



provincie **HOLLAND**  
**ZUID**



## 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**

<b>1</b>	<b>BEGRIPPENLIJST DRIS .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>RAPPORTAGES .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>STANDAARD TEKSTBERICHTEN .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>CONTACTGEGEVENS BEHEERPARTIJEN.....</b>	<b>12</b>

# 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 halte-displays. 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, haltepaalvitruines 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](http://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.
- Kantoorijid: 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<sup>1</sup> en het betreft haltepaaldisplays/-vitruines (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

---

<sup>1</sup> 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 ernstig 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 uitdeelt 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 internetprovider, 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, waarna 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. 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.
- **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.

Maandrapportage	Maandrapportage
[REDACTED]	[REDACTED]
Inhoud maandrapportages operationeel beheer	
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

<p>[Redacted text]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> <li>• [Redacted text]</li> </ul>	<p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p>
<b>Rapportage datalevering (Vervoerders)</b>	
<p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p>	<p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p>
<p>[Redacted text]</p>	<p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p>
<p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p>	<p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p> <p>[Redacted text]</p>



Eisen SLA	Meesdrapporing
[Redacted]	[Redacted]
<b>Rapportage databeheer</b>	
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

Eigen SLA	Mijnwerkgroep
[Redacted]	
<b>Rapportage technisch beheer</b>	
<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 20%;"></div>	<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 80%;"></div> <div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 75%;"></div>
<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 20%;"></div>	<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 85%;"></div>
<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 40%;"></div>	<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 30%;"></div>
<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 40%;"></div>	<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div>
<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 30%;"></div>	<div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #0056b3; height: 15px; width: 100%;"></div>

### 3 Standaard tekstberichten

Datum:	Volgnummer:
Indiener:	Organisatie:

#### Te plaatsen tekst

<b>Tekst:</b>	<i>berichtsoort</i>
<input type="checkbox"/> Test met actuele reisinformatie	<b>General</b> (tonen in combinatie met reisinformatie)
<input type="checkbox"/> Geen actuele reisinformatie beschikbaar	
<input type="checkbox"/> Geen actuele reisinformatie beschikbaar voor [vervoer]	
<input type="checkbox"/> Minder vervoer beschikbaar	
<input type="checkbox"/> Minder vervoer beschikbaar van / op [vervoer]	
<input type="checkbox"/> Halte vervallen voor [vervoer]	
<input type="checkbox"/> Geen vervoer mogelijk wegens [reden]	<b>Overrule</b> (geen reisinformatie tonen)
<input type="checkbox"/> Geen vervoer van / op [vervoer] beschikbaar wegens [reden]	
<input type="checkbox"/> Nieuwe dienstregeling van [vervoer] vanaf [datum]	<b>Additional</b> (als onderste regel geen reisinformatie toont)
<input type="checkbox"/> Raadpleeg vertrekstaat wegens [reden]	

[vervoer]	<input type="checkbox"/> Connexxion	<input type="checkbox"/> lijn nr: . . . .
	<input type="checkbox"/> Arriva	
	<input type="checkbox"/> Veolia	
	<input type="checkbox"/> Waterbus	

[reden]	<input type="checkbox"/> weersomstandigheden	<input type="checkbox"/> evenement
	<input type="checkbox"/> staking	<input type="checkbox"/> stremming
	<input type="checkbox"/> ongeval	<input type="checkbox"/> werkzaamheden
	<input type="checkbox"/> feestdagen	<input type="checkbox"/> omleiding

[datum]
---------

#### Te plaatsen op displays

<input type="checkbox"/> Alle displays van aangegeven vervoerder
<input type="checkbox"/> Alle displays
<input type="checkbox"/> Displays in steden hierna opgegeven
<input type="checkbox"/> Alle displays van de lijn(en)
<input type="checkbox"/> De volgende display(s):

#### Geldigheid

Vanaf:	datum:	tijdstip:
<input type="checkbox"/> Tot nader order		
<input type="checkbox"/> Nu afgemeld		
Tot:	datum:	tijdstip:

