

Provinciaal Bestuur
van Zuid-Holland

FERRANTI
computer systems ●

- 7 OKT. 2010

Datum ontvangst

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

Hierbij een getekend exemplaar van deze SIA.



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 N.V., augustus 2010

Dit document mag niet verveelvoudigd worden of gebruikt worden voor offertes of fabricagedoeleinden, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Ferranti Computer Systems N.V. en enkel indien deze tekst in de reproductie wordt opgenomen.

De informatie opgenomen in dit document wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie. Geen enkele aansprakelijkheid wordt door Ferranti Computer Systems N.V. aanvaard, voortvloeiend uit het gebruik van de informatie gegeven in dit document.

The copyright in this document is vested in Ferranti Computer Systems N.V. The document must not be reproduced in whole or in part, or used for tendering or manufacturing purposes, except with the consent of Ferranti Computer Systems N.V. and then only on the condition that this notice is included in any such reproduction

Information contained in this document is believed to be accurate at the time of publication but no liability whatsoever can be accepted by Ferranti Computer Systems arising of any use made of this information.

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

1	ALGEMEEN	4
1.1	TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	4
1.2	DUUR EN GELDIGHEID	5
1.3	SERVICE LEVEL AGREEMENT REVIEWS	5
1.4	COMMUNICATIE	6
1.5	OVERMAGHT	7
1.6	WIJZIGING VAN DEZE OVEREENKOMST	7
1.7	AFSCHEIDBAARHEID VAN BEPALINGEN	7
1.8	TOEPASSELIJK RECHT	7
1.9	CONFIDENTIALITEIT & COMMUNICATIE MET DERDEN	7
1.9.1	<i>Confidentialiteit</i>	7
1.9.2	<i>Communicatie met Derden</i>	8
1.10	VERGOEDINGEN	8
2	ALGEMENE UITGANGSPUNTEN EN BEGRIPPENKADER	9
2.1	OVERZICHT	9
2.2	ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	10
2.3	ALGEMENE UITGANGSPUNTEN	11
2.4	BEGRIPPENKADER	12
3	BESCHRIJVING VAN DE TE LEVEREN DIENSTEN	15
3.1	TECHNISCH BEHEER & ONDERHOUD	16
3.1.1	<i>Omschrijving dienstverlening</i>	17
3.2	SERVICE DESK	19
3.2.1	<i>Service Parameters en Randvoorwaarden</i>	20
3.2.2	<i>Service Kwaliteitseisen</i>	20
3.3	STORINGSBEHEER	21
3.3.1	<i>Escalatie Procedure</i>	21
3.3.2	<i>Service Parameters en Randvoorwaarden</i>	21
3.3.3	<i>Service Kwaliteitseisen</i>	22
3.4	WIJZIGINGSBEHEER	24
3.4.1	<i>Service Parameters en Randvoorwaarden</i>	24
3.4.2	<i>Service Kwaliteitseisen</i>	24
3.5	BESCHIKBAARHEID- PERFORMANTIE BEHEER	25
3.5.1	<i>Service Parameters en Randvoorwaarden</i>	25
3.6	SERVICE BEHEER	27
3.6.1	<i>Service review</i>	27
3.6.2	<i>Service Parameters en Randvoorwaarden</i>	27
3.7	BIJLAGE 1 MEMO START BEHEER	29
3.8	BIJLAGE 2 DRIS DETAIL PROCESSCHEMA'S	31

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 [REDACTED], 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 geldig voor 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.

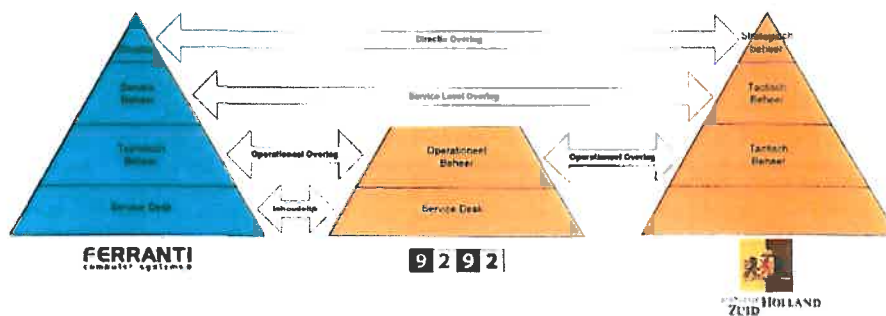
1.4 Communicatie

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 9292 Ferranti
Technisch Beheer	Technisch beheer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud betreft de infrastructuur en applicatie.	Ferranti
Service Management	Service beheer is verantwoordelijk voor de opvolging en rapportering van de Service Support processen.	PZH Ferranti
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 Ferranti

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

[Redacted text block]

Indexering conform het hoofdcontract.

[Redacted text block]

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 dienstovereenkomst dient te voldoen.

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

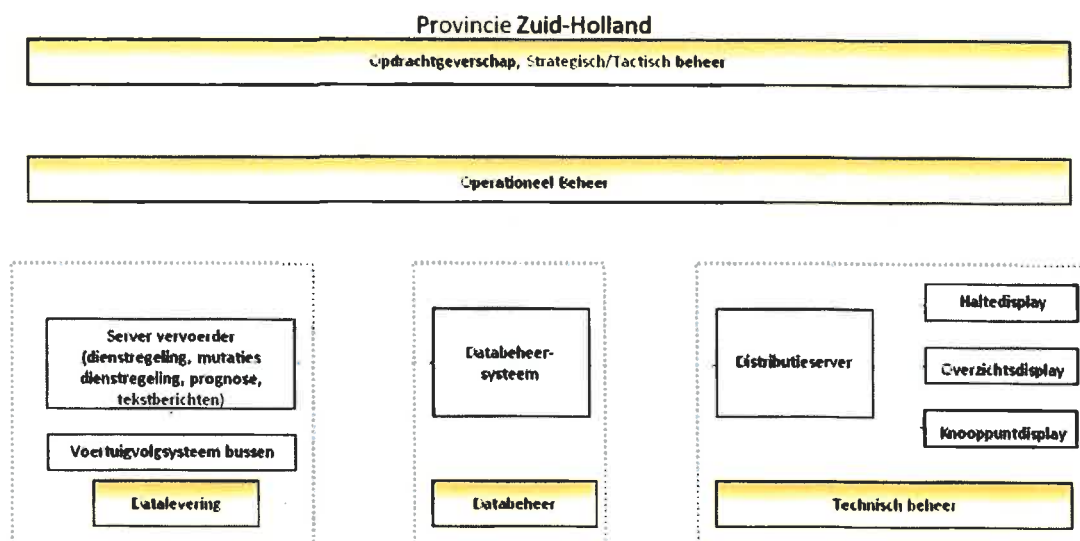
2.1 Overzicht

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 haltdisplays.

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.








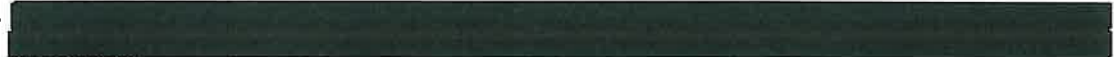
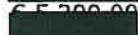
Technisch beheer

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. 
4. 
 - 
 - 
 - 
 - 
 - 
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. 

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 <u>specifieke eigenschappen bijgehouden te worden</u> .
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 <u>overgedragen en hoe dit gebeurt</u> .
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 <u>alle dagen van de week</u> .
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: <ul style="list-style-type: none"> • 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. <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>
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 Voertuig volgsysteem	Onderneming die op basis van een concessie openbaar vervoerdiensten exploiteert 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 description text]	[Redacted responsibility text]
Netwerk Beheer centraal systeem distributieserver en GPRS netwerk richting displays	[Redacted description text]	[Redacted responsibility text]
Operatingsysteem Beheer Distributieserver	[Redacted description text]	[Redacted responsibility text]
Database Beheer distributieserver	[Redacted description text]	[Redacted responsibility text]
Preventief onderhoud	[Redacted description text]	[Redacted responsibility text]

Opmerkingen:

[Redacted text block]

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 terecht komt 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	[Redacted]	[Redacted]
Aantal gebruikers	[Redacted]	[Redacted]
Rapportage frequentie	[Redacted]	[Redacted]

Service Kwaliteitseisen

KPI	Gemiddelde wachttijd tot antwoord (beschikbaarheid)		
Omschrijving	[Redacted]		
Randvoorwaarde	[Redacted]		
Toepasbaar op:	Streefgetal	Compensatie	Meetmethode
Alle	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Alle	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

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 partijen. 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
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Service Kwaliteitseisen

Categorie	Omschrijving
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

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

KPI	Incident Hersteltijd
Omschrijving	[Redacted]
Prestatie-eis	[Redacted]
Randvoorwaarde	[Redacted]

Toepasbaar op:	Streefgetal	Compensatie	Opmerking
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

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 aanbidding/gunning**. Deze aanbidding 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 overzichtdisplays**: 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

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			
Randvoorwaarde			
Toepasbaar op:	Streefgetal	Compensatie	Opmerking

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
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

KPI	Beschikbaarheid Infrastructuur/Applicatie
Omschrijving	[REDACTED]
Randvoorwaarde	[REDACTED]

Prestatie-eis Toepasbaar op:	Streefgetal	Compensatie	Opmerking
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

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-realiseren 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
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Service Parameters en Randvoorwaarden

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

Parameter	Omschrijving	Waarde
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

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
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Opgemaakt te Antwerpen op datum 30/06/2010,

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

Voor de opdrachtnemer:

[Redacted]
Managing Director

[Redacted signature]

Datum ondertekening:



Voor de opdrachtgever:

De heer J.W.A. van Dijk
Gedeputeerde

[Handwritten signature]

Datum ondertekening: 20 augustus 2010



MEMO	
From : 	To : 
Date : 09/02/2010	Cc : Ferranti
Ref :	
Subject : Start technisch beheer PZH - perceel 1	

















[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] 01

[REDACTED]

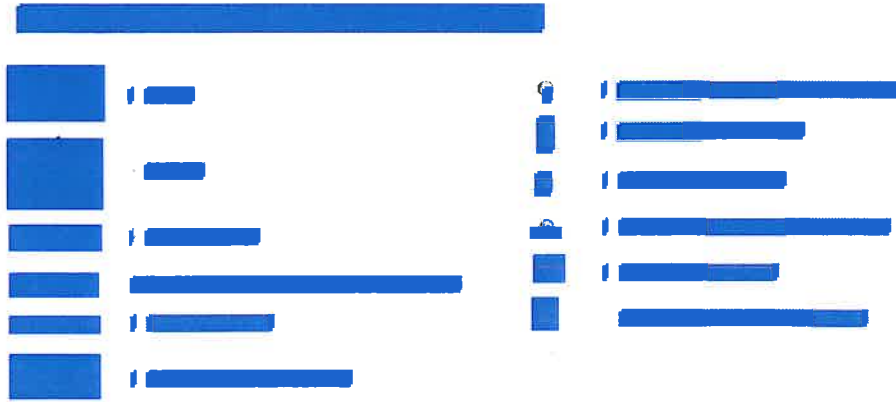
[REDACTED]

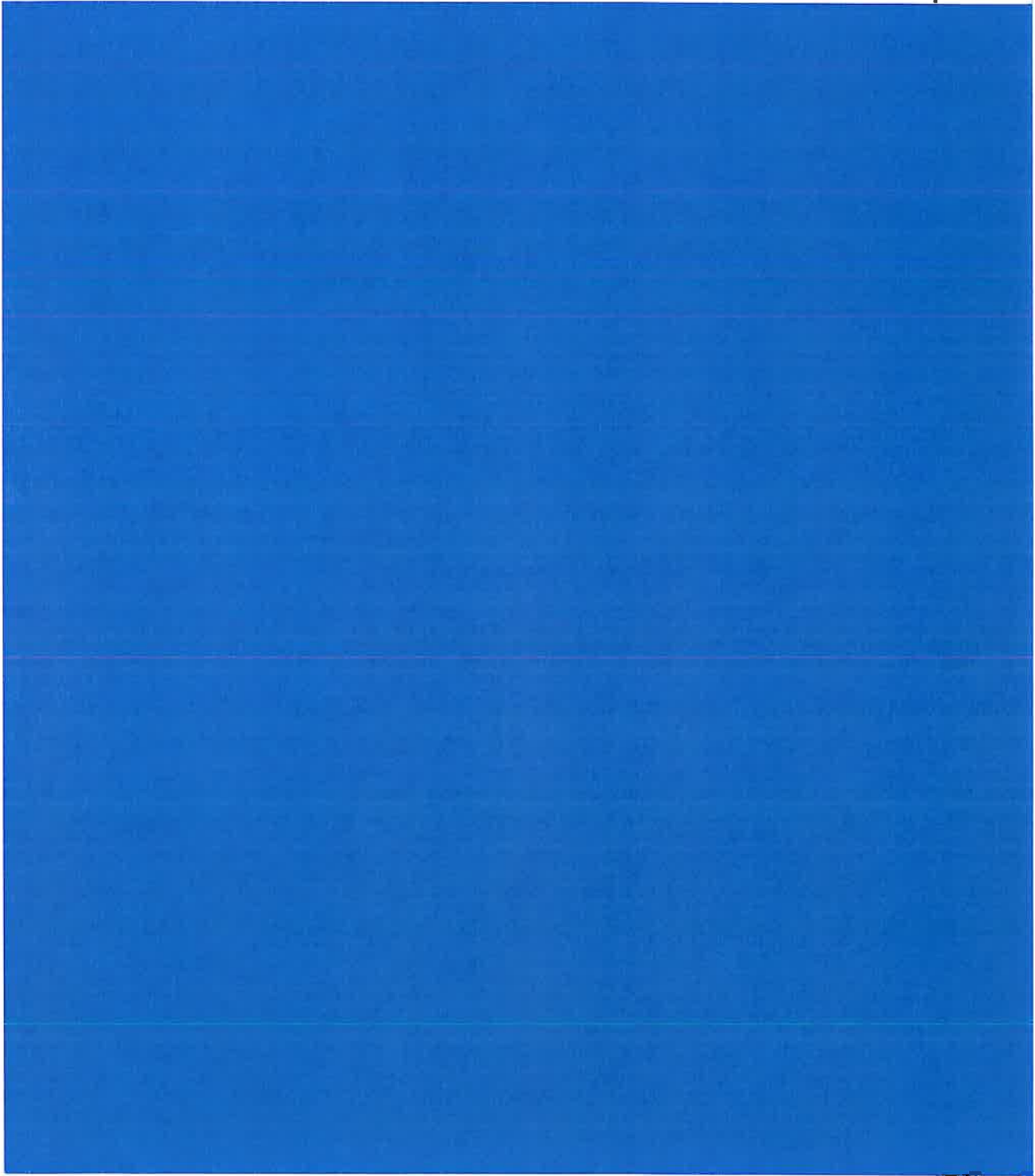
[REDACTED]

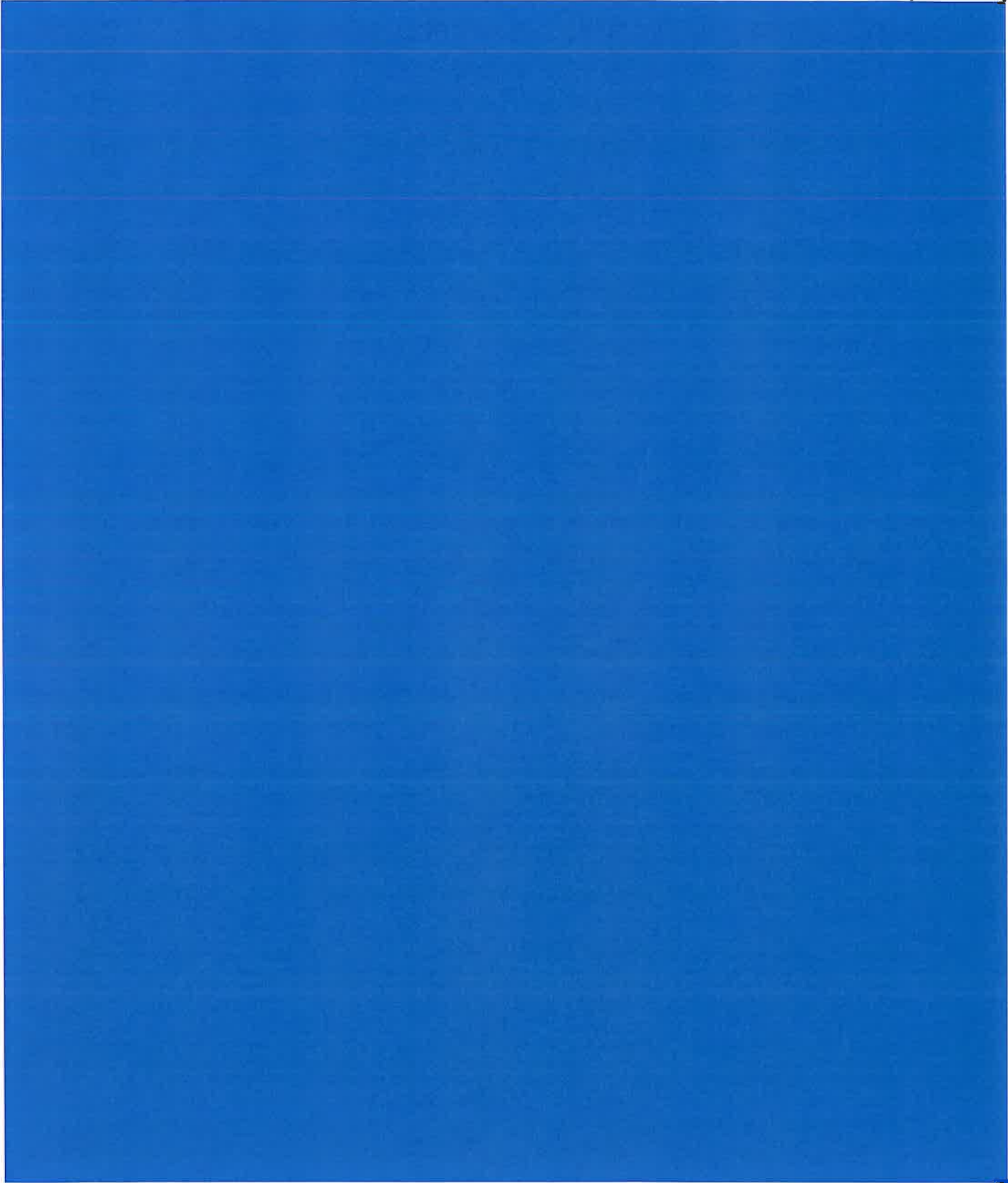
[REDACTED] :

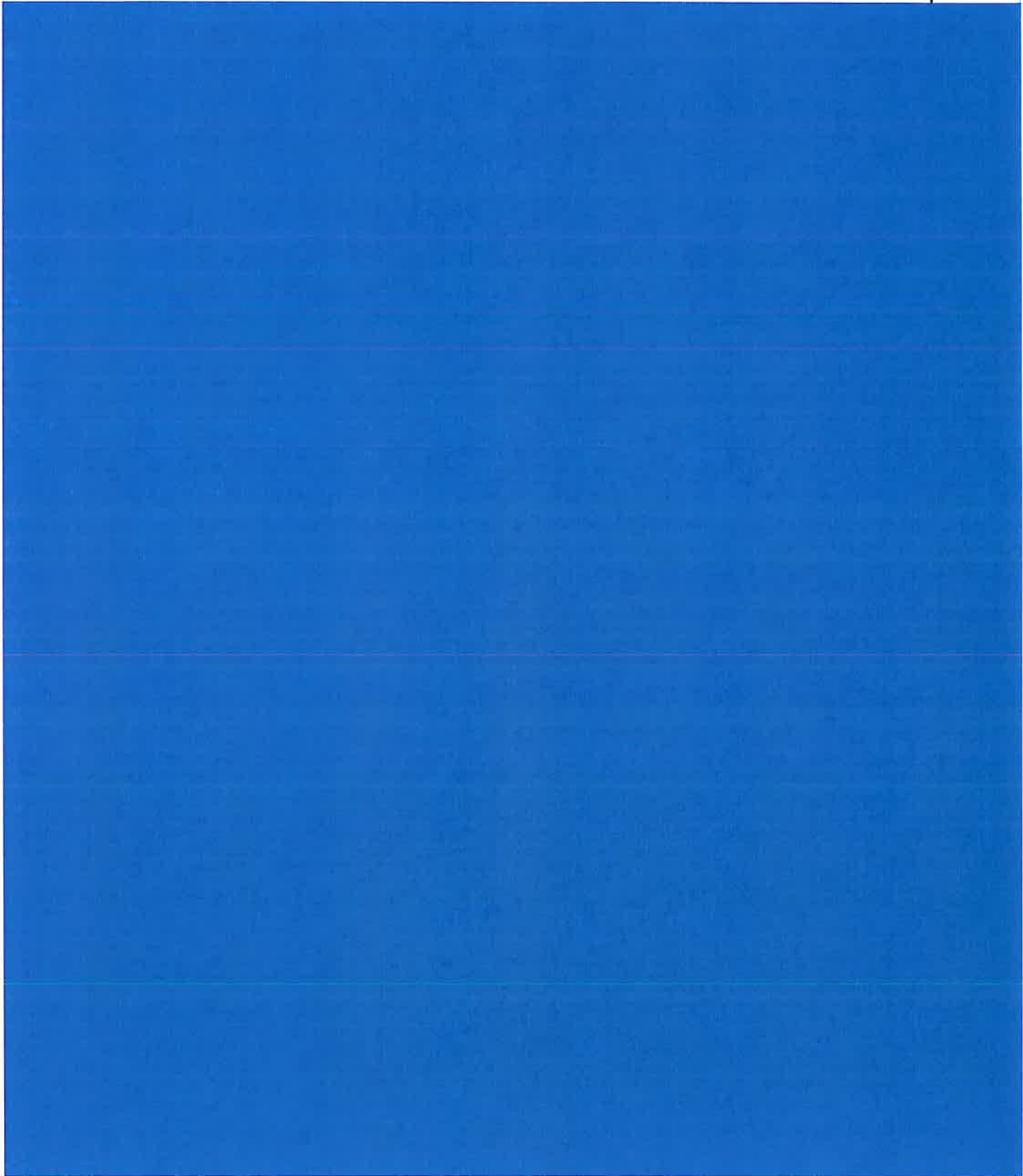
[REDACTED]

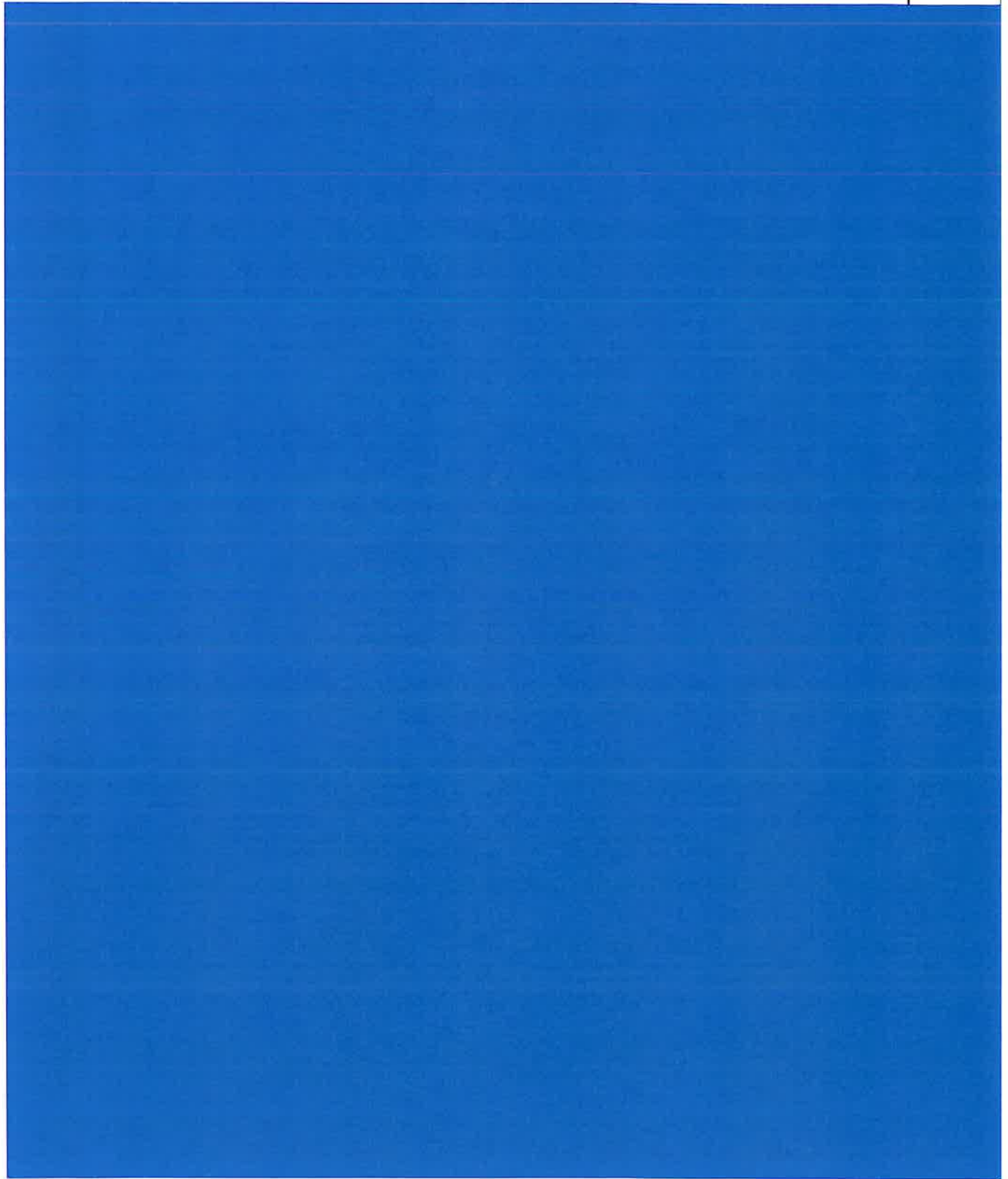
3.8 Bijlage 2 DRIS detail processchema's

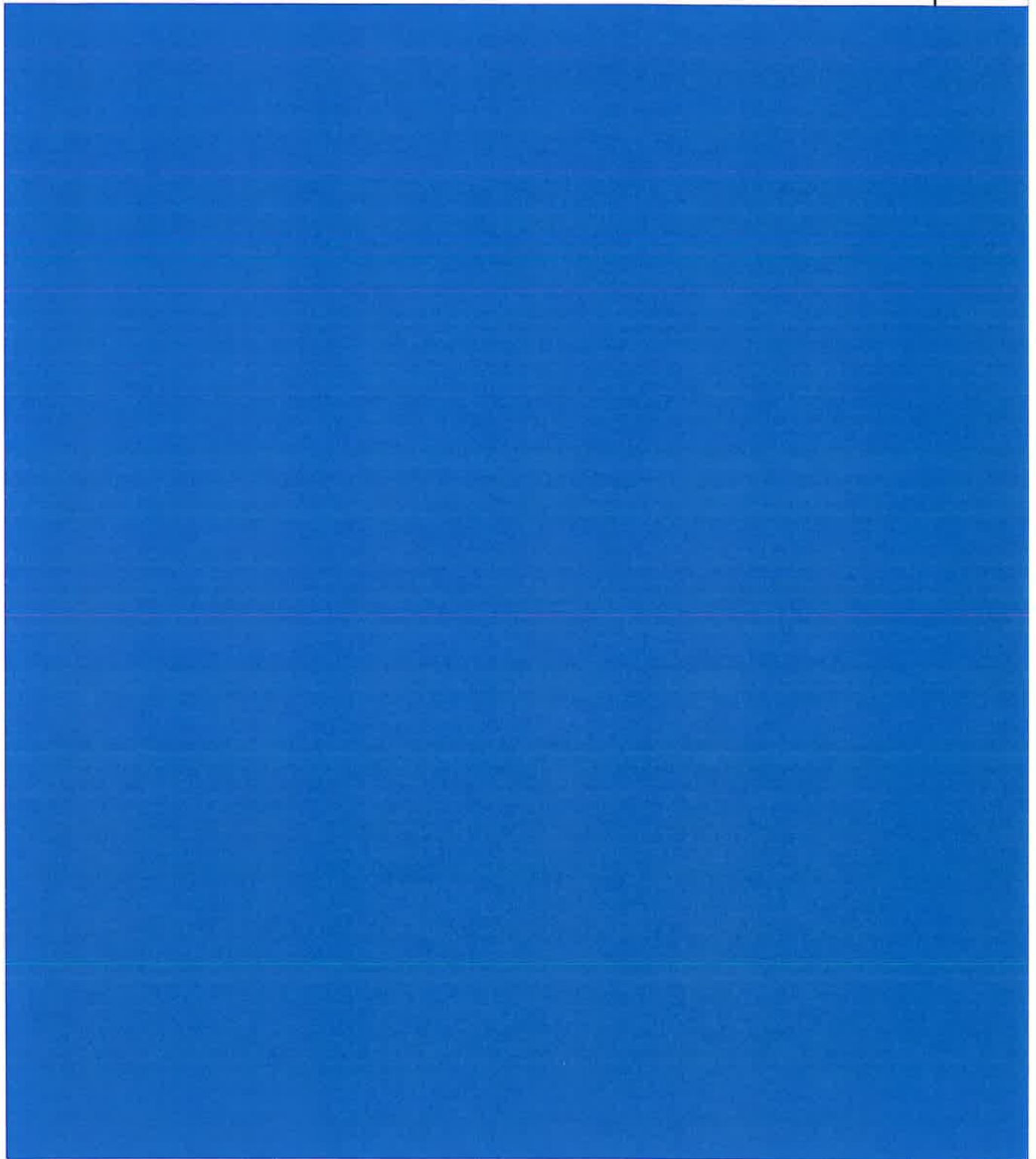


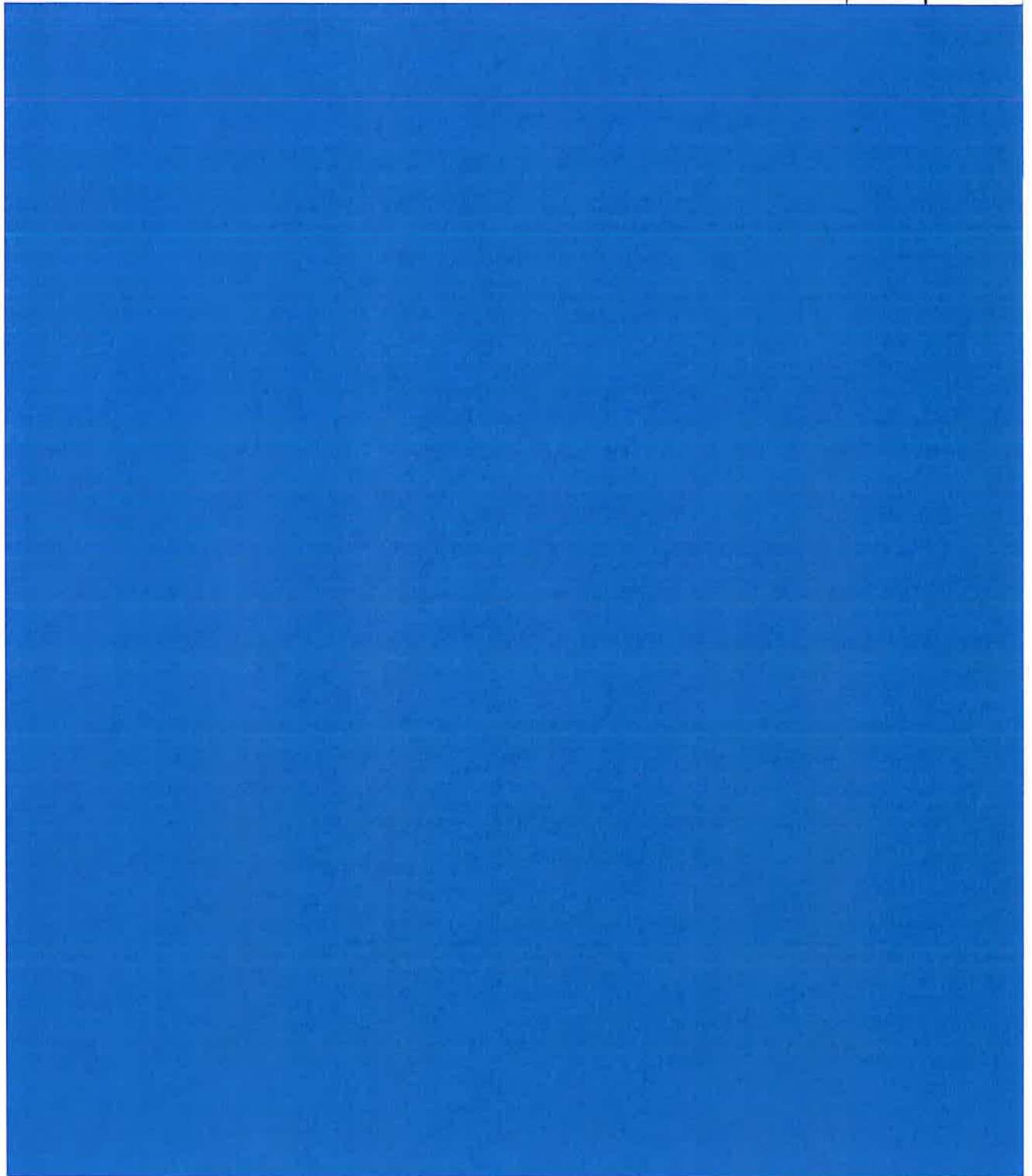






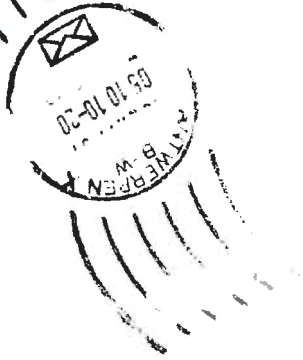






FERRANTI
computer systems •

Noorderlaan 129 • B 2030 Antwerpen
T: +32 3 540 49 11 • F: +32 3 542 63 28
info@ferranti.be • www.ferranti.be



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