

BIJLAGE 14

Service Level Agreement

Ref: Mobiliteitskaarten
Nummer Z/26/012918
Uitgave: Hecht | COD HR en Inkoop
Datum: 14 augustus 2026

De ondergetekenden

1. De gemeenschappelijke regeling Hecht, gevestigd en kantoorhoudend te Leiden aan de Parmentierweg 49 (2316 ZV), hierin rechtsgeldig vertegenwoordigd door de daartoe bevoegde vertegenwoordiger, hierna te noemen: "Opdrachtgever";

en
2. [naam leverancier], gevestigd en kantoorhoudend te [plaats], hierin rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam], [functie], hierna te noemen: "Opdrachtnemer";
gezamenlijk hierna te noemen: "Partijen" en afzonderlijk: "Partij";

Overwegende dat

- Hecht een Opdrachtnemer heeft gecontracteerd voor het leveren, beheren en ondersteunen van Mobiliteitskaarten en de daarmee samenhangende dienstverlening.
- de dienstverlening wordt uitgevoerd op grond van de Overeenkomst Mobiliteitskaarten en de overige contractdocumenten van de aanbesteding met kenmerk Z/26/012918;
- deze SLA uitsluitend tot doel heeft de uitvoering, monitoring en rapportage van de overeengekomen dienstverlening nader te structureren;
- deze SLA geen uitbreiding of wezenlijke wijziging van de opdracht, scope, prijs, risicoverdeling of overige contractuele voorwaarden beoogt.

Komen het volgende overeen:

Artikel 1. Algemeen en contractuele positie

- 1.1 Deze Service Level Agreement ("SLA") bevat operationele afspraken over de uitvoering, monitoring en rapportage van de dienstverlening onder de Overeenkomst Mobiliteitskaarten.
- 1.2 Deze SLA vormt geen zelfstandige grondslag voor meerwerk, prijsaanpassingen, aanvullende dienstverlening of uitbreiding van de scope van de Overeenkomst.
- 1.3 De verplichtingen uit deze SLA moeten worden gelezen in samenhang met de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de Nota's van Inlichtingen, de Verwerkersovereenkomst voor zover van toepassing en de overige toepasselijke contractdocumenten.
- 1.4 Bij strijdigheid tussen deze SLA en een hoger gerangschikt contractdocument geldt de rangorde zoals opgenomen in artikel 3 van de Modelovereenkomst.
- 1.5 Een operationeel overleg, evaluatie, verslag of actiepuntenlijst kan niet leiden tot een wijziging van de Overeenkomst of deze SLA.
- 1.6 Wijzigingen van deze SLA zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk door daartoe bevoegde vertegenwoordigers van Partijen zijn overeengekomen en de wijziging aanbestedingsrechtelijk rechtmatig kan worden uitgevoerd.
- 1.7 Evaluatie van de SLA leidt niet automatisch tot wijziging daarvan.

Artikel 2. Doel en scope

- 2.1 Het doel van deze SLA is het vastleggen van duidelijke en controleerbare afspraken over de uitvoering, bereikbaarheid, ondersteuning, rapportage, incidentafhandeling en continuïteit van de overeengekomen dienstverlening.
- 2.2 De SLA ziet binnen de scope van de Overeenkomst in ieder geval op:
 - het leveren, beheren, blokkeren, beëindigen en vervangen van Mobiliteitskaarten;
 - het faciliteren van trein, bus, tram, metro en de overeengekomen vormen van deelmobiliteit;
 - het rechtstreeks ondersteunen van kaarthouders via de klantenservice;
 - het ondersteunen bij gemiste in- en uitchecken en het corrigeren van reisgegevens, voor zover dit onderdeel is van de dienstverlening;
 - het achteraf en inzichtelijk factureren van daadwerkelijk gemaakte reis- en overige overeengekomen kosten op het voorgeschreven detailniveau;
 - het rapporteren over beschikbaarheid, incidenten en beveiligingsincidenten;
 - het uitvoeren van de overeengekomen implementatie-, continuïteits- en exitactiviteiten.
- 2.3 De SLA breidt de scope van de Overeenkomst niet uit.
- 2.4 Een wijziging van de Reiskostenregeling van Hecht kan uitsluitend tot wijziging van de dienstverlening leiden binnen de grenzen die daarvoor in de aanbestedingsstukken en de Overeenkomst zijn vastgelegd.

Artikel 3. Contactpersonen en klantenservice

- 3.1 Opdrachtnemer wijst één centrale contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer wijst tevens een geschikte vervanger aan die de taken bij afwezigheid één-op-één kan overnemen.
- 3.2 De centrale contactpersoon en diens vervanger zijn in dienst van Opdrachtnemer, beheersen de Nederlandse taal voldoende in woord en geschrift en beschikken over relevante kennis en ervaring voor de uitvoering van de dienstverlening.
- 3.3 De centrale contactpersoon is op werkdagen bereikbaar van 08:30 tot 17:00 uur via telefoon en e-mail. De klantenservice/backoffice voor kaarthouders is op werkdagen bereikbaar van 08:00 tot 17:00 uur.
- 3.4 Opdrachtnemer verstrekt vóór aanvang van de dienstverlening de actuele contactgegevens van de centrale contactpersoon, diens vervanger en de klantenservice.
- 3.5 Opdrachtnemer informeert Hecht onverwijld over wijzigingen in deze contactgegevens.
- 3.6 Kaarthouders kunnen voor vragen over de mobiliteitskaart rechtstreeks contact opnemen met de klantenservice van Opdrachtnemer, zonder dat tussenkomst van Hecht noodzakelijk is.
- 3.7 Inhoudelijke vragen van kaarthouders worden binnen maximaal twee werkdagen beantwoord, tenzij in een ander contractdocument een kortere termijn is voorgeschreven.

Artikel 4. Dienstverlening en operationele afspraken

- 4.1 Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit overeenkomstig de Overeenkomst, het Programma van Eisen, de Nota's van Inlichtingen en de overige toepasselijke contractdocumenten.
- 4.2 De mobiliteitskaart is geschikt voor woon-werkverkeer en dienstreizen en biedt toegang tot de overeengekomen vervoersmodaliteiten.

- 4.3 Voor treinvervoer geldt tweede klasse, tenzij Hecht overeenkomstig de toepasselijke Reiskostenregeling anders aangeeft.
- 4.4 De kosten van vervoers- en deelmobiliteitsgebruik worden overeenkomstig de Overeenkomst en het Prijzenformulier achteraf in rekening gebracht. De mobiliteitskaart werkt niet met een door Opdrachtnemer verstrekt budget of saldo.
- 4.5 Opdrachtnemer ondersteunt de overeengekomen functionaliteit voor gemiste in- en uitchecken. De kaarthouder moet gebruik kunnen maken van de daarvoor door vervoerders beschikbaar gestelde herstelmogelijkheden.
- 4.6 Hecht kan een mobiliteitskaart laten blokkeren of beëindigen, onder meer bij uitdiensttreding, verlies, diefstal of een beveiligingsincident. Opdrachtnemer verwerkt een dergelijk verzoek overeenkomstig de overeengekomen beheerprocedure.
- 4.7 Bij verlies of beschadiging van een mobiliteitskaart wordt binnen maximaal drie werkdagen een nieuwe kaart beschikbaar gesteld, behoudens omstandigheden die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen.
- 4.8 Opdrachtnemer houdt de dienstverlening geschikt voor een eventuele overgang van fysieke naar digitale Mobiliteitskaarten wanneer de relevante vervoerders deze mogelijkheid beschikbaar stellen. Een dergelijke overgang vindt uitsluitend plaats overeenkomstig de Overeenkomst en de daarvoor geldende wijzigings- en implementatieafspraken.

Artikel 5. Beschikbaarheid, incidenten en verstoringen

- 5.1 Opdrachtnemer voldoet aan de beschikbaarheids-, service- en prestatie-eisen die zijn opgenomen in het Programma van Eisen en de overige contractdocumenten.
- 5.2 Opdrachtnemer registreert incidenten en verstoringen die invloed hebben of kunnen hebben op de dienstverlening, gegevensverwerking, facturatie, informatiebeveiliging of continuïteit.
- 5.3 De incidentregistratie bevat, voor zover relevant:
 - datum en tijd;
 - omschrijving van het incident;
 - getroffen dienstverlening;
 - classificatie of prioriteit;
 - oorzaak, voor zover bekend;
 - genomen maatregelen;
 - voortgang;
 - wijze van afsluiting.
- 5.4 Bij een incident met materiële impact op de dienstverlening informeert Opdrachtnemer Hecht actief over de aard van het incident, de verwachte gevolgen, de genomen maatregelen en de voortgang van het herstel.
- 5.5 Beveiligingsincidenten en datalekken worden gemeld en afgehandeld overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst, het Programma van Eisen en de overige contractdocumenten. Deze SLA introduceert geen afwijkende meldingstermijnen.

- 5.6 Een incident wordt niet als definitief opgelost geregistreerd zolang de overeengekomen dienstverlening niet is hersteld, tenzij Partijen uitdrukkelijk een tijdelijke workaround als afdoende hebben geaccepteerd.
- 5.7 Indien een incident of structurele afwijking daartoe aanleiding geeft, kan Hecht verlangen dat Opdrachtnemer een verbeterplan opstelt. Het verbeterplan bevat ten minste de te treffen maatregelen, verantwoordelijke personen en bijbehorende termijnen.
- 5.8 Het opstellen van een verbeterplan doet geen afbreuk aan de overige rechten van Hecht op grond van de Overeenkomst, het Programma van Eisen of de toepasselijke algemene voorwaarden.

Artikel 6. Rapportage

- 6.1 Opdrachtnemer rapporteert viermaal per jaar aan Hecht.
- 6.2 De rapportage bevat ten minste:
 - beschikbaarheidspercentages;
 - een overzicht van incidenten en verstoringen;
 - een overzicht van beveiligingsincidenten;
 - relevante ontwikkelingen die de continuïteit of uitvoering van de dienstverlening raken.
- 6.3 De rapportages worden zodanig opgesteld dat Hecht de gerapporteerde informatie kan controleren en, waar van toepassing, kan herleiden tot de onderliggende registraties.
- 6.4 Opdrachtnemer bewaart de onderliggende gegevens die noodzakelijk zijn om de gerapporteerde informatie te onderbouwen en stelt deze op verzoek van Hecht beschikbaar, voor zover dit verenigbaar is met privacy-, beveiligings- en wettelijke verplichtingen.
- 6.5 Opdrachtnemer informeert Hecht proactief over wijzigingen in wet- en regelgeving die de dienstverlening raken, binnen veertien dagen na bekendmaking, en beschrijft de relevante gevolgen voor de dienstverlening.

Artikel 7. Overleg en evaluatie

- 7.1 De centrale contactpersoon van Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per jaar een evaluatieoverleg met Hecht.
- 7.2 In ieder geval zes maanden vóór de voorziene einddatum van de Overeenkomst vindt een evaluatieoverleg plaats over de uitvoering van de dienstverlening, openstaande verbeterpunten, continuïteit en de eventuele overgang naar een opvolgende dienstverlener.
- 7.3 Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig bijeenroepen van het overleg en verstrekt de voor het overleg relevante informatie voorafgaand aan het overleg.
- 7.4 Van het overleg wordt een schriftelijk verslag opgesteld. Besluiten en actiepunten worden voorzien van een verantwoordelijke en een termijn.
- 7.5 Een overlegverslag, actiepuntenlijst of evaluatie kan de Overeenkomst niet wijzigen.
- 7.6 Indien uit een evaluatie verbeterpunten voortkomen, kunnen Partijen daarover afspraken maken voor zover deze binnen de bestaande scope, eisen, risicoverdeling, prijsafspraken en wijzigingsmogelijkheden van de Overeenkomst blijven.

Artikel 8. Informatiebeveiliging, privacy en gegevens

- 8.1 Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan de informatiebeveiligings- en privacy verplichtingen uit de contractdocumenten.
- 8.2 Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd aan de in het Programma van Eisen opgenomen eisen met betrekking tot informatiebeveiliging.
- 8.3 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de gegevens die in het kader van de dienstverlening worden verwerkt.
- 8.4 Opdrachtnemer ondersteunt Hecht redelijkerwijs bij audits, DPIA's, penetratie- en securitytesten en andere compliance activiteiten die rechtstreeks verband houden met de dienstverlening, voor zover dit voortvloeit uit de Overeenkomst of het Programma van Eisen.
- 8.5 Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de doeleinden die uit de Overeenkomst voortvloeien en overeenkomstig de schriftelijke instructies van Hecht, voor zover rechtmatig.
- 8.6 Indien Opdrachtnemer als verwerker kwalificeert, is de Verwerkersovereenkomst van toepassing.
- 8.7 Bij strijdigheid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens prevaleert de Verwerkersovereenkomst overeenkomstig de rangorde van de Overeenkomst.
- 8.8 Opdrachtnemer verwijdt of vernietigt persoonsgegevens en andere gegevens overeenkomstig de Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en het Programma van Eisen.

Artikel 9. Kosten, facturatie en meerwerk

- 9.1 De prestaties die uit deze SLA voortvloeien maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening en zijn inbegrepen in de overeengekomen vergoeding, tenzij de Overeenkomst uitdrukkelijk anders bepaalt.
- 9.2 De facturatie vindt plaats overeenkomstig de Modelovereenkomst en het Prijzenformulier.
- 9.3 Deze SLA creëert geen aanvullende prijscomponenten, toeslagen of factuurmogelijkheden.
- 9.4 Voor prestaties die noodzakelijk zijn om te voldoen aan reeds bestaande contractuele verplichtingen kan geen afzonderlijke meerwerkvergoeding worden gevraagd.
- 9.5 Meerwerk kan uitsluitend worden uitgevoerd indien daarvoor vooraf schriftelijk opdracht is verstrekt door Hecht en de wijziging binnen de grenzen van de Overeenkomst en het toepasselijke aanbestedingsrecht kan worden uitgevoerd.
- 9.6 Indexatie van de overeengekomen prijzen vindt plaats overeenkomstig de voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst en het Programma van Eisen. Deze SLA bevat geen aanvullende of afwijkende indexatieregeling.

Artikel 10. Continuïteit, exit en overdracht

- 10.1 Bij afloop of beëindiging van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer volledig mee aan een ordelijke overdracht aan Hecht of een door Hecht aangewezen opvolgende dienstverlener.
- 10.2 Opdrachtnemer beschikt over een actuele exitstrategie waarin ten minste zijn beschreven: continuïteit van de dienstverlening; beveiliging van gegevens en systemen; overdracht van gegevens; overdracht van relevante documentatie; beëindiging van toegangsrechten; beëindiging, blokkering en inname van Mobiliteitskaarten; en overdracht van relevante kennis en processen.
- 10.3 De exittransitie duurt drie maanden, overeenkomstig het Programma van Eisen, tenzij de Overeenkomst rechtsgeldig anders bepaalt.
- 10.4 Tijdens de exittransitie blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de overeengekomen dienstverlening.
- 10.5 De reguliere exitactiviteiten zijn kosteloos en omvatten in ieder geval de noodzakelijke beëindiging van Mobiliteitskaarten, gegevensoverdracht, kennisoverdracht en ondersteuning bij de overdracht naar een opvolgende dienstverlener.
- 10.6 Opdrachtnemer draagt op de eerste werkdag na afloop van de Overeenkomst, of eerder indien dit redelijkerwijs door Hecht wordt verlangd, de gegevens over die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening.
- 10.7 De gegevens worden kosteloos verstrekt in een gangbaar en machine leesbaar formaat.
- 10.8 De gegevensoverdracht vindt plaats overeenkomstig de AVG, de Verwerkersovereenkomst en de beveiligingsafspraken uit de Overeenkomst.
- 10.9 Na bevestigde overdracht verwijdert Opdrachtnemer de resterende gegevens binnen dertig dagen, tenzij een wettelijke bewaarplicht of andere rechtmatige grondslag langere bewaring vereist.
- 10.10 Op verzoek van Hecht verstrekt Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging van de verwijdering.
- 10.11 Opdrachtnemer werkt gedurende de exittransitie mee aan de overdracht van kennis, documentatie en relevante processen en aan de noodzakelijke datamigratie en validatie.

Artikel 11. Vertrouwelijkheid en personeel

- 11.1 Opdrachtnemer behandelt alle vertrouwelijke informatie van Hecht vertrouwelijk en gebruikt deze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 11.2 Alle medewerkers van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht zijn gebonden aan een passende geheimhoudingsplicht.
- 11.3 Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de naleving van de contractuele geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen van de door hem ingeschakelde derden.

- 11.4 De verplichtingen uit dit artikel laten de overige rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, het Programma van Eisen en de Algemene inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 onverlet.
- 11.5 Deze SLA creëert geen zelfstandige aanvullende boete. Eventuele boetes en andere contractuele sancties worden uitsluitend toegepast overeenkomstig de Modelovereenkomst, het Programma van Eisen en de Algemene inkoopvoorwaarden Hecht v2.0.

Artikel 12. Rangorde en slotbepalingen

- 12.1 Deze SLA maakt onderdeel uit van de contractuele afspraken tussen Hecht en Opdrachtnemer en moet worden gelezen in samenhang met de Modelovereenkomst, het Programma van Eisen, de Nota's van Inlichtingen, de Verwerkersovereenkomst voor zover van toepassing, het overige Beschrijvend Document, het Prijzenformulier, de Algemene inkoopvoorwaarden Hecht v2.0 en de overige contractdocumenten die overeenkomstig de Modelovereenkomst onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
- 12.2 Bij tegenstrijdigheid tussen deze SLA en een ander contractdocument geldt de rangorde zoals opgenomen in artikel 3 van de Modelovereenkomst.
- 12.3 Deze SLA kan niet leiden tot een afwijking van de in de aanbestedingsstukken vastgelegde scope, eisen, prijsafspraken, risicoverdeling of wijzigingsmogelijkheden.
- 12.4 Indien een bepaling van deze SLA nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen in stand. Partijen treden zo nodig in overleg over een rechtmatige vervangende bepaling.
- 12.5 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven van kracht voor zover dit uit de Overeenkomst of de wet voortvloeit.
- 12.6 Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing.
- 12.7 Deze SLA treedt in werking op dezelfde datum als de Overeenkomst.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend.

Hecht
Leiden
[Datum]

Opdrachtnemer
[Plaats]
[Datum]

D.A.E. Christmas
Directeur

[Naam]
[Functie]