provincie ZUID HOLLAND

Gedeputeerde Staten

Directie Leefomgeving en Bestuur
Afdeling Bestuur
Contact
F. Kok
T 070 - 441 6326
f.kok@pzh.nl

Postadres Provinciehuis
Postbus 90602
2509 LP Den Haag
T 070 - 441 66 11
www.zuid-holland.nl

De heer B.J.S.A.A.F. de Winter
Amsterdamseweg 71
6712 GH EDE

Datum 12 NOV. 2014

Ons kenmerk
PZH-2014-493328686
DOS-2014-0002644
Uw kenmerk

Bijlagen
8

Onderwerp
Beslissing op bezwaar inzake het bezwaarschrift

Geachte heer De Winter,

In antwoord op het op grond van artikel 7:1 van de Algemene wet bestuursrecht ingediende bezwaarschrift tegen ons besluit van 1 mei 2014, verzonden 6 mei 2014, kenmerk PZH-2014-470213784, inzake de beslissing op het verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur betreffende toezending van documenten over de verlenging van het DRIS-contract, berichten wij u als volgt.

Beoordeling

Overeenkomstig het advies van de bezwarencommissie verklaren wij uw bezwaar gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond. Wij volgen het advies op van de bezwarencommissie op ten aanzien van de punten waar zij uw bezwaar gegrond achten. Wij volgen eveneens het advies waar de commissie ons uitnodigt delen van het besluit nader te overwegen, omdat de commissie voor sommige passages ons besluit niet evident gemotiveerd acht. De uitkomst van deze heroverweging is dat wij met uitzondering van één hierna te motiveren situatie beamen dat op delen de evidentie van de weigering niet aanwezig is. Om die reden hebben wij besloten deze passages in de genoemde documenten alsnog openbaar te maken.
Wij nemen het advies ook over voor de passages waarbij de commissie adviseert dat wij terecht de openbaarheid hebben geweigerd.
Voor wat betreft de inhoud en de motivering van ons besluit verwijzen wij in overeenstemming met artikel 3:49 van de Algemene wet bestuursrecht naar dit advies, dat deel uitmaakt van dit besluit en hier als ingelast moet worden beschouwd.

Ten aanzien van het advies van de commissie dat de reden voor het niet openbaar maken van passages uit de managementrapportage niet evident is, geven wij een aanvullende motivering. Voor de niet openbaar gemaakte delen van de managementrapportage geldt de overweging dat naar onze mening sprake is van vertrouwelijke informatie die concurrentiegevoelig is. Wij maken de eisen openbaar zoals die door ons zijn gesteld. Wij maken niet openbaar de mate waarin onze contractspartijen hieraan voldoen. Deze informatie biedt namelijk inzicht in de

Bezoekadres
Zuid-Hollandplein 1
2596 AW Den Haag

Tram 9 en bussen 18, 22, 65 stoppen dichtbij het provinciehuis. Vanaf station Den Haag CS is het tien minuten lopen. De parkeerruimte voor auto's is beperkt.

bedrijfsvoering van onze contractanten en maakt het voor concurrerende marktpartijen mogelijk met deze informatie als uitgangspunt voordeel te behalen bij mogelijk toekomstige biedingen. Wij wijzen er hierbij op dat het geen informatie betreft over eindproducten zoals de dynamische reizigersinformatie die voor het publiek beschikbaar komt. Het is informatie over prestatie-indicatoren die een tussenproduct zijn in de gehele keten van het productieproces. De door ons onleesbaar gemaakte passages geven aan in welke mate de contracten voldoen aan de contractuele eisen die wij hebben gesteld. Dit uit zich onder meer in percentages en absolute aantallen afgezet tegen de norm die wij hebben gesteld. Voor goed ingevoerden, zoals concurrerende bedrijven, is deze informatie herleidbaar om het productieproces van onze contractanten te analyseren en mogelijk toekomstige biedingen hierop aan te passen. Wij vinden dat het algemeen belang van openbaarheid niet opweegt tegen het nadeel van de beïnvloeding van concurrentieverhoudingen die ontstaat indien wij deze informatie over de productieprocessen openbaar maken. Wij menen voor deze overweging grond te vinden in artikel 10, lid 2, letter g van de Wet openbaarheid van bestuur.

Het advies van de Awb-bezwarencommissie waarop ons besluit is gebaseerd zenden wij u als bijlage bij dit besluit toe.

Besluit

Gelet op het voorgaande verklaren wij uw bezwaar deels gegrond en deels ongegrond en maken wij in de genoemde bijlagen alsnog openbaar. Voor de passages die wij niet openbaar maken handhaven wij de motivering zoals die in ons besluit in eerste aanleg is gehanteerd. De verschillende motiveringsgronden kunt u herkennen aan de kleuren waarmee de passages onleesbaar zijn gemaakt.
Gezien de omstandigheid dat wij uw bezwaar voor een groot gedeelte gegrond verklaren zien wij aanleiding u de gevraagde proceskostenvergoeding toe te kennen. Op grond van het besluit proceskosten bestuursrecht en daarbij behorende tarieven zien wij aanleiding u een vergoeding toe te kennen ter waarde van 1 punt voor het indienen van het bezwaarschrift en 1 punt voor het verschijnen op de hoorzitting. Wij stellen de vergoeding daarmee vast op € 974,-.
U kunt aan ons de door u gewenste betalingswijze kenbaar maken.

Voor zo ver wij de ingediende bezwaren gegrond achten treedt dit besluit in de plaats van ons besluit van 1 mei 2014, PZH 2014-470213784

Beroep

Tegen dit besluit staat ingevolge artikel 8:1 van de Algemene wet bestuursrecht beroep binnen zes weken na de dag van verzending open bij de Rechtbank 's-Gravenhage. sector Bestuursrecht, Postbus 20302, 2500 EH Den Haag (bezoekadres: Prins Clauslaan 60 te Den Haag).

Krachtens artikel 6:16 van de Awb schorst het beroep de werking van dit besluit niet. Gelet hierop kan – als tegen dit besluit beroep wordt aangetekend – ingevolge artikel 8:81 van de Awb bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank 's-Gravenhage, sector Bestuursrecht, Postbus 20302,

provincie ZUID HOLLAND

Ons kenmerk
PZH-2014-493328686
DOS-2014-0002644

2500 EH Den Haag (bezoekadres: Prins Clauslaan 60 te Den Haag) een verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening worden ingediend.

Wij verzoeken u een kopie van uw beroepschrift en eventueel het verzoek om een voorlopige voorziening te zenden aan: Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland, Postbus 90602, 2509 LP Den Haag.

Afschrift
Een afschrift van dit besluit zenden wij aan de bezwarencommissie.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,
voor dezen,

drs. J.A.M. Hilgersom
provinciesecretaris
Deze brief is digitaal vastgesteld, hierdoor staat er geen fysieke hantekening in de brief.

Bijlagen:
- advies van de bezwarencommissie d.d. 22 september 2014
- verslag van de hoorzitting
- SLA operationeel beheer hoofddocument
- Getekende SLA Ferranti
- SLA bijlagen
- Maandrapportage DRIS Zuid-Holland
- Ondertekende overeenkomst perceel 1 Ferranti
- Overeemkomst databeheer en operationeel beheer

Afschrift gezonden aan:
- de bezwarencommissie

provincie ZUID HOLLAND

Bezwarencommissie

Directie Concernzaken
Afdeling Financiële en Juridische Zaken

Contact
Mw. S. van Kaam LLB
T 070 – 441 6107
s.van.kaam@pzh.nl

Provinciehuis
Zuid-Hollandplein 1
Postbus 90602
2509 LP Den Haag
T 070 441 66 11
F 070 441 78 20
www.zuid-holland.nl

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland
T.a.v. de heer F. Kok

Datum 22 SEP. 2014

Ons kenmerk
PZH-2014-489992103
RB-2014-000164
DOS-2014-0002910

Uw kenmerk
-

Bijlagen
div.

Onderwerp
Advies inzake bezwaarschrift

Geacht college,

Hierbij doet de bezwarencommissie u toekomen haar advies over het door de heer B.J.S.A.A.F. de Winter namens de heer S.A.M.M. de Konink te Leidschendam (hierna: bezwaarde), ingediende bezwaarschrift van 13 juni 2014, ontvangen 17 juni 2014, gericht tegen uw besluit van 1 mei 2014, verzonden 6 mei 2014, kenmerk PZH-2014-470213784, inzake de beslissing op het verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur betreffende toezending van documenten aangaande onder meer gunning en inhoud van het DRIS-contract.

Beoordeling ontvankelijkheid

Het bezwaarschrift is ingediend binnen de wettelijke termijn van zes weken en is dus op tijd ingediend. Het belang van bezwaarde is rechtstreeks bij het besluit betrokken, zodat bezwaarde belanghebbende is. Bezwaarde heeft de heer B.J.S.A.A.F. de Winter gemachtigd om namens hem op te treden. Bovendien is het bezwaarschrift gemotiveerd en voldoet het aan de verdere eisen van artikel 6:5 van de Algemene wet bestuursrecht. Het bezwaarschrift is daarmee ontvankelijk.

Voorgeschiedenis en bestreden besluit

Bij mail van 13 maart 2014 heeft bezwaarde een verzoek ingediend op grond van de Wet openbaarheid van bestuur. Bezwaarde verzoekt daarin om toezending van documenten betreffende de gunning en inhoud van het DRIS-contract van de provincie Zuid-Holland aan REISinformatiegroep B.V., alsmede documenten betreffende de overeenkomst en SLA met hardware leveranciers zoals Ferranti. Bezwaarde verzoekt eveneens om toezending van de meest recente rapportages, indien er in de documenten verwezen wordt naar periodieke rapporten.

TVC

Bij besluit van 1 mei 2014, verzonden 6 mei 2014, heeft u het verzoek toegewezen en bezwaarde vijf documenten toegezonden, te weten: de SLA operationeel beheer hoofddocument, de ondertekende overeenkomst met Ferranti, de getekende SLA met Ferranti, de SLA bijlagen en de overeenkomst databeheer en operationeel beheer. In die vijf documenten heeft u passages onleesbaar gemaakt op grond van artikel 10, eerste lid, aanhef en onder c, van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob), vanwege vertrouwelijke bedrijfsgegevens, en op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder b, e, en g, Wob, vanwege uw financiële belangen, eerbiediging persoonlijke levenssfeer van betrokkenen en onevenredige bevoordeling of benadeling van betrokken partijen of derden. U heeft voorafgaand aan het bestreden besluit afgestemd met de derde belanghebbenden in deze: 9292 REISinformatiegroep B.V. (hierna: 9292) en Ferranti Computer Systems NV (hierna: Ferranti).

Tegen dit besluit heeft bezwaarde bij brief van 13 juni 2014, ontvangen 17 juni 2014, bezwaar gemaakt.

Bezwaren

De bezwaren zijn samengevat:

Bezwaarde meent dat u teveel informatie heeft geweigerd en het bestreden besluit gebrekkig heeft gemotiveerd.

Uit het besluit valt niet op te maken welke stukken in het geding zijn en welke stukken zijn geweigerd. Niet duidelijk is wat de specifieke weigergronden per document of onderdeel van een document zijn. Bezwaarde had op grond van vaste jurisprudentie mogen rekenen op een documentenlijst en de overweging om al dan niet te besluiten tot mindere vormen van openbaarmaking.

In openbare bronnen is geen aanbesteding voor reisinformatie te vinden. Uit de toegezonden stukken is niet herleidbaar op welke aanbesteding de documenten betrekking hebben. Het is niet duidelijk of er sprake is geweest van een openbare aanbesteding of een onderhandse gunning. Bezwaarde wil met het Wob-verzoek controleren of correcte procedures zijn gevolgd.

Volgens bezwaarde beschermt artikel 10, eerste lid, aanhef en onder c, Wob enkel die gegevens waaruit daadwerkelijk wetenswaardigheden afgeleid kunnen worden over bedrijfs- en fabricagegegevens. Daarbij moet een partij zich realiseren dat zaken doen met de overheid een grotere mate van transparantie kent. Er is geen sprake van aantasting van de concurrentiepositie, aangezien het Wob-verzoek niet ziet op de broncode van de gebruikte oplossing, maar op procedureel gerichte gegevens, aldus bezwaarde.

Nu de (aanbestedings)procedure is afgerond, meent bezwaarde dat er geen sprake meer is van onderhandelingen. Uw stelling dat ondanks afronding van de procedure, bescherming voor de toekomst op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder b, Wob dient plaats te vinden, is volgens bezwaarde onbegrijpelijk. Technologie wordt immers in rap tempo goedkoper, waardoor huidige bedragen als gevolg van voortschrijdende technologie geen enkele link met de toekomst

meer hebben. Ook zijn er niet op korte termijn nieuwe onderhandelingen over reisinformatie te verwachten.

U heeft verzuimd om – bij de weigering om informatie openbaar te maken op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, Wob – aannemelijk te maken dat er een redelijke vrees is voor bevoordeling of benadeling en tevens heeft u verzuimd te motiveren waarom daarbij sprake is van onredelijkheid. Gelet op het feit dat zaken wordt gedaan met de overheid, waarbij transparantie de norm is, meent bezwaarde dat bevoor- of benadeling redelijk is. Bezwaarde wijst erop dat de DRIS-panelen momenteel slecht tot niet werken. Openbaarmaking is dan redelijk, ook als zou er bevoor- of benadeling zijn.

Bezwaarde geeft aan dat u ook (informatie over) KPI's onleesbaar heeft gemaakt. Bezwaarde meent dat die informatie geen financiële of bedrijfs- of fabricagegegevens betreffen, maar afspraken en resultaatverplichtingen tussen u en het bedrijf.

Gegevens over personen kunnen niet integraal worden geweigerd. Indien iemand een organisatie vertegenwoordigt, kan geen beroep worden gedaan op de persoonlijke levenssfeer. Bezwaarde meent dat waar u terecht een beroep heeft gedaan op de persoonlijke levenssfeer, u door middel van het nummeren van personen de relatie tussen handelingen inzichtelijk had kunnen maken, zonder dat dit tot een persoon te herleiden is.

Bezwaarde wijst erop dat u heeft verzuimd om een rapportage mee te zenden.

Inhoud verweer

De Directie Leefomgeving en Bestuur, Afdeling Bestuur, heeft op 20 augustus 2014 een verweerschrift ingediend. Hierin is - kort weergegeven - het volgende aangevoerd.

U meent dat uit het bestreden besluit blijkt welke documenten u openbaar heeft gemaakt. Er zijn geen documenten in het geheel geweigerd. Geweigerde informatie is benoemd en voorzien van een motivering om te laten zien hoe de afweging heeft plaats gevonden. Door te werken met kleurcoderingen en die in het bestreden besluit toe te lichten, heeft u duidelijkheid verschaft over de door u gehanteerde weigeringsgronden. Uit het Wob-verzoek van 13 maart 2014 is u niet gebleken dat andere documenten worden gevraagd dan die bij het besluit worden genoemd. Uit het Wob-verzoek blijkt niet dat nadere informatie is gevraagd over de aanbesteding of de daarbij gevolgde procedure.

U onderschrijft de stelling van bezwaarde ten aanzien van bedrijfs- en fabricagegegevens. U heeft om die reden besloten de gevraagde informatie te verstrekken en niet tot een integrale weigering over te gaan. De punten waar u zich beroept op bedrijfsvertrouwelijke gegevens betreffen informatie die inzicht geeft in de bedrijfsvoering van de contractpartijen, waardoor mogelijke concurrenten een concurrentievoordeel kunnen behalen door de werkwijze te kopiëren of als basis voor een verdere modificatie te nemen. Hierdoor is er sprake van "daadwerkelijke pijn" zoals genoemd door bezwaarde. U licht toe dat de door u onleesbaar gemaakte passages informatie bevat die niet handelt over reisinformatie, maar productieprocessen beschrijft van

ontvangen data tot voor reizigers kenbare informatie. U benadrukt dat u met het bestreden besluit bedrijfsgevoelige informatie beschermt betreffende het productieproces, zoals de gehanteerde werkmethoden van dataverzameling, de wijze van be- en verwerking en het operationeel beheer.

U wijst erop dat de documenten de verlenging betreffen van een overeenkomst op grond van een eerder gevoerde aanbesteding. De inhoud van het Wob-verzoek is door u niet opgevat als een verzoek met het oogmerk om de aanbestedingsprocedure te verifiëren, maar als een verzoek om de eindresultaten, namelijk de contracten voortkomend uit de aanbestedingsprocedure, openbaar te maken. Informatie over financiële en bedrijfsvoeringsgegevens van contractpartijen zijn onleesbaar gemaakt, vanwege concurrentiegevoeligheid. Weggelakte informatie betreft geen reisinformatie, maar vooral het productieproces en het operationeel houden van de displays om tot reisinformatie te komen. Gezien het feit dat het contract verlengd is met één jaar en het nog niet duidelijk is of verlenging daarna aan de orde is, is het mogelijk dat de voorbereidingen voor een nieuwe aanbesteding op redelijk korte termijn kunnen beginnen. De weggelakte passages uit de contracten kunnen zeer relevante informatie bevatten voor eventueel concurrerende aanbieders.

Met het verweerschrift zendt u de voortgangsrapportage van 9292 toe. U benadrukt daarbij dat u het Wob-verzoek van 13 maart 2014 niet heeft opgevat als zijnde een vraag naar een operationele rapportage. In de toegezonden voortgangsrapportage heeft u vertrouwelijke bedrijfs- en fabricagegegevens weggelakt.

Voor zover u een beroep doet op artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, Wob merkt u op dat u het onredelijk tegenover contractpartijen vindt om informatie over hun bedrijfsvoering openbaar te maken. De bedrijfsvoering van contractpartijen behoort niet tot het domein van de publieke diensten en de afweging om deze informatie openbaar te maken is daarom niet aan u. Tevens meent u het onredelijk te vinden om andere marktpartijen informatie te doen toekomen over werkwijzen en mogelijke innovaties van de contractspartijen. U onderkent het belang van transparantie en heeft daarom besloten geen documenten aan de openbaarheid te onttrekken, maar slechts te beperken tot het onleesbaar maken van bepaalde passages.

U benadrukt dat de vraag of het DRIS-systeem goed of slecht functioneert niet aan de orde is binnen de procedure betreffende een Wob-verzoek. Eventuele wanprestatie van contractspartijen en publieke verantwoording daarvoor legt u af aan de volksvertegenwoordiging in de vorm van Provinciale Staten.

Informatie over de KPI's is niet openbaar gemaakt, vanwege het feit dat daaruit informatie is af te leiden over de bedrijfsvoering van particuliere bedrijven.

U geeft aan dat u ten aanzien van het openbaar maken van persoonsgegevens van ambtenaren en derde betrokkenen de algemene beleidslijn hanteert om gegevens niet openbaar te maken omwille van een vrije en professionele beroepsuitoefening. Uitzondering is het openbaar maken van de namen van ambtenaren die krachtens mandaat handelingen uitvoeren of waarvan de namen al openbaar zijn, dan wel het oogmerk hebben om openbaar te zijn. In de aan bezwaarde toegezonden documenten is de naam van de ambtenaar die krachtens mandaat de contracten

tekende, openbaar gemaakt. U meent dat bezwaarde, voor zover verzocht wordt om informatie te bewerken zodat deze niet langer tot personen te herleiden is, artikel 10 en 11 Wob door elkaar heeft gehaald. Naar uw mening betreft het in casu niet het openbaar maken van persoonlijke beleidsopvattingen, maar het openbaar maken van contracten. Artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, Wob voorziet niet in het anonimiseren van informatie.

Mondelinge behandeling

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunt op de hoorzitting van 11 september 2014 mondeling toe te lichten. Zowel bezwaarde, uw college als derde belanghebbenden – daartoe, voor zover vereist, voorzien van (nader) overgelegde machtigingen – heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Het verslag van de hoorzitting is bij dit advies gevoegd.

Juridisch kader

- Artikel 3 en 10 van de Wet openbaarheid van bestuur

Inhoudelijke beoordeling

Bezwaarde heeft in zijn email van 13 maart 2014 het volgende verzocht:

"L.S.,
Graag zou ik bij u het verzoek willen neerleggen of u mij de documenten, (denk hierbij aan overeenkomst, voorwaarden etc.) digitaal kunt toesturen rond de gunning en inhoud van het DRIS-contract van de provincie Zuid-Holland aan Reisinformatiegroep B.V. om het volgende bericht inhoudelijk kan duiden:

"Op 13 november 2013 is een vernieuwd DRIS-contract met de provincie Zuid-Holland ondertekend. Directeur Dienst Beheer Infrastructuur, Thomas Arts, tekende namens de provincie het contract en de bijbehorende SLA. Stefan Hulman deed dat namens 9292."

En mogelijk een niveau dieper: dezelfde vraag voor de overeenkomst en SLA met hardware leveranciers zoals Ferranti.

Voor dit verzoek maak ik gebruik van de Wet openbaarheid Bestuur, dit verzoek is niet bedoeld als sleepnet. Ik zou onderstaande berichten in de media op inhoud willen kunnen duiden en dat lijkt me prima te kunnen doen met bovenstaande documenten. Mocht er in de documenten verwezen worden naar periodieke rapporten zou ik u willen vragen mijn verzoek ruimhartig te interpreteren en de meest recente rapportage ook op te sturen.

http://www.omroepwest.nl/nieuws/13-03-2014/hoe-laat-komt-die-bus-nou-informatiesysteem-leiden-en-omgeving-werkt-niet-zegt-rov

Met vriendelijke groet,
Stefan de Konink"

Naar aanleiding van dit verzoek heeft u documenten openbaar gemaakt onder weglakking van informatie betreffende – kortgezegd – bedrijfsvoerings-, financiële en persoonsgegevens. Aan de orde is de vraag of de door u verstrekte documenten (voldoende) invulling geven aan hetgeen verzocht is.

Documenten betreffende de aanbestedingsprocedure

De vraag kan gesteld worden of – gelet op de bewoordingen van het Wob-verzoek van 13 maart 2014 – u had moeten begrijpen dat het bezwaarde (ook) te doen was om documenten betreffende de aanbestedingsprocedure.

Bezwaarde verzoekt om "(...) documenten, (denk hierbij aan overeenkomst, voorwaarden etc.) (...) rond de gunning en inhoud van het DRIS-contract van de provincie Zuid-Holland aan Reisinformatiegroep B.V. (...) En mogelijk een niveau dieper: dezelfde vraag voor de overeenkomst en SLA met hardware leveranciers zoals Ferranti (...)". Bezwaarde plaatst het verzoek in het kader van een bericht in de media, dat hij inhoudelijk wenst te kunnen duiden, namelijk: "Op 13 november 2013 is een vernieuwd DRIS-contract met de provincie Zuid-Holland ondertekend. Directeur Dienst Beheer Infrastructuur, Thomas Arts, tekende namens de provincie het contract en de bijbehorende SLA. Stefan Hulman deed dat namens 9292."

Tijdens de hoorzitting is namens bezwaarde aangevoerd dat het Wob-verzoek ook strekt tot toezending van documenten betreffende de aanbestedingsprocedure. U heeft daarop aangegeven dat de aanbestedingsprocedure reeds plaatsvond in 2008, dat het bericht in de media waar bezwaarde naar verwijst, het tekenen van de verlenging van het contract voor één jaar betreft en dat u het Wob-verzoek heeft opgevat als een verzoek om informatie betreffende de verlenging van het contract.

Gelet op het feit dat bezwaarde verzoekt om documenten betreffende gunning en inhoud van het DRIS-contract in combinatie met de verwijzing naar het bericht in de media betreffende het tekenen van het (verlengings)contract, meent de bezwarencommissie dat u terecht heeft mogen concluderen dat het Wob-verzoek (enkel) ziet op documenten betreffende het tekenen van het (verlengings)contract op 13 november 2013. Naar de mening van de bezwarencommissie is het Wob-verzoek zodanig specifiek genoeg geformuleerd dat niet gesteld kan worden dat u – gelet op het bepaalde van artikel 3, vierde lid, Wob – gehouden was om bezwaarde te verzoeken het Wob-verzoek nader te specificeren.

Het bezwaar dat u ten onrechte geen documenten betreffende de aanbestedingsprocedure heeft betrokken in uw besluit, acht de bezwarencommissie dan ook ongegrond.

Documenten betreffende het verlengingscontract

De door u openbaar gemaakte documenten betreffen de verlenging van het contract met Ferranti en 9292. In de documenten heeft u door middel van kleurcoderingen passages onleesbaar gemaakt, te weten:

- rood, vanwege bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen (artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, Wob);

- zwart, vanwege bescherming van uw financiële belangen en onevenredige bevoor- of benadeling van betrokken partijen (artikel 10, tweede lid, aanhef en onder b en g, Wob);
- blauw, vanwege bescherming van vertrouwelijke bedrijfs- en fabricagegegevens en onevenredige bevoor- of benadeling van partijen (artikel 10, eerste lid, aanhef en onder c, en artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, Wob).

Ingevolge artikel 10, eerste lid, aanhef en onder c, Wob blijft het verstrekken van informatie achterwege voor zover dit bedrijfs- en fabricagegegevens betreft, die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld.

Artikel 10, tweede lid, Wob – voor zover hier van belang – luidt:
Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
b. de economische of financiële belangen van de Staat, de andere publiekrechtelijke lichamen of de in artikel 1a, onder c en d, bedoelde bestuursorganen;
e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
g. het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden.

De bezwarencommissie heeft kennis genomen van de integrale documenten en overweegt het volgende.

Rood: Persoonlijke levenssfeer
U beroept zich op artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, Wob om informatie die betrekking heeft op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen, niet openbaar te maken.

Bezwaarde meent dat u niet mocht besluiten om in het geheel geen persoonsgegevens openbaar te maken. Bezwaarde meent dat u de namen van degenen die de overheid en het bedrijfsleven vertegenwoordigen, openbaar moet maken. Daarnaast wordt ook in het geval wel een beroep op persoonlijke levenssfeer kan worden gedaan, nog te veel geweigerd en zou u met een nummering inzichtelijk moeten maken wie welke handeling heeft gedaan, zodat de relatie tussen de handelingen in kaart kan worden gebracht zonder dat dit tot een persoon te herleiden is.

De bezwarencommissie overweegt dat in het algemeen geldt dat de privacy van overheidsambtenaren bij de uitoefening van hun functie beperkt is. Waar het hun beroepshalve functioneren betreft kan slechts in beperkte mate een beroep worden gedaan op het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.[1] Echter, namen van ambtenaren vormen persoonsgegevens en het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer kan zich tegen openbaar maken verzetten.[2] Uitzondering daarop zijn de namen van ambtenaren die besluiten krachtens mandaat hebben ondertekend en de namen van ambtenaren die zich reeds uit hoofde van hun functie in de openbaarheid presenteren, zoals communicatiemedewerkers.[3]

---

[1] O.a. *LJN* AQ1360.
[2] O.a. *LJN* BA9807, *LJN* BD3114.
[3] *LJN* CA2883, *ECLI*:NL:RVS:2014:3002 en *LJN* BJ5104.

Tevens geldt ten aanzien van gegevens als doorkiesnummers en mailadressen van een individuele ambtenaar dat het belang van de openbaarheid van deze gegevens niet opweegt tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.[4] De bezwarencommissie meent dat een gelijke lijn getrokken kan worden voor zover het betreft de persoonlijke levenssfeer van medewerkers van de in casu betrokken contractspartijen.

Gelet op het feit dat de documenten tot stand zijn gekomen in een onderhandelingssituatie, die zowel bij u als bij de in casu betrokken contractspartijen tot de normale uitoefening van taken behoort en ook anderszins geen sprake lijkt te zijn van een situatie waarbij verdere dan de hierboven genoemde bescherming genoodzaakt is, meent de bezwarencommissie dat ten aanzien van enkele passages u niet op juiste gronden heeft kunnen overwegen dat de persoonlijke levenssfeer in het geding is, te weten:

Naam document	Kleurcode	Reactie bezwarencommissie
Service Level Agreement, Bijlagen, versie 2.0, juni 2013, getekend op 13 november 2013	Rood:	Passages op pagina 7 en 12 zijn terecht onleesbaar gemaakt.
Service Level Agreement, Service Delivery & Service Support, Perceel 1, 30 juni 2010	Rood:	Passages op pagina 2, 6 en 29 zijn terecht onleesbaar gemaakt. Ten aanzien van de overige passages meent de bezwarencommissie dat niet terecht een beroep kan worden gedaan op bescherming van persoonlijke levenssfeer.

Het bezwaar dat u ten onrechte passages op grond van bescherming van de persoonlijke levenssfeer niet openbaar heeft gemaakt, acht de bezwarencommissie derhalve gegrond.

Ten aanzien van het bezwaar dat u weggelakte persoonsnamen had moeten nummeren, geldt het volgende. De Wob is van toepassing op bestaande documenten. De Wob schrijft niet voor dat een bestuursorgaan documenten vervaardigt of bewerkt ten behoeve van een verzoeker. Er is geen plicht tot het vervaardigen van documenten, ongeacht de mate van inspanning.[5] Ook is er geen verplichting tot het vergaren, bewerken of opstellen van documenten.[6] Hieruit volgt dat de Wob niet verplicht tot het zodanig bewerken van documenten, waarbij geanonimiseerde personen worden genummerd. Overigens is het naar de mening van de bezwarencommissie niet op voorhand uit te sluiten dat door het nummeren van weggelakte persoonsnamen alsnog duidelijkheid verkregen kan worden omtrent de identiteit van de betrokken personen.

Zwart: Financiële belangen en onevenredige bevoor- of benadeling
U beroept zich op artikel 10, tweede lid, aanhef en onder b en g, Wob om informatie waar uw financiële belangen bij betrokken zijn, dan wel ter voorkoming van onevenredige bevoor- of benadeling van betrokken partijen, niet openbaar te maken.

---

[4] *LJN* BD3114.

[5] *LJN* CA2102.

[6] *LJN* AS8433, *Kamerstukken II* 2004/05, 29 877, nr.3, p.5.

De bezwarencommissie overweegt dat artikel 10, tweede lid, aanhef en onder b, Wob ziet op het voorkomen van economisch of financieel nadeel van de overheid. Bij het bepalen omtrent openbaarheid van gegevens die betrekking hebben op economische of financiële belangen van een bestuursorgaan, mag van het bestuursorgaan een redelijk offer worden gevraagd. Een beroep op economisch of financieel belang mag er daarom niet toe leiden dat er nooit informatie daaromtrent openbaar wordt gemaakt. Telkens dient het bestuursorgaan het belang van openbaarmaking af te wegen ten opzichte van de door de weigeringsgronden te beschermen belangen.

Uit jurisprudentie blijkt dat een bestuursorgaan mag besluiten om documenten niet openbaar te maken als dat de onderhandelingspositie van het bestuursorgaan zou kunnen schaden. Verstoring van de aanbestedingsprocedure is een situatie waarin de economische of financiële belangen van de overheid in het geding kunnen zijn.[7] Indien een berekeningsmethode op zichzelf geschikt is voor herhaalde toepassing, waardoor aannemelijk is dat openbaarmaking ook gevolgen heeft voor de onderhandelingspositie van het bestuursorgaan in de toekomst, oordeelt de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (hierna: Afdeling) dat de afwijzing van het verzoek om openbaarmaking terecht is.[8]

In casu is het de vraag of de door u weggelakte informatie gegevens bevat die nu of in de toekomst kan leiden tot een economisch of financieel nadeel, dat in redelijkheid niet van u kan worden gevraagd.

In uw verweer geeft u aan dat binnen afzienbare termijn een nieuwe aanbestedingsprocedure zal worden gestart. Gelet hierop vormt uw inschatting dat u nadeel kunt ondervinden bij toekomstige onderhandelingen, een belang dat beschermd wordt door artikel 10, tweede lid, aanhef en onder b, Wob. De bezwarencommissie meent derhalve dat u in redelijkheid heeft kunnen besluiten om informatie die betrekking heeft op (toekomstige) economische of financiële belangen, niet openbaar te maken. De stelling van bezwaarde dat technologie in de toekomst goedkoper wordt, waardoor huidige informatie zonder gevaar voor de toekomst openbaar kan worden gemaakt, volgt de bezwarencommissie niet. Het gaat immers om informatie waarvan op voorhand niet is uit te sluiten dat er geen enkele relatie meer is met toekomstige aanbestedingen.

Voor wat betreft bevoordeling of benadeling van betrokken partijen (artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, Wob) meent de bezwarencommissie het volgende. Uit jurisprudentie blijkt niet van een duidelijk houvast waarlangs kan worden beoordeeld of u een terechte afweging heeft kunnen maken omtrent de onevenredigheid van bevoordeling of benadeling. Wel blijkt uit jurisprudentie dat een bestuursorgaan haar besluit afdoende moet motiveren en blijk moet geven van een gedegen belangenafweging. Tijdens de hoorzitting heeft u toegelicht wat u verstaat onder "bedrijfsgevoelige gegevens". Daaronder vallen in uw optiek gegevens die informatie geven over de wijze waarop data worden omgewerkt tot informatie die op de DRIS-panelen wordt getoond.

---

[7] O.a. *LJN* AS9247.

[8] *LJN* BH3263.

provincie ZUID HOLLAND

Gelet op uw toelichting betreffende "bedrijfsgevoelige gegevens" en gelet op hetgeen hierboven is overwogen omtrent bescherming van uw financiële belangen, meent de bezwarencommissie dat ten aanzien van enkele passages u niet op juiste gronden heeft kunnen overwegen dat uw financiële belangen, dan wel onevenredige bevoor- of benadeling van betrokken partijen in het geding zijn, te weten:

Naam document	Kleurcode	Reactie bezwarencommissie
Service Level Agreement, Hoofddocument, versie 2.0, juni 2013, getekend op 13 november 2013	Zwart:	Passage op pagina 23 onder 4.1 bevat informatie die naar de mening van de bezwarencommissie terecht is aangemerkt als financiële en bedrijfsgevoelige informatie. Ten aanzien van de overige passages is het voor de bezwarencommissie niet evident dat de bedrijfsvoering van partijen en / of de financiële belangen van uw college geschaad worden bij openbaarmaking.
Overeenkomst levering, installatie en onderhoud van het project (perceel 1)	Zwart:	Passages op pagina 6, 7, 8 en 9 (met uitzondering van artikel 14) bevatten informatie die naar de mening van de bezwarencommissie terecht is aangemerkt als financiële en bedrijfsgevoelige informatie. Ten aanzien van de overige passages is het voor de bezwarencommissie niet evident dat de bedrijfsvoering van partijen en / of de financiële belangen van uw college geschaad worden bij openbaarmaking.
Overeenkomst databeheer en operationeel beheer van het project (perceel 2), versie 2.0, juni 2013	Zwart:	De passages bij artikel 12 zijn naar de mening van de bezwarencommissie terecht onleesbaar gemaakt. Ten aanzien van de overige passages is het voor de bezwarencommissie niet evident dat de bedrijfsvoering van partijen en / of de financiële belangen van uw college geschaad worden bij openbaarmaking.
Managementrapportage DRIS Zuid-Holland januari 2014	Zwart:	Voor de bezwarencommissie is het niet evident dat de weggelakte passages informatie bevatten die de bedrijfsvoering van partijen en / of de financiële belangen van uw college raken.

Het bezwaar dat u ten onrechte passages op grond van bescherming van uw financiële belangen, dan wel ter voorkoming van onevenredige bevoor- of benadeling niet openbaar heeft gemaakt, acht de bezwarencommissie om vorenstaande redenen gegrond.

Blauw: Vertrouwelijke bedrijfs- en fabricagegegevens (en onevenredige bevoor- of benadeling)
U beroept zich op artikel 10, eerste lid, aanhef en onder c, Wob en artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, Wob om informatie ter bescherming van vertrouwelijke bedrijfs- en

fabricagegegevens, dan wel ter voorkoming van onevenredige bevoordeling of benadeling van betrokken partijen, dan wel derden, niet openbaar te maken.

Volgens bezwaarde is de stelregel op basis van vaste jurisprudentie dat informatie moet worden verstrekt tot een betrokken partij daar daadwerkelijk pijn van ondervindt. Bezwaarde betwist dat er in casu sprake is van een dergelijke uitzonderingsgrond, aangezien de concurrentiepositie niet wordt aangetast, doordat het Wob-verzoek niet ziet op de broncode van de gebruikte oplossing, maar op procedureel gerichte gegevens.

In jurisprudentie wordt een restrictieve uitleg gegeven aan artikel 10, eerste lid, aanhef en onder c, Wob. Er is alleen sprake van vertrouwelijke bedrijfs- en fabricagegegevens indien en voor zover uit die gegevens wetenswaardigheden kunnen worden gelezen of afgeleid met betrekking tot – voor zover hier van toepassing – de technische bedrijfsvoering of het productieproces. Andere gegevens worden niet beschermd, maar kunnen mogelijk vallen onder één van de andere uitzonderingsgronden van de Wob, zoals artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, Wob.

In casu betreft het door aanbieders vertrouwelijk aan u toegezonden documenten, waarin zij o.a. hun ICT-techniek uiteenzetten om reisinformatie te ontsluiten. Dat informatie over o.a. de ICT-techniek onder bedrijfs- en fabricagegegevens valt die vertrouwelijk moet blijven, staat voor de bezwarencommissie vast. De techniek om reisinformatie te ontsluiten is immers op geld waardeerbaar en kan worden toegepast c.q. hergebruikt in andere processen. Echter, gezien in het licht van uw toelichting bij "bedrijfsgevoelige gegevens" meent de bezwarencommissie dat ten aanzien van enkele passages u niet op juiste gronden heeft kunnen overwegen dat vertrouwelijke bedrijfs- en fabricagegegevens in het geding zijn, te weten:

Naam document	Kleurcode	Reactie bezwarencommissie
Service Level Agreement, Hoofddocument, versie 2.0, juni 2013, getekend op 13 november 2013	Blauw:	Passages op pagina 8 en 9 bevatten informatie die naar de mening van de bezwarencommissie terecht is aangemerkt als financiële en bedrijfsgevoelige informatie. Ten aanzien van de overige passages is het voor de bezwarencommissie niet evident dat de bedrijfsvoering van partijen en / of de financiële belangen van uw college geschaad worden bij openbaarmaking.
Service Level Agreement, Bijlagen, versie 2.0, juni 2013, getekend op 13 november 2013	Blauw:	Ten aanzien van deze passages is het voor de bezwarencommissie niet evident dat de bedrijfsvoering van partijen en / of de financiële belangen van uw college geschaad worden bij openbaarmaking.
Overeenkomst levering, installatie en onderhoud van het project (perceel 1)	Blauw:	Ten aanzien van deze passages is het voor de bezwarencommissie niet evident dat de bedrijfsvoering van partijen en / of de financiële belangen van uw college geschaad worden bij openbaarmaking.

provincie ZUID HOLLAND

Service Level Agreement, Service Delivery & Service Support, Perceel 1, 30 juni 2010	Blauw:	Passages op pagina 17, 18, 19, 29, 30, 31 tot en met 37 bevatten informatie die naar de mening van de bezwarencommissie terecht is aangemerkt als financiële en bedrijfsgevoelige informatie. Ten aanzien van de overige passages is het voor de bezwarencommissie niet evident dat de bedrijfsvoering van partijen en / of de financiële belangen van uw college geschaad worden bij openbaarmaking.

Het bezwaar dat u ten onrechte passages op grond van bescherming van vertrouwelijke bedrijfs- of fabricagegegevens niet openbaar heeft gemaakt, acht de bezwarencommissie daarom gegrond.

Verzoek tegemoetkoming kosten ex artikel 7:15 van de Algemene wet bestuursrecht
Bezwaarde heeft een verzoek ingediend voor vergoeding van proceskosten ex artikel 7:15, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond van artikel 7:15, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht worden kosten die een belanghebbende in verband met de behandeling van het bezwaar redelijkerwijs heeft moeten maken, door een bestuursorgaan vergoed voor zover het bestreden besluit wordt herroepen wegens aan het bestuursorgaan te wijten onrechtmatigheid. Gelet op hetgeen hierboven is overwogen, meent de bezwarencommissie dat er in casu aanleiding is om over te gaan tot het toekennen van proceskostenvergoeding.

Advies

De bezwarencommissie adviseert het bezwaarschrift:
- ongegrond te verklaren voor wat betreft het bezwaar dat u ten onrechte geen documenten inzake de aanbestedingsprocedure uit 2008 heeft betrokken in uw besluit van 1 mei 2014;
- voor het overige gegrond te verklaren en nadere openbaarmaking van weggelakte passages te overwegen;
- proceskostenvergoeding aan bezwaarde toe te kennen.

De bezwarencommissie ontvangt te zijner tijd graag een afschrift van uw besluit op bezwaar.

Hoogachtend,

De bezwarencommissie,
Namens deze,

De secretaris,
mw. S. van Kaam

provincie ZUID HOLLAND

Bezwarencommissie

VERSLAG

Contact
Mw. S. van Kaam LLB
T 070 - 441 6107
s.van.kaam@pzh.nl

Vergaderdatum:
11 september 2014 om 14:00 uur

Datum vaststelling:
22 SEP. 2014

Aanwezig

Leden commissie en secretaris:

De heer O.A. Dijkstra (voorzitter)
Mevrouw M. Klooswijk
Mevrouw L. Schouwenaars
Mevrouw S. van Kaam (secretaris)

Bezwaarde:

De heer B.J.S.A.A.F. De Winter (gemachtigde van de heer S.A.M.M. de Konink)

Vertegenwoordigers Gedeputeerde Staten:

De heer F. Kok
Mevrouw B. Bos
Mevrouw A.E. van Nes

Derde belanghebbenden:

De heer W. Lyssens (Ferranti)
De heer E. De Herdt (Ferranti)
De heer R. van den Pas (9292)

De voorzitter opent de hoorzitting en stelt aan de orde de behandeling van het bezwaarschrift van de heer B.J.S.A.A.F. de Winter namens de heer S.A.M.M. de Konink te Leidschendam, van 13 juni 2014, ontvangen 17 juni 2014, gericht tegen het besluit van Gedeputeerde Staten van 1 mei 2014, verzonden 6 mei 2014, kenmerk PZH-2014-470213784, inzake de beslissing op het verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur betreffende toezending van documenten aangaande onder meer gunning en inhoud van het DRIS-contract.

De voorzitter geeft het woord aan de heer De Winter.

De heer De Winter merkt ten aanzien van de procedure het volgende op. Spreker verzoekt om de geluidsband te bewaren vanwege eventuele vervolgprocedures. Spreker geeft aan er niet van op de hoogte te zijn dat derde belanghebbenden betrokken zijn in deze procedure en verzoekt om eventuele zienswijzen van deze derde belanghebbenden te ontvangen. Spreker vraagt in hoeverre de aanwezige personen gemachtigd zijn om de organisaties te vertegenwoordigen en recht van spreken hebben. Spreker benadrukt dat de uitzondering betreffende bedrijfsgevoelige informatie volgens vaste jurisprudentie zo limitatief mogelijk moet worden geïnterpreteerd en dat een bedrijf dat zaken doet met de overheid rekening moet houden met een bepaalde mate van transparantie. GS moeten bewijzen dat informatie bedrijfsgevoelige informatie is, aldus spreker. Met betrekking tot onevenredige benadeling geldt dat er sprake moet zijn van aantoonbare bevoordeling of benadeling en dat die bevoor- of benadeling onevenredig moet zijn. Spreker geeft aan er moeite mee te hebben dat GS hun eigen beleidslijn ten aanzien van persoonlijke levenssfeer boven de Wob plaatsen. Namen van personen met publieke functies mogen volgens spreker niet worden achtergehouden. Het feit dat GS bij hun verweer alsnog een rapportage openbaar maken, duidt aan dat het bestreden besluit geen stand kan houden. Spreker merkt op dat het feit dat kosten worden

TVC

provincie ZUID HOLLAND

genoemd in een document, niet betekent dat die informatie de bedrijfsvoering van de organisatie betreft. Er dient te worden bewezen dat bij openbaarmaking van de informatie pijn wordt geleden door de partij.

De voorzitter geeft aan dat de bezwarencommissie zal beraadslagen over het verzoek betreffende de geluidsband, dat de aanwezigheid van derde belanghebbenden inherent is aan deze bezwaarprocedure en dat hun aanwezigheid niet ongebruikelijk is, en dat de bezwarencommissie zal nagaan in hoeverre deze personen gemachtigd zijn.

De heer De Winter merkt op dat indien er stukken van derde belanghebbenden zijn, hij daar geen kennis van heeft kunnen nemen, waardoor er geen sprake is van een eerlijke procesgang.

De voorzitter geeft aan dat door derde belanghebbenden geen stukken zijn ingediend ten behoeve van deze bezwaarprocedure.

De voorzitter geeft het woord aan de heer Kok.

De heer Kok licht het standpunt van GS toe aan de hand van een pleitnota. Deze zit aan het verslag gehecht en dient als hier herhaald en ingevoegd te worden beschouwd.

De voorzitter vraagt naar de achtergrond van de zin in het bestreden besluit: "De biedingen zoals die zijn gedaan bij de inschrijving zijn niet openbaar." Menen GS dat ook gevraagd is om informatie betreffende de aanbestedingsprocedure?

De heer Kok antwoordt dat de inhoud van de contracten een vertaling betreft van de biedingen en dat GS informatie betreffende de biedingen niet openbaar maken. GS hebben het Wob-verzoek niet opgevat als een verzoek om informatie betreffende de biedingen.

De voorzitter vraagt de heer De Winter of gevraagd is om informatie betreffende de biedingen.

De heer De Winter antwoordt dat gevraagd is om alle documenten die betrekking hebben op het proces betreffende de gunning, dus inclusief de biedingen. Als de reikwijdte van het verzoek onduidelijk was voor GS, dan hadden GS contact moeten opnemen met de heer De Konink.

Mevrouw Schouwenaars vraagt – gelet op de bewoordingen van het Wob-verzoek, waarin gevraagd wordt om documenten om een bepaald bericht in de media te kunnen duiden – of de heer De Konink het Wob-verzoek toch beperkter heeft bedoeld.

De heer De Winter antwoordt dat de verwijzing naar het bericht in de media de bestuurlijke aangelegenheid betreft, waarover de heer De Konink informatie wenst.

De voorzitter vat samen dat het Wob-verzoek bedoeld was inclusief informatie over de biedingen, dat GS dat niet zo hebben opgevat en dat de verwijzing in het bestreden besluit naar de biedingen bedoeld is om aan te geven dat informatie in de contracten die de biedingen betreft, niet openbaar wordt gemaakt.

provincie ZUID HOLLAND

De heer Kok vult aan dat de aanbestedingsprocedure dateert uit 2008. Het bericht in de media van november 2013 betrof de verlenging van het contract. GS hebben het Wob-verzoek opgevat als zijnde de procedure betreffende het verlengen van het contract en niet zijnde als een verzoek om de aanbestedingsstukken uit 2008.

De heer De Winter vult aan dat gunning een heel proces is.

De voorzitter rondt dit onderwerp af en vraagt naar de weigeringsgrond economische en financiële belangen. Welke economische en financiële belangen spelen nu nog?

De heer Kok antwoordt dat het contract voor een jaar is verlengd en dat ieder jaar de overweging wordt gemaakt omtrent verlenging of niet. Onder die omstandigheden kan mogelijk volgend jaar zich de situatie voordoen dat een nieuwe aanbestedingsprocedure zal worden opgestart. In dat geval worden GS in hun belangen getroffen, wanneer zij gevoelige informatie openbaar maken.

De heer De Winter geeft aan dat GS een keus hebben gemaakt voor een aanbieder, dus dat er sprake is van een afronding. Spreker benadrukt dat het hier gaat over reisinformatie dat openbaar is op grond van o.a. het Besluit personenvervoer. Volgens spreker is de motivering dat mogelijk de onderhandelingspositie van GS geschaad kan worden, niet afdoende.

De heer Kok merkt op dat de informatie die onleesbaar is gemaakt, de beschrijving bevat van bedrijfsprocessen en bedrijfsvoering bij de contractspartijen. Spreker legt uit dat er geen reisinformatie is weggelakt in de zin van rijtijden of dienstregelingen.

De voorzitter rondt dit onderwerp af en vraagt naar de weigeringsgrond persoonlijke levenssfeer. Wanneer is er sprake van informatie over persoonlijke levenssfeer?

De heer Kok antwoordt dat GS een beleidslijn hanteren die gesteund wordt door jurisprudentie, zoals een uitspraak uit 2008, waarin de Afdeling oordeelde dat namen, emailadressen en doorkiesnummers van ambtenaren tot de persoonlijke levenssfeer behoren. GS maken een uitzondering voor de namen van ambtenaren die krachtens mandaat besluiten ondertekenen. Spreker geeft aan dat het in casu vooral gaat om namen en gegevens van operationeel werkende ambtenaren, zoals ambtenaren die op de meldkamer werken, waarvan persoonlijke gegevens bedoeld zijn voor de 1-op-1 relatie.

De voorzitter vraagt hoe GS de persoonlijke levenssfeer van contractspartijen hebben gewogen.

De heer Kok antwoordt dat voorafgaande aan het openbaar maken van documenten aan de heer De Konink aan Ferranti en 9292 op grond van artikel 5 (*bedoeld: artikel 6, SvK)* Wob is gevraagd naar hun reactie. 9292 Heeft daarbij gevraagd om bepaalde gegevens van personen niet openbaar te maken, wat GS hebben gehonoreerd.

De heer De Winter merkt op dat de naam van een directeur die een contract ondertekend, openbaar dient te zijn. Aangezien dat niet is gebeurd in het bestreden besluit, dient het besluit om die reden te worden herroepen. Spreker geeft aan verbaasd te zijn dat hij niet op de hoogte is van het bestaan van deze stukken. De heer De Konink is niet geïnformeerd over deze hoorronde, terwijl

artikel 6 van de Wob daarvoor twee weken respijt geeft. Nergens uit de procedure blijkt dat derde belanghebbenden in het voortraject zijn betrokken, aldus spreker. Blijkbaar is informatie geweigerd op basis van de reactie van een derde belanghebbende, waarvan niet getoetst kan worden of die rechtmatig namens een organisatie optreedt. Spreker geeft aan niet te kunnen beoordelen of deze derde belanghebbenden wel aan het woord mogen komen en is het er niet mee eens dat ze mogen spreken. Volgens spreker worden de belangen van de heer De Konink met voeten getreden. Spreker verzoekt om een eerlijk proces.

De voorzitter geeft aan kennis te hebben genomen van de bezwaren van de heer De Winter. Spreker legt uit dat de voorzitter bepaalt wie mag spreken tijdens de hoorzitting en dat derde belanghebbenden in dit proces worden toegelaten.

De voorzitter vraagt Ferranti en 9292 om een reactie.

De heer De Herdt antwoordt namens Ferranti dat namen behoren tot de persoonlijke levenssfeer en dat die niet via een Wob-verzoek openbaar gemaakt moeten worden, tenzij het personen betreft die bepaalde mandaten uitoefenen, zoals het ondertekenen van een contract.

De voorzitter vraagt de heer De Winter om een reactie en vraagt hem niet te sms-en tijdens de zitting.

De heer De Winter antwoordt dat hij aan het uitzoeken is of de commissie te wraken is.

De voorzitter merkt op dat de commissie niet te wraken is.

De voorzitter rondt dit onderwerp af en vraagt naar de weigeringsgrond onevenredige bevoor- en benadeling. Spreker geeft aan dat de commissie het idee heeft dat veel integraal is geweigerd, zonder dat het expliciet is toegelicht of gemotiveerd. Spreker verzoekt om een toelichting.

De heer Kok antwoordt dat gekozen is voor kleurcoderingen in plaats van enkel zwarte balken, om inzichtelijk te maken wat de reden is om stukken tekst onleesbaar te maken. Er is niet integraal geweigerd, aangezien de stukken helemaal zijn doorgenomen. Spreker erkent dat vrij veel onleesbaar is gemaakt, maar merkt op dat dat uit de aard van de contracten volgt, waarin het bedrijfsproces wordt beschreven van de contractpartijen. GS menen dat de bedrijfsvoering zelf niet openbaar moet zijn en dat het daarom onevenredig is om aan een derde openbaar te maken hoe Ferranti en 9292 hun bedrijfsproces hebben ingericht.

De voorzitter vat samen dat GS per onderdeel heel kritisch hebben gekeken naar de vraag of de weigeringsgrond zich voordoet.

Mevrouw Schouwenaars vraagt wanneer een bedrijfsproces dermate gevoelig is dat het niet openbaar gemaakt kan worden?

De heer Kok antwoordt dat daar geen absolute normen voor zijn. Gekeken is in hoeverre de documenten informatie geven over de wijze waarop data worden omgewerkt tot informatie die op

de DRIS-panelen wordt getoond. Die wijze behoort tot de kerntaak van de contractspartijen. Spreker geeft aan dat GS menen dat die informatie niet openbaar gemaakt moet worden.

De heer De Winter geeft aan dat reisinformatie wordt aangeleverd conform open standaarden, waardoor al veel informatie in het publieke domein bekend is. Het lijkt spreker stug dat bedrijfsprocessen zijn opgenomen in een contract. Meestal bestaat een contract uit afspraken over te leveren diensten, en gaat het niet over bedrijfsprocessen. Spreker wijst erop dat in de documenten zodanig veel onleesbaar is gemaakt dat het lijkt of het belang van de burger ondergeschikt is aan het belang van de onderneming. Spreker benadrukt dat niet alles kan vallen onder bedrijfsbelang en dat in het kader van de Wob informatie moet worden verstrekt totdat het echt pijn gaat doen.

De heer De Herdt merkt op dat de hoeveelheid geschrapte passages in een contract of SLA niets zegt over de vraag of er een geldige rechtsgrond is om bepaalde informatie al dan niet te verstrekken, aangezien er een rechtvaardiging voor kan zijn voor de hoeveelheid geschrapte passages. Spreker geeft aan dat niet alleen informatie over een product of prijs in een contract staat, maar ook informatie over de wijze waarop tot een bepaald resultaat wordt gekomen. Die wijze waarop tot een bepaald resultaat wordt gekomen, kan bedrijfsgevoelige informatie zijn, aldus spreker.

De voorzitter vraagt naar het weglakken van KPI's.

De heer De Winter antwoordt dat KPI's stuurinformatie bevatten, die een burger moet kunnen controleren of hij krijgt wat er gevraagd is. Spreker wijst erop dat GS niet enkel kunnen verwijzen naar PS als controlerend orgaan. De Wob is bedoeld voor extraparlementaire controle en die wordt hierdoor belemmerd.

De heer Kok geeft aan dat de KPI's mogelijk wel alsnog openbaar gemaakt kunnen worden. Echter, de manier waarop aan de KPI's wordt voldaan door de betrokken bedrijven merken GS aan als niet openbare bedrijfsinformatie. Spreker legt uit dat GS geen documenten aan de openbaarheid willen onttrekken, maar dat in dit geval sprake is van een privaatrechtelijke contractrelatie. De wijze waarop een contract wordt nagekomen, betreft de verhouding tussen GS en de contractspartij en dient geen onderdeel te zijn van een publiek debat.

Mevrouw Klooswijk vraagt naar de weigeringsgrond uit de Wob hierbij, aangezien het standpunt dat nakoming van een contract geen onderdeel hoort te zijn van een publiek debat niet als zodanig een Wob-weigeringsgrond is.

De heer Kok antwoordt dat het subsidiair een rol speelt, vanwege het feit dat het in eerste instantie aan PS is om twijfels omtrent nakoming van een contract aan te kaarten. De Wob-weigeringsgrond betreft onevenredige benadeling bij openbaar maken van bedrijfsprocessen.

De secretaris vraagt naar de reden dat de naam van de directeur van 9292 is weggelakt uit het contract.

provincie ZUID HOLLAND

De heer Kok antwoordt dat 9292 heeft gevraagd om de namen van de ondertekenaars niet openbaar te maken. GS hebben dit verzoek gehonoreerd. Spreker merkt op dat de naam van de ondertekenaar namens de provincie wel openbaar is gemaakt. Spreker legt uit dat de andere contractspartij niet aangemerkt kan worden als bestuursorgaan.

Mevrouw Schouwenaars vraagt of de directeur van 9292 – gelet op zijn functie – geacht moet worden het bedrijf naar buiten toe te vertegenwoordigen.

De heer Kok antwoordt dat de naam van de directeur ook in het persbericht werd genoemd. Spreker geeft aan dat GS op verzoek van 9292 de naam niet openbaar hebben gemaakt.

De voorzitter geeft partijen gelegenheid voor een tweede ronde.

De heer De Winter merkt op dat GS een eigen richtlijn hebben opgesteld voor het omgaan met persoonsgegevens, waarbij zij de Wob aan de kant hebben geschoven en namen ten onrechte hebben weggelakt. Onder meer vanwege het feit dat er in het geheim een derde zienswijze is gehouden, meent spreker dat de rol van de derde belanghebbenden kennelijk belangrijker is dan het algemeen belang van openbaarmaking. Spreker wijst erop dat het besluit onvoldoende is gemotiveerd en aldus geen stand kan houden.

De heer Kok geeft aan dat de lijn van GS ten aanzien van persoonsgegevens gesteund wordt door jurisprudentie.

De voorzitter vraagt of de heer De Winter prijs stelt op het advies van de bezwarencommissie.

De heer De Winter geeft aan prijs te stellen op het advies en vraagt de bezwarencommissie om zich te houden aan de Awb, zoals de correcte vertegenwoordiging van derde belanghebbenden. Spreker wijst erop dat hij nog geen machtigingen heeft gezien of uittreksels uit de Kamer van Koophandel. Spreker geeft aan dat hij netjes voldoet aan de Awb en dat ook verwacht van de derde belanghebbenden.

De heer Van den Pas merkt op dat de naam van de directeur van 9292 niet is weggelakt uit het contract. Spreker geeft aan te beschikken over een machtiging om namens 9292 op te treden tijdens de hoorzitting. Spreker heeft een pleitnota voorbereid.

De voorzitter legt uit dat de inhoudelijke discussie voor wat betreft de bezwarencommissie inmiddels is afgerond. Wel mag de machtiging aan de commissie worden overhandigd.

De heer De Winter verzoekt om een kopie van de machtiging.

provincie ZUID HOLLAND

De voorzitter sluit vervolgens de vergadering.

De bezwarencommissie,
Namens deze,

De secretaris,
Mw. S. van Kaam

provincie ZUID HOLLAND

Den Haag, 11 september 2014

Geachte commissieleden,

Wij zijn van mening dat ons verweerschrift al voldoende voor zich spreekt. Wij willen echter enkele kernpunten benadrukken.

Ons handelen is gericht op transparantie en openbaarheid. Wij hebben daarom nadrukkelijk gekozen de bestreden documenten te verstrekken in weerwil van de onleesbaar gemaakte passages. Het weigeren van de documenten vinden wij niet passen bij onze transparante werkwijze.

De consequentie van onze opstelling is dat wij onderkennen dat relatief veel passages onleesbaar zijn gemaakt. Door te werken met kleurcoderingen geven wij naar onze mening voldoende inzicht in de overwegingen die wij hebben gemaakt.

Wij hebben hierbij getoetst aan het algemeen belang van openbaarheid. Overwegingen die voortkomen uit het individuele belang van appellant hebben wij niet in aanmerking genomen. Hieruit volgt dat de contractrelatie die wij hebben met Ferranti en OV9292 wat ons betreft openbaar is. De inhoud van de contracten geeft echter veel beschrijvingen van de werkprocessen van onze contractspartijen. De betekenis van het openbare feit dat de bedrijven contractpartij voor de provincie zijn, heeft naar onze overtuiging niet de consequentie dat daarmee hun bedrijfsvoering openbaar behoort te zijn. Anders dan bij milieuvergunningen is het niet zo dat de wijze van bedrijfsvoering de kwaliteit van het leefmilieu aantast door uitstoot van gevaarlijke stoffen en dergelijke.
Het is daarom voor ons ook geen afweging geweest dat appellant stelt bepaalde controles te willen uitoefenen zoals genoemd in de gronden 11 en 12. De controle op de nakoming van de contracten is een aangelegenheid die primair de partijen zelf aangaat. Waar de provincie handelt als openbaar orgaan is Provinciale Staten het orgaan dat toeziet op het handelen van Gedeputeerde Staten.

Wij hebben hiermee in kort de kern van ons verweer samengevat. Voor het overige zijn wij vanzelfsprekend bereid uw vragen te beantwoorden.

Bezoekadres
Zuid-Hollandplein 1
2596 AW Den Haag

Tram 9 en de buslijnen 90, 385 en 386 stoppen dichtbij het provinciehuis. Vanaf station Den Haag CS is het tien minuten lopen. De parkeerruimte voor auto's is beperkt.

MACHTIGING

REISinformatiegroep bv, statutair gevestigd te Utrecht, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Stefan Hulman, in zijn hoedanigheid van Algemeen Directeur,

verklaart hierbij machtiging te hebben gegeven aan:

de heer **René J.J. [Johannes Jacobus] van den Pas**, werknemer van REISinformatiegroep bv,

om REISinformatiegroep bv te Utrecht, te vertegenwoordigen bij de hoorzitting Wob-verzoek DRIS (kenmerk PZH: PZH-2014-482025373) en als zodanig, namens REISinformatiegroep bv en/of ondergetekende, al datgene te doen dat in dat kader nodig is.

Aldus getekend 11 september 2014 te Utrecht,

Stefan Hulman

FERRANTI
computer systems

Provinciaal Bestuur
van Zuid Holland

- 7 OKT. 2010

Datum ontvangst

met groeten, avec compliments, with compliments, mit freundlicher Empfehlung,

Hierbij een getekend exemplaar van deze SLA.

Noorderlaan 139 • B-2030 Antwerpen
T: +32 3 540 49 11 • F: +32 3 542 63 28
info@ferranti.be • www.ferranti.be

Service Level Agreement

Service Delivery & Service Support

Provincie Zuid-Holland

SLA - Perceel 1

P10050889001

Issue 1j

30/06/2010

Originator :	**Date : 30/06/2010**	**Signature:**
Approver :	**Date : 30/06/2010**	**Signature:**

Distribution List

Copy	Copy Holder
1	Master Copy Project Master File
1	Provincie Zuid-Holland
1	Reizigers Informatie Groep - 9292

Issue Record

Issue	Date	Reason
1	18/2/2008	First Draft Issue, bijlage bij offerte
1a	20/06/2009	Concrete invulling naar projectsituatie
1b	22/10/2009	Correcte nummering / inhoudstabel
1c	12/01/2010	Updates SLA workshop
1d	17/01/2010	Updates nav SLA workshop 5
1e	24/02/2010	Updates nav SLA workshop 6
1f	12/04/2010	Updates nav SLA final workshop
1g	04/06/2010	Naar aanleiding van opmerkingen van Mirjam De Paus dd 04/06/2010
1i	07/06/2010	Opmerkingen [redacted]
1j	30/06/2010	Correcties en aanvullingen [redacted]

Ferranti Computer Systems
Noorderlaan 139
B - 2030 Antwerpen
Tel.: +32 3 540 49 11
Fax: +32 3 542 63 28
info@ferranti.be
www.ferranti.be

Table of Contents

Service Level Agreement

1 Algemeen

Deze Beheerovereenkomst, hierna te noemen Service Level Agreement of SLA, is een overeenkomst tussen:

FERRANTI COMPUTER SYSTEMS, N.V, met zetel te Noorderlaan 139, B-2030 Antwerpen, vertegenwoordigd door Franky Baert, handelend in hoedanigheid van Managing Director.

Hierna aangeduid als "opdrachtnemer" of "dienstverlener"

EN

DE PROVINCIE ZUID-HOLLAND, zetelende te Den Haag, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.W.A. van Dijk, ter uitvoering van het besluit van Gedeputeerde Staten van 17 augustus 2010, ingevolge art 176 Provinciewet gemachtigd door de Commissaris van de Koningin".

Hierna aangeduid als "opdrachtgever" of "(de) provincie"

Elke bovengenoemde partij kan afzonderlijk worden aangeduid als "partij" en, samen, als "partijen".

Deze SLA vormt een toevoeging aan de Overeenkomst levering, installatie en onderhoud van het project Dynamische Reisinformatie Bushaltes Provincie Zuid-Holland - Perceel1 - 25 juni 2008, (verder benoemd als Hoofdcontract), door Provincie Zuid-Holland gegund aan Ferranti Computer Systems (FCS) voor de levering van technische en applicatie beheersdiensten voor de DRIS infrastructuur en applicatie. Met DRIS wordt in deze SLA het Dynamisch Reizigers Informatie Systeem voor de Provincie Zuid-Holland aangeduid.

De op te maken beheer- en ondersteuningsafspraken bevatten de onderstaande voorgestelde elementen beschreven in de volgende paragrafen.

1.1 Taken en Verantwoordelijkheden

De Provincie vervult de rol van opdrachtgever, tactisch en strategisch beheerder.

- De opdrachtgever is de eigenaar en financier van het DRIS en stelt de specificaties, de gewenste kwaliteit, vast voor het systeem.
- De strategisch beheerder is verantwoordelijk voor het intern en extern afstemmen van trends en ontwikkelingen en omgevingsmanagement.
- De tactisch beheerder is contractmanager en verantwoordelijk voor opdrachtverstrekking en acceptatie van wijzigingen in het systeem.

Ferranti heeft als technisch beheerder de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Beheer en onderhoud van de fysieke componenten van het DRIS:distributieserver en displays;
- Verwerking en distributie van reizigersinformatie naar de displays.

1.2 Duur en Geldigheid

De overeenkomst treedt in werking op 01/03/2010 en eindigt op 15/07/2015.

Deze data zijn conform de bepalingen in het in bijlage 1 opgenomen Memo, 'Start technisch beheer PZH perceel 1' dd 09/02/2010.

Deze Beheerovereenkomst, hierna te noemen Service Level Agreement of SLA is een concrete uitwerking van de beheerafspraken in de Overeenkomst levering, installatie en onderhoud van het project (perceel 1) Dynamische Reisinformatie Bushaltes Provincie Zuid-Holland, 25 juni 2008, hierna te noemen "hoofdcontract". Indien bepalingen strijdig zijn gelden de afspraken zoals in deze SLA.

Bijlagen van deze SLA vormen een onlosmakelijk onderdeel van deze SLA.

Deze overeenkomst is van toepassing gedurende de looptijd van het hoofdcontract. Conform het hoofdcontract is de SLA geldigvoor een duur van 5 jaar, jaarlijks te betalen. Na deze periode wordt de SLA stilzwijgend verlengd met periodes van 1 jaar mits schriftelijke opzegging, drie maanden voor de verjaringsdatum.

Prijsherziening gebeurt in overeenstemming met de modaliteiten van het hoofdcontract tenzij er een afwijkende regeling is voorzien in deze overeenkomst.

1.3 Service Level Agreement Reviews

In onderling overleg moeten de kwaliteitseisen en de dienstverlening als geheel herzien kunnen worden (wie, waar wanneer).

Deze SLA kan evolueren met de groeiende behoeften van Provincie Zuid-Holland tijdens de duur van de overeenkomst.

De afspraken in de SLA worden tenminste jaarlijks geëvalueerd en indien van toepassing bijgesteld. Wijzigingen worden in een nieuwe versie van de SLA vastgelegd en door beide partijen ter bekrachtiging ondertekend.

Er is geen enkele wijziging van deze SLA mogelijk tenzij deze onderhandeld, toegestaan en ondertekend werd door beide partijen en dat de wijziging de uitdrukkelijke vermelding bevat dat ze een aanpassing van de overeenkomst inhoudt.Ten einde ervoor te zorgen dat alle wijzigingen aan deze SLA op een correcte manier worden beheerd, dient elke change request m.b.t. deze SLA te worden ingediend via de Service Delivery Manager.

De objectieven van de SLA change control ("Change Control") zijn:

- Het ter beschikking stellen van een formeel middel tot goedkeuring voor het doorvoeren van wijzigingen m.b.t. deze SLA
- Het vaststellen van de organisatorische en financiële impact van de wijzigingen, alsook op de scope van de SLA
- Het ter beschikking stellen van een gedetailleerd audit record van alle wijzigingen t.o.v. de originele SLA

Elke aanvraag tot SLA wijziging dient het volgende te omschrijven:

- De reden voor de wijziging
- Omschrijving van de wijziging

FCS's Service Delivery Manager zal ontvangst van de vraag tot SLA wijziging bevestigen aan de Provincie Zuid-Holland, binnen de vijf werkdagen na voorlegging. Binnen de volgende tien (10) werkdagen zal Ferranti Computer Systems via een gecompleteerde vraag tot SLA wijziging een voorstel voorleggen aan Provincie Zuid-Holland beheerder of een deadline vooropstellen indien Ferranti Computer Systems niet in staat is binnen de termijn van tien (10) werkdagen te antwoorden. In het algemeen wordt een zo kort mogelijke termijn nagestreefd.

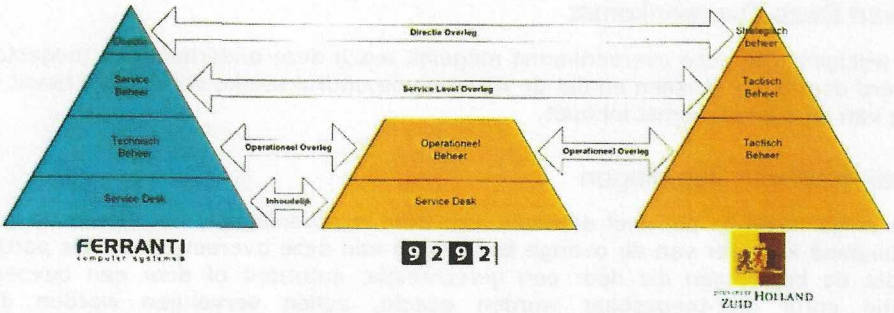
1.4 Communicatie

De dienstverlener geeft hier aan op welke manieren er overleg kan gebeuren met de opdrachtgever. Er moet minimaal een structureel operationeel overleg mogelijk zijn en een structureel overleg op een hoger liggend management niveau (Service Review) in geval van escalaties.

Tijdens de beheerfase van het DRIS systeem van de Provincie zijn er 3 partijen die in communicatie dienen te gaan, te weten:

1. Provincie Zuid Holland: Opdrachtgever
2. 9292: Operationeel- en databeheer
3. Ferranti: Technisch beheer van de distributieserver en displays.

Op een hoog niveau beschreven ziet Ferranti Computer Systems de communicatiekanalen op 4 niveaus die verder worden toegelicht:



Rolverdeling, verantwoordelijkheden & contacten:

Deze tabel geeft de verschillende rollen en verantwoordelijkheden bij deze dienstverlening aan:

Niveau	***Verantwoordelijkheid***	***Verantwoordelijke***
Service Desk	Het beschikbaar stellen van een SPOC (Single Point of Contact), contacteerbaar via telefoon, e-mail, myFerranti en monitoring alerts	PZH [redacted] 9292 [redacted] Ferranti [redacted]
Technisch Beheer	Technisch beheer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud betreft de infrastructuur en applicatie.	Ferranti [redacted]
Service Management	Service beheer is verantwoordelijk voor de opvolging en rapportering van de Service Support processen.	PZH [redacted] Ferranti [redacted]
Contract Management	Doel is om de kwaliteit en de productiviteit van de onderhanden werkzaamheden evenals die van de geplande opdrachten in algemene zin zeker te stellen. Daarnaast wordt geanticipeerd op een optimale service behoefte op korte en middellange termijn. Zaken aangaande het contract en de contractuele verplichtingen dienen op dit niveau te worden behandeld.	PZH [redacted] Ferranti [redacted]

1.5 Overmacht

Zonder afbreuk te doen aan enige bepaling van deze overeenkomst zal geen enkele partij aansprakelijk zijn ten opzichte van de andere voor enige vertraging in de uitvoering van haar verplichtingen of voor niet-uitvoering van haar verplichtingen in de mate dat deze vertraging en/of deze niet-uitvoering toerekenbaar is aan een geval van overmacht waarover de betrokken partij geen controle heeft zoals o.m. maatregelen van om het even welke overheid; opstand; aanslag; verstoring of onderbreking van het werk, welke ook de oorzaak er van weze; overstroming; buitengewone weersomstandigheden.

Meer in detail voor DRIS worden volgende situaties hieronder verstaan: Brand server, Natuurramp (overstroming of zware storm), Oorlogshandelingen, Terroristische aanslag, Uitval draadloos netwerk (provider), Uitval internet provider, Stroomstoring energiebedrijf, Blikseminslag.

Gedurende het aanhouden van de overmachtsituatie worden de verbintenissen van de partijen opgeschort, evenals gedurende een redelijke periode welke noodzakelijk is om na het ophouden van de overmachtsituatie de uitvoering van hun verbintenissen te hernemen. Deze vertraging of niet-uitvoering zal niet aanleiding geven tot extra betalingen aan en/of facturatie vanwege de opdrachtnemer.

1.6 Wijziging van Deze Overeenkomst

Er is geen enkele wijziging van deze overeenkomst mogelijk tenzij deze onderhandeld, toegestaan en ondertekend werd door beide partijen en dat de wijziging de uitdrukkelijke vermelding bevat dat ze een aanpassing van de overeenkomst inhoudt.

1.7 Afscheidbaarheid van Bepalingen

De nietigheid van enige bepaling die deel uitmaakt van deze overeenkomst, beïnvloedt op geen enkele wijze het bindend karakter van de overige bepalingen van deze overeenkomst. De partijen komen overeen dat de bepalingen die door een gerechtelijke autoriteit of door een bevoegde administratie nietig en/of niet-toepasbaar worden geacht, zullen vervangen worden door bepalingen die zoveel mogelijk de nietige of niet-toepasbare bepalingen benaderen.

1.8 Toepasselijk Recht

Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing.

1.9 Confidentialiteit & Communicatie met Derden

Confidentialiteit

De dienstverlener zal steeds de nodige organisatorische, technische en administratieve maatregelen treffen om de integriteit, beveiliging en vertrouwelijkheid van de diensten, die het voorwerp uitmaken van deze overeenkomst, en de daarmee verband houdende gegevens en documenten te verzekeren.

'Vertrouwelijke informatie' betekent alle gegevens, op om het even welke drager, die Provincie Zuid-Holland toevertrouwt of van dewelke de dienstverlener, wegens of ter gelegenheid van de uitvoering van de overeenkomst, kennisneemt, evenals van de overzichten en de documenten die voortvloeien uit de behandeling van deze gegevens.

De dienstverlener zal de vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk behandelen, deze slechts gebruiken voor de uitvoering van zijn verbintenissen in het kader van de overeenkomst en deze niet reproduceren, publiceren of om het even welke wijze onthullen aan een derde, tenzij met voorafgaande, schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Provincie Zuid-Holland.

Vertrouwelijke informatie mag onthuld worden voor zover dit door de wet of een regelgevende instantie vereist is.

In dat geval zal de dienstverlener Provincie Zuid-Holland - voor zover mogelijk op voorhand - onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen, zodat Provincie Zuid-Holland de mogelijkheid zal hebben de onthulling met alle rechtsmiddelen te voorkomen.

De dienstverlener zal de vertrouwelijke informatie aan zijn werknemers, agenten en onderaannemers slechts onthullen op een strikte 'need to know' basis.

De dienstverlener zal erop toezien dat zijn werknemers, agenten en onderaannemers eveneens door deze vertrouwelijkheidplicht gebonden zijn door middel van een schriftelijke verbintenis van hunnentwege.

Indien vertrouwelijke informatie onthuld is aan of bekomen is door onbevoegde personen of entiteiten en de dienstverlener daarvan kennis krijgt, zal de dienstverlener zo vlug mogelijk Provincie Zuid-Holland daarvan op de hoogte brengen via telefoon, fax of e-mail en daarna schriftelijk.

De dienstverlener zal de verplichtingen naleven met betrekking tot persoonsgegevens zoals voorzien in de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

In geval van inbreuk door de dienstverlener van dit artikel, zal Provincie Zuid-Holland of een andere benadeelde derde partij, het recht hebben om een schadevergoeding te vorderen.

De hiervoor beschreven vertrouwelijkheidplicht geldt tevens en in het bijzonder voor alle informatie die in onderhavig contract opgenomen is.

Geheimhoudingsovereenkomst 'Non Disclosure Agreement'
De dienstverlener die de opdracht toegewezen krijgt zal bij het afsluiten van de overeenkomst tevens een geheimhoudingsovereenkomst (Non Disclosure Agreement) moeten ondertekenen die door Provincie Zuid-Holland wordt aangeleverd.

Communicatie met Derden

Onverminderd de bepalingen uit het hoofdcontract heeft elk der partijen het recht aangaande deze opdracht te communiceren met de pers en andere publieke communicatiekanalen op voorwaarde dat dit gebeurt met respect voor de andere partij d.w.z. dat de partijen zich zullen weerhouden negatieve uitlatingen te doen aangaande elkaar en aangaande het project, en mits voorafgaande goedkeuring door beide partijen.

1.10 Vergoedingen

Voor de technisch beheertaken ontvangt Ferranti een vergoeidign conform het hoofdcontract. De prestatie eisen vormen de basis voor prestatie gerelateerde variabele vergoedingen. De prestatie wordt op jaarbasis bepaald en geven aanleiding tot toekenning van een bonus of malus. Toekenning van bonus en malus vindt plaats vanaf het tweede jaar na ingang van deze SLA.
De bonus en malus bedragen jaarlijks maximaal respectievelijk € 5.200,00 en, conform het hoofdcontract, 10% van de vaste jaarlijkse vergoeding.

Indexering conform het hoofdcontract.

De volgende betalingstermijn wordt gehanteerd conform hoofdcontarct: voorafgaand aan elk kwartaal vanaf ingangsdatum van de SLA 25% van de jaarlijkse vergoeding. Bonussen en malussen worden verrekend met de 1e termijn van het jaar volgend op het jaar waarover de prestatie is gemeten.
Op deze SLA zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden AIVP 2008 van de provincie Zuid-Holland van toepassing.

2 Algemene Uitgangspunten en Begrippenkader

Deze paragraaf beschrijft DRIS en de algemene uitgangspunten aan welke een "Service Level Agreement" (SLA) of dienstenovereenkomst dient te voldoen.

Daarnaast is een minimaal begrippenkader opgenomen met een duidelijke verklaring van gebruikte terminologie.

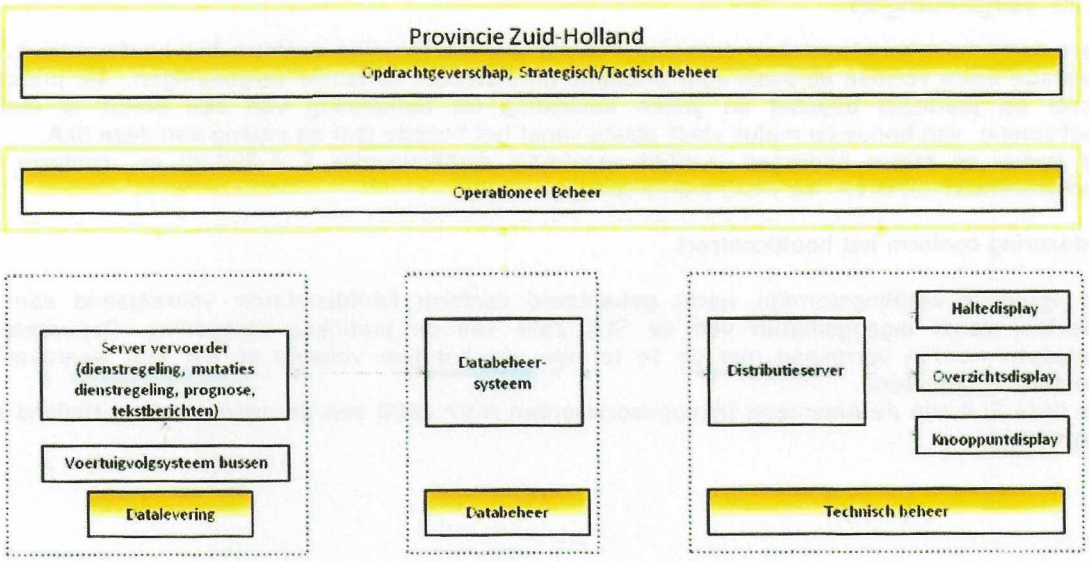
2.1 Overzicht

DRIS staat voor Dynamisch Reizigers Informatie Systeem. Het is een samenhangend geheel van gegevensverwerkende activiteiten, mensen, opgeslagen kennis, middelen, methoden, procedures, richtlijnen, afspraken, gegevensverzamelingen, apparatuur, programmatuur, documentatie, tijd en geld ten behoeve van een geformaliseerde verzorging van reizigersinformatie.

Voor het DRIS Zuid-Holland werkt in opdracht van de provincie Zuid-Holland een aantal partijen samen met als doel de reiziger actuele reisinformatie te leveren over het openbaar (water)busvervoer:

1. Vervoerders voor de datalevering;
2. Databeheer voor de data-integratie;
3. Technisch beheer voor de distributie en voor het beheer en onderhoud van fysieke componenten;
4. Operationeel beheer voor de monitoring, incidentafhandeling en rapportage.

De actuele informatie betreft prognose vertrektijden en tekstberichten. De prognoses worden door vervoerders aangeleverd op basis van data verzonden door de voertuigvolgsystemen / boordcomputers zoals geïnstalleerd in de (water)bussen. De tekstberichten worden door vervoerders of de Provincie aangeleverd in geval van specifieke situaties, bijvoorbeeld evenementen, stremmingen of extreme weersomstandigheden. De aangeleverde informatie wordt door het databeheer geïntegreerd en vervolgens verzonden naar het technisch beheer, die zorg draagt voor de distributie. De door DRIS gegenereerde reizigersinformatie wordt getoond op halte-, overzichts- en knooppuntdisplays.



2.2 Rollen en verantwoordelijkheden

Het DRIS kent een aantal rollen die elk hun eigen verantwoordelijkheden voor het systeem hebben:

Opdrachtgever
De opdrachtgever stelt de specificaties, de gewenste kwaliteit, vast voor het systeem.

Strategisch beheer
Vanuit strategisch beheer standpunt wordt de beleidslijn bewaakt; in hoeverre het systeem en het beheer bijdragen aan de beleidsdoelstellingen. Het strategisch beheer is verantwoordelijk voor het intern en extern afstemmen van trends en ontwikkelingen en omgevingsmanagement.

Tactisch beheer
De tactisch beheerder voert het contractmanagement van DRIS en bewaakt het kwaliteitsniveau van het systeem en de dienst op basis van maandelijkse rapportages. De tactisch beheerder is verantwoordelijk voor opdrachtverstrekking en acceptatie van wijzigingen in het systeem.

Operationeel beheer
Het operationeel beheer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het DRIS. Dit omvat o.a. het coördineren van incidentbeheer, monitoring van de werking en datakwaliteit van het DRIS, rapportage, het melden en verhalen van schade bij incidenten en vandalisme en het in overleg treden met tactisch beheer bij extreme omstandigheden.

Datalevering
De datalevering is een verantwoordelijkheid van de vervoerders. De reisinformatie en service informatie op de displays is de verantwoordelijkheid van vervoerder. Het goede verloop van de datalevering wordt door de vervoerder gemonitord. Naast de datalevering zorgt de vervoerder ook voor het doorverwijzen van klachten over het DRIS naar de helpdesk van operationeel beheer, het terugkoppelen van informatie over storingen naar de buschauffeurs, het onderhoud van de haltepalen en het verwerken van de vertrekstaten in de haltedisplays.

Databeheer
Het databeheer verzorgt de controle en integratie van de door vervoerders aangeleverde data. De data wordt op beschikbaarheid en technische compleetheid gecontroleerd en geïntegreerd verstuurd voor distributie naar de displays. Dat en hoe (snel) reisinformatie op de displays getoond wordt is de verantwoordelijkheid van databeheer en technisch beheer. Het verloop van dit proces wordt gemonitord en periodiek gerapporteerd. Aangeleverde tekstberichten worden gecontroleerd en verwerkt ten behoeve van actuele service-informatie op de displays. Incidenten die zich voordoen worden gemeld aan de operationele beheerder.

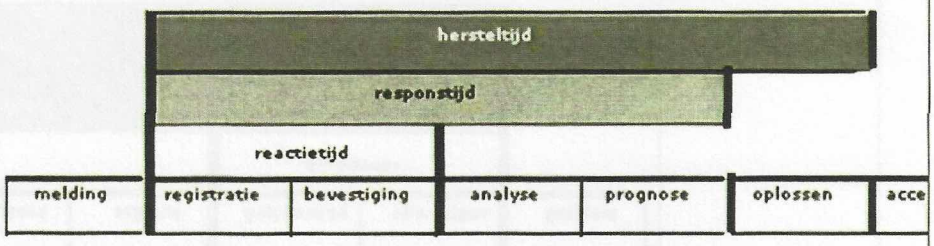
Technisch beheer
Technisch beheer is beheer van distributieserver en displays. Het Technisch beheer verzorgt de distributie van reizigersinformatie naar de displays. De data wordt op technische correctheid en inhoudelijke consistentie gecontroleerd en verzonden naar de displays. Daarnaast is de Technisch beheerder verantwoordelijk voor het inspecteren, (preventief en correctief) onderhouden en indien nodig aanpassen of vervangen van de fysieke onderdelen van het DRIS; displays en distributieserver.

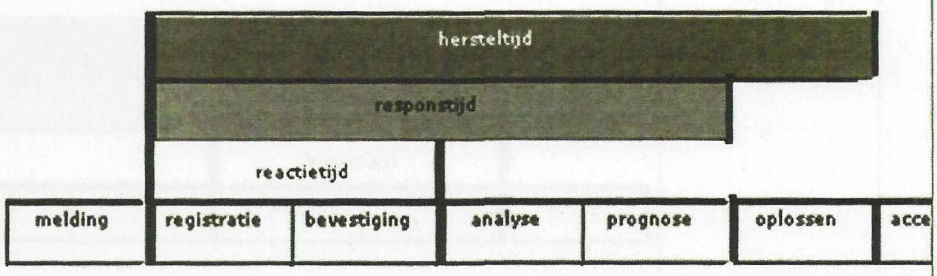
(Vaar)wegbeheer
De (vaar)wegbeheerder is verantwoordelijk voor het melden van disfunctionaliteiten en klachten over DRIS en voor het afstemmen van werkzaamheden die de werking van DRIS beïnvloeden.

2.3 Algemene Uitgangspunten

1. De SLA dient de klantgerichtheid van de dienstverlener te vertalen. Gehanteerde methodieken, processen en procedures zijn steeds ondergeschikt aan klantgerichtheid.
2. De dienstverlener is de hoofdverantwoordelijke voor de dienstverlening. De dienstverlener zal hierbij de nodige acties ondernemen opdat de vooropgestelde dienstverlening wordt gerealiseerd en continu wordt verbeterd.
3. De methodieken, processen en procedures in de SLA zijn gebaseerd op een continue proactieve dienstverlening die de dienstverlener zal nastreven gedurende de volledige doorlooptijd van het contract, meer specifiek het ITIL proces dat wordt gevolg door Ferranti Computer Systems ter ondersteuning van zijn support processen.
4. De SLA is leidend ten opzichte van service georiënteerde bepalingen van andere documenten te weten (a=hoogste prioriteit, e = laagste):
   a. SLA
   b. FAT/SAT
   c. Hoofdcontract
   d. Aanbieding
   e. PVE
5. De noden met betrekking tot beheer en ondersteuning veranderen in de tijd en kunnen evolueren. De SLA voorziet om op een flexibele wijze de gehanteerde dienstniveaus aan te passen. De dienstverlener zal voorzien dat de SLA periodiek wordt geëvalueerd, zodat de inhoud zowel als de kwaliteit van de dienstverlening in onderlinge overeenkomst bijstuurbaar zijn.
6. De SLA dient SMART omschreven te zijn. Voorziene kwaliteit- en dienstenniveaus dienen objectief meetbaar en opvolgbaar te zijn. Bij betwisting betreffende de geleverde kwaliteit van de dienstverlening dient de SLA te voorzien in een escalatieprocedure.
7. De dienstverlener zal de afgesproken dienstenniveaus hanteren vanaf de ingangsdatum van deze overeenkomst.
8. Het is aan de dienstverlener om aan te tonen of eventuele opschortende redenen van toepassing zijn voor het niet behalen van de vooropgestelde dienstenniveaus.
9. Indien de dienstverlener beroep doet op een 3de partij (onderaannemer) om in een deel van de dienstverlening te voorzien dan blijft de dienstverlener zelf de eindverantwoordelijkheid dragen. De dienstverlener verzekert de continuïteit van de volledige dienstverlening aan de hand van aantoonbare back-to-back overeenkomsten met voorgenoemde 3de partijen ten einde de afgesproken dienstverleningsniveaus te kunnen garanderen. De dienstverlener zal al het nodige doen om de belangen van Provincie Zuid-Holland in deze te behartigen ten opzichte van voorgenoemde 3de partij.
10. De totale boetes in de beheerfase kunnen per jaar nooit meer bedragen dan 10% van het jaarbedrag voor het onderhoud. De totale bonus is eveneens gemaximaliseerd ten belope van € 5.200,00.
11. Provincie Zuid Holland delegeert het operationeel beheer aan 9292.
12. De Provincie Zuid-Holland is eigenaar van het DRIS - het complete (technische) systeem van displays op bushaltes in de concessiegebieden van de provincie Zuid-Holland te samen met de distributieserver en de interfaces tussen de verschillende onderdelen.
13.

2.4 Begrippenkader

Basisbegrip	***Omschrijving***
Aanbieding	Commercieel antwoord op een uitgegeven aanbesteding.
Acceptatie Test	Test die de gebruiker/klant helpt bij het al dan niet accepteren van een software product. Over het algemeen genomen uitgevoerd om de acceptatie criteria te valideren.
Areaal	Scope, de te beheren objecten, inclusief de infromatiesysteem componenten
Beschikbaarheid	De toegankelijkheid van het (betreffende deel van het) systeem voor geautoriseerde gebruikers. De beschikbaarheid houdt in dat het (betreffende deel van het) systeem ongestoord functioneert; . dat de informatie aangeleverd, verstuurd en getoond wordt.
Betrouwbaarheid van DRIS	Betrouwbaarheid: De betrouwbaarheid wordt bepaald door de juistheid en tijdigheid van de informatie en wordt berekend als de periode dat gedurende de vereiste beschikbaarheid het (betreffende deel van het) systeem volgens de aan juistheid en tijdigheid gestelde eisen functioneert.
Bevestigings-systeem	Alle onderdelen die bij plaatsing van het DRIS zijn geplaatst om het ophangen van de displays en vitrines mogelijk te maken.
BISON	Beheer Informatie Standaarden Openbaar Vervoer Nederland
Bonus	Aan prestatie eis gekoppelde vergoeding
Beveiliging	De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens wordt gewaarborgd.
Capaciteit	De hoeveelheid te verwerken data in een bepaalde tijdspanne.
Compensatieclausule	Compensatie voor het al dan niet behalen van de afgesproken dienstenniveaus gemeten aan de hand van de prestatie-indicatoren.
Contract	Zie overeenkomst.
Derden	Third Parties; anderen dan de DRIS beheerpartijen
Dienstencatalogus	Omschrijving van de aangeboden diensten en de kostprijs. Beschrijving van het mechanisme van de kostprijs evoluties en toepassing van de indexering.
Dienstenniveau	Geheel van meetbare kwaliteitseisen waaraan een dienst moet voldoen (uitgedrukt in één of meerdere prestatie-indicatoren).
Doorvoersnelheid	Een maat voor de snelheid waarmee gegevens in een onderdeel, verbinding of systeem worden verplaatst.
DRIS helpdesk	DRIS helpdesk van het operationeel beheer
Inschrijver of dienstverlener	Is de partij welke de dienstverlening zal verzorgen.
DRIS beheer partijen	Alle partijen die in het kader van DRIS een SLA met de Provincie hebben
FAT	Factory Acceptance Test : de testen die doorgaan ten kantore van de leverancier.
Feestdagen	Officieel erkende feestdagen in Nederland (zoals gepubliceerd op postbus51.nl) tenzij specifiek afgesproken
Gebruiker	Elkeen die de operationele infrastructuur en/of applicatie gebruikt.
Gebruikersondersteuning	Effectieve en efficiënte hulp aan gebruikers bij vragen, verzoeken en storingen.
Haltepaaldisplay (HPD)	Combinatie van elektronisch display en vitrine voor twee haltevertrekstaten, te monteren op haltepaal. De haltepaaldisplays worden gevoed door een interne accu die opgeladen wordt door op de display aanwezige zonnecellen.
Haltepaalvitrine (HPV)	Vitrine voor haltevertrekstaten, te monteren op haltepaal. Bedoeld om te combineren met haltepaaldisplay om meer haltevertrekstaten op te kunnen hangen.
Hersteltijd	Het werkelijke tijdsverloop, dat start op het moment dat het gebrek wordt geregistreerd, en stopt op het moment dat de oplossing ter acceptatie is aangeboden. De hersteltijd loopt verder nadat een oplossing niet is geaccepteerd totdat opnieuw een oplossing is aangeboden. 
Interventie	Een actie om een storing te verhelpen.
Interventie-windows	Is de tijdspanne binnen dewelke interventies kunnen gebeuren. (= onderhoudswindow)

Basisbegrip	***Omschrijving***
Inventaris	Een up-to-date lijst van componenten welke onder de dienstverlening vallen. Per component dienen specifieke eigenschappen bijgehouden te worden.
Inventarisbeheer (en configuratiebeheer)	Het up to date houden van de inventaris zoals beschreven in de dienst volgens de afgesproken dienstenniveaus (zie ook wijzigingsbeheer).
ITIL	Infrastructure Technology Information Library : verzameling van best practices aangaande beheer van een IT omgeving.
Juistheid	Hoe volledig, hoe nauwkeurig en hoe waarheidsgetrouw is de getoonde informatie op de displays.
Klacht	Een klacht is elke concrete uiting van ongenoegen over de wijze van dienstverlening van de opdrachtnemer.
Kantoortijd(en)	Zie kantooruren.
Kantooruren	08:30 - 17:00 op werkdagen
Klantorganisatie	Betreft de organisaties van de klant (Provincie Zuid Holland)
Knooppuntdisplay	Groot elektronisch display op een eigen paal. De knooppuntdisplays worden aangesloten op het elektriciteitsnet.
Koppelvlak (KV)	Het interface dat voor DRIS volgens BISON standaard de uitwisseling van gegevens tussen de verschillende deelsystemen verzorgt. Koppelvlakken bepalen welke soort informatie wordt overgedragen en hoe dit gebeurt.
Leesbaarheid	Leesbaarheid wordt afgemeten tegen de bestekeisen, deze zijn conform de richtlijnen van CROW (publicatie 219f: toegankelijkheid collectief personenvervoer / reis- en route informatie)
Malus	Aan prestatie eis gekoppelde boete
Melding	Een bericht dat binnenkomt bij het operationeel beheer over het mogelijk disfunctioneren van DRIS.
Monitoring	Het geheel van tools nodig voor de monitoring van de infrastructuur en applicatie ten einde de afgesproken dienstenniveaus van de componenten te kunnen garanderen.
Onderhouds-window	De tijdspanne waarbinnen voor DRIS blokkerende of ernstig verstorend onderhoud in principe plaats dient te vinden: 01:00 - 05:30 op alle dagen van de week.
Overeenkomst voor dienstverlening (SLA - Service Level Agreement)	Een overeenkomst waarin de afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer voor het afnemen van een aantal samenhangende diensten op een begrijpbare, eenvoudig leesbare, logische, gestructureerde en transparante manier zijn vastgelegd.
Overmacht	Een niet-toerekenbare tekortkoming. Er is sprake van overmacht wanneer een partij zijn verplichtingen niet kan nakomen, terwijl hem dit niet aangerekend kan worden. De effecten van de volgende situaties op DRIS worden in ieder geval onder overmacht verstaan: • Brand server • Natuurramp (overstroming of zware storm) • Oorlogshandelingen • Terroristische aanslag • Uitval of geen dekking draadloos netwerk (provider) • Uitval of geen dekking internetprovider • Stroomstoring energiebedrijf • Blikseminslag
Operatietijd	24u per dag behalve tijden die gedefinieerd zijn binnen het onderhoudswindow.
Prestatie-indicator (KPI)	Streefcijfer, met bijbehorende omschrijving, waaraan een dienstenniveau (of een onderdeel ervan) minimaal dient te voldoen, ook gekend als Key Performance Indicator (KPI).
PVE	Plan van eisen : Bestek
Responsetijd	De tijd die benodigd is om daadwerkelijk in actie te komen. In deze tijd wordt het gebrek geregistreerd, de diagnose gesteld, waarna de reparatie en herstel van de dienst kan worden begonnen. De response tijd stopt op het moment dat de opdrachtnemer meldt wat de oplossingsrichting en hersteltijd is. 
SAT	Site Acceptance Test : tests die doorgaan nadat de goederen werden geïnstalleerd.
Security beheer	Het beheer van een gedefinieerd niveau van beveiliging van de te beheren infrastructuur of applicatie.

Basisbegrip	***Omschrijving***
Service Level Management - SLM	Zie Beheer van overeenkomsten van dienstverlening.
Service Level Agreement - SLA	Zie Overeenkomst voor dienstverlening.
Service Desk	Afdeling welke fungeert als centraal aanspreekpunt van de IT-beheersorganisatie voor de gedefinieerde gebruikers.
Service Delivery Manager	De verantwoordelijke, binnen de organisatie van de dienstverlener, voor het volledige beheer van dienstverleningsovereenkomsten of Service Level Management.
Single Point of Contact (SPoC)	Centraal aanspreekpunt voor interne en externe partijen.
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel (Realistisch), Resultaatgericht, Tijdig.
Systeem wijziging	Systeemwijzigingen zijn wijzigingen, waardoor de configuratie of functionaliteit van het systeem wezenlijk wijzigt, bijvoorbeeld een nieuw koppelvlak
Vervoerder	Onderneming die op basis van een concessie openbaar vervoerdiensten exploiteert
Voertuig volgsysteem	Een combinatie van een GPS ontvanger en een communicatiemiddel
Wegbeheerder	De overheidsinstantie die zorg draagt voor het beheer en onderhoud van wegen en straten in een specifieke omgeving.
Wegbeheerder overeenkomst	Een tussen Provincie met wegbeheerders - ander dan Provinciale - afgesloten overeenkomst over beheer en eigendom van DRIS.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van feestdagen.
Wijzigingsbeheer	Het proces dat tot doel heeft zeker te stellen dat gestandaardiseerde gestructureerde methoden en technieken worden gebruikt voor een efficiënte en directe afhandeling van alle wijzigingen aan de beheerde IT infrastructuur, zonder negatieve gevolgen voor de IT-dienstverlening.

3 Beschrijving van de te Leveren Diensten

Volgende diensten zijn onderwerp van deze "Service Level Agreement" in het kader van voorgenoemde opdracht.

Dienst	***Doelstelling***
Preventief onderhoud & Beheer	De specifieke technische en functionele (preventieve) onderhoud en beheer rond DRIS om het systeem (distributieserver en displays) draaiende te houden.
Service Desk	Een dienst welke fungeert als centraal aanspreekpunt van de IT-beheersorganisatie voor de gedefinieerde gebruikers ter ondersteuning van de gedefinieerde infrastructuur en/of applicatie.
Storingsbeheer	De dienstverlener zal alles in het werk stellen om storingen voor de klant te voorkomen en het aantal storingen tot een minimum te beperken.
Wijzigingsbeheer	De dienstverlener voorziet in het wijzigingsbeheer van de infrastructuur of applicatie, dat tot doel heeft zeker te stellen dat gestandaardiseerde gestructureerde methoden en technieken worden gebruikt voor een efficiënte en directe afhandeling van alle wijzigingen aan de beheerde IT infrastructuur en applicatie zonder negatieve gevolgen voor de IT-dienstverlening.
Performancebeheer	Het bewaken van de "end-to-end" performance van de infrastructuur en/of applicatie ten einde een efficiënt gebruik van de systemen toe te laten.
Beschikbaarheids Beheer	Het bewaken van de "end-to-end" beschikbaarheid van de infrastructuur en/of applicatie ten einde de aangeboden systemen tijdens de afgesproken operationele werkuren maximaal ter beschikking te kunnen stellen.
Service Beheer	Het totaal van werkzaamheden en verantwoordelijkheden nodig om diensten, onder begeleiding van Service Levels en Service Level Agreements (SLA's) aan te bieden, te beheren en uit te voeren.

3.1 Technisch beheer & Onderhoud

Het technische en functioneel preventief beheer aangaande DRIS om het system, distributieserver en displays, draaiende te houden omvat volgende diensten:

- Hardware Beheer
- Netwerk Beheer
- *Operatingsysteem Beheer*
- Database Beheer
- Preventief onderhoud

Omschrijving dienstverlening

Taken	Omschrijving	Verantwoordelijkheid
Hardware Beheer Distributieserver en displays	[redacted]	[redacted]
Netwerk Beheer centraal systeem distributieserver en GPRS netwerk richting displays	[redacted]	[redacted]
Operatingsysteem Beheer Distributieserver	[redacted]	[redacted]
Database Beheer distributieserver	[redacted]	[redacted]
Preventief onderhoud	[redacted]	[redacted]

Opmerkingen:

[redacted]

Controle

Tijdens de schoonmaakronde zal door onze medewerkers visueel worden gecontroleerd of de displays correct functioneren, in zoverre dat onze medewerkers zullen kijken of de getoonde informatie en/of berichten actueel zijn. De displays zullen door onze medewerkers niet worden geopend of hersteld. Er zal verslag uitgebracht worden aan de operationele beheerder van de displays. Hierin zullen zowel geconstateerde schades als geconstateerd fout functioneren worden gemeld.

Haltepaaldisplay

Voor de haltepaaldisplay is er naast de beschreven werkzaamheden sprake van extra preventief onderhoud. De toegepaste accu's zullen tijdig worden gewisseld zodat er geen uitval kan optreden. De uitgewisselde accu's zullen opnieuw worden opgeladen en zullen vervolgens weer worden toegepast.

Melding Preventief onderhoud

Acties aangaande Preventief onderhoud worden steeds per mail doorgegeven aan de operationele beheerder. Dit geldt zowel voor acties tijdens als buiten de kantooruren.

3.2 Service Desk

De Service Desk van de dienstverlener fungeert als belangrijkste ingangskanaal als Single point of contact, voor een afgesproken lijst van medewerkers opgegeven door Provincie Zuid-Holland (Medewerkers van operationeel beheer, 9292). Deze kan er op vertrouwen dat hij met al zijn vragen bij de meest geschikte dienst van de dienstverlener terechtkomt en zijn vraag op de meest efficiënte wijze wordt behandeld.

Incident/Request Notificatie

Het centrale contactpunt voor Provincie Zuid-Holland is de Service Desk van Ferranti Computer Systems, bereikbaar op de volgende manieren:

- Telefoon : [redacted]
- E-mail : [redacted]
- Web : [redacted]

[redacted]

Bij het rapporteren van een Incident/Request, dient de volgende informatie aan Ferranti Computer Systems verstrekt te worden:

- naam en instantie van gemachtigde persoon.
- telefoonnummer van de contactpersoon.
- Beschrijving van het Incident/Request (error codes, print screens, etc.).

Incident/Request Registratie

Elke Call wordt door Ferranti Computer Systems gelogd in FCS's Service Desk systeem.

Na de registratie wordt de creatie van het Incident/Request ticket in FCS's Service Desk systeem via e-mail bevestigd aan de melder van het Incident/Request.

Elk gelogd Incident/Request wordt toegewezen aan een bevoegd analyst die als "Incident/Request Assignee" in het Service Desk systeem wordt ingebracht.

Incident/Request Status

Operationeel beheer van Provincie Zuid-Holland kan via myFerranti te allen tijde de status van de call opvolgen.

Incident/Request Resolution

Van zodra Ferranti Computer Systems een oplossing of work-around heeft aangeboden voor het incident/Request, zal de status van de call in "Resolved" gezet worden. Deze actie stopt de timer voor het meten van de hersteltijd.

In geval de door Ferranti Computer Systems uitgevoerde taken het Incident niet zou hebben opgelost, wordt het Incident/Request opnieuw geopend, wordt de timer terug geactiveerd en gebeurt er opnieuw een diagnose door een FCS System Engineer.

Incident/Request Closure

Het incident/request wordt op de status "Closed" gezet door Operationeel beheer Provincie Zuid-Holland. Dit garandeert een bijkomende externe controle op de oplossing van het incident/request. Indien na 10 werkdagen het Incident/Request niet op "Closed" is geplaatst door Operationeel beheer Provincie Zuid-Holland, wordt dit automatisch gedaan door Ferranti Computer Systems.

Service Parameters en Randvoorwaarden

Volgende parameters zijn voor de verlening van de Service Desk vastgelegd.

Parameter	***Omschrijving***	***Waarde***
Taal	De taal waarin de dienst wordt geleverd.	Nederlands
Aantal gebruikers	Het maximaal aantal gebruikers dat van de dienst gebruik zal maken. (dynamisch aanpasbare lijst van vooraf bepaalde gebruikers)	Alle geautoriseerde gebruikers die worden overeengekomen.
Rapportage frequentie	De frequentie van rapportage van de kwaliteit van de dienst.	Maandelijks

Service Kwaliteitseisen

KPI	***Gemiddelde wachttijd tot antwoord (beschikbaarheid)***
Omschrijving	De gemiddelde tijd dat een beller moet wachten vooraleer hij/zij gehoor krijgt. Deze indicator geeft aan in welke mate de Service Desk van de dienstverlener voldoende capaciteit heeft. (beschikbaarheid van de dienst).
Randvoorwaarde	Binnen de kantooruren

Toepasbaar op:	***Streefgetal***	***Compensatie***	***Meetmethode***
Alle	85% binnen de 3 beltonen Overige 15% binnen de 4 tot 10 beltonen	Geen	Automatisch via call center
Alle	Abandonned calls <=5 %	Geen	Automatisch via call center

3.3 Storingsbeheer

Doel van het storingsbeheer is om te voorzien in snelle verwerking en levering van een oplossing voor gemelde storingen.

De storingen worden gemeld aan de Ferranti ServiceDesk (Zie Hoofdstuk 3.2) en worden behandeld volgens het Ferranti Storingsbeheer in lijn met de vooropgestelde prioriteit afhandeling.

Communicatie aangaande het Storingsbeheer proces is steeds mogelijk door interactie met de FCS Service Desk, via de FCS Service Delivery Manager voor dit dossier of via myFerranti, de Service Support site waar te allen tijde online alle storingen en gerelateerde acties kunnen opgevolgd worden.

Escalatie Procedure

Onder escalatie wordt het mechanisme verstaan dat assisteert in het tijdig oplossen van een Incident. Escalatie kan plaatsvinden tijdens elke fase van de incidentbehandeling.

Afhankelijk van de prioriteit en het level van de escalatie, wordt feedback gegeven aan alle betrokken parijen. Zo zal er gemeld worden indien andere partijen de gestelde responstijden en reparatietijden overschrijden.

Informatie bevat volgende items:

- status van het incident
- naam van de Engineer die werkt op het incident
- actieplan
- wanneer, hoe en naar wie al geëscaleerd werd.

Service Parameters en Randvoorwaarden

Parameter	***Omschrijving***	***Waarde***
Taal	De taal waarin de dienst wordt geleverd	Nederlands
Aantal gebruikers	Het aantal gebruikers dat van de dienst gebruik zal maken	Alle geautoriseerde gebruikers die worden overeengekomen tussen Ferranti Computer Systems & Provincie Zuid-Holland
Rapportagefrequentie	De frequentie van rapportage van de kwaliteit van de dienst	Rapportage bij service meeting (zie Service Beheer in Hoofdstuk 3.6) Online opvolging mogelijk

Service Kwaliteitseisen

Categorie	***Omschrijving***
Prio 1 (Critical) Blokkerend	Meldingen over het niet of op alle displays geheel onjuist functioneren van DRIS. Vb. Uitval distributieserver, wegvallen informatieoverdracht tussen vervoerder, data- en/of technisch beheer.
Prioriteit 2A (Urgent)	*Onveilige situatie, vb. scherpe randen, glas, vrijliggend electra*
Prio 2 (High) Verstorend	*Meldingen over het onjuist functioneren van een samenhangend deel van DRIS of samenhangende displays. DRIS als storend element in d openbare ruimte. Vb. Uitval van informatie voor vervoerlijnen, structureel onjuiste informatie op meerdere displays, niet werken knooppunt- of overzichtsdisplay, kwetsende of racistische graffiti.*
Prio 3 (Medium) Hinderlijk	*Meldingen over het niet of onjuist functioneren van enkelvoudige displays. Vb. Geen/onjuiste informatie op display, foutieve instelling; Technische mankement; Graffiti of vandalisme met negatieve invloed op de functionaliteit van de display.*
Prio 4 (Low)	*Meldingen waarbij DRIS functioneert, maar de functionaliteit voor de reiziger in minder mate aanwezig is. Vb. Slijtage, graffiti of vandalisme (voor zover niet kwetsend of belemmerend voor de functionaliteit van de display), schade aan de haltepalen.*

Bij het ingaan van deze SLA moeten de afspraken over hersteltijden van prioriteit 2A incidenten en graffiti nog geconcretiseerd worden

KPI	***Incident Hersteltijd***
Omschrijving	Service Level voor wat betreft de hersteltijd aangaande storingen, afgehandeld conform de beschreven incident management processen.
Prestatie-eis	I-TB aangaande responsetijden : Zie kolom Opmerking in tabel hieronder.
Randvoorwaarde	Uitval van de distributieserver buiten onderhoudswindow tijden mag hoogstens 4 aaneengesloten uren duren gerekend vanaf ontvangst van de eerste melding. Indien nodig dient een vervangende server van gelijke kwaliteit ingeschakeld te worden wanneer de 4 uur overschreden dreigt te worden. De vervangende server dient uiterlijk 4 uur na uitval van de originele server volledig operationeel te zijn zodanig dat de uitval nooit langer duurt dan 4 uur. Wanneer een incident als opgelost wordt gemeld door Ferranti, stopt de hersteltijd. Wanneer nadien (na acceptatie door 9292) blijkt dat dit incident toch niet is verholpen, wordt de hersteltijd hervat.

Toepasbaar op:	***Streefgetal***	***Compensatie***	***Opmerking***
P1 Incidenten I-TB-P1	4 uur (24/24)	Boete van 200€ per gebeurtenis dat één van de tijdseisen met meer dan één uur wordt overschreden. (buiten onderhoudswindow tijden). Bonus van €1.200 wanneer gedurende een periode van 12 maanden consistent aan de prestatie eisen voor afhandeling van meldingen wordt voldaan.	Online update via myFerranti binnen 1 uur met een probleem diagnose incl. verwachte reparatieduur conform eis 1.148 uit het bestek.
P2 Incidenten I-TB-P2	1 werkdag		Online update via myFerranti binnen 4 uur met een probleem diagnose incl. verwachte reparatieduur conform eis 1.150 uit het bestek
P3 Incidenten I-TB-P3	2 werkdagen		On-line update via myFerranti
P4 Incidenten I-TB-P4	Volgens onderlinge afspraak	Geen	On-line update via myFerranti

Voor de maximalisatie van boetes en bonusregeling verwijzen we naar de algemene uitgangspunten in 0.

Opmerkingen:

Reparaties buiten het 'all-in' contract worden uitgevoerd conform eis 1.152 uit het bestek:

- Haltepaaldisplays mogen direct vervangen worden
- Voor de knooppuntdisplays en distributieserver dient eerst een offerte goedgekeurd te worden door de opdrachtgever

Schade door derden en door van buiten komend onheil, zoals graffiti, vandalisme, blikseminslag etc..., valt ***buiten het all-in contract*** met volgende bemerkingen :

- Voor het repareren van deze schade zal voor de *haltepaaldisplays* een vast bedrag per gebeurtenis gehanteerd worden voor voorrijdkosten en arbeidsloon en vaste prijzen voor vervanging/reparatie van onderdelen. Dit bedrag staat vermeld in het hoofdcontract artikel 13.
- Voor de *knooppuntdisplays* zal per geval een offerte gemaakt worden en ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgelegd worden.

Bij het ingaan van deze SLA moeten de afspraken over hersteltijden van de volgende drie gebeurtenissen nog geconcretiseerd worden

Gebeurtenis	***Hersteltijd***
Verwijderen van graffiti	Xx
Verwijderen van kwetsende graffiti	Xx
Prioriteit 2A	Xx

Na de reparatie van distributieserver en/of displays zal, direct na het weer in werking stellen, een ***melding*** gemaakt worden naar de operationele beheerder van het DRIS. In deze melding wordt het volgende gerapporteerd:

- Het probleem
- De oorzaak
- De gebruikte oplossing
- Het tijdstip van het weer in werking stellen van het systeemonderdeel

De melding gaat vergezeld van een digitale foto van de schade.

3.4 Wijzigingsbeheer

Binnen het algemene Service Support proces is de werking van een duidelijk Wijzigingsbeheer proces van het uiterste belang. Onder wijzigingen wordt hier bedoeld het aanpassen van de *aangeboden oplossing* ***op uitdrukkelijke vraag*** *van Provincie Zuid-Holland.*

Hieronder wordt eveneens verstaan het faciliteren van werken van derden zoals (lijst niet limitatief):

- Het verwijderen van een display (bv op vraag van wegbeheerder, vervoerder, ...)
- Het verplaatsen van een display
- Het plaatsen van een display
- ...

Gezien het feit dat deze acties geruime tijd op voorhand bekend en ingepland worden (bv straatwerken) worden deze aanvragen afgehandeld **via gescheiden aanbieding/gunning**. Deze aanbieding zal eveneens een gedetailleerde planning bevatten.

Aanvragen met betrekking tot het faciliteren van werken van derden dienen aangemeld te worden:

- Werken met betrekking tot **haltepaaldisplays**: opdrachtverlening min 5 werkdagen op voorhand
- Werken met betrekking tot **knooppunt- en overzichtsdisplays**: opdrachtverlening min 14 weken op voorhand (in verband met planning netbeheerder)

All wijzigingen worden eveneens in myFerranti opgenomen als call type = Request, en kunnen aldusdanig online opgevolgd worden door Operationeel Beheer en worden zo automatisch mee opgenomen in de maandelijkse rapportering.

Service Parameters en Randvoorwaarden

Volgende parameters zijn voor de verlening van het wijzigingsbeheer vastgelegd:

Parameter	***Omschrijving***	***Waarde***
Taal	De taal waarin de dienst wordt geleverd	Nederlands
Rapportagefrequentie	De frequentie van rapportage van de kwaliteit van de dienst	Maandelijks

Als algemene richtlijn qua onderhoudswindow wordt gezocht naar een tijdstip dat de productie niet stoort. Typische denken we hier aan de uren dat er geen bussen rijden.

Service Kwaliteitseisen

KPI	***Succesvol uitgevoerde wijzigingen***
Omschrijving	# Wijzigingen succesvol geïmplementeerd (First Time Right implementatie) zonder dat er nog enige vervolgactie benodigd is met betrekking op de wijziging.
Randvoorwaarde	

Toepasbaar op:	***Streefgetal***	***Compensatie***	***Opmerking***
Alle betrokken equipement	90 %	Geen	Rapportage via myFerranti

3.5 Beschikbaarheid- performantie beheer

De beschikbaarheden en performances zijn, tenzij expliciet anders aangegeven, end-to-end waarden. De beschikbaarheid en performantie gelden binnen duidelijk af te spreken operationele werkuren.

Garanties rond beschikbaarheid en performantie worden gemeten op maandelijkse basis tenzij anders aangegeven.

Service Parameters en Randvoorwaarden

Volgende parameters zijn voor de verlening van Beschikbaarheid- performantie beheer vastgelegd:

Parameter	***Omschrijving***	***Waarde***
Taal	De taal waarin de dienst wordt geleverd	Nederlands
Rapportagefrequentie	De frequentie van rapportage van de kwaliteit van de dienst	Online

KPI	***Beschikbaarheid Infrastructuur/Applicatie***
Omschrijving	Beschikbaarheid voor de infrastructuur en applicatie tijdens operatietijd (excl. geplande niet-beschikbaarheid tijdens de operatietijden).
Randvoorwaarde	Indien Ferranti Computer Systems kan aantonen dat er een oorzakelijk verband is tussen de onbeschikbaarheid en het falen van de externe onderliggende infrastructuur, dan wordt deze onbeschikbaarheid niet opgenomen. Het beschikbaarheids percentage wordt op maandbasis bepaald.

Prestatie-eis Toepasbaar op:	***Streefgetal***	***Compensatie***	***Opmerking***
R-TB-P1 De distributieserver is gedurende operatietijd beschikbaar voor ontvangst, verwerking en distributie van data	99,80 %	Een boete van 10.000€ per 0,1% dat de beschikbaarheid van de distributieserver minder is dan 99,8%, dan wel per keer dat de server vaker uitvalt dan twee keer per jaar gedurende de operatietijd. *Een bonus van 2.000€ als de distributieserver in één jaar niet uitvalt buiten het service window.*	We gaan ervan uit dat er minimaal 4 uur per dag servicewindow uren beschikbaar zijn.
R-TB-P2 De verwerking van de aangeleverde data door de distributieserver is betrouwbaar; aangeleverde data wordt ontvangen conform de systeemeisen.	99,80 %	Een boete van 10.000€ per 0,1% dat de betrouwbaarheid van de dataverwerking minder is dan 99,8 % gedurende de beschikbaarheid van de distributieserver.	We gaan ervan uit dat er minimaal 4 uur per dag servicewindow uren beschikbaar zijn.
R-TB-P3 De verwerking van gegevens door de distributieserver vindt gedurende operatietijd binnen de 5 seconden plaats; van ontvangst via koppelvlak 7 of 8 tot distributie naar de displays	95,00%	Een boete van 10.000€ per 1% dat de prestatie in één jaar lager is dan 95% data verwerking binnen de 5 seconden.	Gemeten buiten de onderhoudswindow uren. Garantie ook tijdens piekbelasting tot de komende tien jaar.
R-TB-P4 De Displays zijn gedurende operatietijd beschikbaar voor het tonen van reizigersinformatie	98,00%	Een boete van 10.000€ indien de uitval van het aantal geïnstalleerde (halte-, knooppunt- en overzichts-) displays in een maand hoger is dan 2%. *Een bonus van 2.000€ als er geen uitval van displays is gedurende 1 jaar gedurende operatietijd.*	Gemeten buiten de onderhoudswindow uren. Garantie ook tijdens piekbelasting tot de komende tien jaar.

Voor de maximalisatie van boetes en bonusregling verwijzen we naar de algemene uitgangspunten in 0.

Voor de beschikbaarheid en performantie wordt van het volgende uitgegaan:

- Alle huidige lijnen en vervoerders die binnen de concessiegebieden van de provincie actief zijn.
- De lijnen en vervoerders die vanuit omliggende concessiegebieden de grenzen van de concessiegebieden van de provincie overschrijden.
- Een redelijkerwijs te verwachten groei in het openbaar vervoer.

3.6 Service Beheer

De ***servicemanager*** van de dienstverlener is de vertegenwoordiger en pleitbezorger van Provincie Zuid-Holland en haar klanten binnen de organisatie van de dienstverlener.
De servicemanager is verantwoordelijk dat de dienstverlening zoals overeengekomen wordt geleverd, gerealiseerd en geoptimaliseerd. Hij onderneemt hiervoor proactief de nodige stappen. Is aanspreekpunt bij niet-realisatie van diensten(niveaus).

Rapporteert maandelijks betreffende de kwaliteit van de dienstverlening, of indien gevraagd door Provincie Zuid-Holland en/of de eindklant op speciaal verzoek.

Service review

Verantwoordelijkheid	***Omschrijving***	***Wie***
Maandelijkse rapportage	Maandelijks SLA rapport wordt uiterlijk de 3de werkdag van de maand ter beschikking gesteld via myFerranti. *Uiterlijk de 8ste werkdag van de maand ontvangt Ferranti van Operationeel beheer de volledige verwerkte maandrapportage (gegevens enkel van toepassing voor Ferranti).* Uiterlijk de 10e werkdag kan Ferranti correcties en/of toelichtingen op de maandrapportage sturen naar Operationeel beheer. *Uiterlijke de 15de werkdag van de maand is de volledige rapportage beschikbaar voor tactisch beheer.* Maandelijks wordt een rapport aangeleverd via myFerrranti met volgende punten: • SLA rapport incl. incidenten lijsten • Aantal Requesten afgelopen maand • Uitgevoerd preventief onderhoud afgelopen maand • Beschikbaarheid distributieserver, aantal maal en duur van de downtime afgelopen maand • Mutaties (bv verwijderen displays / toevoegen nieuwe displays)	FCS Service Delivery Manager
Halfjaarlijkse Service Meeting	• SLA rapport • Verslagen • Incidenten • Opgelopen kosten (voor diensten die niet inbegrepen zijn) • Verbeteringsvoorstellen	FCS Service Delivery Manager

Service Parameters en Randvoorwaarden

Volgende parameters zijn voor de verlening van het Service Beheer vastgelegd:

Parameter	***Omschrijving***	***Waarde***
Taal	De taal waarin de dienst wordt geleverd	Nederlands
Rapportagefrequentie	De frequentie van rapportage van de kwaliteit van de dienst	Maandelijks/Halfjaarlijks

KPI	***Rapportage & Service Meeting Frequentie***
Omschrijving	Rapportage & Service Meeting frequentie

Randvoorwaarde	Beheerder/verantwoordelijke van Provincie Zuid-Holland dient aangesteld te worden als aanspreekpartner.

Toepasbaar op:	***Streefgetal***	***Compensatie***	***Opmerking***
Rapportage	Maandelijks	Geen	Maandelijkse operationele rapportage
Service Meeting Ferranti-Provincie	Halfjaarlijks	Geen	Halfjaarlijkse service review meeting
Integraal 'Lemniscaat' overleg	Halfjaarlijks	Geen	Halfjaarlijkse bijeenkomst met ALLE partijen die een SLA hebben met de Provincie aangaande het DRIS systeem (Provincie, 9292, Ferranti, vervoerders, wegbeheerders, ...)

Opgemaakt te Antwerpen op datum 30/06/2010,

In twee exemplaren, waarvan elke partij erkent er één te hebben ontvangen.

Voor de opdrachtnemer:	Voor de opdrachtgever:
Franky Baert **Managing Director** 4.10.2010 Datum ondertekening:	De heer J.W.A. van Dijk **Gedeputeerde** Datum ondertekening: 20 augustus 2010

3.7 Bijlage 1 Memo Start Beheer

FERRANTI
computer systems

MEMO	
From : [redacted]	To : [redacted]
Date : 09/02/2010	Cc : Ferranti
Ref :	
Subject : **Start technisch beheer PZH – perceel 1**	

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

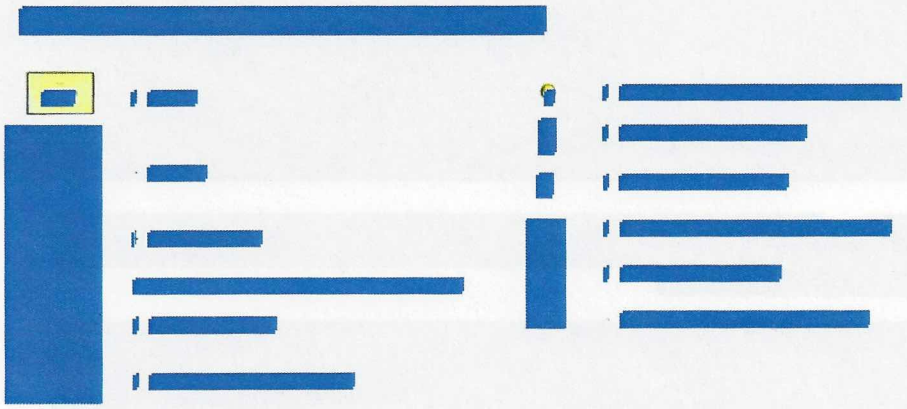
[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

3.8 Bijlage 2 DRIS detail processchema's



FERRANTI
computer systems
Noorderlaan 139 • B-2030 Antwerpen
T: +32 3 540 49 11 • F: +32 3 542 63 78
info@ferranti.be • www.ferranti.be

Provincie Zuid-Holland
Zuid-Hollandplein 1
2596 AW Den Haag
NL

Maandrapportage DRIS Zuid Holland januari 2014

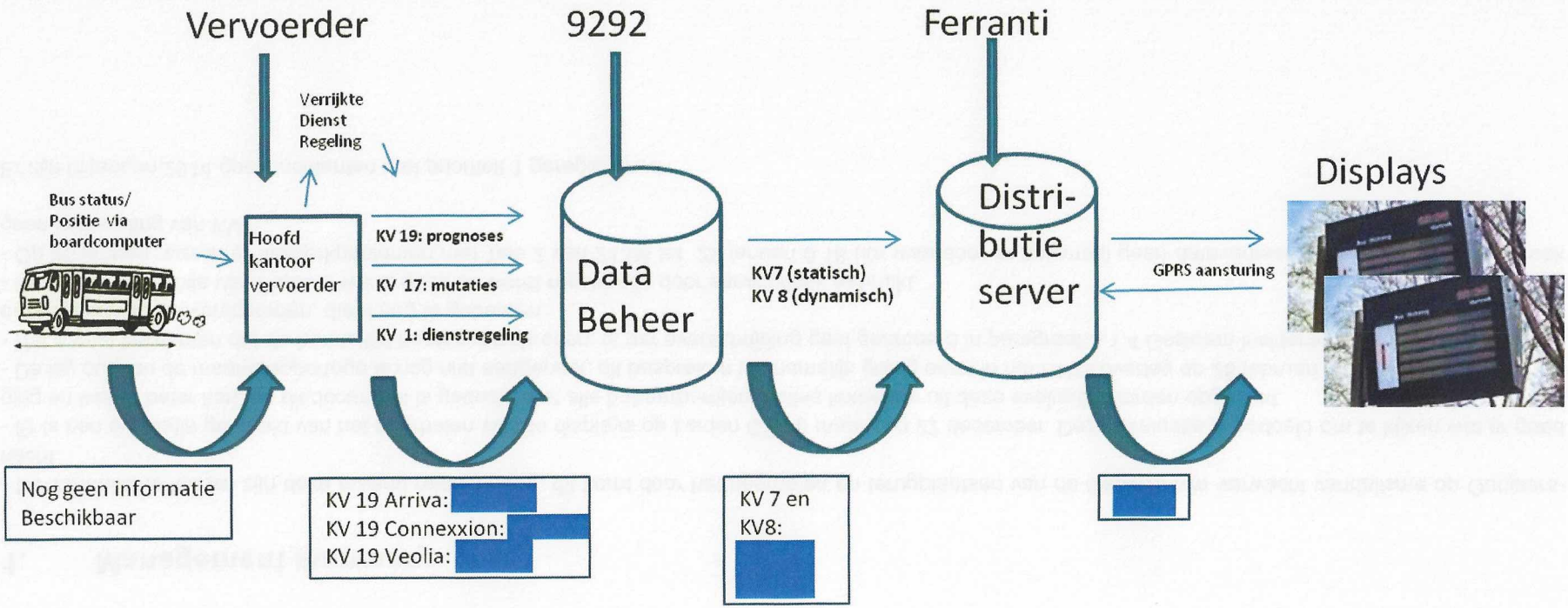
1. Management summary

- De vandalisme kosten zijn deze maand relatief hoog, dit komt door het neerhalen en terugplaatsen van de displays ivm verwacht vandalisme op Oudjaarsnacht.
- Er is een evaluatie gemaakt van het neerhalen van de displays op Leiden CS op maandag 22 december. Deze evaluatie is bedoeld om te kijken wat er goed ging en wat er beter kan, en dit document is gedeeld met alle beheerpartijen. Acties komende uit deze evaluatie worden opgepakt.
- De lay out van de maandrapportage is nog niet aangepast, dit bespreken we namelijk graag eerst in het DRIS overleg op 25 februari aanstaande.
- Het aantal incidenten dat de hersteltijd heeft overschreden, is per overschrijding geel gearceerd in paragraaf 3.1.4 Gesloten incidenten. Een analyse waarom deze hersteltijd is overschreden, dient nog te gebeuren.
- De snapshot functie van Ferranti werkt goed en wordt regelmatig door servicedesk gebruikt.
- Op 28 januari waren er netwerkpoblemen met Tele 2 van 21.08 tot 29 januari 0.18 uur waardoor er helemaal geen dataverkeer heeft plaatsgevonden, ook geen verzending van KV8.

Er zijn in januari 2014 geen incidenten met prioriteit 1 geregistreerd

Beschikbaarheid algemeen

Bij beschikbaarheid wordt gekeken naar de beschikbaarheid over het totale systeem, dus vanaf de bus naar het kantoor van de vervoerder naar 9292 naar de distributieserver van Ferranti naar de displays. Al deze verschillende stromen in de keten zorgen voor de totale beschikbaarheid. Voor zover bekend is de beschikbaarheid in de pijlen onderaan in het plaatje, toegevoegd.



1.1.1. Beschikbaarheid Koppelvakken.

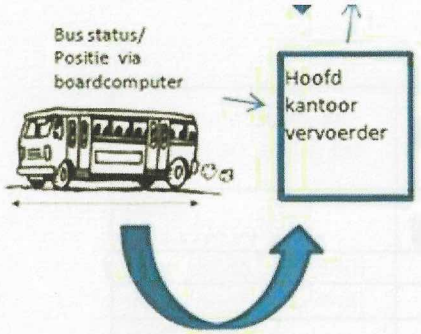
Toelichting begrippen Koppelvlakken (afgekort: KV):
KV8 en KV7:
KV8 is actuele, realtime informatie. Dat is dus de vertraging die een bus op dat moment heeft. Dat wijkt af van de normale, geplande dienstregeling (zoals die in het busboekje staat), KV7. Een KV8 bericht wordt alleen gestuurd wanneer de dienstregeling dus afwijkt van de geplande dienstregeling.

KV19: dit zijn de actuele, realtime vertrektijden die door de vervoerder aan 9292 gestuurd worden. 9292 zet deze vervolgens door als KV8.
KV1: geplande dienstregeling
KV17: ingrepen door verkeersleiding.

Koppelvlak en data-stroom	Arriva (beide concessies)	Veolia (concessie Haaglanden)	Connexxion (con-cessie provincie Utrecht)	9292	Ferranti	SLA eis
KV19 (vervoerder-9292)						nvt
KV 7 (9292- Ferranti)						**99,8%**
KV 8 (9292- Ferranti)				100%	100%	**99,8%**
KV17 (vervoerder-9292)						nvt
Aantal en % niet ge-matchte berichten						nvt

1.1.2. Beschikbaarheid vervoerder

Doorvoersnelheid gegevens vervoerders- 9292



Hiervoor is nog geen informatie beschikbaar. Dit wordt opgenomen met Arriva, de afspraak hiervoor is inmiddels gemaakt.

Stops

Aantal geplande stops	= Aantal stops van de vervoerder in het gebied
Stops met prognose	= Aantal stops waarbij realtime informatie is verstuurd.
Stops met vertrekberichten	= Aantal stops waarbij vertrekberichten zijn verstuurd.

Dit samen is nooit 100%, omdat er bijvoorbeeld kleiner materieel wordt ingezet dat geen stops met vertrekberichten kan afgeven.

Beschikbaarheid Vervoerder	Nov 2013	Dec 2013	Jan 2014	SLA eis
Arriva				95%*

Beschikbaarheid overige vervoerders	Nov 2013	Dec 2013	Jan 2014	SLA eis
Veolia				95%*
Connexxion				95%*

*in 95% van de gevallen worden de door vervoerders aangeleverde mutaties op de dienstregeling gedurende contracttijd binnen 60 seconden verwerkt; van ontvangst tot en met verzending via koppelvlak 8.

1.1.3. Datastroom vervoerders

Vervoerder	Aantal geplande stops	Stops met prognose	Stops met vertrekberichten	Toelichting
Arriva				

Overige Vervoer-ders	Aantal geplande stops	Stops met prognose	Stops met vertrekberichten	Toelichting
Veolia				
Connexxion				

1.1.4. Niet te matchen berichten

% Niet te matchen berichten	November	December	Januari	Toelichting
Arriva				

% Niet te matchen berichten Overige vervoerders	November	December	Januari	Toelichting
Veolia				
Connexxion				

1.1.5. Beschikbaarheid databeheer

Doorvoersnelheden realtime (KV8) en geplande dienstregeling (KV7)

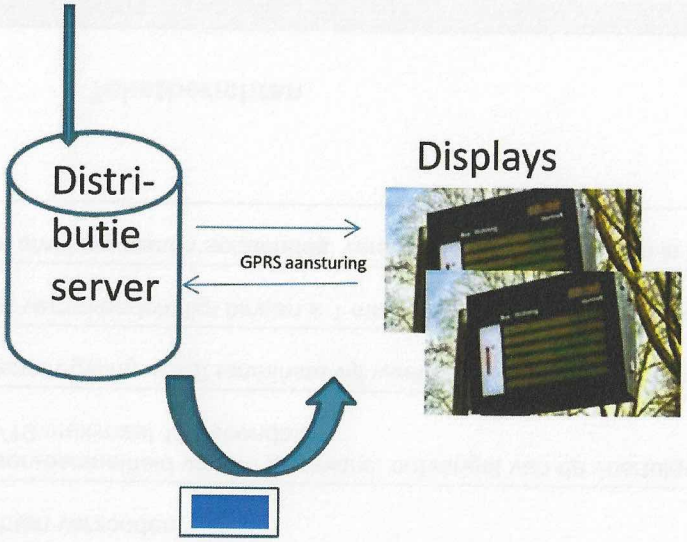
Voor DRIS zijn twee soorten dienstregelingen van belang; geplande (KV7) en actuele (KV8).

Doorvoersnelheden realtime berichten (KV8):	Aantal	Binnen 1s	Tussen 1-10 s	Meer dan 10s	Binnen 60s	**SLA Eis**
Uitgaande berichten	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	**95% binnen 60 sec**
Verstuurde berichten		[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	**95% binnen 60 sec**
Aantal en % niet geaccepteerde realtime berichten **Ferranti**						

* Uitgaande berichten: alle berichten die door 9292 aan de distributieserver van Ferranti zijn gestuurd. Verstuurde berichten: alle berichten die door Ferranti geaccepteerd zijn en waar 9292 een ontvangstbevestiging van heeft ontvangen.

Verstuurde geplande dienst-regelingen (KV7)	**Aantal en %**	**SLA Eis**
1 tot en met 31 januari (31 dagen)	[redacted]	100% (Eens per dag)

1.1.6. Beschikbaarheid Distributieserver Ferranti (verzending)



De beschikbaarheid van de distributieserver gedurende Januari 2014 bedroeg

1.2. Doorvoersnelheid gegevens vervoerders – 9292

Hier zijn nog geen gegevens voor beschikbaar. Dit is met de vervoerder (Arriva) opgenomen. Arriva heeft aangegeven hier met 9292 nader overleg over te willen hebben. Dit overleg is inmiddels ingepland.

Het zijn de volgende criteria:

Norm	Prestatie eis
Werkend voertuigvolgsysteem	98% van de bussen
Per geplande rit met een functionerende voertuigvolgsysteem worden alle mogelijke vertrekberichten verzonden	90%
Doorvoersnelheid van de gegevens: ontvangst van de voertuigvolgsystemen tot verzenden via KV19 maximaal 10 seconden	95%: <5 seconden 100%: <10 seconden
Dienstregeling wordt tenminste vijf werkdagen voor ingang aan databeheer verzonden	99%
Het vertrekbericht ligt binnen ± 1 minuut van de prognose afgegeven op 5 minuten voor vertrek	95%
De afwijking tussen sequentieel verstuurde vertrekberichten is nooit meer dan 1 minuut	95%

2. Tekstberichten

Bestandstype	Initiator	nov 13	dec 13	jan 14
KV15				
KV17				
Tekstberichten				

3. Incidenten en meldingen

3.1.1. Totaal aantal meldingen in maand Januari 2014:

De categorieën en aanmelders in onderstaand schema toevoegen is gedaan voor de gesloten meldingen. De categorieën en aanmelders staan uitgebreider vermeld in het totale (gesloten) incidenten overzicht.

Totaal aantal meldingen:	nov-13	dec-13	jan-14	Categorieën	Aanmelder
Terechte meldingen:	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Hardware problemen, vandalisme, vervanging display, real-time, verbin-ding	Ov reiziger, vervoerder, provincie
Onterechte meldingen:	[redacted]	[redacted]	[redacted]	dienstregeling	OV Reiziger

[redacted]

3.1.3. Responstijden openstaande incidenten per prioriteit januari:

Type meldingen	Januari 2014	SLA Eis	Respons tijd
Prioriteit 1 noodsituatie of ontbreken van alle gegevens		Respons < 1 uur, herstel < 4 uur	-
Prioriteit 2: onveilige stiuatie of onjuist functioneren samenhangend deel van dris of samenhangend deel van displays ; dris als storend elemeent in de openbare ruimte		<2 uur respons, herstel binnen 24 uur	
Prioriteit 3: melding over niet of onjuist functioneren van enkelvoudige displays		< 1 werkdag respons, herstel < 2 wrkdgn	
Prioriteit 4 : meldingen waarin het dris functioneert maar niet aankwaliteitseis voldoet en aanpassing zonder wijizging in functionaliteit of configuratie		< 1 werkdag respons, herstel in overleg met relevante beheerpartij	

3.1.4. Aantal gesloten incidenten per prioriteit januari

Type meldingen	Januari 2014	SLA Eis	Respons tijd	Herstel tijd (Moet nog anders worden geformuleerd; genoemde tijden betreft uitsluitend overschreden sla)
Prioriteit 1 noodsituatie of ontbreken van alle gegevens		Respons < 1 uur, herstel < 4 uur		-
Prioriteit 2: onveilige stiuatie of onjuist functioneren samenhangend deel van dris of samenhangend deel van displays ; dris als storend elemeent in de openbare ruimte		<2 uur respons, herstel binnen 24 uur		
Prioriteit 3: melding over niet of onjuist functioneren van enkelvoudige displays		< 1 werkdag respons, herstel < 2 wrkdgn		

Prioriteit 4 : meldingen waarin het dris functioneert maar niet aankwaliteitseis voldoet en aanpassing zonder wijizging in functionaliteit of configuratie	9	< 1 werkdag respons, herstel in overleg met relevante beheerpartij		

3.1.6. Type meldingen

Type meldingen	Nov -13	Dec -13	Jan-14
Prioriteit 1 noodsituatie of ontbreken van alle gegevens			
Prioriteit 2: onveilige stiuatie of onjuist functioneren samenhangend deel van dris of samenhangend deel van displays ; dris als storend elemeent in de openbare ruimte			
Prioriteit 3: melding over niet of onjuist functioneren van enkelvoudige displays			
Prioriteit 4 : meldingen waarin het dris functioneert maar niet aankwaliteitseis voldoet en aanpassing zonder wijizging in functionaliteit of configuratie			

4 Gepland en ongepland onderhoud, mutaties op displays en systeemaanpassingen

4.1.1 Displays

	November 2013	December 2013	Januari 2014
Aantal actief			
Aantal non actief			
Knooppuntdisplay 2 regels Actief			
Knooppuntdisplay 4 regels Actief			
Knooppuntdisplay 8 regels Actief			

4.1.2 aantal meldingen per aanmelder over de maand januari

Haltepaaldisplay

Aanmelder	Vandalisme	Dienstregeling	Hardware	Verbinding	Plaatsing	Batterij	Ontrecht
Arriva	■			■	■	■	
Connexxion							
Veolia							
Waterbus							
9292							
Reiziger	■	■	■	■	■	■	
Ferranti	■			■			
Provincie Zuid Holland		■					

Knooppuntdisplay

Aanmelder	Vandalisme	Dienstregeling	Hardware	Verbinding	Plaatsing	Batterij	Onterecht
Arriva			■	■	■		
Connexxion							
Veolia							
Waterbus							
9292				■			
Reiziger			■	■			
Ferranti					■		
Lid ROCOV							

Alleen gegevens over vandalisme, accu vervangen en aanvragen/ bij te plaatsen displays zijn gevonden. 9292 kijkt nog of er over de overige categorieën meldingen te maken zijn.

5. Vandalisme Rapport Ferranti

Dit document heeft tot doel om inzichtelijk te maken welke vandalismemeldingen werden afgehandeld in het kader van het onderhoudscontract van DRIS van Provincie Zuid-Holland.

Globaal Overzicht
In dit globaal overzicht maken we inzichtelijk welke cases zijn opgelost, wanneer en wat de kost per case is.

myFerranti incident	Locatie	Kosten
137746	Gouda, Julianasluis	[redacted]
137672	Moordrecht, Middelweg	[redacted]
137625	Middelharnis, Centrum Zandpad	[redacted]
137415	Leiden, Ehrenfest	[redacted]
137740	Sommelsdijk, De Samaritaan	[redacted]
137436	Hillegom, Meerlaan	[redacted]
137769	Oegstgeest, Leidsebuurt	[redacted]
137373	Leiden, Centraal Station Perron Links	[redacted]
Totaal		**€ 14.950,38**

6. Overzicht Vandalisme

Vandalisme	November -13	December -13	Januari -14
Totaal	**€ 7.425,86**	**€ 5.271,56**	**€ 14.950,38**

OVEREENKOMST
LEVERING, INSTALLATIE EN ONDERHOUD
VAN HET PROJECT
(PERCEEL 1)
DYNAMISCHE REISINFORMATIE BUSHALTES
PROVINCIE ZUID-HOLLAND

Partijen

Provincie Zuid-Holland, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door gedeputeerde J.W.A. van Dijk, ingevolge art 176 Provinciewet daartoe gemachtigd door de commissaris der Koningin d.d. 22 april 2008

en

Ferranti Computer Systems n.v., gevestigd in Antwerpen, België, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Dirk Michiels, Director Operations,

Overwegende:

- Dat Gedeputeerde Staten een Europese aanbesteding met kenmerk 2007-236038-NL hebben gehouden voor de levering van een Dynamische Reis Informatiesysteem voor bushaltes en busstations in Zuid-Holland;
- Dat Opdrachtnemer op 18 februari 2008 een inschrijving heeft gedaan;
- Dat Inschrijving van Opdrachtnemer voor perceel 1, als economisch meest voordelige is beoordeeld;
- Dat Opdrachtnemer zich bij de inschrijving akkoord heeft verklaard met de bepalingen van het bestek en de concept-overeenkomst;

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1	Definities
Bestek:	Het bestek Dynamische Reisinformatie Systeem Zuid-Holland d.d. 19 december 2007
Inschrijving:	De inschrijving op het Bestek door Opdrachtnemer met referentie: Offerte DRIS 496, Issue 1 d.d. 18 februari 2008
Opdrachtgever:	Provincie Zuid-Holland
Opdrachtnemer:	Ferranti Computer Systems n.v. Adres: Noorderlaan 139, 2030 Antwerpen. Belgie Ingeschreven in het handelsregister te Antwerpen onder nummer 205.730
Overeenkomst:	Deze overeenkomst
Initiële Uitrol	Levering en installatie van distributieserver en displays conform de aantallen genoemd in deze overeenkomst

Artikel 2 Bijlagen

2.1 De volgende bijlagen worden geacht deel uit te maken van deze overeenkomst:
1 Inschrijving van Ferranti Computer Systems met kenmerk Offerte DRIS 496 Issue 1 d.d. 18 februari 2008.
2 Bestek "Dynamische Reisinformatie Systeem Zuid-Holland" d.d. 19 december 2007
3 Algemene Inkoopvoorwaarden Provincie Zuid-Holland

2.2 De overeenkomst en de bijlagen worden geacht aanvullend ten opzichte van elkaar te zijn.

2.3 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de overeenkomst en de bijlagen prevaleren de bepalingen uit deze overeenkomst.

2.4 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de bijlagen, prevaleren de bepalingen van de bijlagen in de volgorde waarin zij bovenstaand zijn genoemd, d.w.z. bijlage 1 prevaleert boven bijlage 2, bijlage 2 prevaleert boven bijlage 3, etc.

Artikel 3 Van toepassing zijnde voorwaarden

3.1 Op deze overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de provincie Zuid-Holland van toepassing.

3.2 Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.3 Indien in Overeenkomst wordt afgeweken van de bepalingen van de Algemene inkoopvoorwaarden van provincie Zuid-Holland zijn de bepalingen van Overeenkomst van toepassing.

3.4 Alle levering vinden franco plaats op door Opdrachtgever aan te geven locaties binnen de provincie Zuid-Holland.

Artikel 4 Omschrijving van de opdracht

4.1 Opdrachtnemer verbindt zich, binnen de afgesproken planning, tot het leveren, installeren en bedrijfsvaardig opleveren van een Dynamisch ReisinformatieSysteem dat minimaal voldoet aan de functionele en technische eisen beschreven in de bijlagen bij deze overeenkomst.

4.2 Opdrachtnemer verbindt zich tot het verrichten van (preventief en correctief) onderhoud van het gehele geleverde systeem inclusief eventuele uitbreidingen gedurende een periode van vijf jaar na de acceptatie van de Site Acceptance Test van de initiële uitrol.

4.3 Opdrachtnemer is bereid het (preventief en correctief) onderhoud uit te voeren gedurende de gehele levensduur van het systeem inclusief uitbreidingen tot maximaal 10 jaar na de acceptatie van de initiële uitrol.

4.4 Opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst vanwege het onderhoud, na afloop van de eerste 5 jaar, jaarlijks schriftelijk telkens voor een jaar te verlengen tot uiterlijk 10 jaar na de acceptatie van de initiële uitrol.

4.5 Daarna heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om deze overeenkomst te verlengen indien Opdrachtnemer hiermee instemt.

4.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwerpen en produceren van de in de bijlagen beschreven displaysystemen.

4.7 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwerpen en produceren van de in dit bestek genoemde haltedisplays die bedoeld zijn om volledig autonoom (zonder voeding door het elektriciteitsnet) en zonder preventief onderhoud, behoudens schoonmaak, te functioneren. Indien opdrachtnemer hiervan afwijkt, bijvoorbeeld door

het periodiek of incidenteel wisselen van accu's zijn de kosten die hiermee verband houden tot 10 jaar na de Site Acceptance Tests van de initiële uitrol voor rekening van opdrachtnemer.

4.8 De leveringsomvang bedraagt voor de initiële uitrol als volgt:

Product	Aantal
Distributieserver	1
Haltedisplay 3 regelig	1350
Haltedisplay 4 regelig	150
Haltedisplay leeg	50
Knooppuntdisplay 2 regelig	49
Knooppuntdisplay 4 regelig	42
Knooppuntdisplay 8 regelig	9
Totaal (incl lege haltedispays)	**1650**

De definitieve verdeling van de aantallen displays wordt uiterlijk 11 weken na het ondertekenen van de overeenkomst schriftelijk door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer bekend gemaakt.

Opdrachtnemer heeft het recht deze leveringen op te splitsen in maximaal 5 deelleveringen, binnen het leverschema van art 5 (zie ook artikel 14).

4.9 Opdrachtgever heeft het recht in de periode 2008 tot en met 2014 aanvullende opdrachten te verstrekken voor levering van extra displays met een minimum aantal van 5 knooppuntdisplays (in verschillende uitvoeringen) en/of 25 haltedisplays per aanvullende opdracht.

Artikel 5 Planning

Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden uitvoeren conform de volgende planning, waarbij alle periodes worden gerekend in weken vanaf de ingangsdatum van Overeenkomst:

- Acceptatie van Factory Acceptance Test van het eerste Prototype haltedisplay: 27 weken
- Acceptatie van Factory Acceptance Test van het eerste productiemodel haltedisplay: 32 weken
- Acceptatie van Factory Acceptance Test van het Prototype knooppuntdisplay (1 type): 13 weken
- Acceptatie van Factory Acceptance Test van het eerste productiemodel knooppuntdisplay (1 type): 25 weken
- Acceptatie van Factory Acceptance Test van de distributieserver inclusief werkende software voor data-afhandeling en beheerapplicatie: 22 weken
- Ketentesten: na 36 weken
- Voorlopige oplevering (plaatsing initiële aantallen halte- en knoopppuntdisplays in vijf deelleveringen inclusief afronding Site Accceptance Test): 51 weken
- Definitieve oplevering: 2 jaar na de voorlopige oplevering

Voor de uitrol stelt Opdrachtnemer een leveringsschema op dat hij aan Opdrachtgever ter goedkeuring voorlegt. In het leveringsschema houdt Opdrachtnemer rekening dat soms producten niet werkend blijken te zijn wanneer ze worden geïnstalleerd, de zogenaamde `dead on arrival`.

Artikel 6 Geschillen

In geval van geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst zullen partijen trachten tot een minnelijke schikking te komen. In het geval een minnelijke schikking niet mogelijk blijkt, zullen geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in 's-Gravenhage. Indien de rechter een expert wenst te raadplegen over een technisch geschil zal dat verzoek worden voorgelegd aan een nog overeen te komen expert.

Artikel 7 Milieu

Opdrachtnemer neemt, voor zijn rekening, gedurende 15 jaar, na het einde van de initiële roll out alle defecte goederen terug en is verantwoordelijk voor de verwerking hiervan op een wettelijk toegestane wijze.

Artikel 8 Voertaal

De voertaal is van deze overeenkomst is Nederlands. De taal voor de documentatie voor de gebruikers dient Nederlands te zijn. Voor technische documentatie is, na instemming hiermee door Opdrachtgever, ook Engels toegestaan.

Artikel 9 Toepasselijk recht

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 10 Documentatie en training en CE-certificering

Opdrachtnemer zal documentatie en training verzorgen zoals beschreven in de bijlagen van Overeenkomst. Indien van toepassing zorgt Opdrachtnemer voor CE-certificaten voor de te ontwikkelen displaytypen voor het begin van de uitrol.

Artikel 11 Afname procedures

De testprotocols voor de afnames, FAT (Factory Acceptance Test) en SAT (Site Acceptance Test), zullen door de Opdrachtnemer ten laatste 6 weken vóór de geplande FAT en SAT als concept versie aan de Opdrachtgever worden toegezonden.
De afname neemt niet eerder plaats dan veertien dagen na goedkeuring door Opdrachtgever van het definitieve testprotocol.
De FAT en SAT van de displays van de uitrol zal steekproefsgewijs plaatsvinden.

Er zullen enkel displays geplaatst worden op die plaatsen waar het systeem kan functioneren Indien er factoren of elementen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn welke de installatie van het display verhinderen (denk hierbij aan elektriciteitsaansluitingen etc), zal er toch een SAT van de complete uitrol plaatsvinden, zij het dat de SAT van de displays die niet kunnen worden geplaatst op een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader overeen te komen locatie zal plaatsvinden. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen samen er te allen tijde voor zorgen dat factoren of elementen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zo snel mogelijk worden opgelost.

Artikel 12 Projectmanagement en escalatieprocedure

Opdrachtnemer zorgt voor een deugdelijk projectmanagement. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken met elkaar afspraken hoe partijen met elkaar communiceren. Partijen dragen er zorg voor dat een escalatieprocedure wordt opgesteld.

De projectorganisatie, rollen en verantwoordelijkheden, zoals beschreven onder paragraaf 8.3 van de inschrijving zullen door Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader worden uitgewerkt en worden ingevuld.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in gezamenlijk overleg personen vervangen. Dit zal echter enkel gebeuren indien dit strikt noodzakelijk is bevonden.

Artikel 13 Prijzen

[redacted]

[redacted]

In de bovenvermelde tabel is rekening gehouden dat alle knooppuntdisplays op palen worden geplaatst. Indien minder palen benodigd zijn wordt dit op basis van de bovenstaande stuksprijs verrekend. [redacted]

[redacted]

De prijzen zijn in euro's exclusief BTW. De prijzen zijn inclusief alle noodzakelijke materialen, belastingen en heffingen en licentiekosten gedurende de levensduur.
De prijzen zijn vast, behoudens voor het onderhoud en de uitbreiding van het aantal displays, waarop de volgende indexatie van toepassing is:

Voor elk jaar na 2008 zullen de prijzen van deze componenten worden verhoogd met de som van de bedragen berekend aan de hand van de onderstaande formules:

[redacted]

Hierin is:

[redacted]

De volgende waarden voor Y en Z zijn van toepassing:

[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]

Reis- en verblijfkosten buiten Nederland en België voor medewerkers van de Provincie Zuid-Holland, Arriva, Connexxion en Reisinformatiegroep (zowel vast personeel als ingehuurd) die noodzakelijk zijn voor het project of die wenselijk worden geacht door de Opdrachtnemer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Artikel 14 Betalingstermijnen

De volgende betalingstermijnen zijn van toepassing:

Na sluiting overeenkomst:	30% van bedrag initiële uitrol
Na acceptatie Prototype FAT haltedisplay:	20% van bedrag initiële uitrol
Na acceptatie Prototype FAT knooppuntdisplay	10% van bedrag initiële uitrol
Na deellevering en SAT van de initiële uitrol	30% van bedrag initiële uitrol opgedeeld in 5 maal 6 %, uitgaande van deelleveringen van gelijke loten van ca 325 stuks voor de haltedisplays en per type voor de knooppuntdisplays
Na voorlopige oplevering	10% van bedrag initiële uitrol
Voorafgaand aan elk kwartaal vanaf ingangsdatum van het onderhoud:	25% van het jaarbedrag voor onderhoud

Artikel 15 Betalingstermijn
De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na de ontvangst van de factuur en nadat Opdrachtnemer heeft voldaan aan de verplichtingen die samenhangen met de betaling.

Artikel 16 Bankgaranties
Voor de betaling van de eerste termijnbetaling en gedurende de garantieperiode dient Opdrachtnemer een bankgarantie te laten stellen, die is afgegeven door een in een van de lidstaten van de EU/GPA gevestigde en te goeder naam en faam bekendstaande financiële instelling, die onvoorwaardelijk, onherroepelijk en direct opeisbaar is, en tevens afroepbaar in geval van faillissement, zulks ten genoegen van Opdrachtgever, ter waarde van:

- de eerste termijnbetaling gedurende de periode van betaling van de desbetreffende termijn tot en met de acceptatie van de SAT van de initiële uitrol;
  Deze bankgarantie zal dan afgebouwd worden met 4% per deellevering tot een minimum van 10%.
- Deze 10% van het totaalbedrag van de initiële uitrol zal als bankgarantie blijven bestaan gedurende de garantieperiode van 2 jaar vanaf de voorlopige oplevering

Artikel 17 Garanties
De garantietermijn heeft een duur van twee jaar na acceptatie van de Site Acceptance Tests van de initiële uitrol en per lot. De garantie is inclusief onderhoud. De garantieperiode wordt verlengd met de eventuele tijd dat displays of de distributieserver in de garantietijd niet goed hebben gefunctioneerd. De opdrachtnemer is, binnen de garantieperiode, verantwoordelijk om op eigen kosten eventuele defecten aan de geleverde producten binnen de gestelde termijnen te analyseren en te (laten) repareren. Tot de garantie behoren ook de werkzaamheden en de kosten voor het demonteren van de producten en de transportkosten. Uitgesloten van de garantie zijn schades die zijn ontstaan door derden (vandalisme, diefstal of aanrijding) of onheil van buiten (zoals blikseminslag).

Opdrachtnemer garandeert dat de producten 5 jaar lang in goede staat blijven indien ze onder normale omstandigheden in de door Opdrachtnemer geleverde verpakking worden opgeslagen.

Indien in de periode tot 10 jaar na de Site Acceptance Test van de initiële uitrol in enig jaar per displaytype meer dan 20 procent moet worden vervangen, zijn de kosten voor die vervanging voor zover die uitkomen boven de genoemde 20 procent voor rekening van opdrachtnemer.

Artikel 18 Verpakking
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een deugdelijke en milieuvriendelijke manier van verpakken van de producten. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele schades tijdens het transport. Opdrachtnemer neemt, na gebruik, de verpakking terug of zorgt voor een milieuvriendelijke afvoer.

Artikel 19 Nalevering en reservedelen
Opdrachtnemer garandeert tot 10 jaar na het aangaan van deze overeenkomst dat de producten en reservedelen worden nageleverd. Indien een product of reservedeel niet meer kan worden nageleverd, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte, zodat Opdrachtnemer nog een opdracht van die producten of reservedelen kan plaatsen. Tevens stelt Opdrachtnemer alternatieve producten of reservedelen voor die ten minste

functioneel en technisch gelijkwaardig zijn aan het oorspronkelijke product of onderdeel, waarbij de eventuele meerkosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.

Artikel 20 Eigendomsovergang

Alle producten die in het kader van de initiële uitrol worden geleverd, gaan bij de acceptatie van de Site Acceptance test van de initiële uitrol in eigendom over naar Opdrachtgever. Tot dat moment blijven de geleverde producten eigendom van Opdrachtnemer en draagt Opdrachtnemer het risico, behoudens in geval er sprake is van schades veroorzaakt door derden (vandalisme,diefstal of aanrijding) of onheil van buiten (zoals blikseminslag).

Artikel 21 Opslag

Op verzoek van Opdrachtgever slaat Opdrachtnemer de producten op die Opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst heeft geproduceerd. Dit gebeurt tot 6 maanden, te rekenen vanaf de dag dat het tot functioneren 'geschikte' product zou worden geïnstalleerd, voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft het recht de opslag te verlengen tot maximaal 24 maanden waarvoor Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een redelijk vergoeding zal betalen. In alle gevallen is Opdrachtnemer verplicht de producten te verzekeren.

Artikel 22 Ontbinding

Naast de in de Algemene Inkoopvoorwaarden van de provincie Zuid-Holland bepaalde omstandigheden, heeft Opdrachtgever het recht om Overeenkomst te ontbinden indien de onderneming van Opdrachtnemer die Overeenkomst uitvoert wordt overgenomen of indien de aandelen van Opdrachtnemer worden vervreemd.

Artikel 23 Wijziging

Partijen kunnen gezamenlijk besluiten tot wijziging van Overeenkomst. Een wijziging gaat in nadat partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 24 Beëindiging

Overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van een periode zoals genoemd in artikel 4 indien de overeenkomst niet wordt verlengd.

Artikel 25 Intellectuele eigendomsrechten

Opdrachtnemer verklaart dat al zijn leveringen plaatsvinden vrij van inbreuken op patenten, ontwerprechten, auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle claims in verband met patenten, ontwerprechten, auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten.

Indien tijdens de uitvoering van Overeenkomst producten ontstaan die vatbaar zijn voor intellectuele eigendomsrechten, draagt Opdrachtnemer deze rechten kosteloos aan Opdrachtgever over tegelijk met de overdracht van het eerste product waar dat recht betrekking op heeft.

Artikel 26 Nakoming

Indien Opdrachtnemer verwijtbaar niet in staat blijkt de volgende prestaties volgens de eerder genoemde planning te verrichten, is hij in verzuim:

- FAT prototype haltedisplay
- FAT prototype knooppuntdisplay
- FAT eerste productiemodel haltedisplay
- FAT eerste productiemodel knooppuntdisplay
- FAT Distributieserver
- Voorlopige oplevering

Alsdan verbeurt Opdrachtnemer een boete van € 2.000,= per dag voor elke dag dat de overschrijding voortduurt, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is. Tot en met de voorlopige oplevering kunnen boetes cumulatief worden opgelegd tot een maximum van 10% van de opdrachtsom van de initiële uitrol. Daarna kunnen boetes cumulatief worden opgelegd tot een maximum van 10% van het totaal van de jaarlijkse opdrachtwaarde.

Opdrachtnemer is tevens in verzuim en verbeurt een boete, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, indien:

a. de beschikbaarheid van de distributieserver in een jaar minder is dan 99.8% dan wel vaker uitvalt dan twee keer per jaar tijdens de operationele tijden van het busnet. Alsdan verbeurt Opdrachtnemer een boete van € 10.000,= per 0.1 % dat de beschikbaarheid minder is dan 99.8% dan wel per keer dat de server vaker uitvalt dan twee keer per jaar binnen de operationele tijden van het busnet.

b. het aantal uitvallen van displays in een maand hoger is dan 2 % van het aantal geïnstalleerde (halte- en knooppunt)displays. Alsdan verbeurt opdrachtnemer een boete van € 10.000,= voor elke maand waarin dat het geval is.

c. een van de tijdeisen genoemd in eis 1.148, 1.149 of 1.150 van het Bestek met meer dan een uur wordt overschreden. Alsdan verbeurt Opdrachtnemer een boete van € 200,= per gebeurtenis.

Artikel 27 Onderaanneming

Het is Opdrachtnemer toegestaan voor de uitvoering van Overeenkomst, gebruik te maken van de onderaannemers die zijn vermeld in zijn Inschrijving. Indien Opdrachtnemer van andere onderaannemers gebruik wenst te maken, stelt hij daarvan Opdrachtgever vooraf in kennis, met vermelding van de aard van de werkzaamheden die de onderaannemer gaat verrichten.

Artikel 28 Kwaliteitszorg

Opdrachtnemer overhandigt bij het aangaan van Overeenkomst een bewijs dat Opdrachtnemer een kwaliteitszorgsysteem op basis van ISO 9001 heeft. Opdrachtnemer houdt dit kwaliteitssysteem, dat betrekking heeft op de aard van de werkzaamheden in het kader van Overeenkomst, gedurende de looptijd van Overeenkomst in stand.

Artikel 29 Depot van software, tekeningen etc.

Alle source codes, tekeningen, documenten en ontwerpen, alsmede nieuwe versies daarvan, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd om te worden gedeponeerd bij

een derde partij. Dit vindt voor het eerst plaats bij de voorlopige oplevering van de initiële uitrol, daarna telkens na de acceptatie van een wijziging.

Artikel 30 Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle directe schade die Opdrachtgever of derden leiden tengevolge van deze overeenkomst. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot een maximum van € 1.500.000,= per gebeurtenis, behalve indien sprake is van opzet of grove nalatigheid van Opdrachtnemer of in het geval van persoonsschade. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren voor schades geleden door derden in verband met deze overeenkomst, bijvoorbeeld in verband met de geleverde producten.

Artikel 31 Verzekering

Opdrachtnemer zal de benodigde verzekeringen tegen de met de opdracht verband houdende beroeps- en bedrijfsrisico's aangaan en gedurende de looptijd van Overeenkomst in stand houden. Tot deze verzekeringen behoort in ieder geval een Construction All Risks verzekering tot de acceptatie van de initiële uitrol. Bij het aangaan van deze overeenkomst, en daarna op verzoek van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer een bewijs van verzekering aan Opdrachtgever overleggen.

Artikel 32 Meer- en minderwerk

Opdrachtgever is gerechtigd de leveringsomvang van deze overeenkomst te wijzigen. Indien Opdrachtnemer van mening is dat dit gevolgen heeft voor de prijzen of de planning, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen drie weken hiervan schriftelijk in kennis, met een offerte en een opgave van de gevolgen voor de leveringen in het kader van deze overeenkomst. Opdrachtnemer voert het meer- of minderwerk niet uit, voordat Opdrachtgever zich schriftelijk met de condities voor het meer- of minderwerk akkoord heeft verklaard. Indien Opdrachtnemer meer- of minderwerk uitvoert zonder schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, komen de meerkosten voor rekening van Opdrachtnemer.

Artikel 33 Opschorting

Opdrachtgever heeft het recht de uitvoering van deze overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Tijdens de opschorting is Opdrachtnemer verplicht alle nodige maatregelen te nemen om schade en kosten voor Opdrachtgever te beperken.

Opdrachtgever is gehouden om de kosten die door de opschorting bij Opdrachtnemer ontstaan, te vergoeden waaronder de kosten voor personeel, opslag, verzekering, rente en hernieuwde opstart. Bij de bepaling van de hoogte van de kosten worden de tarieven gebruikt die in Overeenkomst zijn opgenomen. Indien de opschorting een gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, heeft Opdrachtnemer geen recht op vergoeding van de kosten.

De gevolgen van de opschorting op de planning en andere bepalingen worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goed overleg bepaald, tenzij de opschorting een gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, in welk geval de planning en andere bepalingen ongewijzigd blijven.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Den Haag, 25 juni 2008	Antwerpen, 25 juni 2008
Provincie Zuid-Holland	Opdrachtnemer
J.W.A. van Dijk Gedeputeerde	Dirk Michiels Director Operations Ferranti Computer Systems.

OVEREENKOMST

DATABEHEER EN OPERATIONEEL BEHEER

VAN HET PROJECT

(PERCEEL 2)

DYNAMISCHE REISINFORMATIE BUSHALTES

PROVINCIE ZUID-HOLLAND

Versie 2.0 juni 2013

(versie 1.0 ondertekend op 25 juni 2008)

Partijen

Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur van de Dienst Beheer Infrastructuur de heer T.A.M. Arts, ter uitvoering van het besluit van Gedeputeerde Staten van 11 december 2012,, ingevolge art 176 Provinciewet gemachtigd door de commissaris der Koningin van de provincie Zuid-Holland d.d. 22 april 2008

en

Reisinformatiegroep b.v. te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door heer S. Hulman, Algemeen Directeur van de Reisinformatiegroep BV 9292

Overwegende:

- Dat Gedeputeerde Staten een Europese aanbesteding met kenmerk 2007-236038-NL hebben gehouden voor het Databeheer en het Operationeel Beheer van het Dynamische Reis Informatiesysteem voor bushaltes en busstations in Zuid-Holland;
- Dat Opdrachtnemer op 18 februari 2008 een inschrijving heeft gedaan;
- Dat Inschrijving van Opdrachtnemer voor perceel 2 als economisch meest voordelige is beoordeeld;
- Dat Opdrachtnemer zich bij de inschrijving akkoord heeft verklaard met de bepalingen van het bestek en de concept-overeenkomst;

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1	Definities
Bestek:	Het bestek Dynamische Reisinformatie Systeem Zuid-Holland d.d. 19 december 2007
Databeheer:	Het databeheer betreft het verzorgen van de juiste gegevens voor de distributieserver alsmede het doorsturen van actuele informatie van vervoerders naar de distributieserver
DRIS:	Het Dynamisch ReisInformatieSysteem van de provincie Zuid-Holland bestaande uit een distributieserver, haltedisplays en knooppuntdisplays alsmede de voor de werking benodigde voorzieningen
Inschrijving:	De inschrijving op het Bestek door Opdrachtnemer d.d. 18 februari 2008.
Initiele Uitrol:	Levering en installatie van distributieserver en displays conform de aantallen genoemd in deze overeenkomst
Opdrachtgever:	Provincie Zuid-Holland
Opdrachtnemer:	Reisinformatiegroep BV 9292
Operationeel Beheer:	Het Operationeel Beheer betreft alle geplande acties die nodig zijn om het DRIS werkende te houden en het ontvangen, verwerken, en het laten verhelpen van meldingen met betrekking tot het disfunctioneren van het DRIS
Overeenkomst:	Deze overeenkomst

Artikel 2 Bijlagen

2.1 De volgende bijlagen worden geacht deel uit te maken van deze overeenkomst:
1 Inschrijving van Reisinformatiegroep BV 9292 met referentienummer 2080000184 d.d. 18 februari 2008
2 Bestek "Dynamische Reisinformatie Systeem Zuid-Holland" d.d. 19 december 2007
3 Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2013

2.2 Op een later moment zal een nog door Opdrachtgever en Opdrachtnemer over een te komen Service Level Agreement als bijlage worden toegevoegd. De overeenkomst en de bijlagen worden geacht aanvullend ten opzichte van elkaar te zijn. In geval van strijdighetd tussen de bepalingen van de overeenkomst en de bijlagen prevaleren de bepalingen uit deze overeenkomst.

2.3 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de bijlagen, prevaleren de bepalingen van de bijlagen in de volgorde waarin zij bovenstaand zijn beschreven, d.w.z. bijlage 1 prevaleert boven bijlage 2, bijlage 2 prevaleert boven bijlage 3, etc.

Artikel 3 Van toepassing zijnde voorwaarden

3.1 Op deze overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2013 van toepassing.

3.2 Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.3 Indien in Overeenkomst wordt afgeweken van de bepalingen van de Algemene inkoopvoorwaarden of van de Bijzondere Inkoopvoorwaarden van provincie Zuid-Holland zijn de bepalingen van Overeenkomst van toepassing.

Artikel 4 Omschrijving van de opdracht

4.1 Opdrachtnemer verbindt zich, binnen de afgesproken planning, tot het verzorgen van het databeheer en het Operationeel beheer van het Dynamisch ReisinformatieSysteem die minimaal voldoen aan de functionele en technische eisen beschreven in de bijlagen bij deze Overeenkomst.

4.2 Opdrachtnemer verbindt zich tot het verzorgen van het databeheer en Operationeel beheer van het gehele systeem inclusief eventuele uitbreidingen gedurende een periode van vijf jaar na ingangsdatum van Overeenkomst.

4.3 Opdrachtnemer is bereid tot het verzorgen van het Databeheer en Operationeel Beheer gedurende de gehele levensduur van het systeem inclusief uitbreidingen tot maximaal 10 jaar na de acceptatie van de initiele uitrol.

4.4 Opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst, na afloop van de eerste 5 jaar, jaarlijks schriftelijk, telkens met jaar, te verlengen tot uiterlijk 10 jaar na de acceptatie van de initiele uitrol.

4.5 Daarna heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om deze overeenkomst te verlengen indien Opdrachtnemer hiermee instemt.

4.6 Het databeheer wordt door Opdrachtnemer gerealiseerd als een dienst. Voor deze dienst zal Opdrachtnemer gebruik maken van een databeheersysteem dat Opdrachtnemer zal bouwen en onderhouden.

4.7 Het in het kader van het Operationeel Beheer te beheren systeem omvat bij de initiele uitrol:

Product	Aantal
Distributieserver	1
Haltedisplay 3 regelig	1350
Haltedisplay 4 regelig	150
Haltedisplay leeg	50
Knooppuntdisplay 2 regelig	49
Knooppuntdisplay 4 regelig	42
Knooppuntdisplay 8 regelig	9
Totaal (incl lege haltedispays)	**1650**

De definitieve verdeling van de aantallen displays wordt uiterlijk 11 weken na het ondertekenen van de overeenkomst schriftelijk door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer bekend gemaakt.

Opdrachtnemer heeft het recht deze leveringen op te splitsen in maximaal 5 deelleveringen, binnen het leverschema van art 5 (zie ook artikel 14).

4.8 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid in de periode 2008 tot en met 2014 het systeem te laten uitbreiden met de levering van extra displays met een minimum aantal van 5 knooppuntdisplays (in verschillende uitvoeringen) en/of 25 haltedisplays per uitbreiding.

Artikel 5 Planning

5.1 Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden uitvoeren conform de volgende planning, waarbij alle periodes worden gerekend in weken vanaf de ingangsdatum van Overeenkomst:

- Acceptatie van Factory Acceptance Test van het Databeheer: 16 weken
- Acceptatie van Site Acceptance Test van het Databeheer: 20 weken
- Acceptatie van Site Acceptance Test van het Operationeel Beheer: 30 weken

Deze planning is onder het voorbehoud dat de benodigde gegevens door de vervoerders, Ferranti en de provincie tijdig zijn geleverd.

Artikel 6 Geschillen

In geval van geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst zullen partijen trachten tot een minnelijke schikking te komen. In het geval een minnelijke schikking niet mogelijk blijkt, zullen geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in 's-Gravenhage. Indien de rechter een expert wenst te raadplegen over een technisch geschil zal dat verzoek worden voorgelegd aan een nog overeen te komen expert.

Artikel 7 Voertaal

De voertaal is van deze overeenkomst is Nederlands. De taal voor de documentatie voor de gebruikers dient Nederlands te zijn. Voor technische documentatie is, na goedkeuring door Opdrachtgever, ook Engels toegestaan.

Artikel 8 Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 9 Documentatie

Opdrachtnemer zal indien noodzakelijk, documentatie voor Opdrachtgever en derden verzorgen.

Artikel 10 Afname procedures

Ruim voordat een afname (Factory Acceptance Test, Site Acceptance Test) is gepland legt Opdrachtnemer Opdrachtgever een testprotocol ter goedkeuring voor. Een afname neemt niet eerder plaats dan veertien dagen na goedkeuring door Opdrachtgever van het testprotocol.

Artikel 11 Projectmanagemenien escalatieprocedure

Opdrachtnemer zorgt voor een deugdelijk projectmanagement van het project dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst in opdracht geeft. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken met elkaar afspraken hoe partijen met elkaar communiceren. Partijen dragen er zorg voor dat een escalatieprocedure wordt opgesteld.

Artikel 12 Priizen

Prijzen Perceel 2	**gegevens**
Databeheer	
Beheer in het eerste jaar	[redacted]
Beheer per jaar na het eerste jaar	[redacted]
Operationeel beheer	
Operationeel beheer per jaar voor de in art 4.7 genoemde aantallen	[redacted]
Prijs per display per jaar voor het operationeel beheer bij uitbreiding van het DRIS	[redacted]

De prijzen zijn in euro's exclusief BTW, prijspeil 2008. De prijzen zijn inclusief alle noodzakelijke materialen, belastingen en heffingen en licentiekosten gedurende de levensduur.
De prijzen zijn vast, behoudens voor het onderhoud en de uitbreiding van het aantal displays, waarop indexatie wordt toegepast die nader wordt vastgelegd in de Service Level Agreement conform artikel 2.2.

Reis- en verblijfkosten buiten Nederland en Belgie voor medewerkers van de Provincie Zuid-Holland, Arriva Connexxion en Ferranti Systems (zowel vast personeel als ingehuurd) die noodzakelijk zijn voor het project of die wenselijk worden geacht door de Opdrachtnemer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Artikel 13 Betalingstermijnen
De volgende betalingstermijnen zijn van toepassing:

Na sluiting Overeenkomst	50% van bedrag 1e jaar Databeheer
Na afronding SAT Databeheer	50% van bedrag 1e jaar Databeheer

Vanaf het tweede jaar gedurende de contractperiode voor het Databeheer worden betalingstermijnen nader vastgelegd in de Service Level Agreement conform artikel 2.2.

Vanaf de vijfde maand na het aangaan van deze overeenkomst gedurende de contractperiode voor het Operationeel Beheer worden betalingstermijnen nader vastgelegd in de Service Level Agreement conform artikel 2.2.

Artikel 14 Betalingstermijn
De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na de ontvangst van de factuur en nadat Opdrachtnemer heeft voldaan aan de verplichtingen die samenhangen met de betaling.

Artikel 15 Bankgaranties
Voor de betaling van de eerste drie termijnbetalingen en gedurende de garantieperiode dient Opdrachtnemer een bankgarantie te laten stellen, die is afgegeven door een in een van de lidstaten van de EU/GPA gevestigde en te goeder naam en faam bekend staande financiele instelling, die onvoorwaardelijk, onherroepelijk en direct opeisbaar is,-en tevens afroepbaar in geval van faillissement, zulks ten genoegen van Opdrachtgever, ter waarde van:

- 50% van het bedrag voor het eerste jaar databeheer tot de SAT Databeheer

Artikel 16 Ontbinding
Naast de in de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2013 bepaalde omstandigheden, heeft Opdrachtgever het recht om Overeenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer wordt overgenomen of indien de aandelen van Opdrachtnemer worden vervreemd of indien er gegronde redenen zijn om aan te nemen dat de continuiteit van het uitvoeren van de overeenkomst in het geding is.

Artikel 17 Wijziging
Partijen kunnen gezamenlijk besluiten tot wijziging van Overeenkomst. Een wijziging gaat in nadat partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 18 Beeindiging
Overeenkomst eindigt van rechtswege na afloop van een periode zoals genoemd in artikel 4 indien de overeenkomst niet wordt verlengd.

Artikel 19 Intellectuele eigendomsrechten
Opdrachtnemer verklaart dat al zijn leveringen plaatsvinden vrij van inbreuken op patenten, ontwerprechten, auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle claims in verband met patenten, ontwerprechten, auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten.

Artikel 20 Nakoming

Indien Opdrachtnemer verwijtbaar niet in staat blijkt de volgende prestaties volgens de eerder genoemde planning te verrichten, is hij in verzuim in verband met:

- Acceptatie van Site Acceptance Test van het Databeheer
- Acceptatie van Site Acceptance Test van het Operationeel Beheer

Alsdan verbeurt Opdrachtnemer een boete van € 1.000,= per dag dat de overschrijding voortduurt. Boetes kunnen cumulatief worden opgelegd met een maximum van 10% van het gezamenlijke jaarbedrag voor Databeheer en Operationeel beheer.

Opdrachtnemer is tevens in verzuim en verbeurt een boete, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, indien:

de beschikbaarheid van het databeheer in een jaar minder is dan 99.8% (gedurende de beschikbare tijden van het databeheer). Alsdan verbeurt Opdrachtnemer een boete van € 10.000,= per *0.1* % dat de betrouwbaarheid minder is dan 99. 8%.

Artikel 21 Onderaanneming

Het is Opdrachtnemer toegestaan vooede uitvoering van Overeenkomst, gebruik te maken van de onderaannemers die zijn vermeld in zijn Inschrijving. Indien Opdrachtnemer van andere onderaannemers gebruik wenst te maken, stelt hij daarvan Opdrachtgever vooraf in kennis, met vermelding van de aard van de werkzaamheden die de onderaannemer gaat verrichten.

Artikel 22 Kwaliteitszorg

Opdrachtnemer overhandigt bij het aangaan van Overeenkomst een bewijs dat Opdrachtnemer een kwaliteitszorgsysteem op basis van ISO 9001 heeft. Opdrachtnemer houdt dit kwaliteitssysteem, dat betrekking heeft op de aard van de werkzaamheden in het kader van Overeenkomst, gedurende de looptijd van Overeenkomst in stand.

Artikel 23 Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle directe of indirecte schade die Opdrachtgever of derden leiden tengevolge van deze overeenkomst. Deze aansprakelijkheid per gebeurtenis is beperkt tot de waarde van de opdracht in het onderhavige jaar, behalve indien sprake is van opzet of grove nalatigheid van Opdrachtnemer of in het geval van persoonsschade. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren voor schades geleden door derden in verband met deze overeenkomst, bijvoorbeeld in verband met de geleverde producten.

Artikel 24 Meer- en minderwerk

Opdrachtgever is gerechtigd de leveringsomvang van deze overeenkomst te wijzigen. Indien Opdrachtnemer van mening is dat dit gevolgen heeft voor de prijzen of de planning, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen drie weken hiervan schriftelijk in kennis, met een offerte en een opgave van de gevolgen voor de leveringen in het kader van deze overeenkomst. Opdrachtnemer voert het meer- of minderwerk niet uit, voordat Opdrachtgever zich schriftelijk met de condities voor het meer- of minderwerk akkoord heeft verklaard. Indien Opdrachtnemer meer/ of minderwerk uitvoert zonder schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, komen de meerkosten voor rekening van Opdrachtnemer.

Artikel 25 Opschorting

Opdrachtgever heeft het recht de uitvoering van deze overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Tijdens de opschorting is Opdrachtnemer verplicht alle nodige maatregelen te nemen om schade en kosten voor Opdrachtgever te beperken.

Opdrachtgever is gehouden om de kosten die door de opschorting bij Opdrachtnemer ontstaan, te vergoeden waaronder de kosten voor personeel, opslag, verzekering, rente en hernieuwde opstart. Bij de bepaling van de hoogte van de kosten worden de tarieven gebruikt die in Overeenkomst zijn opgenomen. Indien de opschorting een gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, heeft Opdrachtnemer geen recht op vergoeding van de kosten.

Het gevolg van de opschorting op de planning en andere bepalingen worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goed overleg bepaald, tenzij de opschorting een gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, in welk geval de planning en andere bepalingen ongewijzigd blijven.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend

Den Haag, 13 november 2013

Provincie Zuid-Holland

T.A.M. Arts

Den Haag, 13 november 2013

Reisinformatiegroep BV 9292

S. Hulman

provincie ZUID HOLLAND

9292

Service Level Agreement

Operationeel en Databeheer
9292 Reisinformatiegroep

Bijlagen
versie 2.0

juni 2013
Provincie Zuid-Holland

Overeengekomen, opgemaakt en in tweevoud ondertekend op 13-11-2013

Inhoudsopgave

1 Begrippenlijst DRIS

- Acceptatie Test: Test die de gebruiker/klant helpt bij het al dan niet accepteren van een software product. Over het algemeen genomen uitgevoerd om de acceptatie criteria te valideren.
- Areaal: Scope, de te beheren objecten, inclusief de informatiesysteem componenten.
- Beheerovereenkomst: Deze SLA.
- Beschikbaarheid: De toegankelijkheid van het (betreffende deel van het) systeem voor geautoriseerde gebruikers. De beschikbaarheid houdt in dat het (betreffende deel van het) systeem ongestoord functioneert.
- Betrouwbaarheid: De betrouwbaarheid wordt bepaald door de juistheid en tijdigheid van de informatie en wordt berekend als de periode dat gedurende de vereiste beschikbaarheid het (betreffende deel van het) systeem volgens de aan juistheid en tijdigheid gestelde eisen functioneert.
- Bevestigingssysteem: Alle onderdelen die bij plaatsing van het DRIS zijn geplaatst om het ophangen van de displays en vitrines mogelijk te maken.
- BISON: Beheer Informatie Standaarden Openbaar Vervoer Nederland
- Bonus: aan prestatie eis gekoppelde vergoeding.
- Calamiteit: Een ernstige verstoring van de dienstverlening (van de vervoerders of andere beheerpartijen), waardoor in grote delen van het gebied, diensten uitvallen.
- Capaciteit: De hoeveelheid te verwerken data in een bepaalde tijdspanne.
- Concessiehouder: Een vervoerder die van een OV-autoriteit het exclusieve recht heeft gekregen om binnen een bepaald gebied ('de concessie') bepaalde soorten openbaar vervoer ('ov-modaliteiten') te verzorgen.
- Contracttijd 06:00-24:00 op werkdagen, 07:00-24:00 op zon- en feestdagen.
- Correctief onderhoud: werkzaamheden gericht op het oplossen van storingen.
- Databeheer: Het databeheer verzorgt de controle en integratie van de door vervoerders aangeleverde data. De data wordt op beschikbaarheid en technische compleetheid gecontroleerd en geïntegreerd verstuurd voor distributie naar de displays. Dat en hoe (snel) reisinformatie aangeleverd wordt voor distributie naar de displays is de verantwoordelijkheid van databeheer. Het verloop van dit proces wordt gemonitord en periodiek gerapporteerd aan operationeel beheer. Aangeleverde tekstberichten worden gecontroleerd en verwerkt ten behoeve van actuele service-informatie op de displays. Incidenten die zich voordoen worden gemeld aan de operationeel beheerder.
- Datalevering: De datalevering is een verantwoordelijkheid van de vervoerders. Het aanleveren van reisinformatie en service informatie voor op de displays is de verantwoordelijkheid van vervoerder. Het goede verloop van de datalevering wordt door de vervoerder gemonitord: dat de juiste gegevens op tijd aan databeheer worden aangeboden. Naast de datalevering zorgt de vervoerder ook voor het doorverwijzen van klachten over het DRIS naar de helpdesk van operationeel beheer en het terugkoppelen van relevante informatie over storingen naar de buschauffeurs. De vervoerder Is op basis van de concessie verder verantwoordelijk voor het onderhoud van de haltepalen en het verwerken van de vertrekstaten In de haltedisplays. Dit geldt alleen wanneer de vervoerder ook daadwerkelijk concessiehouder is.

- Derden: Anderen dan de DRIS beheerpartijen.
- Displayconfiguratie: samenstelling van DRIS, aantal, type en locatie van geplaatste displays.
- Doorvoersnelheid: Een maat voor de snelheid waarmee gegevens in een onderdeel, verbinding of systeem worden verplaatst.
- DRIS beheerpartijen: Alle partijen die in het kader van DRIS een SLA met de Provincie hebben.
- DRIS: Dynamisch Reizigers Informatie Systeem, een systeem dat reizigers informeert over actuele vertrektijden van het openbaar vervoer. Het DRIS bestaat uit haltepaaldisplays, knooppuntdisplays, haltepaalvitrines en bevestigingssystemen.
- Dynamische reisinformatie: Real time informatie over vertragingen, verstoringen of calamiteiten, die kunnen leiden tot ongeplande afwijkingen op de statische reisinformatie.
- Economisch eigendom: Het economische eigendom ligt bij de partij die de economische risico's loopt.
- Faciliteren werken van derden: Het mogelijk maken van werkzaamheden ter plaatse van DRIS displays.
- FAT: Factory Acceptance Test, acceptatie test bij afname van de displays.
- Feestdagen: Officieel erkende feestdagen in Nederland (zoals gepubliceerd op postbus51.nl) tenzij specifiek afgesproken.
- Haltepaaldisplay: Combinatie van elektronisch display en vitrine voor twee haltevertrekstaten, te monteren op haltepaal. De haltepaaldisplays worden gevoed door een interne accu die opgeladen wordt door op de display aanwezige zonnecellen.
- Haltepaalvitrine: Vitrine voor haltevertrekstaten, te monteren op haltepaal. Bedoeld om te combineren met haltepaaldisplay om meer haltevertrekstaten op te kunnen hangen.
- Hersteltijd: Het werkelijke tijdsverloop, dat start op het moment dat het gebrek wordt geregistreerd, en stopt op het moment dat de oplossing ter acceptatie is aangeboden. De hersteltijd loopt verder nadat een oplossing niet is geaccepteerd totdat opnieuw een oplossing wordt aangeboden.
- Hoofdcontract: Op basis van bestek en aanbesteding gesloten DRIS contracten
- Incidentafhandeling: Het aannemen en analyseren van meldingen en indien van toepassing adequaat oplossen van storingen.
- Juistheid: Hoe volledig, hoe nauwkeurig en hoe waarheidsgetrouw is de getoonde informatie op de displays.
- Kantoortijd: 08:00-17:00 op werkdagen.
- Kleine verplaatsing: Van een kleine verplaatsing is sprake als alle van de volgende zaken gelden: het display continu onder toezicht staat tijdens het verplaatsen, het display niet getransporteerd en opgeslagen hoeft te worden[1] en het betreft haltepaaldisplays/-vitrines (HDP/HPVs), inclusief te verplaatsen paal.
- Knooppuntdisplay: Groot elektronisch display op een eigen paal. De knooppuntdisplays worden aangesloten op het elektriciteitsnet.
- Koppelvlak, KV: De interface dat voor DRIS volgens BISON standaard de uitwisseling van gegevens tussen de verschillende deelsystemen verzorgt. Koppelvlakken bepalen welke soort informatie wordt overgedragen en hoe dit gebeurt.
- Malus: aan prestatie eis gekoppelde boete

[1] Om praktische redenen mag voor verplaatsing per vervoermiddel gekozen worden.

- Melding: Een bericht dat binnenkomt bij het operationeel beheer over het mogelijk disfunctioneren van DRIS.
- Meldingsformulier: formulier waarop een DRIS beheerpartij een melding noteert ten behoeve van verdere afhandeling door de DRIS helpdesk.
- Monitoring: Het systematisch bewaken en controleren van de werking van het systeem, met als doel problemen vroegtijdig te signaleren en het systeem te verbeteren/optimaliseren.
- Onderhoudswindow: De tijdsspanne waarbinnen voor DRIS blokkerend of emstig verstorend onderhoud aan het informatiesysteem in principe plaats dient te vinden: 01:00-05:30 op alle dagen van de week.
- Opdrachtgever: De opdrachtgever stelt de specificaties, de gewenste kwaliteit, vast voor het systeem.
- Operatietijd (exploitatietijd vervoerder): Een duidelijk aangegeven tijdsspanne binnen welke de OV dienstverlening plaats heeft gekoppeld aan de dienstregelingperiode; van een half uur voor eerste vertrek tot laatste vertrek op alle dagen van de week.
- Operationeel beheer: Het operationeel beheer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het DRIS. Dit omvat o.a. het coördineren van incidentbeheer, monitoring van de werking en datakwaliteit van het DRIS, rapportage, het melden en verhalen van schade bij incidenten en vandalisme en het in overleg treden met tactisch beheer bij extreme omstandigheden. De helpdesk van het operationeel beheer (DRIS helpdesk) fungeert voor alle partijen als eerste aanspreekpunt voor DRIS zaken.
- OV-autoriteit: Een provincie of stadsregio die concessies uitgeeft aan de vervoerders, en de voorwaarden bepaalt waar de vervoerders aan moeten voldoen.
- Overmacht: Een niet-toerekenbare tekortkoming. Er Is sprake van overmacht wanneer een partij zijn verplichtingen niet kan nakomen, terwijl hem dit niet aangerekend kan worden. De effecten van de volgende situaties op DRIS worden in ieder geval onder overmacht verstaan: brand server, natuurramp (overstroming of zware storm), oorlogshandelingen, terroristische aanslag, uitval of geen dekking draadloos netwerk (provider), uitval of geen dekking intemetprovider, stroomstoring energiebedrijf, blikseminslag.
- Prestatie eis: Toetsbare norm voor te leveren kwaliteit
- Prognosewindow: Het aantal haltes vooruit op een route waarover per voer/vaartuig een voorspelling wordt gedaan voor de verwachte vertrektijd.
- Rapportage: Verantwoordingsdocument over de werking van het gehele DRIS over een specifieke periode. De provincie gebruikt de rapportage onder meer om te evalueren, om indien van toepassing bonus/malus toe te kennen, eventuele systeemwijzigingen te bepalen en toekomstige DRIS ontwikkelingen op strategisch niveau te monitoren.
- Rapporteren: Het schriftelijk vastleggen van, en afleggen van verantwoording over uitgevoerde werkzaamheden.
- Reisinformatie bestaat uit: Statische informatie (dienstregeling), Dynamische informatie (Actuele vertrekprognoses en dienstregeling mutaties), Service informatie (tekstberichten betreffende de actuele situatie).
- Reizigersinformatie verstrekken: Het correct aanleveren, verwerken en op de display tonen van dynamische informatie over vertrektijden van bussen.
- Responstijd: De tijd die benodigd is om daadwerkelijk in actie te komen. In deze tijd wordt het gebrek geregistreerd, de diagnose gesteld, waama aan de reparatie en herstel van de dienst

kan worden begonnen. De responstijd stopt op het moment dat de opdrachtnemer meldt wat de oplossingsrichting en hersteltijd is.

- ROCOV: Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer
- SAT: Site Acceptance Test, acceptatie test na plaatsing van de displays
- Service informatie: zie Tekstberichten
- Single Point of Contact: Centraal aanspreekpunt voor interne en externe partijen.
- SLA DRIS PZH: Document waarin de dienstverlening door 9292 ten behoeve van de werking van het provinciale DRIS concreet wordt vastgelegd.
- SPIN: SamenWerkingsProject InformatieNetwerk, ten behoeve van gegevens uitwisseling van vervoerders met 9292 over ongeplande afwijkingen in de dienstregeling.
- Statische reisinformatie: De geplande dienstregelingen en de vooraf bekende wijzigingen hierop.
- Storingscategorie: Een maat voor de impact van het incident; de mate van overlast voor de reiziger. De impact is bepalend voor de incidentafhandeling en de informatievoorziening. De proces- en werkafspraken zijn hierop gebaseerd.
- Strategisch beheer: Vanuit strategisch beheer standpunt wordt de beleidslijn bewaakt; in hoeverre het systeem en het beheer bijdragen aan de beleidsdoelstellingen. Het strategisch beheer is verantwoordelijk voor het intern en extern afstemmen van trends en ontwikkelingen en omgevingsmanagement. De strategisch beheerder is opdrachtgever voor uitbreiding van de functionaliteit van het systeem.
- Systeemwijzigingen: Wijzigingen, waardoor de configuratie of functionaliteit van het systeem wezenlijk verandert, bijvoorbeeld een nieuw koppelvlak.
- Tactisch beheer: De tactisch beheerder voert het contractmanagement van DRIS en bewaakt het kwaliteitsniveau van het systeem en de dienst op basis van maandelijkse rapportages. De tactisch beheerder is verantwoordelijk voor opdrachtverstrekking en acceptatie van wijzigingen in het systeem.
- Technisch beheer: Technisch beheer is beheer van distributieserver en displays. Het technisch beheer verzorgt de distributie van reizigersinformatie naar de displays. De data wordt op technische correctheid en inhoudelijke consistentie gecontroleerd en verzonden naar de displays. Daamaast is de Technisch beheerder verantwoordelijk voor het inspecteren, (preventief en correctief) onderhouden en indien nodig aanpassen of vervangen van de fysieke onderdelen van het DRIS; displays en distributieserver.
- Tekstberichten: Informatie van vervoerders of andere DRIS-beheerpartijen, te tonen op de displays, over verstoringen of tijdelijke wijzigingen van de dienstregeling.
- Vervoerder: Onderneming die op basis van een concessie openbaar vervoerdiensten exploiteert.
- Voertuigvolgsysteem: Een combinatie van een GPS-ontvanger en een communicatiemiddel.
- Wegbeheerder: De overheidsinstantie die zorg draagt voor het beheer en onderhoud van wegen en straten in een specifieke omgeving.
- Wegbeheerderovereenkomst: Een tussen Provincie met wegbeheerders - ander dan Provinciale – afgesloten overeenkomst over beheer en eigendom van DRIS.
- Werkdagen: Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van feestdagen.
- Wijzigingsbeheer: Het beheerst en efficiënt doorvoeren van functionele of configuratie wijzigingen.

2 Rapportages

Algemene afspraken ter verbetering rapportage:

- De maandrapportage wordt een algemene rapportage over het DRIS, scheiding van de rapportage naar verschillende partijen (databeheer/operationeel beheer/technisch beheer/vervoerders) opheffen, dit levert nu dubbelingen/onduidelijkheden op.
- De maandrapportage in heldere, begrijpelijke taal voor iedereen die enigszins bekend is met DRIS Zuid-Holland (zoals [redacted]). Eventueel een begrippenlijst aan de rapportage toevoegen.
- Als extra paragraaf komt een kwalitatieve toelichting op verleden, heden en toekomst.

Eisen SLA	Maandrapportage
Termijnen; • aanleveren input door databeheer partijen uiterlijk 3e werkdag van de volgende kalendermaand • integreren aangeleverde gegevens en vervolgens selectie naar betreffende partijen sturen: uiterlijk 8e werkdag volgende kalendermaand • correcties en/of toelichting sturen door DRIS beheerpartijen; uiterlijk 10e werkdag • opstellen definitieve rapportage met toelichting en indien van toepassing, doorgevoerde correcties. Verzenden definitieve rapportage per mail en per post; uiterlijk 15e werkdag van de volgende kalendermaand.	In principe houden we deze termijnen aan. Eventueel passen we de termijnen aan op het moment dat dit noodzakelijk blijkt bij de nieuwe opzet van de rapportage. Afgesproken is om de termijnen nader te evalueren nadat ervaring is opgedaan met de vernieuwde rapportages.
Inhoud maandrapportages operationeel beheer	
Aantal en % vertrekberichten met een afwijking van meer dan overeengekomen drempelwaarde	Dit staat nu vermeld in de maandrapportage als doorvoersnelheid KV8.
Aantal actieve displays per type	Dit staat nu vermeld in de maandrapportage, wel wordt dit in het vervolg begrijpelijker en duidelijker verwoord.
Beschikbaarheid obv watchdog meldingen • KV 19 per vervoerder • KV 19 • KV 7 databeheer • KV 8 databeheer • Distributieserver	Beschikbaarheid (= verbinding) per beheerpartij vermelden: - vervoerders (per concessiegebied, de mogelijkheid hiertoe wordt intern uitgezet) - RIG 9292 - Ferranti (Susan Zethof gaat dit met Ferranti bespreken)
Beschikbaarheid obv mails distributieserver • Aantal offline meldingen van displays • Beschikbaarheid feeds 9292	
Aantal ontvangen meldingen in- en exclusief valse en niet herleidbare meldingen	Aantal ontvangen meldingen per partij vermelden: - Verschillende vervoerders (per concessiegebied) - RIG 9292

Eisen SLA	Maandrapportage
	- Ferranti - Reizigersplatforms - PZH - Reiziger - Wegbeheerders (gemeentes) Eventuele kunnen incidententotaaloverzichten op een nader te bepalen moment achterwege gelaten worden, mits alsnog beschikbaar na verzoek van PZH. Op de uitschieters wordt in het vervolg een toelichting over oorzaak, gevolg en precieze probleem opgenomen.
Voor de serieuze (niet-valse) meldingen een incidentenoverzicht met: • Volgnummer • Datum en tijd registratie • Prioriteit • Probleem • Systeem deel (HD, KD, OD, Distributieserver • Incidenttypering • Oplossing • Verantwoordelijke • Datum en tijd hersteld • Responstijd • Hersteltijd • Toelichting indien respons-/hersteltijd SLA prestatie-eis overschrijdt • Aanbevelingen ter verbetering van de werking van het systeem • Informeren over nieuwe ontwikkelingen	In de maandrapportage een overzichtelijke weergave (grafiek/tabel oid) van incidenten: - per categorie (zoals vandalisme, verbinding, dienstregeling, hardware, etc) - per systeemdeel - per prioriteit/afhandelingtermijn - aantal overschrijdingen respons/hersteltijd per prioriteit (totaal, maar ook per verantwoordelijke partij die incident afhandelt) Tevens begrijpelijke toelichting over bijzonderheden en afwijkingen mbt incidentenafhandeling. Daarnaast een aparte paragraaf met terugblik en evt. vooruitblik ten aanzien van het gehele systeem, evt aanbevelingen en nieuwe ontwikkelingen. Eventuele afspraken tussen RIG en PZH kunnen hier ook in opgenomen worden.
Rapportage datalevering (Vervoerders)	
Ritten waarvan niets verstuurd wordt waar dat wel verwacht mocht worden, dat wil zeggen: aantal en % ritten binnen DRIS ZH zonder functionerend voertuigvolgsysteem, uitgesplitst naar regulier en oproepafhankelijk	In de maandrapportage een kwalitatieve samenvatting van de detailrapportages per concessiegebied (+ link naar de gedetailleerde weergave). Tevens de eventuele feedback van de vervoerder toevoegen.
Frequentie, % en duur van downtime van de server	Dit staat nu vermeld in maandrapportage, zie eerdere opmerking over vermelden beschikbaarheid in maandrapportage.
Doorvoersnelheid gegevens van voertuigvolgsysteem tot aanlevering bij 9292	Dit staat nu niet in de maandrapportage, onduidelijk of de vervoerder deze gegevens kan leveren. Annette kijkt de vervoerder SLA's op afspraken hierover na en RIG 9292 neemt vervolgens initiatief om deze gegevens bij vervoerder te verkrijgen.

Eisen SLA	Maandrapportage
Input voor het incidentenoverzicht	Er wordt nu door 9292 input van vervoerder gevraagd op maandrapportage.
Rapportage databeheer	
Beschikbaarheid server, aantal maal, % en duur downtime	Dit staat nu vermeld in maandrapportage, zie eerdere opmerking over vermelden beschikbaarheid in maandrapportage.
Doorvoersnelheden dr, prognoses en mutaties	Dit staat nu vermeld in maandrapportage, KV17 geeft wellicht aanleiding tot aanpassing maandrapportage. Wordt achterwege gelaten in nieuwe opzet.
Aantal verstuurde realtime berichten	Dit staat nu vermeld in maandrapportage.
Aantal verstuurde statische dienstregelingen	Dit staat nu vermeld in maandrapportage, maar is altijd 100%. In nieuwe rapportage alleen afwijkingen toelichten, aantal of percentage wordt achterwege gelaten in nieuwe opzet.
Aantal geplaatste tekstberichten	In de maandrapportage een overzichtelijke weergave van aantal geplaatste tekstberichten (ipv aantal bestede minuten) met onderscheid naar initiator van tekstbericht (vervoerder of RIG 9292)
Aantal niet geaccepteerde realtime berichten op distributieserver Aantal en % ten onrechte niet gematchte berichten (zonder vast te stellen)	In de maandrapportage een overzichtelijke weergave van aantal en % niet gematchte berichten met onderscheid naar 9292 RIG en Ferranti (moet 100% zijn) en gesplitst per concessiegebied.
Per concessie op maandniveau: aantal dagen waarop het voorkwam dat van minimaal 40% van de ritten van een lijn geen informatie werd ontvangen	Dit staat nu vermeld in maandrapportage, maar kan vervallen. Enkel afwijkingen/bijzonderheden toelichten.
Per concessie op dagniveau: • Aantal ontvangen berichten • % niet matchbare berichten • Aantal geplande stops • % stops waarover minimaal 1 prognose is ontvangen • % stops waarover minimaal 1 vertrekbericht is ontvangen	Dit staat nu vermeld in maandrapportage, maar kan vervallen. Enkel afwijkingen/bijzonderheden toelichten.
Per lijn op dagniveau: • Aantal ontvangen berichten • % niet matchbare berichten • Aantal geplande stops	Dit staat nu vermeld in maandrapportage, maar kan vervallen. Enkel afwijkingen/bijzonderheden toelichten.

Eisen SLA	Maandrapportage
• % stops waarover minimaal 1 prognose is ontvangen • % stops waarover minimaal 1 vertrekbericht is ontvangen	
Input voor het incidentenoverzicht	Er wordt nu door databeheer input geleverd voor maandrapportage.
Rapportage technisch beheer	
Beschikbaarheid server, aantal maal, % en duur downtime	Dit staat nu vermeld in maandrapportage, zie eerdere opmerking over vermelden beschikbaarheid in maandrapportage.
Aantal mutaties	Er wordt nu enkel displayoverzicht meegestuurd. In de maandrapportage mutaties en bijzonderheden vermelden.
Gepland en ongepland onderhoud	Dit staat nu incidenteel vermeld in maandrapportage.
Geconstateerde bijzonderheden	Dit staat nu incidenteel vermeld in maandrapportage.
Input voor incidentoverzicht	Er wordt nu door Ferranti input geleverd voor maandrapportage.

3 Standaard tekstberichten

Datum:	Volgnummer:
Indiener:	Organisatie:

Te plaatsen tekst

Tekst:	*berichtsoort*
☐ Test met actuele reisinformatie ☐ Geen actuele reisinformatie beschikbaar ☐ Geen actuele reisinformatie beschikbaar voor [vervoer] ☐ Minder vervoer beschikbaar ☐ Minder vervoer beschikbaar van / op [vervoer] ☐ Halte vervallen voor [vervoer]	**General** (tonen in combinatie met reisinformatie)
☐ Geen vervoer mogelijk wegens [reden] ☐ Geen vervoer van / op [vervoer] beschikbaar wegens [reden]	**Overrule** (geen reisinformatie tonen)
☐ Nieuwe dienstregeling van [vervoer] vanaf [datum] ☐ Raadpleeg vertrekstaat wegens [reden]	**Additional** (als onderste regel geen reisinformatie toont)

[vervoer]	☐ Connexxion ☐ Arriva ☐ Veolia ☐ Waterbus	☐ lijn nr: . . . .

[reden]	☐ weersomstandigheden ☐ staking ☐ ongeval ☐ feestdagen	☐ evenement ☐ stremming ☐ werkzaamheden ☐ omleiding

[datum]

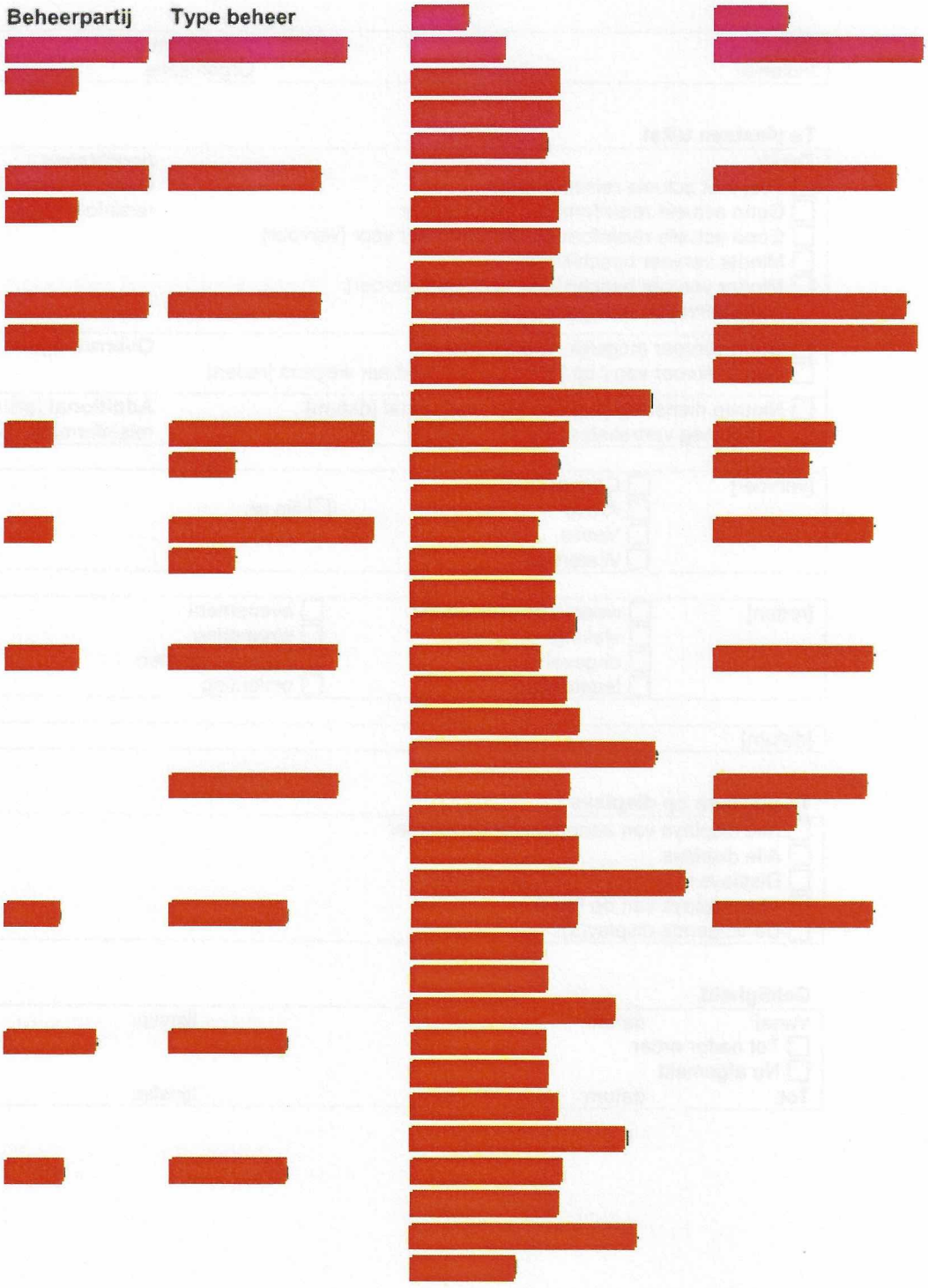
Te plaatsen op displays

☐ Alle displays van aangegeven vervoerder
☐ Alle displays
☐ Displays in steden hierna opgegeven
☐ Alle displays van de lijn(en)
☐ De volgende display(s):

Geldigheid

Vanaf:	datum:	tijdstip:
☐ Tot nader order		
☐ Nu afgemeld		
Tot:	datum:	tijdstip:

4 Contactgegevens beheerpartijen



provincie ZUID HOLLAND

9292

Service Level Agreement

Operationeel en Databeheer
9292 Reisinformatiegroep

Hoofddocument
versie 2.0

juni 2013
Provincie Zuid-Holland

Overeengekomen, opgemaakt en in tweevoud ondertekend op 13-11-2013

Inhoudsopgave

1 Algemeen

1.1 Partijen

Deze Beheerovereenkomst, hiema te noemen Service Level Agreement of SLA, is een overeenkomst tussen:

1. DE PROVINCIE ZUID-HOLLAND, zetelende te Den Haag, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Directeur Dienst Beheer Infrastructuur de heer T.A.M. Arts, ter uitvoering van het besluit van Gedeputeerde Staten van 11 december 2012, ingevolge art 176 Provinciewet gemachtigd door de Commissaris van de Koningin, hiema te noemen "de Provincie".

en

2. De REISinformatiegroep bv, gevestigd te Utrecht, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Algemeen Directeur de heer S. Hulman, hiema te noemen: "9292".

Hierna gezamenlijk genoemd "Partijen".

In deze SLA zijn de afspraken voor het operationeel en databeheer voor het Dynamisch Reizigers Informatie Systeem, hierna te noemen DRIS, van de Provincie Zuid-Holland tussen Partijen vastgelegd.

1.2 Gerelateerde documenten

Deze SLA versie 2.0 is tot stand gekomen als gevolg van de evaluatie van de contractdocumenten die gelden voor het operationeel en databeheer, waaronder de SLA's operationeel en databeheer versie 1.0 dd 13 juli 2010, en het daarop volgend verbetervoorstel dat 9292 heeft opgesteld naar aanleiding van de verbeterpunten volgend uit de genoemde evaluatie. De resultaten en afspraken van de evaluatie zijn vastgelegd op 5 juli 2012 in het document "Evaluatie DRIS-contract". Het verbetervoorstel is in samenspraak met de tactisch beheerder van het DRIS op 20 november 2012 vastgesteld.

Uit de evaluatie zijn een aantal inhoudelijke wijzigingen van de contracteisen gekomen, die zijn doorgevoerd in deze SLA. Daarnaast is in gezamenlijk afgesproken om de twee afzonderlijke SLA's voor operationeel en databeheer te bundelen in één SLA. Tevens is afgesproken de SLA te verhelderen, door in de SLA alleen de specifieke eisen op te nemen die gelden voor 9292 als operationeel en databeheerder, inclusief de bijbehorende eisen die van toepassing zijn op hun relatie met de andere beheerpartijen.

Voor het DRIS Zuid-Holland werken, in opdracht van de provincie Zuid-Holland, een aantal partijen samen met als doel de reiziger actuele reisinformatie te leveren over het openbaar (water)busvervoer:

- Vervoerders voor de datalevering;
- Databeheerder voor de data-integratie;
- Technisch beheerder voor de distributie en voor het beheer en onderhoud van fysieke componenten;

- Operationeel beheerder voor coördinatie, monitoring, incidentafhandeling en rapportage.
- De provincie vult het strategisch en het tactisch beheer in.

De actuele informatie betreft prognose vertrektijden en tekstberichten. De prognoses worden door vervoerders aangeleverd op basis van data verzonden door de voertuigvolgsystemen zoals geïnstalleerd in de voertuigen. De tekstberichten worden door vervoerders of de provincie aangeleverd in geval van specifieke situaties, zoals evenementen, stremmingen of extreme weersomstandigheden. De aangeleverde informatie wordt door het databeheer geïntegreerd en vervolgens verzonden naar het technisch beheer, die zorg draagt voor de distributie. De door DRIS gegenereerde reizigersinformatie wordt getoond op halte-, overzichts- en knooppuntdisplays.

Nadere algemene systeem- en organisatiebeschrijvingen zijn in deze SLA versie achterwege gelaten, omdat het DRIS zich nu in de beheerfase bevindt.

Nadat beide partijen deze SLA versie 2.0 getekend hebben vervallen de SLA's operationeel en databeheer versie 1.0 dd 13 juli 2010 per ondertekeningsdatum. Vanaf dit punt wordt onder de term "SLA" dit document SLA versie 2.0 bedoeld.

In het bijlagedocument, behorend bij dit hoofddocument SLA, is een begrippenlijst opgenomen die ook van toepassing is op begrippen uit deze SLA.

1.3 Doelstellingen

Het doel van deze SLA is het eenduidig inzichtelijk hebben van alle eisen die in de beheerfase aan 9292 op grond van het data- en operationeel beheer van DRIS gesteld worden. Om de kwaliteit van het systeem te waarborgen en de exploitatie van het DRIS helder te organiseren zijn met alle bij het beheer van DRIS betrokken partijen SLA's opgesteld. Daarnaast zijn overeenkomsten met alle betrokken wegbeheerders afgesloten betreffende het gebruiksrecht van de locaties van de displays. Bij het formuleren van de eisen aan de prestaties van het systeem en de dienstverlening is uitgegaan van de reiziger - als afnemer van de informatie en als de partij die bij disfunctionaliteit van het systeem de hinder ervan ondervindt. De beleving van kwaliteit van het DRIS door de reiziger staat voorop.

1.4 DRIS beheerpartijen

In deze SLA worden verschillende DRIS beheerpartijen genoemd, deze zijn hieronder weergegeven.

- Strategisch Beheer — Provincie Zuid-Holland, Afdeling Mobiliteit en Milieu, bureau RSV (Regiocoördinatie, Subsidies en Vervoer)
- Tactisch Beheer — Provincie Zuid-Holland, Dienst Beheer Infrastructuur (DBI), Afdeling Beheerstrategie, bureau BA (Beheer Advies)
- Operationeel Beheer — Reisinformatiegroep 9292
- Datalevering — Vervoerders
  Provinciale concessies:
  - Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee 2008-2014 (Arriva)

- Drechtsteden/Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (inclusief MerwedeLingelijn) 2007 – 2018 (Arriva)
- Zuid-Holland Noord 2012 – 2022 (Arriva)
- Waterbus 2010 – 2022 (Arriva)

Niet-provinciale concessies, inkomend in provinciaal concessiegebied:

- Veolia (Streekvervoer Haaglanden 2009-2017)
- Connexxion (Provincie Utrecht 2008-2016, Noord-Zeeland 2006-2014)

- Databeheer: Reisinformatiegroep 9292
- Technisch Beheer: Ferranti Computer Systems
- Wegbeheerder: Provincie Zuid-Holland, Gemeenten, Waterschappen, Recreatieschappen, Rijkswaterstaat

1.5 Duur, geldigheid en wijziging SLA

1. Deze SLA treedt in werking op ondertekeningsdatum.
2. Deze SLA is van toepassing zolang DRIS in gebruik is en gedurende de looptijd van het hoofdcontract.
3. De afspraken in deze SLA worden minimaal tweejaarlijks gezamenlijk door beide partijen geëvalueerd en indien van toepassing bijgesteld.
4. Wijzigingen worden in een nieuwe versie van de SLA vastgelegd en door beide partijen ter bekrachtiging ondertekend.
5. Er is geen enkele wijziging van deze SLA mogelijk tenzij deze onderhandeld, toegestaan en ondertekend werd door beide partijen en dat de wijziging de uitdrukkelijke vermelding bevat dat ze een aanpassing van de SLA inhoudt.
6. Wijzigingen in de SLA's worden door tactisch beheer gecoördineerd en dienen door bij de wijziging betrokken DRIS beheerpartijen geaccordeerd te worden. Versiebeheer is de verantwoordelijkheid van het tactisch beheer.
7. Indien bepalingen uit de Overeenkomst Databeheer en Operationeel Beheer van het project (perceel 2) Dynamische Reisinformatie Bushaltes Provincie Zuid-Holland, 25 juni 2008, strijdig zijn met de bepalingen van deze SLA, dan gelden de afspraken zoals in de Overeenkomst

1.6 Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Onder informatie wordt in ieder geval begrepen: informatie over bedrijfsvoering en financiële gegevens. Partijen zullen deze informatie niet zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de andere partij aan derden bekend maken of voor andere doeleinden dan deze overeenkomst gebruiken.
2. Onder informatie, zoals bedoeld in het eerste lid, wordt niet begrepen:
    a. Informatie die reeds in het bezit was van de informatieontvangende partij op het moment dat die informatie door de andere partij werd verstrekt, zonder dat dit veroorzaakt is doordat de onderhavige geheimhoudingsplicht is geschonden;

b. Informatie die van algemene bekendheid of openbare toegankelijkheid is, respectievelijk wordt, en deze bekendheid of toegankelijkheid niet het gevolg is van een schending van de onderhavige geheimhoudingsplicht;

c. Informatie die is verkregen van een derde (waarvan aannemelijk is dat) die het recht heeft dergelijke informatie te verschaffen, dan wel uit eigen ontwikkeling heeft verkregen zonder dat daarbij op enigerlei wijze gebruik wordt gemaakt van de vertrouwelijke informatie;

3. Uitzondering op lid 1 kan worden gemaakt voor het verstrekken van informatie:
   a. Op grond van wettelijke verplichtingen aan of ten overstaan van personen die daartoe zijn aangewezen; of
   b. Met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
4. Partijen dragen er zorg voor dat eenzelfde geheimhouding tevens door hun personeelsleden en door hen ingeschakelde derden in acht wordt genomen. Personeel van afnemer dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover die bij 9292 worden verricht, is verplicht door 9292 aangehouden beveiligingsprocedures in acht te nemen.
   Afnemer zal niet zonder schriftelijke toestemming van 9292 in publicaties of reclame-uitingen van het bestaan van deze overeenkomst dan wel van door 9292 ter beschikking gestelde informatie melding maken.

1.7 Afscheidbaarheid van bepalingen

1. De nietigheid van enige bepaling die deel uitmaakt van deze SLA, beïnvloedt op geen enkele wijze het bindend karakter van de overige bepalingen van deze SLA.
2. De partijen komen overeen dat de bepalingen die door een gerechtelijke autoriteit of door een bevoegde administratie nietig en/of niet-toepasbaar worden geacht, zullen vervangen worden door bepalingen die zoveel mogelijk de nietige of niet-toepasbare bepalingen benaderen.

1.8 Eigendom

1. De DRIS displays inclusief bevestigingssysteem en eventuele draagconstructie zijn economisch eigendom van de provincie Zuid-Holland, ongeacht het eigendom van de grond waarop of het object waaraan het systeem zich bevindt.
2. De DRIS displays, inclusief bevestigingssysteem en - in het geval van knooppuntdisplays - een eventuele draagconstructie en inclusief haltevertrekstaathoudere, zijn economisch eigendom van de provincie. Het juridisch eigendom ligt bij de wegbeheerder.
3. De Provincie Zuid-Holland is eigenaar van de distributieserver en de interfaces tussen de verschillende onderdelen.
4. De vervoerder is eigenaar van de voertuigvolgsystemen in de bussen en de server van de centrale verkeersleiding (regiecentrum).
5. 9292 is eigenaar van het databeheersysteem.
6. De data en het protocol tussen voertuigvolgsysteem en server is eigendom van de vervoerder. De data die de server van de vervoerder genereert ten behoeve van DRIS en de interface met het DRIS databeheersysteem is eigendom van de Provincie.

2 DRIS Provincie Zuid-Holland

2.1 Taken en verantwoordelijkheden Data- en Operationeel Beheer

2.1.1 Reizigersinformatie verstrekken

1. Databeheer is verantwoordelijk voor het ontvangen, controleren (zoals benoemd in paragraaf 2.1.5), verwerken en distribueren van statische en dynamische informatie.
2. Operationeel beheer is verantwoordelijk voor de monitoring van de kwaliteit van de aangeleverde data en het doorgeven van eventuele fouten in de datalevering en monitoring van de afhandeling van de melding door de betreffende beheerpartij.

[redacted]

[redacted]

2.1.4 Onderhoud datasysteem

1. Databeheer is verantwoordelijk voor onderhoud van het datasysteem. Het onderhoud van het datasysteem omvat alle benodigde activiteiten om de server conform specificaties en prestatie eisen te laten functioneren en bestaat uit preventief en correctief onderhoud.
2. Het betreft zowel de hardware als de software; operating system en database; configuratie, capaciteit, systeemoptimalisatie, toegangsbeheer, versiebeheer en documentatie.

2.1.5 Monitoring

1. Zowel vanuit het operationeel als databeheer controleert 9292 de werking van het systeem actief en bewaakt:
   a. De beschikbaarheid van de eigen systeemonderdelen;
   b. De verwerking van gegevens;
   c. Het ontvangen en versturen van gegevens via de koppelvlakken, de verwerkbaarheid/integreerbaarheid van de data en de verzending ervan naar de distributieserver van de technisch beheerder.
2. Het staat tactisch beheer vrij om periodiek, al dan niet aangekondigd en steekproefsgewijs de waarheidsgetrouwheid van de informatie op de DRIS-displays te (laten) controleren.
3. Indien afwijkingen worden geconstateerd wordt hiervan door de betreffende beheerpartij een melding gemaakt bij het operationeel beheer, prioritering conform Tabel 2 (paragraaf 3.3.1).
4. Maandelijks leveren technisch beheer, vervoerders en data- en operationeel beheer aan de operationeel beheerder de te leveren monitoringsresultaten op die door operationeel beheer

verwerkt worden in de rapportage. De bevindingen kunnen aanleiding geven tot een melding, al dan niet na verwerking van de monitoring gegevens door operationeel beheer. De bevindingen kunnen ook aanleiding geven tot een voorstel tot systeemwijziging.

2.1.6 Afhandeling meldingen

1. Operationeel beheer moet voor meldingen een servicedesk hebben. Hier worden alle meldingen direct of indirect in ontvangst genomen, geregistreerd, en hier wordt gestart met de analyse van de melding. Op basis van de analyse wordt - tenzij de melding vals of niet herleidbaar is - een voorstel tot systeemwijziging geformuleerd danwel wordt de melding uitgezet bij de verantwoordelijke DRIS beheerpartij.
2. Het operationeel beheer is verantwoordelijk voor het bewaken van de status van de uitgezette melding bij de verantwoordelijk DRIS beheerpartij. Hierbij houdt operationeel beheer rekening met de gestelde prioriteit.
3. Het operationeel beheer is verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen, en al dan niet accepteren, van de (voorgestelde) oplossing door de betreffende beheerpartij.
4. De oplossing kan ook een voorstel voor een te implementeren systeemwijziging zijn.
5. Indien operationeel beheer de oplossing accepteert, vindt afronding van de storing plaats door een statuswijziging van de melding en, indien gewenst en geregistreerd, ook een terugkoppeling naar de melder van het incident. Ook wordt afhankelijk van de prioriteit het tactisch beheer direct in de communicatie betrokken.

2.1.7 Systeemwijziging doorvoeren: wijzigingsbeheer

1. Het operationeel beheer moet systeemwijzigingen beoordelen, verwerken, inventariseren, afstemmen en vervolgens voorstellen aan tactisch beheer en overige direct belanghebbenden beheerpartijen. Dit gebeurt op basis van:
   - voorstellen daartoe van één van de DRIS beheerpartijen;
   - ontwikkelingen In processen in het DRIS;
   - een verzoek van de Provincie Zuid-Holland (tactisch beheer).
2. Voorgestelde wijzigingen kunnen binnen de contractvoorwaarden van betrokken beheerpartijen vallen. Indien dit het geval Is, vraagt operationeel beheer aan de betreffende beheerpartij een plan van aanpak te maken.
3. Betreffende partij stelt een voorstel voor implementatie (plan van aanpak) op.
4. Het plan van aanpak wordt door operationeel beheer beoordeeld en indien akkoord wordt de wijziging conform het plan van aanpak doorgevoerd.
5. Acceptatie van de wijziging vindt plaats door operationeel beheer.
6. Als de voorgestelde wijziging niet binnen de bestaande contracten vallen danwel financiële consequenties hebben, dan vraagt de operationeel beheerder ten behoeve van tactisch beheer een offerte aan bij betreffende partij (technisch beheer, databeheer, datalevering en/of operationeel beheer) voor implementatie van de wijziging.
7. Operationeel beheer is verantwoordelijk voor het doorsturen van deze offerte aan tactisch beheer, inclusief een door operationeel beheer op te stellen advies over acceptatie van de offerte.
8. Tactisch beheer is eindverantwoordelijk voor de beoordeling van de offerte, opdrachtverstrekking en acceptatie van de implementatie.

2.1.8 Faciliteren werken van derden

1. Operationeel beheer neemt aan- en afkondigingen van wegbeheerders over (weg)werkzaamheden die het functioneren van DRIS kunnen beïnvloeden in ontvangst.
2. Operationeel beheer coördineert en communiceert de benodigde activiteiten van overige DRIS beheerpartijen om de werkzaamheden te faciliteren. Wat de werkzaamheden van overige DRIS beheerpartijen zijn hangt af van de duur en soort werkzaamheden, van al dan niet te treffen tijdelijke voorzieningen en type display.
    a. Af- en aanmelding electra van knooppuntdisplays (door Ferranti);
    b. Verwijderen en terugplaatsen van knooppuntdisplays (door Ferranti);
    c. Verwijderen en terugplaatsen haltepaaldisplays (door Ferranti of vervoerders);
    d. Aanpassen configuratie (door databeheer).

2.1.9 Rapporteren

1. Operationeel beheer ontvangt en verwerkt input van technisch beheer, databeheer en datalevering en vult deze aan met informatie vanuit het incidentbeheer en een eventueel advies over systeemwijzigingen. Dit leidt tot een concept rapportage waarbij de onderwerpen in hoofdstuk 2 van het bijlage-document opgenomen zijn.
2. Operationeel beheer moet vervolgens elke beheerpartij de concept rapportage ter beschikking stellen betreffende het op de partij van toepassing zijnde deel van de rapportage.
3. Een eventuele toelichting van de betreffende beheerpartij moet door de operationeel beheerder aan de rapportage worden toegevoegd.
4. Eventuele fouten worden vervolgens door operationeel beheer gecorrigeerd.
5. Vervolgens wordt de definitieve rapportage door operationeel beheer aan tactisch beheer verzonden.
6. De vervoerders krijgen enkel het op de partij van toepassing zijnde definitieve rapportagedeel.
7. De technisch beheerder ontvangt het definitieve hoofdrapport met de incidentenbijlage.

2.1.10 Beveiliging

1. 9292 beveiligt de door hen behandelde en gecreëerde data zodanig dat deze, tenzij met toestemming van tactisch beheer en de vervoerder, niet toegankelijk is voor derden.
2. 9292 beveiligt de onderdelen van het DRIS systeem waar zij verantwoordelijk voor zijn, zodanig dat het functioneren van het DRIS geen hinder ondervindt van verstoring van buitenaf, anders dan overmacht.

2.1.11 Bewaartermijnen en toegankelijkheid data

1. Alle primaire data die ten behoeve van analyse tijdelijk gelogd wordt dient minimaal 3 maanden bewaard te worden.
2. Alle monitoring en rapportage informatie die wordt verzameld door operationeel beheer dient - geconsolideerd - minimaal 3 jaar bewaard te blijven wanneer operationeel beheer de monitoring en rapportage heeft verzorgd.
3. Alle in het DRIS gecreëerde informatie is te allen tijde toegankelijk en onvoorwaardelijk beschikbaar voor eigen gebruik in het kader van DRIS door tactisch beheer.
4. Voor ander gebruik van de door de vervoerder aangeleverde data dient door de vervoerder toestemming te worden verleend, tenzij anders opgenomen in de concessie.

3 Proces- en werkafspraken

Tussen alle DRIS beheerpartijen gelden afspraken die mede de kwaliteit en prestatie van het systeem bepalen: wie doet wat, hoe en wanneer.

3.1 Communicatie

3.1.1 Bereikbaarheid

1. Communicatie vindt plaats via een centraal functioneel contact; een zogenoemd single point of contact per DRIS beheerpartij. Dit geldt overal in de afspraken waar gesproken wordt over telefonisch contact of email verzending tussen DRIS beheerpartijen, tenzij expliciet andere vermeld.
2. De DRIS servicedesk van het operationeel beheer geldt voor alle partijen als eerste aanspreekpunt voor het provinciale DRIS.
3. De DRIS servicedesk is gedurende contracttijden telefonisch en per email bereikbaar, databeheer tijdens kantoortijden. Incidenten met prioriteit 1 worden direct door de servicedesk opgepakt en doorgezet naar de partij die het kan oplossen.
4. Buiten de genoemde contracttijden is de servicedesk per email, voicemailbericht en in geval van prioriteit 1-meldingen via de wachtdienst (088-0760616) bereikbaar.

3.1.2 Samenwerking en overlegstructuur

Teneinde de samenwerking soepel te laten verlopen en de afspraken te optimaliseren vinden overleggen plaats met tenminste de volgende bespreekpunten. Van de betreffende DRIS beheerpartij wordt diens aanwezigheid en actieve inbreng verwacht.

1. (Half)jaarlijks integraal 'lemniscaat' overleg met alle DRIS partijen
    a. Overkoepelende processen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
    b. Evaluatie van proces- en werkafspraken
    c. Nieuwe afspraken naar aanleiding van systeemwijzigingen
2. Ad hoc één-op-één 'operationele' overleggen tussen DRIS beheerpartijen
    a. Naar aanleiding van incidenten
    b. Naar aanleiding van punten uit voornoemd 'Lemniscaat' overleg
3. Maand overleg tussen tactisch beheer en operationeel beheer
    a. Inhoud maandrapportages
    b. Voorstellen tot systeemwijzigingen
    c. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
    d. Optimalisatie rapportage
    e. Advies over relevante ontwikkelingen op het gebied van koppelvlakken
    f. Voorbereiden contractoverleg en terugkoppeling uitkomsten van contractoverleggen
4. Jaarlijks 'contract' overleg tussen tactisch beheer en 9292 data- en operationeel beheer
    a. Evaluatie van de SLA
    b. Prestaties
    c. Specifieke processen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
    d. Opzet en kwaliteit maandrapportages
5. Periodiek overleg 9292 met technisch beheerder
6. Periodiek overleg 9292 met vervoerders

3.2 Verstrekken reizigersinformatie

3.2.1 Dienstregeling en -wijzigingen

Het operationeel beheer:

1. Ziet erop toe dat ten minste een maand voorafgaand aan het tijdstip van dienstregelingwijzigingen deze door de vervoerder richting operationeel beheer gecommuniceerd en vastgelegd worden. De melding gaat vergezeld van een wijzigingsoverzicht met consequenties van de wijzigingen (zoals locatiewijziging van een bestaande halte, gewijzigde haltering/opstelling).
2. Behandelt nieuwe haltes als systeemwijziging.
3. Kent aan elke unieke fysieke locatie een eigen haltecode toe.
4. Verzorgt de coördinatie en communicatie met alle DRIS beheerpartijen.
5. Verzorgt een tekstbericht op de displays waarin de ingangsdatum van de nieuwe dienstregeling aangekondigd wordt gedurende 10 dagen voor ingang van de nieuwe dienstregeling.

Het databeheer:

6. Ziet erop toe dat ten minste een maand voorafgaand aan het tijdstip van dienstregelingwijziging door de vervoerders richting databeheer de statische dienstregeling digitaal aangeleverd wordt.
7. Ziet erop toe dat dynamische dienstregelingen (met beperkte geldigheid) door vervoerders ten minste 5 werkdagen voor ingang aan databeheer digitaal aangeleverd wordt.

3.2.2 Tekstberichten

1. 9292 is verantwoordelijk voor het ontvangen, controleren en verwerken en distribueren van service informatie (tekstberichten) door vervoerders of tactisch beheerder.
2. Daarnaast moet operationeel beheer pro-actief service informatie naar (een gedeelte van) de displays distribueren indien daar aanleiding toe is, onder meer in geval van onderhoud of calamiteiten.
3. Indien bij een controle van de statische danwel dynamische reisinformatie door databeheer fouten worden geconstateerd, vindt een melding naar desbetreffende vervoerder plaats.
4. Indien bij een controle van de tekstberichten door operationeel beheer fouten worden geconstateerd, dan vindt eveneens eenzelfde melding plaats naar de partij die het betreffende tekstbericht aangeboden heeft.
5. Voor het plaatsen van een tekstbericht op een of meerdere displays gelden de volgende werkafspraken. Operationeel beheer dient erop toe te zien dat deze afspraken nageleefd worden.
    a. De partij die dit wenst:
        1. Stuurt voor geplande berichten per email het formulier voor aanmelding tekstinformatie naar de DRIS servicedesk (zie bijlage).
        2. Stuurt voor ongeplande berichten per email het formulier voor aanmelding tekstinformatie naar de DRIS servicedesk en neemt hierover tevens telefonisch contact op met de DRIS servicedesk.
        3. Wanneer er onderhoud plaatsvindt - dat invloed heeft op de reizigersinformatie - plaatst 9292 Operationeel Beheer voor de duur van het onderhoud op de display een melding: "Let op! Geen informatie".
    b. De DRIS servicedesk controleert de inhoud van het formulier op de volgende punten:

1. Op welke displays de tekst moet worden getoond.
2. Hoe de tekst moet worden getoond:
    1. In plaats van alle regels;
    2. Op de onderste regel.
    3. Van wanneer tot wanneer de tekst moet worden getoond.

c. Indien nodig vraagt operationeel beheer de plaatsende partij om een aanvulling:
    1. Per mail voor geplande berichten.
    2. Telefonisch voor ongeplande berichten.

d. De DRIS servicedesk maakt het bericht gereed voor distributie, ze doet dit na ontvangst van de mail van de aanvrager:
    1. Binnen 5 werkdagen voor geplande berichten;
    2. Binnen 15 minuten voor ongeplande berichten.

6. De afspraken uit lid 5 vervallen na implementatie van koppelvlak 15 en in gebruik name van koppelvlakken 7 en 8 conform in BISON verband vastgestelde versie 8.1. Op dat moment treden wel de afspraken uit lid 7 van paragraaf 2.1.2. in werking.
7. Wanneer vanuit operationeel of tactisch beheer een tekstbericht geplaatst wordt op de displays bij bushaltes ontvangen de betreffende vervoerders hiervan bericht van het operationeel beheer.

3.3 Afhandeling van meldingen

3.3.1 Aanname, analyse, prioritering en afhandeling van meldingen

1. De DRIS servicedesk ontvangt van alle DRIS partijen telefonisch of per email meldingen over onderhoud, waargenomen schade of disfunctionaliteit. Hierbij heeft de servicedesk hierbij een inspanningsverplichting om de melding zo compleet mogelijk aan te nemen. De voor de operationeel beheerder van belang zijnde afhandelingstermijnen zijn opgenomen in tabel 1.
2. De servicedesk stelt de juiste prioriteit aan de binnengekomen meldingen. In tabel 2 is per storingscategorie een omschrijving en voorbeeld gegeven.
3. De DRIS servicedesk verbindt/verwijst meldingen die bij de DRIS servicedesk binnenkomen maar niet over DRIS gaan door naar de desbetreffende vervoerder of beheerder.
4. Systeemaanpassingen die onder de contractuele bepalingen van deze SLA vallen dient door de servicedesk ook als een melding te worden behandeld. De procesgang is conform het afhandelen van incidenten met prioriteit 4.

De DRIS servicedesk	Termijn	Gedurende
Neemt de melding aan en doet al het mogelijke de inventarisatie van de melding compleet te krijgen.	Direct	Contracttijd
Registreert het incident met minimaal de volgende gegevens in het incidentbeheersysteem: i. Datum en tijdstip melding ii. Meldende partij met contactgegevens iii. Terugkoppeling meldende partij Ja/nee iv. Type melding	Direct	Contracttijd

De DRIS servicedesk	Termijn	Gedurende
v. Storingsgeschiedenis vi. Locatie melding[1] vii. Prioritering viii. Status		
Informeert alle DRIS contract partijen telefonisch of per mail wanneer de storing een prioriteit 1 incident betreft	Direct	Contracttijd
In geval van prioriteit 1 melding, waarbij dynamische reisinformatie van de vervoerder die in het betreffende gebied concessiehouder ontbreekt, stuurt 9292 pro-actief een tekstbericht naar de betreffende displays en schakelt zij het tonen van de statische reisinformatie uit.	Direct	Contracttijd
Analyseert de melding, waarbij bepaald wordt welke DRIS beheerpartij verantwoordelijk is voor de oplossing, vult de registratie aan met: ix. Verantwoordelijke partij x. Prognose afhandeltermijn[2] en zet de melding vervolgens uit bij de verantwoordelijke partij:		
a. Per mail of incidentregistratiesysteem[3] en telefonisch voor prioriteit 1 en 2A meldingen	Binnen 1 uur[4]	Contracttijd
b. Per mail of incidentregistratiesysteem en telefonisch voor prioriteit 2 meldingen	< 2 uur	Kantoortijd
c. Per mail of incidentregistratiesysteem voor overige meldingen	< 1 werkdag	Kantoortijd
Toezien op ontvangen van bevestiging danwel afwijzing van juiste analyse danwel verantwoordelijke partij van melding:		
a. Per mail of incidentregistratiesysteem[5] en telefonisch voor prioriteit 1 en 2A meldingen	< 1 uur	Contracttijd
b. Per mail of incidentregistratiesysteem en telefonisch voor prioriteit 2 meldingen	< 2 uur	Kantoortijd
c. Per mail of incidentregistratiesysteem voor overige meldingen	< 1 werkdag	Kantoortijd
Controleert of de disfunctionaliteit is opgeheven en doet dit wanneer dit te constateren valt:		
a. Voor prio 1 meldingen	< 1 uur	Contracttijd
b. Voor prio 2 meldingen	< 4 uur	Kantoortijd
c. Voor prio 3 meldingen	< 1 werkdag	Kantoortijd
Zet de melding opnieuw uit als blijkt dat de disfunctionaliteit niet is opgeheven	Direct bij constatering	Contracttijd
Indien in een eerdere stap het doorgeven van statische reisinforma-	Direct bij	Contracttijd

[1] Unieke identificatie van de displays door middel van halte cluster nummer.
2 Conform SLA tussen provincie en DRIS beheerpartij.
3 Indien het operationeel beheer toegang heeft tot het incidentregistratiesysteem van de betreffende DRIS beheerpartij.
4 Na registratie van de melding door de DRIS servicedesk.
[5] Indien het operationeel beheer toegang heeft tot het incidentregistratiesysteem van de betreffende DRIS beheerpartij

De DRIS servicedesk	Termijn	Gedurende
tie is overruled door een tekstbericht, en de prio 1 melding is opgelost, dan dient het tekstbericht teruggetrokken te worden.	constatering	
Informeert alle DRIS contract partijen indien wenselijk telefonisch en per email wanneer de storing een prio 1 melding betreft	< 1 uur	Contracttijd
Terugkoppeling afhandeling melding aan partij die melding gedaan heeft	< 1 werkdag	Kantoortijd

Tabel 1 Termijnen acties melding

Prioriteit	Beschrijving	Responstijd	Hersteltijd	Voorbeeldsituaties
1 (cruciaal)	• Meldingen over niet of op alle displays geheel onjuist functioneren • Noodsituatie	< 1 uur (gedurende werktijd)	< 4 uur (gedurende werktijd)	• Uitval • Alle informatie van één of meerdere concessies ontbreekt. • Wegvallen informatieoverdracht tussen concessiehouder, data- en /of technisch beheer • Opdracht van hulpdiensten
2A (urgent)	• Onveilige situatie	< 2 uur (gedurende kantoortijd)	< 24 uur	• Scherpe randen, glas, vrijliggend electra
2B (hoog)	• Meldingen over onjuist functioneren van een samenhangend deel van het DRIS of samenhangende displays • DRIS als storend element in de openbare ruimte	< 2 uur (gedurende kantoortijd)	< 1 werkdag (gedurende kantoortijd)	• Uitval van informatie voor vervoerlijnen van een vervoerder • Structureel onjuiste informatie op meerdere displays • Niet werken knooppuntdisplay • Kwetsende of racistische graffiti • Binnen een concessie wordt van 20 % of meer van de geplande ritten één uur lang geen prognoses ontvangen
3 (middel)	• Meldingen over niet of onjuist functioneren van enkelvoudige displays	< 1 werkdag (gedurende kantoortijd)	< 2 werkdagen (gedurende kantoortijd)	• Onjuiste/geen informatie op display • Foutieve instelling • Technisch mankement • Graffiti of vandalisme met negatieve invloed op functionaliteit van de dis-

Prioriteit	Beschrijving	Responstijd	Hersteltijd	Voorbeeldsituaties
				play • Binnen een dag wordt van 40% of meer van de geplande ritten van ene bepaalde lijn geen prognoses ontvangen
4 (laag)	• Meldingen waarbij het DRIS systeem functioneert, maar niet aan de kwaliteitseisen voldoet • Aanpassingen zonder wijziging in functionaliteit of configuratie	< 1 werkdag (gedurende kantoortijd)	In afstemming met relevante beheerpartij	• Slijtage • Graffiti of vandalisme (voor zover niet kwetsend of belemmerend voor de functionaliteit) • Schade aan haltepalen • Weghalen of (ver)plaatsen haltepaaldisplay • Displayconfiguratie • Werken van derden

Tabel 2 Storingscategorieën: prioriteren van meldingen

3.3.2 Bewaking opvolging afhandelingstermijn

De DRIS servicedesk:

1. Informeert alle DRIS contract partijen elk uur per mail, en indien gewenst telefonisch, over de voortgang wanneer de storing een prioriteit 1 incident betreft.
2. Bewaakt de afhandeling, waarbij gecontroleerd wordt of gestelde respons- en hersteltermijnen niet worden overschreden door de betreffende beheerpartij(en).
3. Indien dit het geval is vindt hiervan registratie plaats ten behoeve van de rapportage. De respons- en hersteltermijnen hiervoor zijn per prioriteit opgenomen in tabel 2
4. De servicedesk ziet erop toe dat de beheerpartij dat verantwoordelijk is voor het afhandelen van de melding de volgende informatie aan de servicedesk terugkoppelt: bevestiging van de analyse, stand van zaken, prognose afronding en wie/wat er nodig is voor de oplossing.
5. De termijnen voor deze terugkoppeling aan de servicedesk zijn: 1 uur (prio 1), 4 uur (prio 2) respectievelijk elke 8 uur (prio 3).
6. Ziet erop toe dat de op de oplossing vergezeld gaat van het tijdstip waarop te constateren valt dat de disfunctionaliteit is verholpen.
7. Wijzigt de status van het incident niet nadat de betreffende (beheer)partij heeft gemeld dat de storing is opgelost tenzij de operationeel beheerder heeft vastgesteld dat de disfunctionaliteit inderdaad is verholpen.

3.3.3 Acceptatie en afmelding

1. Het operationeel beheer moet binnen 10 werkdagen de (voorgedragen) oplossing accepteren.
2. Indien de operationeel beheerder dit verzuimt, dan vindt autoacceptatie plaats; de status van het incident geldt als 'afgesloten' en verandert in het incidentbeheersysteem ook automatisch.

3.4 Schadeherstel en vandalismeprotocol

1. Herstel van schade veroorzaakt door derden of onvoorziene omstandigheden vindt plaats volgens:
   a. De proces afspraken voor incidentafhandeling wanneer het een halte- of overzichtsdisplay betreft;
   b. De proces afspraken voor wijzigingsbeheer wanneer het een knooppuntdisplay of server betreft.
   c. Alle graffiti/vandalisme wordt sowieso altijd binnen twee weken na melding hersteld.
2. In geval van schade als gevolg van vandalisme dient de DRIS servicedesk:
   a. De melding als vandalisme registreren in het incidentbeheersysteem;
   b. De vandalismemeldingen per halte locatie in de rapportage opnemen;
   c. Bij het zich voordoen van het derde vandalisme geval in één kalenderjaar voor dezelfde halte dit direct aan het tactisch beheer melden.
3. Op aangeven van de operationeel beheerder treedt het tactisch beheer met de wegbeheerder in overleg over het vandalisme en te nemen maatregelen.
4. De technisch beheerder maakt bij schade altijd foto's en inspecteert alle displays op dezelfde locatie.
5. Schadeafhandeling kan tot systeemwijziging / displayconfiguratie wijziging leiden; als een display (tijdelijk) verwijderd moet worden.

3.5 (Ver)plaatsen display

1. Het operationeel beheer coördineert, in opdracht van de strategisch/tactisch beheerder, de afhandeling van het plaatsen van een nieuwe display danwel het verplaatsen (of verwijderen) van een bestaande display, en stelt een planning op voor de volgende activiteiten:
   a. Vervoerder evt. plaatsen (verwijderen) paal (bij nieuwe halte)
   b. Technisch beheer: (de)activeren GPRS en SIMkaart displays
   c. Technisch Beheer plaatsen (verwijderen) display
   d. Operationeel beheer: profiel aanpassingen
   e. Operationeel beheer: acceptatie
2. Indien het noodzakelijk is één of meerdere onderdelen van het DRIS al dan niet tijdelijk te verwijderen of te verplaatsen, worden deze in geval van een haltepaaldisplay door de technisch beheerder of vervoerder verwijderd en (terug)geplaatst.
3. In geval van een knooppuntdisplay wordt dit door de technisch beheerder uitgevoerd.
4. Voor het verwijderen en/of (her)plaatsen van een haltepaaldisplay dient de operationeel beheerder een termijn van 2 weken in ogenschouw te nemen; in geval van een knooppuntdisplay is dit 14 weken.
5. Wijzigingen betreffende knooppuntdisplays worden afgehandeld conform het proces wijzigingsbeheer.

3.6 Wijzigingsbeheer

1. De operationeel beheerder dient de door alle DRIS partijen in te kunnen dienen systeemwijzigingen in ontvangst te nemen en coördineert de verdere afhandeling, waaronder het (indien van toepassing) binnen één maand uitwerken en indienen van een plan van aanpak met kostenindicatie.

2. Slechts in onderling overleg en met goedkeuring van alle betrokken partijen worden de wijzigingen doorgevoerd.
3. Verzoeken tot systeemwijzigingen die niet onder de financiële bepalingen van deze SLA vallen worden afgehandeld door het tactisch beheer conform de procedures voor systeemwijzingen zoals opgenomen in paragraaf 2.1.7.

3.7 Onderhoud

3.7.1 Onderhoud hard- en software vervoerders

1. De DRIS servicedesk dient aan- en afmeldingen over het onderhoud aan hard- en software door de vervoerders in ontvangst te nemen. Hierbij dient de operationeel beheerder te toetsen of de aan- en afmeldingen aan de volgende uitgangspunten voldoen:
    a. Het correctief onderhoud vindt afhankelijk van de oorsprong plaats volgens de afspraken die gemaakt zijn voor afhandeling van incidenten of wijzigingsbeheer.
    b. Enkel in overleg met het tactisch beheer kan gepland preventief onderhoud plaatsvinden buiten het onderhoudswindow. Dit geldt in ieder geval onderhoud conform prioriteit 3 en 4, server onderhoud waarbij de uitgangssituatie binnen 10 minuten teruggezet kan worden, pro-actief incident management (het implementeren van patches die de systeemintegriteit raken) en onderhoud waarbij testen alleen gedurende contracttijd mogelijk is.
    c. Preventief onderhoud tijdens contracttijd dat kan leiden tot een prioriteit 1 of 2 melding wordt tevens telefonisch gemeld.
    d. Bijzonderheden die tijdens het onderhoud geconstateerd zijn worden vermeld In de maandrapportage.

3.7.2 Onderhoud databeheersysteem

1. Databeheer is verantwoordelijk voor het technisch en functioneel (preventief) onderhoud van de hardware en software om de dataserver draaiend te houden.
2. Het correctief onderhoud vindt afhankelijk van de oorsprong plaats volgens de afspraken die gemaakt zijn voor afhandeling van incidenten of wijzigingsbeheer.
3. Enkel in overleg met het tactisch beheer kan gepland preventief onderhoud plaatsvinden buiten het onderhoudswindow. Dit geldt in ieder geval onderhoud conform prioriteit 3 en 4, server onderhoud waarbij de uitgangssituatie binnen 10 minuten teruggezet kan worden, pro-actief incident management (het implementeren van patches die de systeemintegriteit raken) en onderhoud waarbij testen alleen gedurende contracttijd mogelijk is.
4. Het onderhoud wordt bij aanvang aangemeld en bij voltooiing afgemeld aan de DRIS servicedesk, dit gebeurt per email met het meldingsformulier. Preventief onderhoud tijdens contracttijd dat kan leiden tot een prioriteit 1 of 2 melding wordt tevens telefonisch gemeld.
5. Bijzonderheden die tijdens het onderhoud geconstateerd zijn worden vermeld in de maandrapportage.

3.7.3 Onderhoud distributieserver

1. De DRIS servicedesk dient aan- en afmeldingen over het onderhoud aan hard- en software door de technisch beheerder in ontvangst te nemen. Hierbij dient de operationeel beheerder te toetsen of de aan- en afmeldingen aan de volgende uitgangspunten voldoen:

a. Het correctief onderhoud vindt afhankelijk van de oorsprong plaats volgens de afspraken die gemaakt zijn voor afhandeling van incidenten of wijzigingsbeheer
b. Enkel in overleg met het tactisch beheer kan gepland onderhoud plaatsvinden buiten het onderhoudswindow. Dit geldt in ieder geval onderhoud conform prioriteit 3 en 4, server onderhoud waarbij de uitgangssituatie binnen 10 minuten teruggezet kan worden, pro-actief incident management (het implementeren van patches die de systeemintegriteit raken) en onderhoud waarbij testen alleen gedurende contracttijd mogelijk is.
c. Preventief onderhoud tijdens contracttijd dat kan leiden tot een prioriteit 1 of 2 melding wordt tevens telefonisch gemeld.
d. Bijzonderheden die tijdens het onderhoud geconstateerd zijn worden vermeld in de maandrapportage.

3.7.4 Onderhoud displays

1. De DRIS servicedesk dient aan- en afmeldingen over het onderhoud displays door de technisch beheerder in ontvangst te nemen. Hierbij dient de operationeel beheerder te toetsen of de aan- en afmeldingen aan de volgende uitgangspunten voldoen:
   a. Het correctief onderhoud vindt afhankelijk van de oorsprong plaats volgens de afspraken die gemaakt zijn voor afhandeling van incidenten of wijzigingsbeheer.
   b. De DRIS servicedesk neemt de door de technisch beheerder te verstrekken planning voor preventief onderhoud per mail in ontvangst.
   c. Het onderhoud wordt bij aanvang aangemeld en bij voltooiing afgemeld aan de DRIS servicedesk, per email.
   d. Bijzonderheden die tijdens het onderhoud geconstateerd zijn worden vermeld in de maandrapportage.

3.8 Prestatie eisen

Een deel van de systeemeisen en procesafspraken zijn geformuleerd als prestatie eisen; een maat voor de kwaliteit van DRIS en het geheel van samenwerkende DRIS beheerpartijen zoals benoemd in paragraaf 1.4.

3.8.1 Uitgangspunten

1. Beschikbaarheid:
   a. (Gepland) onderhoud binnen het onderhoudswindow heeft geen negatieve invloed op het bepalen van de beschikbaarheid.
   b. Bij het bepalen van het beschikbaarheidspercentage geldt de tijd dat het betreffende systeemonderdeel niet toegankelijk is in overmachtsituaties noch als beschikbaar noch als niet-beschikbaar.
   c. De operationele tijd buiten het onderhoudswindow waarin onderhoud plaatsvindt in overleg en met goedkeuring van de opdrachtgever heeft geen negatieve invloed op het bepalen van de beschikbaarheid.
      Dit betreft:
      - onderhoud waarbij de originele situatie binnen 10 minuten teruggezet kan worden;
      - proactief incident management (het implementeren van patches die de systeem integriteit raken);

- onderhoud waarbij testen in de nacht niet mogelijk is.

d. De beschikbaarheid wordt op maandelijkse basis bepaald en gerapporteerd.

2. Betrouwbaarheid:
   a. Het niet volgens de eisen functioneren wordt bepaald aan de hand van de tijd dat een melding binnenkomt bij de operationeel beheerder over een disfunctionaliteit tot het oplossen van het probleem.
   b. De tijd dat het systeem niet toegankelijk is in overmachtsituaties geldt noch als betrouwbaar noch als niet betrouwbaar.
   c. Bij het bepalen van de betrouwbaarheid wordt gefilterd voor zogenaamd valse en niet herleidbare meldingen: meldingen die binnenkomen terwijl er geen storing/fout is of waarvan niet nagegaan kan worden waar de melding betrekking op heeft.
   d. De betrouwbaarheid wordt op maandelijkse basis bepaald en gerapporteerd.

3. Nauwkeurigheid:
   a. De nauwkeurigheid van de prognose vertrektijd (prognose) wordt bepaald door de nauwkeurigheid van de input van de vervoerder gecombineerd met de tijdigheid (doorvoer- en verwerkingssnelheid van het systeem) en nauwkeurigheid van verwerking door databeheer.
   b. De nauwkeurigheid wordt op maandelijkse basis bepaald en gerapporteerd.

3.8.2 Prestatie eisen databeheer

De prestatie van databeheer wordt bepaald door: beschikbaarheid, betrouwbaarheid en tijdigheid. Voor databeheer gelden de volgende prestatie eisen:

1. Beschikbaarheid:
   a. Gedurende ten minste 99,8 % van de contracttijd is het databeheersysteem beschikbaar voor verwerking van aangeleverde data van vervoerders.
2. Betrouwbaarheid:
   a. Gedurende ten minste 99,8% van de beschikbare tijd is de verwerking van aangeleverde data betrouwbaar; de informatie wordt op de juiste wijze geïntegreerd en klaargemaakt voor distributie.
3. Tijdigheid:
   a. In ten minste 95% van de gevallen wordt de door vervoerders aangeleverde dynamische dienstregeling binnen 5 werkdagen verwerkt; van ontvangst via koppelvlak 1 tot en met verzending via koppelvlak 7.
   b. In ten minste 95% van de gevallen worden de door vervoerders aangeleverde prognoses verwerkt binnen 10 seconden; van begin van de verwerking tot en met verzending via koppelvlak 8.

3.9 Rapportages

3.9.1 Wekelijks incidentenoverzicht

Operationeel beheer verzorgt wekelijks een overzicht van alle incidenten en stuurt dit per mail naar het tactisch beheer.

3.9.2 Maandrapportage

Het operationeel beheer is verantwoordelijk voor het opstellen van de maandrapportages. Hiervoor gelden de volgende termijnen.

Omschrijving	Termijn
De DRIS beheerpartijen voor datalevering, databeheer en technisch beheer sturen elk hun input voor de maandrapportages naar het operationeel beheer; ze doen dit per mail met data in Excel formaat, tekstuele input in Word.	Uiterlijk de 3e werkdag van de volgende kalendermaand.
Operationeel beheer integreert de aangeleverde gegevens met de resultaten uit de monitoring en het incidentbeheer, stelt de maandrapportage op en stuurt vervolgens de relevante selectie per mail naar de DRIS beheerpartijen. Elke DRIS beheerpartij ziet alleen die gegevens die hun eigen prestatie betreffen.	Uiterlijk de 8e werkdag van de volgende kalendermaand.
De DRIS beheerpartijen kunnen indien van toepassing operationeel beheer correcties en/of een toelichting op de maandrapportage sturen.	Uiterlijk de 10e werkdag van de volgende kalendermaand.
Operationeel beheer stelt de definitieve rapportage op. Indien de beheerpartijen binnen de gestelde termijn op het concept hebben gereageerd wordt de toelichting bij de rapportage gevoegd en worden indien van toepassing correcties doorgevoerd. De definitieve rapportage wordt per mail aan het tactisch beheer verzonden.	Uiterlijk de 15e werkdag van de volgende kalendermaand.

Tabel 3 Termijnen maandrapportages

4 Financiële bepalingen

4.1 Vergoedingen

[redacted]

4.2 Loon- en prijsindexatie

Voor elk volgend jaar na 2013 zullen de vergoedingen worden geindexeerd met het door het Nederlands Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde indexcijfer van Consumentenprijsindex alle huishoudens, van juni van het betreffende contractjaar.

4.3 Betalingstermijn

De volgende betalingstermijn wordt gehanteerd: aan het eind van elk kwartaal vanaf ingangsdatum van deze SLA 25% van de jaarlijkse vergoeding.

4.4 Bonus-malus

[redacted]

[redacted]