

NOTITIE - OPLEVERING WERKPAKKET 1.1.2 - PROGRAMMA iCENTRALE FASE 2

Datum: 15-12-2017
Van: Erik Verschoor
Aan: Gerben Quirijns (Leider HG1)
Kopie aan: Job Birnie, André Loos, Projectteamleden 1.1 SLA's & KPI's

Geachte heer Quirijns, beste Gerben,

Middels dit memo wil ik u de (voorlopige) eindresultaten van werkpakket 1.1.2 aanbieden. In het PUP is het doel van het werkpakket als volgt geformuleerd:

- Het inzicht bieden in de taken en functies van de centrales in de domeinen;
- Het structuren van de informatie in eenduidige functieboomen;
- Opdelen taken en functies in strategisch, tactisch en operationeel.

Voor de uitwerking van WP 1.1.2 zijn een aantal zaken als input gebruikt, waaronder:

- De Excel sheet uit WP 1.1.1 o.b.v. het literatuuronderzoek naar performance;
- Interviews met domeinexperts binnen Arcadis en extern (onder andere Trigion, Cruxin, Waternet, Connection Systems)
- Informatie vanuit betrokken DCO's;
- Informatie vanuit het reviewproces uit andere Hoofdgroepen en het DON-bureau

Het "inzicht bieden in de taken en functies van de centrales in de domeinen" heeft een sterk raakvlak met activiteiten uit het project 2.3 uit Hoofdgroep II. Hoofdgroep II heeft daarbij de huidige werkprocessen als uitgangspunt gekozen. Hoofdgroep I heeft de vraagstelling benaderd vanuit de bijdrage aan de topdoelen. Het proces of de taak is daarbij centraal gesteld, onafhankelijk van de vraag of deze door een operator uitgevoerd wordt. In een vervolgstap is bepaald welke onderdelen van de activiteit van de dienst (van de dienstverlener) van invloed zijn op de topeisen. Hieruit zijn, deels vooruitlopend op werkpakket 1.1.4, mogelijk KPI's beschreven.

Door de scope-afbakening tot activiteiten die (thans) vanuit een centrale wordt uitgevoerd is ordenen van de activiteiten in functieboomen relatief beperkt mogelijk. De activiteiten betreffen het operationeel uitvoeren van de dienst en activiteiten verbonden aan het voorbereiden en evalueren van de dienst. In de rapportage (PowerPoint) worden per domein worden de specifieke bijzonderheden beschreven.

Doordat de termen tactische en strategische dienst door diverse partijen en personen anders worden geïnterpreteerd, is gekozen voor drie niveau's van KPI's: A, B en C. Het C -niveau betreft het uitvoeren van taken op basis van vastgelegde procedures (al dan niet ingekocht als dienst, op regiebasis of op uurbasis), op het B -niveau heeft de uitvoerende partij (private partij of andere DCO) meer vrijheid om de zelf invulling te geven aan de wijze van uitvoering/inrichting van de activiteiten. Het A -niveau is een dienst waarbij de DCO in vergaande mate wordt ontzorgd en de opdrachtnemer stuurt op de prestaties voor de eindgebruikers.

De uitkomsten zijn vastgelegd in een PowerPoint (naam x), waarin alle zes domeinen zijn behandeld. Daarnaast zijn de uitkomsten ook verder gespecificeerd in de bijbehorende Excel sheet. De PowerPoint biedt inzichten in de algemene opbouw van topeisen en de serviceniveaus A,B en C (met de bijbehorende definities en lay-out) en hoe deze zich verhouden tot de mate van invloed op topeisen en de mate van ontzorging van een DCO. De PowerPoint biedt verder inzichten per domein met betrekking tot:

- scope(afbakening);
- functieboomen;
- mogelijke serviceniveaus van de dienst (mate van ontzorging van de DCO);

Het programma iCentrale is een initiatief van 13 private partijen: Arcadis, BNV Mobility, Be-Mobile, Cruxin, DAT.Mobility/Goudappel, Dynniq, 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 ondersteunt door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu/programma Beter Benutten.

- projectspecifieke toepisen en hoe de betreffende centrale de toepisen beïnvloedt;
- randvoorwaarden en aandachtspunten

Deze PowerPoint presentatie vormt de input voor de verdere uitwerking van de SLA's en KPI's in de Excel sheet. Hierin is voor elk domein o.b.v. de geïnventariseerde projectspecifieke toepisen een verdere uitwerking gedaan naar gedetailleerde SLA's en KPI's voor de verschillende (van toepassing zijnde) serviceniveaus (A, B en/of C).

Gedurende de uitvoering van werkpakket 1.1.2. is gestart met het invoeren van de functieboomen en KPI's in Relatics. Gebleken is dat het aanpassing/wijzigen van Relatics op basis van voortschrijdend inzicht relatief tijdrovend is en in deze fase van het project geen meerwaarde biedt bovenop de eenvoudig uitwisselbare PowerPoint en Exceldocumenten. Invoer van de uitkomsten in Relatics vindt plaats van afronding van het reviewproces.

Deze (opleg)notitie, de PowerPoint presentatie (geordend per domein) en Excelfile vormen het Eindproduct/ de Deliverables voor dit werkpakket.