

Bijlage 1a Service Level Agreements

1. Definities:

Incident

Een incident is een gebeurtenis die niet tot de standaard van een service behoort en die een interruptie of vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt.

KPI

Kritieke Prestatie Indicatoren

Meetperiode SLA:

Het tijdvak (maand/kwartaal) gedefinieerd in de SLA waarbinnen per KPI wordt gemeten.

Melding

Elk contact met de klant dat niet direct tot een antwoord leidt en een verdere actie van de Opdrachtnemer vereist om te worden opgelost (een melding kan elke type zijn; incident / probleem / klacht / verzoek tot controle / informatieverzoek).

Minimale norm:

De norm om voor de KPI in de categorie Geel te blijven

Probleem

de oorzaak van een incident / meerdere incidenten, de oorzaak van vermindering van de kwaliteit en/of service.

SLA Rapportage:

Maandelijks rapportage opgesteld door opdrachtnemer, met daarin de berekende SLA KPI's.

Vereiste norm:

De norm om voor de KPI in de categorie Groen te blijven

2. Introductie

In de SLA-tabel zijn de KPI's gedefinieerd. In deze bijlage worden per KPI de vereisten en de rekenmethode behandeld om per meetperiode te bepalen of de KPI conform de norm is. Alle afwijkingen op de SLA-tabel worden geregistreerd in een Incidentenregistratie systeem van de Opdrachtnemer. Maandelijks rapporteert de Opdrachtnemer een overzicht van alle statussen van alle KPI's aan de Opdrachtgever.

3. Toelichting op het lezen van de SLA-tabel

In bijlage 1b is een overzicht van de activiteiten opgenomen met de maximale doorlooptijden. De opdrachtnemer dient te streven om volledig aan de gestelde eisen te voldoen.

In de kolommen '<=' en '>=' staat het percentage aangegeven waarbinnen de opdrachtnemer mag afwijken.

Voorbeeld: SLA KPI: Meetdata GV/KVA1; tijdig aangeleverd
99% van de gevraagde meetdata dient binnen 5 werkdagen te worden aangeleverd.

Dit betekent dat in 1% van de gevallen binnen de meetperiode van deze norm kan worden afgeweken (Groen). Indien de afwijking meer dan 1% bedraagt valt de KPI in categorie Geel. Indien in 97% of minder dan 97% van de verzoeken aan de norm is voldaan, dan is de afwijking 3% of meer en valt de opdrachtnemer in de boeteregeling (Rood).

100%	<=	99%	→ Groen
98,9%	<=>	97,1%	→ Geel
97,0%	=>	0%	→ Rood

4. Toelichting op de verschillende statussen in de SLA-tabel

Groen:

De activiteit voldoet volledig aan de SLA, men blijft voor het benodigde % activiteiten binnen de maximale doorlooptijd van deze activiteit.

Geel:

De activiteit voldoet niet volledig aan de SLA (uitgezonderd overmacht) indien een KPI-berekening lager scoort dan de vereiste norm (Groen), maar hoger scoort dan de minimale norm (Rood).

Opdrachtnemer voldoet niet meer aan de SLA-norm en loopt het risico dat bij verdere verslechtering deze in de volgende rapportageperiode onder de minimale norm scoort (Rood). Opdrachtgever verlangt van opdrachtnemer een inspanningsverplichting om de KPI te verbeteren naar status Groen.

Rood:

De activiteit voldoet niet (volledig) aan de SLA (uitgezonderd overmacht) indien een KPI-berekening gelijk aan of lager scoort dan de minimale norm (Rood).

Indien opdrachtnemer binnen één SLA KPI in categorie Rood valt, dan treedt de boeteregeling in werking zoals omschreven in par. 7.5 van de overeenkomst. Daarbij geldt dat de hoogte van het boetebedrag per KPI per meetperiode is opgenomen in de kolom 'Rood (boete)' in de SLA-tabel.

5 Omgaan met SLA-overschrijdingen

Indien één (1) of meer SLA KPI's buiten de vereiste norm vallen zal de Opdrachtnemer actie ondernemen om deze weer zo snel mogelijk binnen specificaties te brengen.

5.1 Melding in Incidentenregistratie systeem

Alle afwijkingen op de SLA-tabel worden (met een uniek nummer) geregistreerd in een Incidentenregistratie systeem van de Opdrachtnemer. Maandelijks rapporteert de Opdrachtnemer een overzicht van alle statussen van alle KPI's aan de Opdrachtgever.

De rapportage van de KPI's wordt maandelijks door de Opdrachtnemer in de laatste week van de maand na afloop van de meetperiode geleverd aan de Opdrachtgever. Deze rapportage geeft duidelijk overzicht van de verschillende statussen (Groen/Geel/Rood) van alle KPI's uit de SLA-tabel.

6 Overzicht van Service Levels en normen

Bijlage 1b SLA tabel							
Programma van Eisen, Meetdiensten Provincie Noord-Holland							
KPI activiteiten	Meetperiode	maximale doorlooptijd activiteit	Groen	<=	Geel (gebrek)	=>	Rood (boete)
overzicht data stroom		GV/KVA1 DATA					
6.1.1	Nazending gevraagde meetdata GV / KVA1	Kwartaal		5 werkdagen		20 werkdagen	€ 2.500,00
6.1.2	Oplossen storing meetdata (conform meetcode) met melding oorzaak aan opdrachtgever	Maand		95,0%		80,0%	€ 1.000,00
6.1.3	Meetdata GV/KVA1; tijdig aangeleverd	Maand		99,0%		97,0%	€ 1.000,00
6.1.4	Meetdata GV/KVA1; ontbrekende data aangeleverd	Maand		99,9%		99,1%	€ 8.000,00
6.1.5	Meetdata GV/KVA1; correct aangeleverd	Maand		99,8%		98,0%	€ 8.000,00
6.1.6	1e meetdata na plaatsing	Maand		100%	10 werkdagen	20 werkdagen	€ 1.000,00
6.1.7	Meterstandenrapport van standen op 1e dag van maand	Maand		20 werkdagen na aanvang Maand	99,0%	97,0%	€ 5.000,00
6.1.8	Fysieke opname meterstand (inclusief foto)	Kwartaal		max 5 jaar na laatste fysieke opname	97,5%	95,0%	€ 3.500,00
overzicht data stroom		KV DATA					
6.2.1	Meetdata KV bij nieuwe aansluiting/meter tijdig aangevraagd	Maand		100%	5 werkdagen	10 werkdagen	€ 1.000,00
6.2.2	Meetdata KV succesvol van CTS opgevraagd	Maand		95,0%		90,0%	€ 1.000,00
6.2.3	De bewerking om te komen tot correcte verbruiksbestanden	Maand		100%	5 werkdagen	20 werkdagen	€ 3.500,00
6.2.4	Meterstandenrapport van standen op 1e dag van maand	Maand		20 werkdagen na aanvang Maand	95,0%	90,0%	€ 2.500,00
Adminstratie							
6.3.1	Plaatsen nieuwe meter na aanmelding	Kwartaal		100%	20 werkdagen	30 werkdagen	€ 3.500,00
6.3.2	Volledig opleverrapport aantal dagen na nieuwe plaatsing	Kwartaal		100%	20 werkdagen	40 werkdagen	€ 3.500,00
6.3.3	Op verzoek aanleveren van een actueel meterregister (max. 4x per jaar)	Kwartaal		100%	5 werkdagen	10 werkdagen	€ 2.500,00
6.3.4	Afhandeling meldingen; opgelost en beantwoord middels een plausibele toelichting	Kwartaal		100%	5 werkdagen	40 werkdagen	€ 8.000,00

Figuur 1: SLA-tabel ter illustratie (zie bijlage 1b)

6.1 Meetdata grootverbruik

6.1.1 SLA KPI: Nazending gevraagde meetdata GV / KVA1

Meetperiode: Kwartaal

Berekeningsmethodiek:

(Aantal meldingen met verzoek nazending data, conform norm afgehandeld) / (totaal aantal afgehandelde meldingen met verzoek nazending data)

Voorbeeld:

5 verzoeken tot nazending data afgehandeld, 4 verzoeken afgehandeld binnen 5 werkdagen 1 verzoek afgehandeld na 6 werkdagen
 $4 / 5 = 80\%$

Dit resulteert dan in status: Geel

6.1.2 SLA KPI: Oplossen storing meetdata (conform meetcode) met melding oorzaak aan opdrachtgever

Meetperiode: Maand

Berekeningsmethodiek:

Aantal storingsmeldingen dat conform norm is afgehandeld en waarvan de oorzaak is gemeld aan opdrachtgever / totaal aantal storingsmeldingen

Voorbeeld:

6 storingen;

5 storingen afgehandeld en gemeld aan opdrachtgever en conform meetcode afgehandeld, 1 storing afgehandeld en gemeld aan opdrachtgever na 6 werkdagen
 $5 / 6 = 83\%$

Dit resulteert dan in status: Geel

6.1.3 SLA KPI: Meetdata GV / KVA1; tijdig aangeleverd

Meetperiode: Maand Berekeningsmethodiek:

Aantal GV-aansluitingen waarvoor data tijdig is aangeleverd (alle kwartier/uurwaarden binnen twee werkdagen) / totaal aantal GV-aansluitingen

Voorbeeld:

800 meters elektra meters + 200 Gas meters
Stel voor de gehele meetperiode zijn 796 elektra meters en 199 gas meter tijdig aangeleverd.

Berekening:

$$(796 + 199) / (1.000)) = 99,5\%$$

Dit resulteert dan in status: Groen

6.1.4 SLA KPI: Meetdata GV / KVA1; ontbrekende data aangeleverd

Meetperiode: Maand

Berekeningsmethodiek:

Aantal GV-aansluitingen waarvoor data volledig is aangeleverd (alle kwartier/uurwaarden) / totaal aantal GV-aansluitingen

Voorbeeld:

800 meters elektra meters + 200 Gas meters

Stel: voor de gehele meetperiode zijn 796 elektra meters en 199 gas meter geheel compleet Door nalevering van ontbrekende data is voor 3 elektra meters en 1 gas meter alsnog data geleverd.

Berekening:

$$(799 + 200) / (1.000)) = 99,9\%$$

Dit resulteert dan in status: Groen

6.1.5 SLA KPI: Meetdata GV / KVA1; correct aangeleverd

Meetperiode: Maand

Berekeningsmethodiek:

Alle correct aangeleverde GV-verbruikswaarden (aantal kwartierwaarden en (aantal uurwaarden*4)) / aantal aangeleverde GV-verbruikswaarden (aantal kwartierwaarden en (aantal uurwaarden*4))

Voorbeeld:

800 meters elektra meters + 200 Gas meters in een maand met 30 dagen

Aantal kwartierwaarden: $800 * 30 * 24 * 4 = 2.304.000$ Aantal uurwaarden: $200 * 30 * 24 = 144.000$

Stel 2.283.690 correcte kwartierwaarden en 143.776 correcte uurwaarden

Berekening:

$$(2.283.690 + (143.776 * 4)) / (2.304.000+ (144.000 * 4) = 99,26\%$$

Dit resulteert dan in status: Geel

6.1.6 SLA KPI: 1^e meetdata na plaatsing

Meetperiode: Maand

Berekeningsmethodiek:

Maximumwaarde in werkdagen over alle nieuwe geplaatste meters waarvoor door Opdrachtgever geen data wordt ontvangen

Voorbeeld:

Stel rapportageperiode is april 2018

Meter	Datum plaatsing	Minimum van Rapportagedatum / datum 1 ^e meetdata	Werkdagen
1	08-04-2018	22-04-2018	8
2	08-04-2018	30-04-2018	15
3	18-04-2018	24-04-2018	3
4	22-04-2018	30-04-2018	5

Maximale openstaande periode zonder data is 15 werkdagen

Dit resulteert dan in status: Geel

6.1.7 SLA KPI: Meterstandenrapport van standen op 1^e dag van maand

Meetperiode: maand

Voorwaarde: Telemetrie meter aanwezig

Berekeningsmethodiek:

Aantal GV-aansluitingen met telemetrie waarvan de standen zijn doorgegeven conform norm/totaal aantal GV-aansluitingen met telemetrie

Voorbeeld:

800 meters met telemetrie

Stel 789 meters met een meterstand op 1e dag van maand

Berekening: $789 / 800 = 98,6\%$

Dit resulteert dan in status: Geel

6.1.8 SLA KPI: Fysieke opname meterstand (inclusief foto)

Meetperiode: Kwartaal Berekeningsmethodiek:

Aantal GV-aansluitingen met fysieke opnames met foto minder dan vijf jaar oud / aantal GV-aansluitingen

Voorbeeld:

800 meters elektra meters + 200 Gas meters

Stel op rapportdatum 986 meters met een fysieke opname minder dan vijf jaar geleden

Berekening: $986 / 1000 = 98,6\%$

Dit resulteert dan in status: Groen

6.2 Meetdata kleinverbruik

6.2.1 SLA KPI: Meetdata KV bij nieuwe aansluiting/meter tijdig aangevraagd

Meetperiode: Maand

Voorwaarde: In de berekening worden alleen KV meters meegenomen waarvoor een 'slimme' meter (met telemetrie) is geplaatst

Berekeningsmethodiek:

Maximumwaarde in werkdagen over alle nieuwe aangevraagde meters waarvoor door opdrachtnemer geen data wordt opgevraagd op de CTS

Voorbeeld:

4 nieuwe KV meters aangemeld; 2 meters aangemeld en data ontvangen, 1 meter data aanvraag in behandeling, 1 meter data nog niet aangemeld.

Stel rapportageperiode is april 2018

Melding	Datum aanmelding nieuwe KV meter	Minimum van Rapportagedatum / datum aanmelding (eerste datum data ontvangen of aanvraag in behandeling	Werkdagen
1 (data ontvangen)	01-04-2018	11-04-2018	8
2 (data ontvangen)	08-04-2018	11-04-2018	3
3 (data aanvraag in behandeling)	21-04-2018	25-04-2018	4
4 (niet aangemeld)	28-04-2018	30-04-2018	2

Maximale oplostijd = 8 werkdagen

Dit resulteert dan in status: Geel

6.2.2 SLA KPI: Meetdata KV succesvol van CTS opgevraagd

Meetperiode: Maand

Voorwaarde:

In de berekening worden alleen de dagen meegenomen waarvoor de CTS beschikbaar is geweest bij de betreffende netbeheerder

Berekeningsmethodiek:

Alle ontvangen KV-verbruikswaarden (aantal kwartierwaarden en (aantal uurwaarden*4)) / aantal opgevraagde KV-verbruikswaarden (aantal kwartierwaarden en (aantal uurwaarden*4))

Voorbeeld:

In totaal 400 KV meters Elektra slim met kwartierwaarden en 100 KV meters Gas slim met uurwaarden. Bij 30 elektrameters en 10 gasmeters is voor één dag geen data ontvangen.

Berekening:

30 (elektrameters) * 24 (uur) * 4 (kwartier) = 2.880 ontbrekende kwartierwaarden
10 (gasmeters) * 24 (uur) = 240 ontbrekende uurwaarden

$$\frac{((\text{elektrameters totaal} * \text{dagen} * \text{uur} * \text{kwartier}) - \text{ontbrekende kwartierwaarden}) + ((\text{gasmeters totaal} * \text{dagen} * \text{uur}) - \text{ontbrekende uurwaarden}) * 4}{(\text{elektrameters totaal} * \text{dagen} * \text{uur} * \text{kwartier}) + ((\text{gasmeters totaal} * \text{dagen} * \text{uur}) * 4)} = \text{xx \%}$$

$$= \frac{((400 * 30 * 24 * 4) - 2.880) + ((100 * 30 * 24) - 240) * 4}{(400 * 30 * 24 * 4) + (100 * 30 * 24 * 4)} = 99,73\%$$

Dit resulteert dan in status: Groen

6.2.3 SLA KPI: De bewerking om te komen tot correcte verbruiksbestanden

Meetperiode: Maand

Berekeningsmethodiek:

Maximum van de volgende berekening per bestand: (Het aantal werkdagen tussen de datum dat de verbruiksdata in het bestand volledig correct is aangeleverd en de meest recente meetdatum van de verbruikswaarde in het oorspronkelijke verbruikstand)

Voorbeeld:

Stel dat de verbruiksdata in het originele bestand betrekking hebben op 11/12 en 13 april.

Dan heeft men dus 5 werkdagen vanaf 13 april om eventuele foutieve aangeleverde verbruiksbestanden opnieuw aan te leveren.

6.2.4 SLA KPI: Meterstandenrapport van standen op 1e dag van Maand

Meetperiode: Maand

Voorwaarde:

In de berekening worden alleen KV meters meegenomen waarvoor een 'slimme' meter (met telemetrie) is geplaatst

Berekeningsmethodiek:

Aantal KV-aansluitingen waarvoor standen op de 1e dag van het meest recent begonnen kwartaal is binnengekomen / totaal aantal KV-aansluitingen waarvoor standen is aangevraagd

Voorbeeld:

1.200 KV slimme meters met telemetrie

Stel 1.178 meters met een meterstand op 1e dag van maand

Berekening: $1.178 / 1.200 = 98,16\%$

Dit resulteert dan in status: Groen

6.3 Plaatsing en mutaties van meters

6.3.1 SLA KPI: Plaatsen nieuwe meter na aanmelding

Meetperiode: Kwartaal

Voorwaarde: Locatie toegankelijk voor opdrachtnemer Berekeningsmethodiek:

Maximum in werkdagen van alle verzoeken nieuwe meter;

- Per afgerond verzoek: aantal werkdagen tussen datum melding verzoek nieuwe meter en de datum bevestigde plaatsing van meter binnen meetperiode;
- Per openstaande verzoek: aantal werkdagen tussen datum openstaande meldingen verzoek nieuwe meter en de datum einde meetperiode.

Voorbeeld:

Stel rapportageperiode is maart 2018

Meter	Datum aanmelding	Minimum Rapportdatum datum plaatsing	van /	Werkdagen
1	07-02-2018	19-03-2018		28
2	27-02-2018	31-03-2018		22
3	11-03-2018	24-03-2018		9
4	22-03-2018	31-03-2018		7

Maximale openstaande periode aanvraag plaatsing is 28 werkdagen

Dit resulteert dan in status: Geel

6.3.2 SLA KPI: Volledig opleverrapport aantal dagen na nieuwe plaatsing

Meetperiode: Kwartaal

Berekeningsmethodiek:

Maximum in werkdagen van alle bevestigde meterplaatsingen (rapportverzoeken);

- Per afgerond verzoek: aantal werkdagen tussen de datum van melding bevestigde plaatsing meter en de datum van het opleverrapport binnen meetperiode;
- Per openstaande verzoek: aantal werkdagen tussen de datum van melding bevestigde plaatsing meter en de datum einde meetperiode.

Voorbeeld:

Stel rapportageperiode is maart 2018

Meter	Datum plaatsing	Minimum van Rapportdatum datum opleverrapport	Werkdagen
1	07-03-2018	21-03-2018	10
2	10-03-2018	31-03-2018	11
3	18-03-2018	21-03-2018	3
4	22-03-2018	31-03-2018	7

Maximale openstaande periode zonder data is 11 werkdagen

Dit resulteert dan in status: Groen

6.3.3 SLA KPI: Op verzoek aanleveren van een actueel meterregister (max. 4x per jaar)

Meetperiode: Kwartaal

Berekeningsmethodiek:

Maximum in werkdagen van de doorlooptijd;

- Per afgerond verzoek: aantal werkdagen tussen datum van het verzoek en de datum van oplevering rapport;
- Per openstaande verzoek: aantal werkdagen tussen datum van het verzoek en de datum einde meetperiode.

Voorbeeld:

Verzoek tot rapport is op 22 april, oplevering van het rapport is op 28 april.

Oplostijd in dit kwartaal is 4 werkdagen.

Dit resulteert dan in status: Groen

6.3.4 SLA KPI: Afhandeling meldingen; opgelost en beantwoord middels een plausibele toelichting

Meetperiode: Kwartaal

Voorwaarde:

Meldingen kunnen niet worden afgesloten indien Opdrachtgever niet akkoord is met de gegeven oplossing/toelichting Berekeningsmethodiek:

Maximum in werkdagen van de doorlooptijd van alle meldingen;

- Per afgeronde melding item: aantal werkdagen tussen datum van melding en de datum dat de melding is afgesloten;
- Per openstaande melding: aantal werkdagen tussen datum van melding en de datum einde meetperiode.

Voorbeeld:

Melding	Datum melding	Minimum van Rapportdatum / datum melding afgeslotene	Werkdagen
1 (gesloten)	15-01-2018	17-01-2018	2
2 (gesloten)	07-02-2018	14-02-2018	5
3 (open)	21-02-2018	31-03-2018	26
4 (gesloten)	03-03-2018	21-03-2018	16
5 (open)	28-03-2018	31-03-2018	1

Maximale oplostijd = 26 werkdagen

Dit resulteert dan in status: Geel