prestatie-eisen aan de data en informatie(bronnen) geformuleerd.

Uitvoering (zoals is uitgevoerd, objectief)	
Gevolgde projectaanpak: inhoudelijk	<p>Voor het inzichtelijk maken van de beschikbaarheid van en prestatie-eisen aan data en informatie zijn de volgende processen en stappen doorlopen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agile I proces onder leiding van HG I en vertegenwoordigers van HG II en HG IV. 2. Inventarisatie van de informatiebehoefte op basis van de opgestelde KPI-lijst voor de zes domeinen. 3. Vertalen van de informatiebehoefte naar beschikbare brondata. 4. Opstellen van prestatie-eisen aan geautomatiseerd te verwerken brondata en toetsen van beschikbare brondata. <p>Gedurende Agile I proces is onderkend dat voor alle geformuleerde KPI's in HG I de informatiebehoefte en beschikbare brondata geïnventariseerd moest worden zonder direct een onderscheid te maken naar verschillende niveaus. Bij de uitwerking van stap 4 is specifiek gekeken naar beschikbare bronnen die geautomatiseerd te verwerken zijn, omdat een groot deel van de KPI's nog gericht zijn op toetsing en momentopnamen, zoals enquêtes, invoering van specifieke maatregelen, een rapportage of behaalde opleidingseisen.</p>
<i>Deliverable 1</i>	
beoogd resultaat (cf PUP)	D1: deelname aan Agile proces
behaald resultaat	In de verschillende Agile-sessies is een bijdrage geleverd aan de formulering, abstractieniveau en doorvertaling van een KPI
bestandsnaam(namen)	Geen specifieke documenten
datum gereed / bestand	NVT
vindcode	
<i>Deliverable 2</i>	
beoogd resultaat (cf PUP)	D2: inzicht in beschikbaarheid van data en informatie
behaald resultaat	Inventarisatie en puntsgewijze beschrijving van de informatiebehoefte en beschikbare databronnen voor de geformuleerde KPI's in zes verschillende domeinen. Conclusie over de beschikbaarheid van databronnen en de nauwkeurigheid van de beschikbare data.
bestandsnaam(namen)	20170831_project 3.01_WP2 Beschikbaarheid data en informatie
datum gereed / bestand	31 augustus 2017
vindcode	
<i>Deliverable 3</i>	
beoogd resultaat (cf PUP)	D3: Prestatie-eisen m.b.t. data en informatie

Het programma iCentrale is een initiatief van 13 private partijen: [Arcadis](#), [BNV Mobility](#), [Be-Mobile](#), [Cruxin](#), [DAT.Mobility/Goudappel](#), [Dyngiq](#), [MAPtm](#), [Siemens](#), [Sweco](#), [Technolution](#), [Trafficlink](#), [Trigion](#) en [Vialis](#) en 6 decentrale overheden: [gemeenten Almere](#), [Den Haag](#) en [Rotterdam](#) en de provincies [Flevoland](#), [Utrecht](#) en [Noord-Holland](#). Het programma is gericht op een beter functionerend netwerk en betere dienstverlening aan mobilisten en burgers tegen lagere kosten van assets en betere kosteneffectiviteit van de exploitatie in centrales. Dit programma wordt ondersteund door het [Ministerie van Infrastructuur en Milieu/programma Beter Benutten](#).

behaald resultaat	Voor de dienst data en informatie is geïnventariseerd aan welke (prestatie)eisen de dienst moet voldoen en welke elementen in een SLA beschreven horen te zijn. Daarnaast is beschreven op welke prestatie-eisen databronnen getoetst moeten voldoen om te bepalen of deze voldoen als bron voor de gestelde KPI. Vervolgens zijn de beschikbare databronnen uit WP2 die geautomatiseerd te verwerken zijn ook getoetst op deze prestatie-eisen.
bestandsnaam(namen)	201700901_project 3.01_WP3 – prestatie-eisen
datum gereed / bestand	1 september 2017
vindcode	
<i>Gevolgd proces en organisatie</i>	
projectleider	Jasper Caerteling
opstellers	Jasper Caerteling Isaak Yperman Nicolas Ellegiers
beoordelaar(s)	Erik Verschoor (definitieve review)
samenwerking met andere projecten	<ul style="list-style-type: none"> • Agile I • Agile II • Project 2.01 • Project 3.05 • Project 4.03

Eindresultaat & gebruik ervan						
Eindresultaat	Het eindresultaat is inzicht in de KPI's die al op korte termijn geautomatiseerd zijn te monitoren in een iCentrale. Deze KPI's hebben betrekking op de domeinen Verkeersmanagement, bedienen van Bruggen/sluizen en Parkeren.					
Bruikbaar voor de domeinen	VM	Tunnel	B&S	OO&V	Crowd	Parkeren
	X		X			X
Gebruik eindresultaat	Het eindresultaat kan gebruikt worden als startpunt voor de te bemeten KPI's in de huidige situatie (nulmeting) en de performance over tijd (Praktijkcase HG I voor MA).					
Aan welke dienst(en) draagt dit product bij (en hoe)	Dit product draagt bij aan de diensten van Managing Agent, Multidomein Bediening, EMaaS en VMaaS om de prestaties van de private aanbieder meetbaar te maken. Het biedt daarmee een basis voor prestatiegericht belonen en 'as a service' aanbieden van diensten.					

Inzichten	
Leerpunten	<p>Een belangrijk leerpunt is dat bedien- en managementsystemen (zeker in het publieke domein) niet ontworpen worden op het monitoren en meten van de dienstverlening. De huidige bedien- en managementsystemen slaan wel informatie op over de start van een bediening of het moment waarop een gebruiker inlogt. Echter, deze informatie wordt niet opgeslagen om de workflow te monitoren en verbeteren. Dit is wel nodig om contractuele prestatieafspraken te maken en een private dienstverlener te monitoren en tot verbetering aan te sporen.</p> <p>Daarom is op korte termijn de meeste winst te behalen met externe databronnen.</p> <p>Ook blijkt dat de beleids- en projectdoelen zich lastig laten vatten in geautomatiseerd te monitoren KPI's. Neem als voorbeelden: bedrijfsvoering, imago en samenwerking. Deze doelen leiden vaak tot periodieke rapportages of wederzijdse rapportcijfers. Dit vraagt niet om geautomatiseerde monitoring.</p>