

EG041 Base-units

Base-units inclusief Verplaatsingsdienst ten behoeve van Verkeershandhaving met Flexflitsers

ROK Bijlage 9

Service Level Agreement (SLA)

Versie 1.0, 3 maart 2026

OPENBAAR MINISTERIE

OPENBAAR MINISTERIE

Revisiehistorie

Dit document is een bijlage van Raamovereenkomst EG041.

Versie	OMSCHRIJVING	DATUM	Type*
1.0	Definitieve versie voor publicatie	03-03-2026	

* *Wijziging*: Aanpassing heeft geleid tot een wijziging van de afspraken.

Tekstueel: Aanpassing heeft geleid tot een tekstuele verduidelijking van de afspraken.

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Openbaar Ministerie.

Onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door ontvanger in het kader van de aanbestedingsprocedure inzake *Base-units inclusief Verplaatsingsdienst ten behoeve van Verkeershandhaving met Flexflitsers (EG041)*. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Doel en reikwijdte	5
1.2	Wijzigingen en versiebeheer	5
2	Service levels Bedrijfsvoering	6
2.1	Inrichting project- en beheerorganisatie	6
2.2	Rapportages	6
2.3	Overleggen	6
2.4	Risicomanagement	6
2.5	VOG en Geheimhoudingsverklaring	7
2.6	Social Return On Investment (SROI)	7
2.7	Duurzaamheidsrapportage	7
3	Service levels Implementatie	8
3.1	Opleveringen en reviewtermijnen	8
4	Service levels Exploitatie	10
4.1	Opleveringen en reviewtermijnen	10
4.2	Service desk	10
4.3	Incidentmanagement	11
4.3.1	Monitoring	11
4.3.2	Prioriteitsbepaling	11
4.3.3	Statusoverzicht Incidenten	12
4.4	Preventief onderhoud	12
4.5	Problem management	13
4.5.1	Prioriteitsbepaling	13
4.5.2	Statusoverzicht Problems	14
4.6	Change- en releasemanagement	14
5	KPI's tijdens Implementatie	16
5.1	Leverprestatie	16
5.2	Inzetsnelheid Flexflitsers	16

6	KPI's tijdens Exploitatie	17
6.1	Planningskwaliteit	17
6.2	Uitvoeringskwaliteit	18
6.3	Uitvalratio	18

1 Inleiding

1.1 Doel en reikwijdte

Deze Service Level Agreement (SLA) specificeert de service levels en de belangrijkste prestatie-indicatoren (KPI's) van de dienstverlening van Opdrachtnemer en Opdrachtgever tijdens de Implementatie- en de Exploitatiefase van de Opdracht onder Raamovereenkomst EG041.

De SLA hangt nauw samen met ROK Bijlage 10 Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin de bijbehorende afspraken en procedures zijn beschreven.

De samenhang tussen de kwaliteit van de dienstverlening (service levels en KPI's) en de financiële voorwaarden is beschreven in ROK Bijlage 7, Dossier Financiële Afspraken (DFA).

1.2 Wijzigingen en versiebeheer

De SLA wordt door Opdrachtgever onderhouden. Aanpassing van de service levels of KPI's moet worden gezien als een contractwijziging. Hiervoor gelden de voorwaarden zoals opgenomen in de ROK.

2 Service levels Bedrijfsvoering

Deze paragraaf beschrijft de service levels van de algemene bedrijfsvoeringprocessen, zoals deze zijn beschreven in de hoofdstukken 2 tot en met 4 van het DAP.

2.1 Inrichting project- en beheerorganisatie

Opdrachtgever verstrekt **bij inwerkingtreding van de ROK** de door hem ingevulde DAP Bijlage 1 Contactgegevens aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert **binnen twee weken** daarna deze bijlage weer aan Opdrachtgever op, aangevuld met de actuele contactgegevens van de projectorganisatie en het escalatiemodel van Opdrachtnemer.

Uiterlijk **vier weken** voor de beoogde ingangsdatum van de Exploitatiefase levert Opdrachtnemer een herziene versie van DAP Bijlage 1: Contactgegevens op, met daarin opgenomen de actuele gegevens van de beheerorganisatie van Opdrachtnemer.

Bij wijzigingen in de project- of beheerorganisatie of het escalatiemodel van Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtnemer **binnen twee weken** na de ingangsdatum van deze wijziging een nieuwe versie van DAP Bijlage 1: Contactgegevens.

2.2 Rapportages

Opdrachtnemer levert gedurende de gehele Implementatiefase **wekelijks, 1 of maximaal 2 Werkdagen voorafgaand aan het implementatie-voortgangsoverleg**, een Voortgangsrapportage Implementatie op aan Opdrachtgever.

Opdrachtnemer levert gedurende de gehele periode van Exploitatie **maandelijks, minimaal 3 en maximaal 5 Werkdagen voorafgaand aan het beheeroverleg**, een Beheerrapportage op aan Opdrachtgever.

Na bespreking van de Beheerrapportage verwerkt Opdrachtnemer commentaar erop **binnen 5 Werkdagen** in een nieuwe versie, of neemt dit met instemming van de Productmanager van Opdrachtgever mee in de volgende Beheerrapportage.

Zie ook hoofdstuk 3 en 4 voor de oplevermomenten en reviewtermijnen van de rapportages.

2.3 Overleggen

Vanaf de inwerkingtreding van de ROK vindt **wekelijks** een implementatie-voortgangsoverleg plaats.

Vanaf de start van de Exploitatiefase vindt **telkens in de tweede of derde week van de kalendermaand** een beheeroverleg plaats.

Vanaf de inwerkingtreding van de ROK vindt **eenmaal per kwartaal** een contractoverleg plaats, waarin de algemene voortgang van de Implementatie en/of de Exploitatie worden besproken. **Een week voorafgaand** aan dit overleg verspreidt Opdrachtgever een agenda. Opdrachtnemer verspreidt het verslag en de bijgewerkte actie- en besluitenlijst **binnen een week** na het overleg.

2.4 Risicomanagement

Vanaf inwerkingtreding van de ROK organiseert Opdrachtnemer **jaarlijks**, als onderdeel van het contractoverleg in of omstreeks de maand van de inwerkingtreding van de ROK, een gemeenschappelijke risicoanalyse met Opdrachtgever.

2.5 VOG en Geheimhoudingsverklaring

Voor alle medewerkers van Opdrachtnemer, intern of extern, die toegang hebben tot de informatie met betrekking tot de uitvoering van Raamovereenkomst EG041 zijn een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (c.q. een buitenlands equivalent hiervan) en een Geheimhoudingsverklaring vereist.

Minimaal **een week voorafgaand** aan de start van de werkzaamheden van de medewerker overlegt Opdrachtnemer een verklaring aan Opdrachtgever waaruit blijkt dat voor de betreffende medewerker een geldige VOG is opgenomen in het personeelsdossier van Opdrachtnemer. Tegelijkertijd levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een door de betreffende medewerker ondertekende Geheimhoudingsverklaring op, conform het model van Bijlage 15 bij het DAP.

2.6 Social Return On Investment (SROI)

Opdrachtnemer levert **binnen twee maanden** na inwerkingtreding van de ROK een SROI-plan ter Acceptatie op aan Opdrachtgever, conform het model van Bijlage 13 bij het DAP.

Vanaf inwerkingtreding van de ROK stelt Opdrachtnemer **jaarlijks**, in de vorm van een geactualiseerd Verantwoordingsformulier SROI (Bijlage 14 bij het DAP), een SROI-rapportage op. Tegelijk met de oplevering van deze SROI-rapportage wordt een bijgewerkte versie van het SROI-plan opgeleverd. Deze rapportage en dit plan worden besproken tijdens het contractoverleg in of omstreeks de maand van de inwerkingtreding van de ROK en wordt **minimaal een week** daaraan voorafgaand aan Opdrachtgever opgeleverd.

2.7 Duurzaamheidsrapportage

Tegelijkertijd met de SROI-rapportage (zie 2.6) levert Opdrachtnemer **jaarlijks** een duurzaamheidsrapportage op. Deze rapportage wordt eveneens besproken tijdens het contractoverleg in of omstreeks de maand van de inwerkingtreding van de ROK en wordt **minimaal een week** daaraan voorafgaand aan Opdrachtgever opgeleverd.

3 Service levels Implementatie

Deze paragraaf beschrijft de service levels die van belang zijn tijdens de Producttest en de Levering en Integratie van Base-units, zoals beschreven in hoofdstuk 5 van het [DAP].

3.1 Opleveringen en reviewtermijnen

Opdrachtnemer levert de volgende deliverables ter review of validatie aan Opdrachtgever op binnen de genoemde oplevermomenten. Opdrachtgever verstrekt een reactie binnen de genoemde maximale reviewtermijn.

NB: De voorwaarden voor toekenning van review- en validatiecapaciteit als beschreven in [DAP] paragraaf 5.1.1. zijn van toepassing.

Deliverable	(Uiterlijk) oplevermoment	Maximale reviewtermijn in Werkdagen
Algemeen		
Voortgangsrapportage Implementatie	Wekelijks, 1 tot max. 2 Werkdagen voorafgaand aan het implementatie voortgangsoverleg	2
Actualisatie Risicoregister	5 Werkdagen voorafgaand aan het contractoverleg	5
Producttest		
DAP Bijlage 1: Contactgegevens (Opdrachtgever)	Bij inwerkingtreding ROK	n.v.t.
Beschikbaar stellen 2 typen HHU's (Opdrachtgever)	Bij inwerkingtreding ROK	n.v.t.
EG038 Roulatieschema (Opdrachtgever)	Bij inwerkingtreding ROK	n.v.t.
DAP Bijlage 1: Contactgegevens	2 weken na inwerkingtreding ROK of na een wijziging in de organisatie van Opdrachtnemer	5
Uitgewerkt Productontwerp	4 weken na inwerkingtreding ROK	10
Acceptatieverklaring Productontwerp (Opdrachtgever)	5 Werkdagen na Acceptatie Productontwerp	n.v.t.
Uitgewerkt Leveringsplan	6 weken na inwerkingtreding ROK	10
Acceptatieverklaring Leveringsplan (Opdrachtgever)	5 Werkdagen na Acceptatie Leveringsplan	n.v.t.
Uitgewerkt Exploitatieplan incl. Roulatieschema	4 weken voor start Exploitatie	10
Acceptatieverklaring Exploitatieplan (Opdrachtgever)	5 Werkdagen na Acceptatie Exploitatieplan	n.v.t.
Bijgewerkte DAP Bijlage 1	4 weken voor start Exploitatie	5
Bewijslast t.b.v. Product Acceptatietest	Conform Leveringsplan	10

Deliverable	(Uiterlijk) oplevermoment	Maximale reviewtermijn in Werkdagen
Acceptatieverklaring Product Base-unit (Opdrachtgever)	5 Werkdagen na Acceptatie Product Base-unit	n.v.t.
Acceptatieverklaring Producttest (Opdrachtgever)	5 Werkdagen na Acceptatie Producttest	n.v.t.
Levering en Integratie Base-units		
Opleverrapport Base-unit	Conform Leveringsplan, z.s.m. na productie en assemblage Base-unit	5
Integratieverklaring Flexflitser	Conform Leveringsplan, z.s.m. na succesvolle Integratie van Base-unit en Handhavingsunit	5
Acceptatieverklaring Flexflitser (Opdrachtgever)	5 Werkdagen na Acceptatie Flexflitser	n.v.t.

NB: Bovenstaande maximale reviewtermijnen zijn niet van toepassing tijdens:

- de zomervakantie (schoolvakantie regio Noord); in deze periode dient Opdrachtnemer rekening te houden met een extra doorlooptijd van 3 weken
- de kerstvakantie (schoolvakantie regio Noord); in deze periode dient Opdrachtnemer rekening te houden met een extra doorlooptijd van 2 weken

4 Service levels Exploitatie

Deze paragraaf beschrijft de service levels die van toepassing zijn op de dienstverlening tijdens de Exploitatiefase, zoals deze is beschreven in hoofdstuk 6 van het DAP.

4.1 Opleveringen en reviewtermijnen

Opdrachtnemer levert de volgende deliverables ter review of validatie aan Opdrachtgever op binnen de genoemde oplevermomenten. Opdrachtgever verstrekt een reactie binnen de genoemde maximale reviewtermijn.

Deliverable	Oplevermoment	Maximale reviewtermijn in Werkdagen
Exploitatie		
Beheeroverleg (Opdrachtgever)	Maandelijks, telkens op of rond de 20 ^e dag van de maand	n.v.t.
Beheerrapportage	Maandelijks, telkens minimaal 3 en maximaal 5 Werkdagen voorafgaand aan het Beheeroverleg	5
Geactualiseerd Risicoregister	Tegelijk met Beheerrapportage	5
Bijgesteld Roulatieschema	Maandelijks, telkens op of maximaal één Werkdag na de 15 ^e dag van de maand	5
Bijgestelde Beheerrapportage, verslag, actie- en besluitenlijst beheeroverleg	Binnen 5 Werkdagen na het beheeroverleg	2
Locatieontwerp v0.1 t.b.v. Locatie-inrichting (Opdrachtgever)	Tegelijkertijd met aanmelden nieuwe Locatie	n.v.t.
Verslag Opstelschouw (Locatie-inrichting)	Binnen 5 Werkdagen na uitvoering van de Opstelschouw	2
Actualisatie DAP Bijlage 1	Binnen twee weken na wijziging (personele) organisatie	5
Actualisatie Exploitatieplan	Jaarlijks, uiterlijk 1 week voor afloop van het kalenderjaar	10

4.2 Servicedesk

Het service-window van de Servicedesks van Opdrachtnemer en Opdrachtgever is **tussen 8.00 uur en 16.30 uur op Werkdagen**. De Servicedesks zijn gedurende het service-window telefonisch bereikbaar.

Daarnaast zorgen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ervoor dat meldingen **24x7 per e-mail** gedaan kunnen worden bij de Servicedesk.

Opdrachtnemer registreert alle meldingen die binnen het service-window binnenkomen **binnen één uur** en draagt zorg voor routing naar de juiste oplosgroep. De registratie van

binnengekomen meldingen (zowel telefonisch als per e-mail) wordt **binnen één uur** per e-mail bevestigd aan de aanmelder. Registraties van e-mail-meldingen die buiten het service-window zijn ontvangen, worden **binnen één uur na aanvang van het eerstvolgende service-window** per e-mail bevestigd.

Opdrachtnemer doet een gereedmelding van een melding **uiterlijk 4 uur** (binnen het service-window) nadat deze is opgelost. Indien Opdrachtgever niet akkoord is, dan geeft hij dit in reactie aan. Indien Opdrachtgever niet **binnen 5 Werkdagen** reageert, wordt de melding gesloten.

4.3 Incidentmanagement

4.3.1 Monitoring

Opdrachtnemer monitort continu op ongeplande onderbreking of een vermindering in de kwaliteit van de dienstverlening. Van al deze ongeplande onderbrekingen of verminderingen in de kwaliteit moet een Incident worden geregistreerd.

4.3.2 Prioriteitsbepaling

Opdrachtgever kent prioriteit toe aan elk Incident volgens onderstaande definitie:

Prioriteit	Definitie	Oplostijd
Top	<ul style="list-style-type: none"> Gevaarzetting van een Wegkantsysteem bijvoorbeeld door extreme weersomstandigheden, aanrijding of molest. Uitvalincidenten. Informatiebeveiligingsincidenten. 	Binnen/max 8 uur na registratie, met overwerk, oftewel er is geen service-window van toepassing bij het oplossen van deze verstoringen.
Hoog	<ul style="list-style-type: none"> Verzoek tot beschikbaar stellen van camerabeelden van de Bewakingscamera. Plaatsingsincidenten, bijvoorbeeld het niet beschikbaar zijn van een Opstellocatie. 	Binnen/max 1 Werkdag na registratie, binnen service-window.
Normaal	<ul style="list-style-type: none"> Uitval van de Bewakingscamera. Bekladding van een Base-unit met aanstootgevende of discriminerende teksten of tekeningen. 	Binnen/max 3 Werkdagen na registratie, binnen service-window.
Laag	<ul style="list-style-type: none"> Ongemak, geen hinder, maar moet wel opgelost worden. Bijvoorbeeld bekladding van een Base-unit. 	Als onderdeel van het reguliere onderhoud tijdens Verplaatsingen.

Bij Incidenten met prioriteit TOP wordt door Opdrachtnemer en Opdrachtgever overgewerkt waar dit de voortgang voor oplossing van het Incident redelijkerwijs dient.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Incidenten tijdig worden opgelost.

Service level Incident-management	Norm: doorlopend worden 8 van de 10 Incidenten met prioriteit Normaal of Laag binnen de bij de prioriteit behorende oplostijd opgelost en afgemeld. Van Incidenten met prioriteit Top of Hoog wordt 100% binnen de bij de prioriteit behorende oplostijd opgelost en afgemeld.
--	---

In geval Opdrachtnemer een Incident niet binnen de oplostijd kan oplossen, dan maakt hij tijdig voor het verstrijken van de oplostijd afspraken met Opdrachtgever over de oplostijd die Opdrachtnemer wel kan halen. Ongeacht deze nieuwe afspraken is bovenstaande norm gebaseerd op de initiële prioriteitsbepaling.

Een Incident kent de volgende statussen:

- Aangemeld
- In behandeling
- Vervallen
- Opgelost

De gerealiseerde oplostijden worden per prioriteit gerapporteerd in de Beheerrapportage.

4.3.3 Statusoverzicht Incidenten

In de Beheerrapportage worden de volgende kleuren (Rood, Amber, Groen) gebruikt die indicatief zijn voor de betrouwbaarheid van de Base-units:

- Rood: gemiddeld 2 of meer Incidenten per 10 Base-units over de afgelopen maand
- Amber: gemiddeld 1 tot 2 Incidenten per 10 Base-units over de afgelopen maand
- Groen: gemiddeld minder dan 1 Incident per 10 Base-units over de afgelopen maand

4.4 Preventief onderhoud

Als onderdeel van preventief onderhoud analyseert Opdrachtnemer doorlopend de Incidenten om trends tijdig te herkennen waarmee herhaling van vergelijkbare Incidenten kan worden voorkomen. In voorkomende gevallen registreert Opdrachtnemer een probleem.

In dit kader voert Opdrachtnemer in ieder geval de volgende activiteiten uit:

Beschrijving	Servicefrequentie
Regulier onderhoud: <ul style="list-style-type: none"> • Schoonmaken van de Base-unit en de Bewakingscamera • Bijladen of bijvullen van de Energievoorziening; • Vervangen van onderdelen volgens onderhoudsschema; • Zorgen dat de Flexflitser vrij zicht houdt op het Handhavingsbereik (w.o. noodzakelijke snoei van bomen in overleg met de Wegbeheerder); • Voorkomen van roestvorming; • Verwijderen van graffiti, affiches, stickers, etc. 	Tijdens Verplaatsingen
Trendanalyse KPI's en Incidenten	Maandelijks

Aanvullen voorraad	80% van de componenten binnen 1 week na inzet 100% van de componenten binnen 6 weken na inzet
--------------------	--

Opdrachtnemer vervangt tijdig onderdelen die defect dreigen te gaan of die een kwaliteitsvermindering tonen waardoor ze onder het vereiste niveau presteren of dreigen te gaan presteren.

4.5 Problem management

Een problem is volgens ITIL gedefinieerd als een oorzaak of potentiële oorzaak van een of meerdere Incidenten. De oorzaak moet worden weggenomen om nieuwe Incidenten te voorkomen. Om de onderliggende oorzaak te kunnen vaststellen is een root-cause-analysis nodig, waarna deze wordt weggenomen met een change (d.w.z. een patch of fix).

Een problem kent de volgende statussen:

- Geregistreerd
- In analyse
- Vervallen
- Root-cause bekend
- Gereed (meestal na gereedmelding van een gerelateerde change)

Service level Problem-analyse	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat problems spoedig worden geanalyseerd, zodat deze spoedig kunnen worden opgelost.
	Norm: de root-cause van 100% van de problems is binnen 2 maanden na constatering van het problem vastgesteld.

De gerealiseerde root-cause analysetijden worden per problem gerapporteerd in de Beheerrapportage.

4.5.1 Prioriteitsbepaling

Opdrachtgever kent één van de volgende prioriteiten toe aan het oplossen van een problem waarvan de root-cause bekend is:

Prioriteit	Definitie	Oplostijd
Top	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een risico op herhaling binnen een maand van een opgetreden Incident met prioriteit TOP • Een Incident is hardnekkig, d.w.z. treedt meer dan 3 keer per maand op 	Binnen 1 maand na vaststelling van de root-cause

Hoog	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een risico op herhaling van een opgetreden Incident met prioriteit TOP of HOOG • Een Incident is structureel, d.w.z. treedt meer dan 1 keer per maand op 	Binnen 3 maanden na vaststelling van de root-cause
Normaal	<ul style="list-style-type: none"> • Een Incident treedt herhaaldelijk op, maar minder dan 1 keer per maand • Een Incident heeft een workaround die moet worden opgelost • Overige problemen 	Binnen 6 maanden na vaststelling van de root-cause

Service level Problem-oplossing	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat problems spoedig worden opgelost, zodat herhaling van gelijkaardige Incidenten wordt voorkomen.
	Norm: doorlopend worden 8 van de 10 problems binnen de bij de prioriteit behorende oplostijd opgelost en afgemeld.

4.5.2 Statusoverzicht Problems

In de beheerrapportage worden de volgende kleuren (Rood, Amber, Groen) gebruikt die indicatief zijn voor de robuustheid van de Base-units:

- Rood: totaal 3 of meer problems, of 1 of meer Top-problems in analyse
- Amber: 2 problems met prioriteit Normaal, of 1 met prioriteit Hoog in analyse
- Groen: 1 of minder problems met prioriteit Normaal in analyse

4.6 Change- en releasemanagement

Voor het afhandelen van changes (Meerwerk) gelden de volgende doorlooptijden:

Omschrijving	Service level	Verantwoordelijke*
Reactietijd, d.w.z. planning en aanvang van de impact analyse	Binnen 5 Werkdagen na dagtekening Wijzigingsverzoek	ON
Impact analyse/Offerte**	Binnen 20 Werkdagen na dagtekening Wijzigingsverzoek	ON
Inkoopopdracht	Binnen 5 Werkdagen na goedkeuring Offerte	OG
Opleveren resultaten t.b.v. Acceptatietest	Conform planning impactanalyse/Offerte	ON

Opleveren testrapport Acceptatietesten	Binnen 10 Werkdagen na oplevering voor Acceptatietest	OG
Gereedmelding	Conform planning impact analyse/Offerte en binnen 5 Werkdagen na goedkeuring van Opdrachtgever	ON
Prestatieverklaring	Binnen 5 werkdagen na Gereedmelding	OG

* ON = Opdrachtnemer; OG = Opdrachtgever

** 80% van de changes heeft bij Offerteverstrekking een planning;
100% van de changes heeft uiterlijk 2 weken voor aanvang van het werk een planning.

5 KPI's tijdens Implementatie

5.1 Leverprestatie

Gelet op de behoeften van Opdrachtgever met betrekking tot deze Opdracht is het van groot belang dat de bestaande Flexflitsers zo spoedig mogelijk worden vervangen door Flexflitsers met een EG041 Base-unit. Het uitdrukkelijke streven van Opdrachtgever is om de vervanging onder tranche 1 in zijn geheel vóór 1 juli 2027 af te ronden en zo mogelijk vóór 1 maart 2027.

Om Opdrachtnemer te stimuleren om zich hiervoor maximaal in te spannen is de volgende KPI van kracht:

Voor alle Base-units die Opdrachtnemer in het kader van tranche 1 Levert en Integreert met een Handhavingsunit dient op **1 maart 2027** Acceptatie Flexflitser te zijn verkregen.

Op deze KPI is een bonusregeling van toepassing, zie [DFA].

5.2 Inzetsnelheid nieuwe Flexflitsers

Om een zo hoog mogelijke Handhavingsdruk te realiseren hecht Opdrachtgever eraan dat de Geleverde en Geïntegreerde Base-units zo spoedig mogelijk worden ingezet in de Verplaatsingsdienst in het bijbehorende Handhaafcluster.

Met betrekking tot de eerste Inzet van deze nieuwe Flexflitsers geldt daarom:

De periode die ligt tussen het moment van Acceptatie Flexflitser en de eerste Inzet conform Roulatieschema van de betreffende Flexflitser in het bijbehorende Handhaafcluster bedraagt **maximaal 2 weken**.

Op deze KPI is een malusregeling van toepassing, zie [DFA].

6 KPI's tijdens Exploitatie

De kwaliteit van de Verplaatsingsdienst kan worden geduid als de mate waarin de doelstelling van Handhaving met Flexflitsers daadwerkelijk wordt behaald: vrijwel continue Handhaving op vooraf geplande, periodiek wisselende Locaties binnen Handhaafclusters, middels een proces met zo min mogelijk fouten.

Opdrachtgever heeft deze doelstelling geconcretiseerd in het Programma van Eisen en de relevante prestatie-indicatoren (KPI's). In de volgende paragrafen worden de drie KPI's geldend tijdens de Exploitatie gedefinieerd.

Voor de KPI's gelden normwaarden, die een weerspiegeling zijn van de kwaliteitseisen die Opdrachtgever aan de uitvoering van de Exploitatie stelt. Deze normwaarden hebben betrekking op de gemiddelde prestaties over alle Base-units c.q. Handhaafclusters in de NOK Exploitatie, en gelden telkens per kwartaal. De normen worden in deze SLA vermeld.

De in een kwartaal vastgestelde prestaties worden afgezet tegen de KPI-normen, waarbij telkens een indeling over drie categorieën wordt aangehouden:

- Rood (R): de prestaties zijn slechter dan de ondergrens van het normgebied
- Amber (A): de prestaties zijn binnen het normgebied
- Groen (G): de prestaties zijn beter dan de bovengrens van het normgebied

Aan de KPI's is een gecombineerde bonus/malus-systematiek verbonden, die is beschreven in ROK Bijlage 7 Dossier Financiële Afspraken.

6.1 Planningskwaliteit

Zoals is toegelicht in [DAP] par. 6.2.2 is de betrouwbaarheid van de planning van de Verplaatsingsdienst, zoals deze is weergegeven in het Roulatieschema, van cruciaal belang voor een voorspelbaar en beheerst proces bij alle ketenpartners in de Handhavingketen. Wijzigingen op de planning van Verplaatsingen op initiatief van Opdrachtnemer, die minder dan twee weken (14 kalenderdagen) van tevoren door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever worden gemeld, worden aangemerkt als een ontijdige planningswijziging.

De KPI Planningskwaliteit heeft betrekking op het aantal ontijdige planningswijzigingen in een kwartaal in relatie tot het aantal uitgevoerde Verplaatsingen in de Verplaatsingsdienst (dus in de NOK Exploitatie) in dat zelfde kwartaal. Voor deze KPI zijn de RAG-niveaus als volgt gedefinieerd:

	Prestatie	Niveau
	5% of meer	Rood
	tussen 2 en 5%	Amber
	2% of minder	Groen

Hierbij wordt het percentage bepaald door deling van het aantal ontijdige planningswijzigingen door het aantal uitgevoerde Verplaatsingen, vervolgens te vermenigvuldigen met 100 en daarna af te ronden op twee decimalen volgens de normale afrondingsregels.

Voorbeeld:

In een kwartaal heeft Opdrachtnemer 3 ontijdige planningswijzigingen gemeld. In de NOK Exploitatie zijn in dat kwartaal 57 Base-units c.q. Handhaafclusters opgenomen en zijn in totaal 81 Verplaatsingen uitgevoerd.

De KPI Planningskwaliteit is in dit geval: $(3/81)*100 = 0,0370*100 = 3,70\%$ (afgerond).

De RAG-score van deze KPI is dus Amber.

6.2 Uitvoeringskwaliteit

Naast een hoge betrouwbaarheid van de planning is ook een hoge betrouwbaarheid van de uitvoering van belang. Zoals in [DAP] par. 6.2.4 is toegelicht worden bij Plaatsingen afwijkingen ten opzichte van de planning in het Roulatieschema, tenzij hierover overeenstemming is bereikt met Opdrachtgever, aangemerkt als uitvoeringsfout.

De KPI Uitvoeringskwaliteit heeft betrekking op het aantal uitvoeringsfouten in een kwartaal in relatie tot het aantal geplande Plaatsingen in de Verplaatsingsdienst (dus in de NOK Exploitatie) in dat zelfde kwartaal. Deze KPI kent de volgende RAG-niveaus:

	Prestatie	Niveau
	5% of meer	Rood
	tussen 2 en 5%	Amber
	2% of minder	Groen

Hierbij wordt het percentage bepaald door deling van het aantal uitvoeringsfouten door het aantal geplande Plaatsingen, vervolgens te vermenigvuldigen met 100 en daarna af te ronden op twee decimalen volgens de normale afrondingsregels.

Voorbeeld:

In een kwartaal heeft Opdrachtnemer 5 Plaatsingen niet uitgevoerd conform het op dat moment laatst Geaccepteerde Roulatieschema. In de NOK Exploitatie zijn in dat kwartaal 41 Base-units c.q. Handhaafclusters opgenomen en waren 67 Plaatsingen gepland.

De KPI Uitvoeringskwaliteit is in dit geval: $(5/67)*100 = 0,0746*100 = 7,46\%$ (afgerond).

De RAG-score van deze KPI is dus Rood.

6.3 Uitvalratio

Aangezien het primaire doel van de Base-unit het faciliteren van ononderbroken Handhaving op een Locatie is, is uitval van de Energievoorziening van de Base-unit het kwalijkste Incident dat kan optreden. De Flexflitser kan dan immers niet meer Handhaven, waardoor de verkeersveiligheid in het geding komt en de HHU-leverancier zijn prestatieafspraken met Opdrachtgever niet gestand kan doen.

De KPI Uitvalratio betreft het aantal Uitvalincidenten in een kwartaal in relatie tot het aantal Base-units dat is opgenomen in de Verplaatsingsdienst (dus in de NOK Exploitatie). De RAG-niveaus voor deze KPI zijn als volgt gedefinieerd:

	Prestatie	Niveau
	2% of meer	Rood

	tussen 0% en 2%	Amber
	geen Uitvalincidenten, 0%	Groen

Hierbij wordt het percentage bepaald door deling van het aantal Uitvalincidenten door het aantal Base-units, vervolgens te vermenigvuldigen met 100 en daarna af te ronden op twee decimalen volgens de normale afrondingsregels.

Voorbeeld:

In een kwartaal is binnen de Verplaatsingsdienst van Opdrachtnemer 1 Uitvalincident geconstateerd. In de NOK Exploitatie zijn in dat kwartaal 54 Base-units c.q. Handhaafclusters opgenomen.

De KPI Uitvalratio is in dit geval: $(1/54)*100 = 0,0185*100 = 1,85\%$ (afgerond).

De RAG-score van deze KPI is dus Amber.