

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					
Nazending gevraagde meetdata GV / KVA1	Kwartaal			5 werkdagen		20 werkdagen	€ 2.500,00
Oplossen storing meetdata (conform meetcode) met melding oorzaak aan opdrachtgever	Maand	5 werkdagen na constatering		95,0%		80,0%	€ 1.000,00
Meetdata GV/KVA1; tijdig aangeleverd	Maand	2 werkdagen		99,0%		97,0%	€ 1.000,00
Meetdata GV/KVA1; ontbrekende data aangeleverd	Maand	9 werkdagen		99,9%		99,1%	€ 8.000,00
Meetdata GV/KVA1; correct aangeleverd	Maand			99,8%		98,0%	€ 8.000,00
1e meetdata na plaatsing	Maand	100%		10 werkdagen		20 werkdagen	€ 1.000,00
Meterstandenrapport van standen op 1e dag van maand	Maand	20 werkdagen na aanvang Maand		99,0%		97,0%	€ 5.000,00
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					
Meetdata KV bij nieuwe aansluiting/meter tijdig aangevraagd	Maand	100%		5 werkdagen		10 werkdagen	€ 1.000,00
Meetdata KV succesvol van CTS opgevraagd	Maand			95,0%		90,0%	€ 1.000,00
De bewerking om te komen tot correcte verbruiksbestanden	Maand	100%		5 werkdagen		20 werkdagen	€ 3.500,00
Meterstandenrapport van standen op 1e dag van maand	Maand	20 werkdagen na aanvang Maand		95,0%		90,0%	€ 2.500,00
Administratie							
Plaatsen nieuwe meter na aanmelding	Kwartaal	100%		20 werkdagen		30 werkdagen	€ 3.500,00
Volledig opleverrapport aantal dagen na nieuwe plaatsing	Kwartaal	100%		20 werkdagen		40 werkdagen	€ 3.500,00
Op verzoek aanleveren van een actueel meterregister (max. 4x per jaar)	Kwartaal	100%		5 werkdagen		10 werkdagen	€ 2.500,00
Afhandeling meldingen; opgelost en beantwoord middels een plausibele toelichting	Kwartaal	100%		5 werkdagen		40 werkdagen	€ 8.000,00