



provincie **HOLLAND**  
**ZUID**



## 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

<b>1</b>	<b>ALGEMEEN</b>	<b>4</b>
1.1	PARTIJEN	4
1.2	GERELATEERDE DOCUMENTEN	4
1.3	DOELSTELLINGEN	5
1.4	DRIS BEHEERPARTIJEN	5
1.5	DUUR, GELDIGHEID EN WIJZIGING SLA	6
1.6	GEHEIMHOUDING	6
1.7	AFSCHEIDBAARHEID VAN BEPALINGEN	7
1.8	EIGENDOM	7
<b>2</b>	<b>DRIS PROVINCIE ZUID-HOLLAND</b>	<b>8</b>
2.1	TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN DATA- EN OPERATIONEEL BEHEER	8
2.1.1	<i>Reizigersinformatie verstrekken</i>	8
2.1.2	<i>Koppelvlakken</i>	8
2.1.3	<i>Haltedossier</i>	9
2.1.4	<i>Onderhoud datasysteem</i>	9
2.1.5	<i>Monitoring</i>	9
2.1.6	<i>Afhandeling meldingen</i>	10
2.1.7	<i>Systeemwijziging doorvoeren: wijzigingsbeheer</i>	10
2.1.8	<i>Faciliteren werken van derden</i>	11
2.1.9	<i>Rapporteren</i>	11
2.1.10	<i>Beveiliging</i>	11
2.1.11	<i>Bewaartermijnen en toegankelijkheid data</i>	11
<b>3</b>	<b>PROCES- EN WERKAFSPRAKEN</b>	<b>12</b>
3.1	COMMUNICATIE	12
3.1.1	<i>Bereikbaarheid</i>	12
3.1.2	<i>Samenwerking en overlegstructuur</i>	12
3.2	VERSTREKKEN REIZIGERSINFORMATIE	13
3.2.1	<i>Dienstregeling en -wijzigingen</i>	13
3.2.2	<i>Tekstberichten</i>	13
3.3	AFHANDELING VAN MELDINGEN	14
3.3.1	<i>Aanname, analyse, prioritering en afhandeling van meldingen</i>	14
3.3.2	<i>Bewaking opvolging afhandelingstermijn</i>	17
3.3.3	<i>Acceptatie en afmelding</i>	17
3.4	SCHADEHERSTEL EN VANDALISMEPROTOCOL	18
3.5	(VER)PLAATSEN DISPLAY	18
3.6	WIJZIGINGSBEHEER	18
3.7	ONDERHOUD	19
3.7.1	<i>Onderhoud hard- en software vervoerders</i>	19
3.7.2	<i>Onderhoud databeheersysteem</i>	19
3.7.3	<i>Onderhoud distributieserver</i>	19
3.7.4	<i>Onderhoud displays</i>	20

3.8	PRESTATIE EISEN.....	20
3.8.1	<i>Uitgangspunten</i> .....	20
3.8.2	<i>Prestatie eisen databeheer</i> .....	21
3.9	RAPPORTAGES .....	21
3.9.1	<i>Wekelijks incidentenoverzicht</i> .....	21
3.9.2	<i>Maandrapportage</i> .....	22
<b>4</b>	<b>FINANCIËLE BEPALINGEN.....</b>	<b>23</b>
4.1	VERGOEDINGEN.....	23
4.2	LOON- EN PRIJSINDEXATIE .....	23
4.3	BETALINGSTERMIJN .....	23
4.4	BONUS-MALUS .....	23

# 1 Algemeen

## 1.1 Partijen

Deze Beheerovereenkomst, hierna 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, hierna te noemen "de Provincie".  
en
2. De REISinformatiegroep bv, gevestigd te Utrecht, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Algemeen Directeur XXXXXXXXXX, hierna 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 verhelderden, 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 content]



[Redacted]

### 2.1.3 Haltedossier

[Redacted]

### 2.1.4 Onderhoud datasysteem

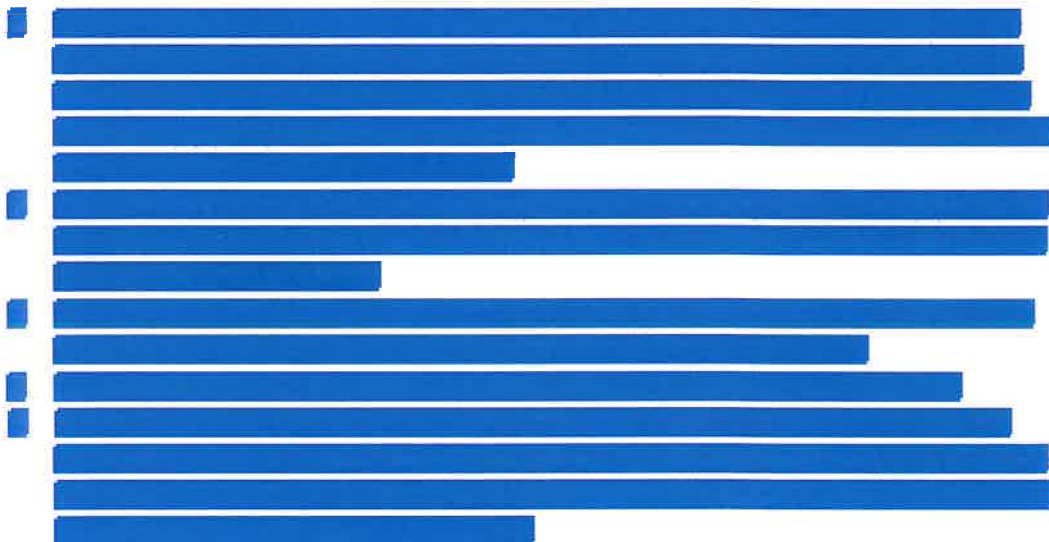
1. Databeheer is verantwoordelijk voor onderhoud van het datasysteem. Het onderhoud van het datasysteem omvat alle benodigde activiteiten om de server conform specificaties en prestatie eisen te laten functioneren en bestaat uit preventief en correctief onderhoud.
2. Het betreft zowel de hardware als 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**



#### **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 rapportage-deel.
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**

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

##### **3.1.2 Samenwerking en overlegstructuur**

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

## 3.2 Verstrekken reizigersinformatie

### 3.2.1 Dienstregeling en -wijzigingen

[Redacted text block]

[Redacted text block]

### 3.2.2 Tekstberichten

[Redacted text block]

- [Redacted]
- [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
- [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
- [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
- [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]

6. [Redacted]
7. [Redacted]

**3.3 Afhandeling van meldingen**

- [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
- 3. [Redacted]
  - [Redacted]
- 4. [Redacted]
  - [Redacted]

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









Tabel 2 Storingscategorieën: prioriteren van meldingen

**3.3.2 Bewaking opvolging afhandelingstermijn**

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

**3.3.3 Acceptatie en afmelding**

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

### 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 systeemwijzigingen zoals opgenomen in paragraaf 2.1.7.

### 3.7 Onderhoud

#### 3.7.1 Onderhoud hard- en software vervoerders

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

#### 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.

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

#### 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

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

### 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:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

## 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

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

- [redacted]
    - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

**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:
  - [redacted]
  - [redacted]
- 2. Betrouwbaarheid:
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
- 3. Tijdigheid:
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]

**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

The content of this table is completely redacted with blue bars. It appears to be a table with two columns and approximately 15 rows. The redaction covers all text within the table cells.

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

**Tabel 3 Termijnen maandrapportages**



- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]