



Handboek Storingsmanagement

| | |
|---------|----------------------------------|
| Van | ProRail AM Infrabeschikbaarheid |
| Auteur | Danielle van Ekris |
| Datum | 1 maart 2017 |
| Bestand | Handboek Storingsmanagement 2017 |
| Versie | 6 |
| Status | Definitief |

| | | |
|---|---|--|
| Naam document: | Handboek Storingsmanagement | |
| Goedgekeurd door: | Johan Schaap, manager Infra Beschikbaarheid | |
| Laatste wijzigingen op: | 16 februari 2017 versie 6, goedgekeurd door Proceseigenaar Handboek | |
| Proceseigenaar Handboek Storingsmanagement: | Willem Loonen, manager Meldkamer Spoor | |
| Beheer Document: | Verzoeken tot wijzigingen en inhoudelijke vragen over het handboek kunnen worden gedaan bij de manager Meldkamer Spoor . | |
| Wijziging historie | <p>16 februari 2017: uitgifte versie 6</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prio 2+ is vervangen door Prio 2 met TIS 2. OBI is vervangen door MKS m.b.t. storingsafhandeling 3. Voor PGO contractgebieden verwijzing naar PRC00295 toegevoegd. 4. Aangepast: functienaam RHI wordt RMKS 5. Aangepast: OBI, Back Office en RMKS vallen onder Meldkamer Spoor. Benaming is aangepast. 6. Aangepast: afdelingsnaam IBP is gewijzigd naar afdeling Werkplekbeveiliging. 7. Aangepast: Er wordt alleen nog gesproken over ON en OG. 8. Aangepast: Functiehersteltijd (in minuten) 9. Toegevoegd: t.o.b.s. Ten onrechte bezet spoor 10. Toegevoegd: Definitie van ON. 11. Functieherstel status 5 is toegevoegd en 4 is aangepast 12. Einde storing geactualiseerd 13. Toegevoegd: "Bij FH-status 2 en 3 is aan het uiteindelijk ingevuld zijn van Einde storing te zien dat er volledig functieherstel heeft plaatsgevonden." 14. Aangepast: gebruik relatie RVO 15. Aangepast: figuur 2 aangepast aan beschrijving uit Bijlage 2 16. Verwijderd: Risico's en beheersmaatregelen in Hoofdstuk 3 17. Aangepast: volgorde en schrijfwijze van de Feiten. 18. Aangepast: BEO knop is vervallen en tekst aangepast. 19. Aangepast: Vervangen 'GAOS-melding' door 'een alarmering via SpoorWeb'. 20. Verwijderd: Communicatietabel voor specifieke PGO gebieden verwijderd 21. Aangepast: Figuur 3: toegevoegd ITA ICT aannemer 22. Toegevoegd: Centrale Service Desk met beschrijving 23. Aangepast: www.pol.prorail.nl vervangen door RIC.prorail.nl 24. Verwijderd: Testmeldingen, nuttige tips opvragen historie, mobiele camera's, storingen relined, procedure veiligheidsincident 25. Aangepast: VMJB (Veiligheid, Milieu en Juridisch Beheer) vervangen door LJV afdeling Milieu en Duurzaamheid 26. Aangepast: Werkwijze Koperdiefstal 27. Aangepast: Werkwijze BUTA 28. Toegevoegd: Tekst over Quo Vadis en Hotbox 29. Aangepast: Werkwijze Ultrasoon handmetingen 30. Aangepast: Werkwijze aanvragen verkeersregelaars 31. Aangepast: Werkwijze 32. Aangepast: tekst mbt telecomstoringen 33. Aangepast: beslisboom 34. Verwijderd: Bijlage 1, 7 en 13 35. Aangepast: Schema is ook in tekst opgenomen. Schema is uit Bijlage verwijderd. | <p>Algemeen</p> <p>Algemeen</p> <p>Algemeen</p> <p>Algemeen</p> <p>Algemeen</p> <p>Algemeen</p> <p>Algemeen,</p> <p>1.4</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p> <p>1.5</p> <p>1.5.</p> <p>1.5.14</p> <p>3</p> <p>3.1.2.3</p> <p>3.1.3.3</p> <p>3.1.1.3 en 5.1.3</p> <p>3.2</p> <p>2.1.1</p> <p>2.1.2</p> <p>3.1.2.3</p> <p>4</p> <p>4.1</p> <p>4.6</p> <p>4.12</p> <p>4.15</p> <p>4.16</p> <p>4.17</p> <p>4.22</p> <p>4.28</p> <p>4.3</p> <p>Bijlage 1.5</p> |

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | ALGEMEEN | 5 |
| 1.1 | INLEIDING | 5 |
| 1.2 | MISSIE | 5 |
| 1.3 | GEBRUIKTE VERKORTINGEN | 7 |
| 1.4 | DEFINITIES | 8 |
| 2 | PROCES STORINGSMANAGEMENT | 13 |
| 2.1 | CONTEXT STORINGSMANAGEMENT | 13 |
| 2.2 | PROCESSTAPPEN | 16 |
| 2.3 | GEAUTOMATISEERDE ONDERSTEUNING | 20 |
| 3 | ALGEMENE WERKWIJZEN | 21 |
| 3.1 | WERKWIJZEN MKS | 22 |
| 3.2 | WERKWIJZEN AANNEMER | 26 |
| 3.3 | WERKWIJZEN INSPECTEUR | 30 |
| 4 | SPECIFIEKE WERKWIJZEN | 33 |
| 4.1 | MILIEUVERONTREINIGINGSMELDINGEN | 33 |
| 4.2 | STORINGEN IN GRENSGEBIEDEN | 34 |
| 4.3 | AFHANDELING ICT/ TELECOMSTORINGEN | 34 |
| 4.4 | AFHANDELING INCIDENTEN AAN Post21 SYSTEMEN | 37 |
| 4.5 | EBS / EBS+ STORINGEN | 38 |
| 4.6 | KORTSTONDIGE STORINGEN | 39 |
| 4.7 | GELIJKTIDIG PLAATSVINDEN VAN URGENTE STORINGEN | 40 |
| 4.8 | TIJDELIJKE VOORZIENINGEN TREINBEVEILIGING (STROPPEM) | 40 |
| 4.9 | ONTROESTEN | 41 |
| 4.10 | SPOORSPATTINGEN | 42 |
| 4.11 | EXTREEM WEER / SEIZOENSGEBONDEN RISICO'S | 44 |
| 4.12 | KOPERDIEFSTAL | 45 |
| 4.13 | TEN ONRECHTE BEZET SPOOR (T.O.B.S.) MELDINGEN | 46 |
| 4.14 | MELDINGEN DOOR AANNEMER | 46 |
| 4.15 | BUTA-PROCEDURE | 47 |
| 4.16 | QUO VADIS EN HOTBOX | 48 |
| 4.17 | ULTRASOON HANDMETINGEN | 49 |
| 4.18 | UITLOOP VAN TREINVRIJE PERIODE | 50 |
| 4.19 | RELATIE-RVO | 51 |
| 4.20 | PRIORITEITSWIJZIGINGEN | 52 |
| 4.21 | AFBAKENING FUNCTIEHERSTEL EN ONDERZOEK OVERHEIDSDIENSTEN | 53 |
| 4.22 | VERKEERSMAATREGELEN OP OVERWEGEN | 54 |
| 4.23 | PROGNOSETIJDEN | 55 |
| 4.24 | ILT INSPECTIES | 56 |
| 4.25 | MELDINGEN DOOR PUBLIEKSCONTACTEN | 56 |
| 4.26 | UITWIJK VL POST SCENARIO 3 | 57 |
| 4.27 | CALAMITEITENREGELING RELAIKASTEN | 57 |
| 4.28 | HET ONTERECHT NIET OF VERKEERD PLAATSEN OF DEFECTE ZELFSIGNALERENDE KORTSLUIT LANS (ZKL) | 58 |
| 4.29 | ATB Vv MELDINGEN | 58 |
| 5 | TREININCIDENTMANAGEMENT | 60 |
| 5.1 | ORGANISATIE | 60 |
| 6 | WACHTDIENSTORGANISATIE AM | 63 |
| 6.1 | WACHTDIENST TECHNIEK | 64 |
| 6.2 | TAKEN DEELASPECTLEIDERSCHAP 'HERSTEL INFRA' | 64 |
| 7 | UITVAL VAN SYSTEMEN | 65 |
| 7.1 | OBI BEDRIJFSVOERINGSYSTEMEN | 65 |
| 7.2 | MKS SYSTEMEN STORINGSREGISTRATIE | 65 |
| 7.3 | SYSTEMEN AANNEMER | 66 |
| | BIJLAGE 1: CONTRACTAFSPRAKEN STORINGSMANAGEMENT | 68 |

| | |
|---|----|
| BIJLAGE 2: TIJDSTIPPEN EN TIJDSINTERVALLEN IN HET STORINGS- MANAGEMENTPROCES (BRANCHE DATABASE) | 72 |
| BIJLAGE 3: VERKORTINGENLIJST..... | 73 |
| BIJLAGE 4: VELDEN BRANCHEDATABASE PER BERICHT | 76 |
| BIJLAGE 5: CODERINGEN SAP | 78 |
| BIJLAGE 6: BUTA-PROCEDURE..... | 87 |
| BIJLAGE 7: PRIORITEITSINDELING BIJ ONREGELMATIGHEDEN AM..... | 93 |
| BIJLAGE 8: COMMUNICATIESCHEMA PRIORITEIT 1 EN 2 MET TIS | 95 |
| BIJLAGE 9: MATRIX TREIN INCIDENT SCENARIO'S / VERSIE: 2.0 / MAART 2011 / BRON: INCIDENTENREGIE..... | 96 |

1 Algemeen

1.1 Inleiding

1.1.1 Doel van dit handboek

Het doel van dit handboek is om een toegankelijk document te creëren dat het storingsmanagementproces inzichtelijk maakt en op operationeel niveau de werkwijzen voor de deelnemende partijen in het storingsmanagementproces beschrijft. Het gaat hier om de handelswijze bij het registreren, beoordelen en oplossen van storingen alsook het communiceren over storingen. Storingsmanagement is een proces dat continu in ontwikkeling is. Nieuwe ervaringen en inzichten zullen tot wijzigingen in dit handboek leiden.

1.1.2 Belang van storingsmanagement

Storingsmanagement is een proces dat steeds belangrijker wordt. De klant stelt steeds hogere eisen aan de beschikbaarheid van de infra en ProRail wil haar prestaties steeds verder verbeteren. Hiertoe dient de storingsduur (de tijdsduur dat de infra niet beschikbaar is door storingen) tot een minimum beperkt te worden. Duidelijke processtappen en werkwijzen zijn nodig om het proces zo efficiënt, effectief en klantgericht mogelijk te laten verlopen. Hiervoor is een stevige basis neergezet van gedetailleerde werkwijzen. Indien de situatie vraagt om van deze werkwijzen af te wijken dient dit op een veilige en verantwoorde manier plaats te vinden inclusief een onderbouwing. Storingsmanagement is grillig van aard. Dit betekent dat oplossingen soms 'buiten het boekje' moeten worden gezocht. Hiervoor zijn creativiteit en daadkracht van de deelnemende partijen nodig.

1.1.3 Voor wie is dit handboek geschreven?

Het handboek is in de eerste plaats geschreven voor de deelnemende partijen in het storingsmanagementproces om hen handvatten te geven hoe om te gaan met diverse typen storingen en calamiteiten. Daarnaast is het een nuttig document voor betrokkenen en geïnteresseerden om zich meer bewust te worden van de verschillende schakels en risico's in het storingsmanagementproces.

1.1.4 Wijzigingen t.o.v. vorige handboek

Voor wijzigingen ten opzichte van het vorige handboek zie tabel voorin dit handboek.

1.1.5 Ontwikkelingen

Sinds versie 5 van het Handboek Storingsmanagement is uitgebracht in 2015, zijn er een aantal ontwikkelingen geweest.

Zoals al werd aangekondigd, zijn de functies van RHI en RIB samengevoegd. Deze functie heet nu Regisseur Meldkamer Spoor (RMKS). De Back Office, het OBI, de RMKS en 24/7 werkplekbeveiliging werken nu samen binnen de Meldkamer Spoor (MKS) op het OCCR.

Er lopen nog steeds pilots met betrekking tot nieuwe werkwijzen voor de afhandeling van storingen. Tevens is SAP Plus + / UI5 in gebruik genomen. Deze ontwikkelingen zullen in een volgende versie van het Handboek worden verwerkt.

Vanaf 2008 is er begonnen met een transitie van de OPC contractvorm naar de PGO contracten. Specifiek hiervoor is ook de procedure PRC00295 afhandelen onregelmatigheden opgezet. In dit document staan een aantal zaken die afwijken van deze procedure. In deze gevallen geldt voor alle PGO contracten de PRC00295 boven de tekst in dit document. Wij hebben getracht voor de duidelijkheid ook daar waar hiervan sprake is een noot op te nemen in dit document (dit geven we aan met een !! en een verwijzing naar de PRC00295).

1.2 Missie

De missie van storingsmanagement is het zo efficiënt, effectief en klantgericht mogelijk oplossen van en communiceren over storingen aan de infra. Hierbij de veiligheid voor mens en milieu in acht nemend. Dit heeft direct invloed op de kernactiviteit van ProRail: het betrouwbaar leveren van veilige treinpaden aan vervoerders.

Leeswijzer

Het boek is opgebouwd uit zeven delen:

Deel 1 (Algemeen) bevat de missie, een leeswijzer en een overzicht van verschillende definities.

Deel 2 (Proces Storingsmanagement) voorziet in een procesbeschrijving die duidelijk per processtap het doel, de verantwoordelijke partij, de risico's en de belanghebbenden aangeeft. Daarnaast beschrijft het de context waarin storingsmanagement zich begeeft en de deelnemende en betrokken partijen in het proces.

Deel 3 (Algemene werkwijzen) beschrijft de werkwijzen in het proces storingsmanagement voor de ProRail Meldkamer Spoor, de Storingscoördinatoren van de aannemer en de Inspecteurs. De werkwijzen zijn gegroepeerd per functionaris. Wij raden echter aan om ook kennis te nemen van de werkwijzen van de andere partijen. Dit helpt om meer bewust te worden van de taken van de ander. De algemene werkwijzen zijn van toepassing op het grootste deel van de storingsmeldingen.

Deel 4 (Specifieke werkwijzen). Voor bijzondere situaties bestaan specifieke werkwijzen. De thema's in dit deel zijn zeer gevarieerd en beslaan niet alleen reguliere storingsituaties.

Deel 5 (Calamiteitenorganisatie) gaat wat uitgebreider in op de Calamiteitenorganisatie van VL.

Deel 6 (Wachtdienstorganisatie AM) beschrijft de rol van de wachtdienstorganisatie AM bij het afhandelen van storingen en calamiteiten.

Deel 7 (Uitval Systemen) gaat in op wat te doen bij de uitval van systemen. Dit betreft de systemen SAP, Biztalk, de systemen van de aannemer en de bedrijfsvoeringssystemen op Meldkamer Spoor.

1.3 Gebruikte Verkortingen

| | |
|----------|---|
| AL | Algemeen Leider Calamiteitenorganisatie |
| AM | ProRail Assetmanagement |
| AVPI | Algemene Voorwaarden voor Procescontracten Instandhouding |
| BDB | Branch Data Base |
| BD OBI | Bedieningsdeskundige OBI (onderdeel van Meldkamer Spoor) |
| BO | Backoffice (onderdeel van Meldkamer Spoor) |
| B.O.I.O. | Bij onderzoek in orde |
| BUTA | Buitentermijnaanvraag |
| BVS | Bedienvoorschrift |
| CHI | Coördinator Herstel Infra (onderdeel van Meldkamer Spoor) |
| DVL | Decentrale VerkeersLeiding |
| EBS | Elektronisch beveiligingssysteem |
| FHT | Functiehersteltijd (in minuten) |
| IIR | Infra Informatie Regionaal |
| ISVL | Informatiesysteem Verkeersleiding |
| ITIL | Information Technology Infrastructure Library |
| KPI | Kritische Prestatie Indicator |
| LBI | Landelijk Beleidsteam Incidentmanagement Rail |
| LWB | Leider Werkplek Beveiliging |
| NVW | Normenkader Veilig Werken |
| OBI | Operationeel Besturingscentrum Infra. (Onderdeel van Meldkamer Spoor) |
| OCCR | Operationeel Controle Centrum Rail |
| OHD | Overheidshulpdiensten |
| RBI | Regionaal Beleidsteam Incidentmanagement Rail |
| RMKS | Regisseur Meldkamer Spoor |
| RIS | Reizigers Informatie Systemen |
| RVO | Rapport van onregelmatigheid |
| STG | StoringsWBI |
| STOCO | Storingscoördinator aannemer |
| TAO | Treindienst aantastende onregelmatigheid |
| t.o.b.s. | Ten onrechte bezet spoor |
| Trdl | Treindienstleider |
| TTI | Tunneltechnische installaties |
| TIS | Trein Incident Scenario |
| TVP | Treinvrije periode |
| VL | ProRail Verkeersleiding |
| WPB | Afdeling Werkplekbeveiliging (voorheen IBP) |
| WECO | Werkcontract (tussen trdl / LWB of trdl / BD OBI) |

1.4 Definities

1.4.1 Storingsmanagement

Storingsmanagement beschrijft de verschillende processtappen tussen het aannemen en beoordelen van een storingsmelding op Meldkamer Spoor tot aan het afsluiten van de storing door de inspecteur van ProRail.

1.4.2 Opdrachtnemer (ON)

Een aannemer met wie een OPC of PGO contract is afgesloten.

1.4.3 Onregelmatigheid (def. AVPI, ACD00012, d.d. 5 februari 2004)

Iedere ongeplande en/of ongewenste gebeurtenis die de spoorwegveiligheid (inclusief de arbeidsveiligheid voor zover gerelateerd aan het railsysteem) en/of het vereiste kwaliteitsniveau (veiligheid en/of beschikbaarheid) van de infra aantast of dreigt aan te tasten.

In bovenstaande definitie worden ook incidenten bedoeld die het milieu aantasten dan wel een gevaar (kunnen) vormen.

NB: Binnen VL wordt het begrip 'onregelmatigheid' ook gebruikt. De lading is daar echter iets anders. Onregelmatigheden zijn hier afwijkingen in de logistiek waarbij er treinhinder is in de vorm van vertragingssprongen van drie minuten of meer. Daarnaast worden veiligheidsincidenten ook gezien als onregelmatigheden. Alle onregelmatigheden worden in het Monitoringsysteem geregistreerd en verklaard middels oorzaak en toewijzing aan een partij binnen de spoorbranche.

1.4.4 Oorzaakcategorieën

Onregelmatigheden kunnen worden ingedeeld naar hun oorzaak, namelijk:

- Techniek; de oorzaak van het falen ligt aan de infra zelf.
- Processen; de oorzaak van het falen ligt aan werkzaamheden aan de infra.
- Weer; de oorzaak van het falen ligt aan 'extreem' weer buiten de specificaties waarvoor de infra is gebouwd.
- Derden; de oorzaak van het falen ligt aan het onjuist gebruik (of misbruik) van de infra door andere partijen dan ProRail AM.

1.4.5 Storing

In dit handboek worden de woorden "onregelmatigheid" en "storing" naast elkaar gebruikt. Storingen zijn in feite een deelverzameling van onregelmatigheden. Het zijn namelijk die onregelmatigheden waarbij de functionaliteit van de infra niet meer beschikbaar is (ofwel gestoord) zoals deze conform specificatie geleverd moet worden. In dit handboek worden met storingen onregelmatigheden bedoeld zoals beschreven in 1.5.3 (de definitie uit de AVPI).

1.4.6 Storingsmelding

Een storingsmelding is iedere storing die bij (of door) Meldkamer Spoor wordt gemeld.

1.4.7 Calamiteit (def. AVPI, ACD00012, v1, d.d. 5 februari 2004)

Een ongewenste gebeurtenis, waarbij sprake is van verstorende effecten op de infra en/of op diensten van deelnemers aan de infra, zodanig dat continuering in gevaar komt of reeds belemmerd is. Deze gebeurtenissen hebben dreigende of al opgetreden letsel / schade voor mens, dier, goederen en/of milieu tot gevolg.

Binnen Storingsmanagement is het gebruik van de definitie calamiteit niet eenduidig. Hieronder staan twee omschrijvingen die een afgeleide zijn van bovenstaande definitie en veelvuldig gebruikt worden:

1. Calamiteit: een onregelmatigheid waarbij de calamiteitenorganisatie van ProRail in werking treedt of zal gaan treden. Hierbij wordt er door VL een Trein Incident Scenario (TIS) aan de onregelmatigheid gekoppeld. Een overzicht van de gebruikte scenario's staat in *bijlage 9*.
2. Infra-calamiteit: een calamiteit waarbij er grote infra-schade is of dreigt te ontstaan. Deze omschrijving wordt met name gebruikt in het werkveld tussen Meldkamer Spoor en aannemer.

1.4.8 Infra (def. AVPI, ACD00012, v1, d.d. 5 februari 2004)

De bij ProRail in beheer zijnde spoorweginfrastructuur, waaronder de gebouwen en terreinen.

1.4.9 Prognose

Een *voorspelling* van het tijdstip waarop functieherstel (tijdelijk dan wel definitief) is afgerond. Het gaat hier om het tijdstip waarop de treindienstleider de melding van functieherstel gaat ontvangen. Overigens kan er dan altijd nog sprake zijn van beperkingen van de infra.

1.4.10 Exogene onregelmatigheden (def. AVPI, ACD00012, v1, d.d. 5 februari 2004)

Alle onregelmatigheden aan de infra, of in verband met de infra, door weersinvloeden of handelen van derden, met uitzondering van die onregelmatigheden die de opdrachtnemer door tijdig en correct handelen had kunnen voorkomen.

1.4.11 Endogene onregelmatigheden (def. AVPI, ACD00012, v1, d.d. 5 februari 2004)

Alle onregelmatigheden welke niet als exogeen kunnen worden aangemerkt.

1.4.12 Functieherstel

Functieherstel geeft de mate van herstel aan van de functionaliteit van de infra door de aannemer of een andere partij. Binnen functieherstel kennen we verschillende statussen:

1. Volledig functieherstel
2. Tijdelijk functieherstel
3. Gedeeltelijk functieherstel
4. Geen Functieherstel; geen herstel nodig
5. Geen Functieherstel; wel herstel nodig

De status van functieherstel wordt bepaald door twee factoren:

1. De inzet van de PCA
2. De mate waarin het object weer functioneert (status object)

Zie Figuur 1 “Status functieherstel” om te bepalen welke status van functieherstel van toepassing is.

NB1: Wel of geen treinhinder heeft géén invloed op de status van functieherstel.

NB2: Bij gedeeltelijk functieherstel dient ProRail VL akkoord te gaan met eventuele beperkingen van de infra.

1.4.13 Einde Storing

Van storingseinde is sprake wanneer alle werkzaamheden voortkomend uit een storing – *behorend bij hetzelfde RVO* - definitief door de aannemer afgehandeld zijn en bij Meldkamer Spoor zijn afgemeld. Voorwaarde is dat er sprake is van volledige functionaliteit. Hierbij geldt: storingseinde = definitief functieherstel. Tenzij de RVO wordt opgevolgd door een relatie RVO.

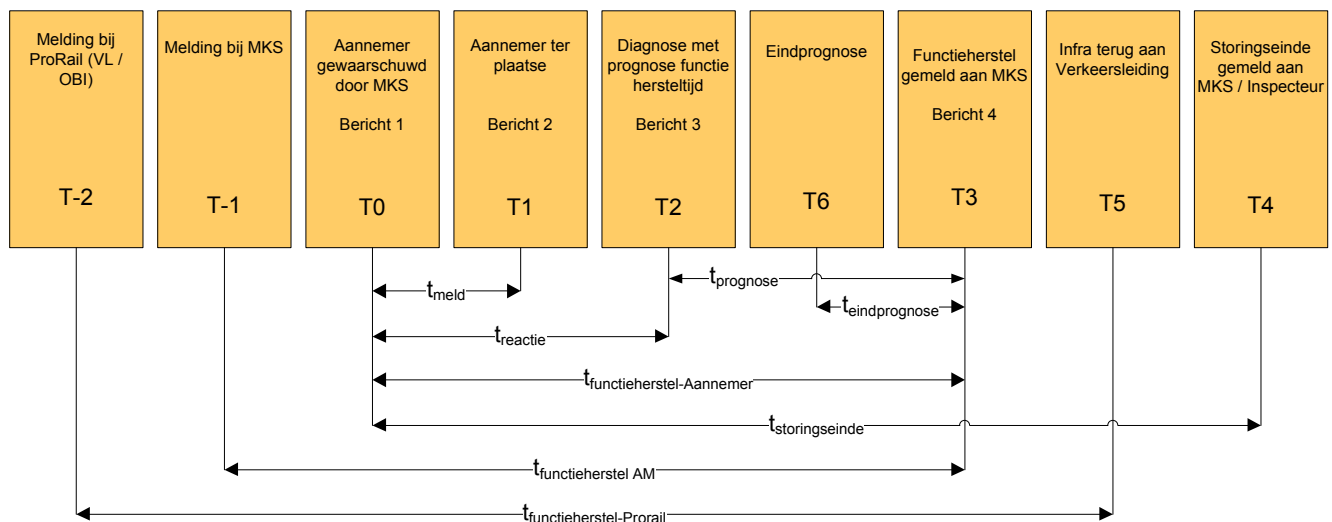
NB: Een eenmaal afgegeven functieherstelstatus mag niet meer worden gewijzigd! Bij FH-status 2 is aan het uiteindelijk ingevuld zijn van Einde storing te zien dat er volledig functieherstel heeft plaatsgevonden. Bij FH status 3 en 5 wordt altijd een relatie RVO aangemaakt.

| Code | Status functieherstel | Inzet aannemer | Status Object | Voorbeeld |
|----------|---|--|--|--|
| 1 | Functie volledig hersteld | Aannemer heeft herstelwerkzaamheden uitgevoerd én afgerond. Er zijn geen resterende werkzaamheden meer nodig. | Het gestoorde object functioneert weer voor 100%. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ten onrechte bezet spoor melding tussen twee seinen 2. Oorzaak: kabelbreuk 3. Inzet aannemer: kabel is direct vervangen 4. Functieherstel: <u>volledig</u> |
| 2 | Functie tijdelijk hersteld | Aannemer heeft herstelwerkzaamheden uitgevoerd maar nog niet afgerond. Op een later tijdstip vindt definitief functieherstel plaats. | Het gestoorde object functioneert weer voor 100%. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ten onrechte bezet spoor melding tussen twee seinen 2. Oorzaak: kabelbreuk 3. Inzet aannemer: Er is tijdelijk een sliplijn aangelegd 4. Functieherstel: <u>tijdelijk</u>. Definitief herstel van de kabel (ingraven en aansluiten) vindt een week later plaats. |
| 3 | Functie gedeeltelijk hersteld | Aannemer heeft herstelwerkzaamheden uitgevoerd maar nog niet afgerond. Op een later tijdstip vindt definitief functieherstel plaats. Hiervoor wordt met de TRDL een tijdsafspraken gemaakt. MKS maakt een relatie RVO aan. | Het gestoorde object functioneert deels. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Een wissel komt linksleidend niet in de controlestand 2. Oorzaak: de tong is krom 3. Inzet aannemer: het wissel is rechtsleidend geklemd 4. Functieherstel: <u>gedeeltelijk</u> |
| 4 | Geen Functieherstel; geen herstel nodig | Aannemer heeft wel onderzoek uitgevoerd maar geen herstelwerkzaamheden verricht. | Het gestoorde object functioneert (weer) voor 100% Of valt niet in scope van contract PCA. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Een wissel komt linksleidend <u>kortstondig</u> niet in de controlestand 2. Oorzaak: onbekend 3. Inzet aannemer: Na onderzoek heeft aannemer geen gebreken geconstateerd (B.O.I.O) 4. Functieherstel: <u>geen</u> |
| 5 | Geen functieherstel; wel herstel nodig | Aannemer heeft wel/geen onderzoek uitgevoerd maar mag het spoor niet betreden om te onderzoeken c.q. te herstellen. | Het gestoorde object functioneert nog niet. Dezelfde aannemer komt op een ander tijdstip terug Op het andere tijdstip terugkomen betekent altijd een relatie RVO, tenzij er op BUTA gewerkt gaat worden of meegelift kan worden op een andere WBI. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Een wisselstoring midden op een emplacement 2. Oorzaak: defect kruisstuk 3. Inzet aannemer: Na onderzoek constateert de aannemer dat hij meer tijd en/of onttrekking van de infra nodig heeft voor functieherstel dan VL op dat moment toe kan staan. Hij dient terug te komen op een ander tijdstip met eventueel een relatie-RVO met prio 5 als geen gebruik kan worden gemaakt van een bestaande buitendienststelling of BUTA. 4. Functieherstel: <u>geen</u> |

Figuur 1 : Status Functieherstel

1.4.14 Tijdstippen en tijdsintervallen in storingsmanagementproces

Hieronder staat een tabel met een schematische weergave van de tijdstippen en tijdsintervallen in het storingsmanagementproces. De functiehersteltijd die in het contract van de aannemer is opgenomen is de functiehersteltijd aannemer (FHT aannemer) ofwel de tijd tussen T0 en T3. Daarnaast is de aannemer ook verantwoordelijk voor het tijdig realiseren van storingseinde, ook wel definitief functieherstel genoemd. Dit is de tijd tussen T0 en T4. Zie *bijlage 2* voor een nadere verklaring van de tijdstippen en tijdsintervallen.



Figuur 2: tijdstippen en tijdsintervallen in het storingsmanagementproces

1.4.15 Prioriteit

Door Meldkamer Spoor, in overleg met de melder, toegekende prioriteit voor het opheffen van een onregelmatigheid. Er bestaan in totaal zeven verschillende prioriteiten die aan meldingen kunnen worden toegekend: prioriteit 1, 2, 4, 5, 8 en 9.

De kenmerken en contractafspraken met de aannemer verschillen per prioriteit. Afhankelijk van de gekozen prioriteit weet de aannemer met wat voor type storingsmelding hij te maken heeft en wat er van hem verwacht wordt in relatie tot functieherstel, prognoses en communicatie. Paragraaf 1.5.21 geeft een overzicht van de kenmerken per prioriteit. Bijlage 7 geeft een uitgebreider overzicht.

1.4.16 Urgent (prioriteit 1, 2)

Onregelmatigheid waarbij functieherstel van de infrastructuur of aanpak van de onregelmatigheid *direct* nodig is om eventuele verdere schade, letsel, vertraging of risico's voor gelijktijdige optreden van onregelmatigheden te voorkomen. Er is noodzaak tot direct herstel.

1.4.17 Urgent met tijdsafpraak (prioriteit 5)

Onregelmatigheid waarbij functieherstel van de infrastructuur of aanpak van de onregelmatigheid nodig is om eventuele verdere schade, letsel, vertraging of risico's voor gelijktijdig optreden van onregelmatigheden te voorkomen. Er is geen noodzaak tot direct herstel. Echter rekening houdend met het gebruik van de infra wordt een bindende afspraak gemaakt over het tijdstip van functieherstel.

1.4.18 Niet urgent (prioriteit 4)

Onregelmatigheid die geen invloed (meer) heeft op de punctualiteit van het treinverkeer, geen direct risico oplevert voor verdere schade aan de infrastructuur en/of milieu en/of geen risico oplevert voor persoonlijk letsel. Er is geen noodzaak tot direct herstel.

1.4.19 Preventief (prioriteit 8)

Prioriteit 8 wordt gebruikt voor poss-meldingen. Dit zijn meldingen uit het Preventief Onderhoudssignaleringsysteem. De functionaliteit van de infra is bij deze meldingen (nog) niet aangetast. *Zie ook paragraaf 4.14 Meldingen door aannemer.* Daarnaast wordt prioriteit 8 gebruikt voor het aanmaken van een melding t.b.v. een buiten-termijn-aanvraag (BUTA). *Zie ook paragraaf 4.15 BUTA-procedure.*

1.4.20 Administratief (prioriteit 9)

Prioriteit 9 wordt gebruikt voor meldingen die niet aan de aannemer worden verstuurd. Het betreft hier bv. meldingen die niet aan Meldkamer Spoor zijn gemeld maar wel aan AM worden toegewezen vanuit het Monitoringsysteem van VL.

1.4.21 Overzicht prioriteiten

Hieronder volgt een samenvatting van de prioriteiten die gehanteerd worden:

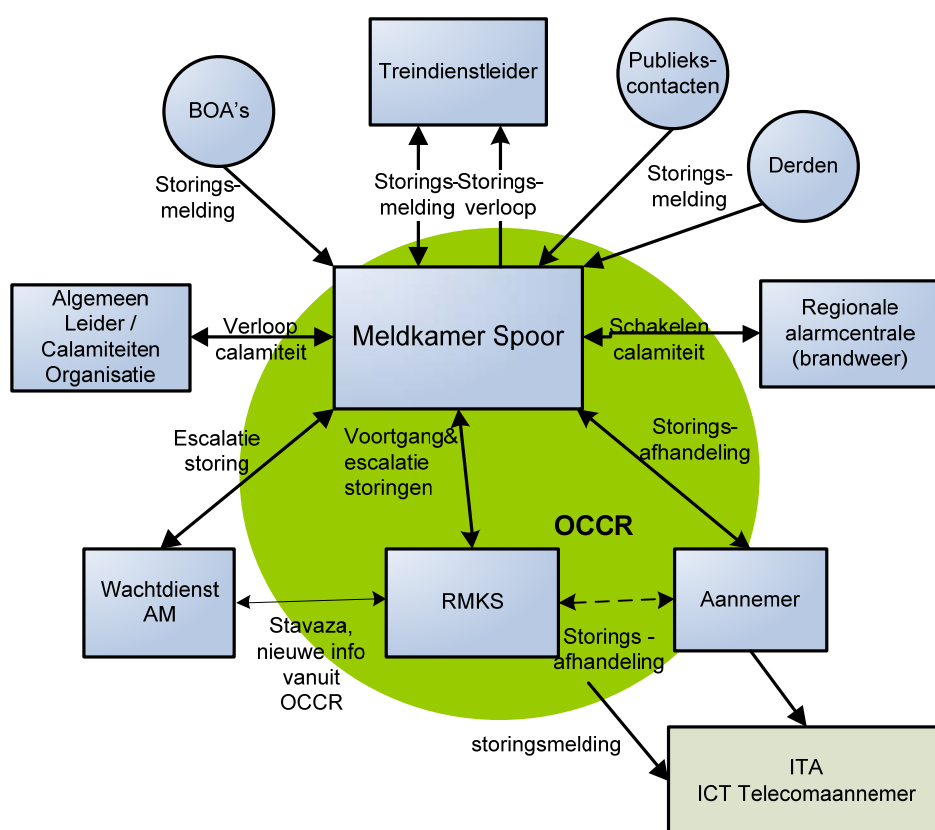
| Prioriteit | Urgentie | Type melding | Herstel | TIS-scenario | Kenmerken |
|------------|------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 1 | Urgent | Infra-calamiteit | Direct | JA | <ul style="list-style-type: none"> Grote infra-schade Zeer grote impact Direct herstel Vanuit de calamiteitenorganisatie verbonden aan een TIS. Extra communicatie door aannemer aan Meldkamer Spoor |
| 2 | Urgent | Storing | Direct | Mogelijk | <ul style="list-style-type: none"> Direct herstel |
| 5 | Urgent met tijdsafpraak | Storing | Uitgesteld | Situationeel afhankelijk | <ul style="list-style-type: none"> Tijdsafpraak tussen VL-Meldkamer Spoor-aannemer over tijdstip functieherstel Binnen 36 uur |
| 4 | Niet urgent met tijdsafpraak | Storing | Uitgesteld | NEE | <ul style="list-style-type: none"> Niet urgent Geen direct herstel nodig Langer dan 36 uur |
| 8 | Preventief | Preventief | Afhankelijk van noodzaak | NEE | <ul style="list-style-type: none"> Geen functionaliteitsverlies of Meldingen voor een buiten termijn aanvraag (BUTA) |
| 9 | Administratief | Administratief | n.v.t. | NEE | <ul style="list-style-type: none"> Meldingen niet aan Meldkamer Spoorgemeld maar wel geregistreerd in Monitoring en toegewezen aan AM. Meldingen worden niet naar aannemer verstuurd |

2 Proces Storingsmanagement

2.1 Context Storingsmanagement

2.1.1 Omgeving Storingsmanagement

Binnen storingsmanagement speelt de MKS een sleutelrol. Hij fungeert als een soort spin in het web in de operationele fase en heeft contact met verschillende partijen die een rol hebben bij het oplossen van storingen. Onderstaande figuur geeft een overzicht van deze partijen:



Figuur 3: Deelnemende partijen storingsmanagementproces

2.1.2 Deelnemende partijen binnen storingsmanagement (in de operationele fase)

2.1.2.1 Meldkamer Spoor

De MKS fungeert als spil in het storingsmanagementproces. De Meldkamer Spoor ontvangt via diverse kanalen storingsmeldingen aan de infra, die hij vervolgens doorzet naar de betreffende aannemer. De MKS is in dit verband opdrachtgever naar de aannemer en ziet toe op een effectief verloop van het functieherstel. Binnen de MKS houden de Backoffice, Coördinator Herstel Infra (CHI) en OBI zich bezig met infrastoringen.

2.1.2.2 Regisseur Meldkamer Spoor (RMKS)

De Regisseur Meldkamer Spoor (RMKS) speelt een structurele rol binnen het OCCR en ProRail AM. De RMKS heeft een 'regisserende' rol. Hij heeft continu het landelijke beeld van storingen, calamiteiten en werkzaamheden inclusief de impact op de logistiek. Hij heeft een rol in het ProRail AM wachtdienstproces (eerste escalatieniveau voor Meldkamer Spoor) en bewaakt mede de processen uit het handboek storingsmanagement. Tevens behartigt hij binnen het OCCR de belangen van ProRail AM.

2.1.2.3 Treindienstleider Verkeersleiding

Bij het vervoeren van reizigers en goederen over het spoor speelt de treindienstleider (trdl) een belangrijke rol. Hij zorgt voor de spoorwegveiligheid binnen het hem toebedeelde gebied zodat infragebruikers de treindienst of het gepland werk veilig en volgens plan kunnen uitvoeren. Hiertoe bedient hij o.a. de seinen en de wissels en treft hij veiligheidsmaatregelen indien er werkzaamheden aan het spoor worden verricht. De trdl ontvangt storingsmeldingen via de eigen bedienapparatuur en/of direct van machinisten. In beide gevallen worden de meldingen telefonisch doorgezet naar Meldkamer Spoor. De communicatie tussen trdl en Meldkamer Spoor gaat met name over de functionaliteitsbehoefte van de railinfra op dat moment (prioritering) en het verloop van functieherstel en storingseinde.

2.1.2.4 Algemeen Leider Calamiteitenorganisatie

De Algemeen Leider Calamiteitenorganisatie (AL) heeft de operationele leiding bij het afhandelen van calamiteiten op het spoor. De MKS BO heeft direct contact met de AL over het verloop van functieherstel bij een calamiteit. Het gaat hier dan over het deelaspect "Herstel Infra". De calamiteitenorganisatie wordt nader toegelicht in *Hoofdstuk 5*.

2.1.2.5 Regionale Alarmcentrale Brandweer (RAC)

Indien er bij calamiteiten ruim uitgeschakeld dient te worden heeft de BD OBI direct contact met het RAC (RLN00222). In alle andere gevallen loopt het contact met de overheidshulpdiensten via VL.

2.1.2.6 Wachtdienst AM (2^e niveau / regionaal)

De Wachtdienst AM 2^e niveau (inclusief de wachtdienst techniek) is het escalatie- en informatiekanaal voor de RMKS en Meldkamer Spoor. De Wachtdienst AM 2^e niveau wordt ingeschakeld bij (grote) knelpunten in de afhandeling van calamiteiten en storingen. De situaties waarin in ieder geval contact op moet worden genomen met de wachtdienst AM 2^e niveau staan beschreven in de Wachtdienst AM escalatietabel. Dit document wordt beheerd door de RMKS op het OCCR en moet in het bezit zijn van alle betrokkenen in het AM wachtdienstproces.

2.1.2.7 Centrale Service Desk (CSD)

De CSD is de 7*24 "skilled" servicedesk van ICT-Operations en vormt de spil in het storingsmanagementproces van ICT. Alle ICT incidenten worden gemeld bij de CSD en CSD is regievoerend in het functieherstelproces. De CSD voert monitoring uit van diverse ICT systemen en pleegt daar waar mogelijk 1^e lijn functieherstel. Zo nodig schakelt CSD 2^e lijn oplosgroepen van ICT-O in of 2^e en 3^e lijn gecontracteerde partners.

De CSD is in dit verband opdrachtgever en regievoerder naar de gecontracteerde partner en ziet toe op een effectief verloop van het functieherstel.

2.1.2.8 Aannemers

De aannemers hebben de verantwoordelijkheid voor het onderhoud, operationeel beheer en definitief functieherstel (storingseinde) van de infra binnen een contractgebied. De aannemer is in dit verband opdrachtnemer van Meldkamer Spoor. Meldkamer Spoor is gedelegeerd opdrachtgever inzake functieherstel namens ProRail.

2.1.2.9 Buitengewoon Opsporingsambtenaren (BOA's)

De BOA's van ProRail dragen bij aan de veiligheid op en rondom het spoor en helpen bij het reduceren van TAO's veroorzaakt door derden. Zij doen dit door te surveilleren langs het spoor en het houden van controles op o.a. overwegen. Bij het signaleren van onregelmatigheden nemen zij contact met Meldkamer Spoor. Meldkamer Spoor kan op haar beurt contact opnemen met een dienstdoende BOA indien een extra paar ogen buiten gewenst is.

2.1.2.10 Derden

Het komt voor dat de MKS meldingen ontvangt die direct door bv. particulieren telefonisch worden doorgegeven. Vaak betreft het overwegstoringen. Het telefoonnummer van Meldkamer Spoor is bij sommige overwegen zichtbaar aangegeven voor het publiek zodat rechtstreeks gebeld kan worden in het geval van een storing.

2.1.2.11 Publiekscontacten

De afdeling Publiekscontacten ontvangt meldingen van voornamelijk particulieren. Indien deze meldingen een defect aan de infra betreffen en een acuut karakter hebben, dan zet Publiekscontacten deze meldingen door aan Meldkamer Spoor (zie ook de werkwijze in paragraaf 4.27).

2.1.3 Betrokken partijen binnen storingsmanagement**2.1.3.1 Vervoerder**

De melding hervatting treindienst aan de vervoerders wordt afhankelijk van het type storing gemeld door de AL of de trdl.

2.1.3.2 Inspecteurs

Inspecteurs zijn verantwoordelijk voor het monitoren van storingseinde (definitief functieherstel) en het goedkeuren en afsluiten van de storingsmeldingen. Indien nodig communiceert de MKS met de inspecteur over het verloop van storingen of stelt hulpvragen over een specifiek techniekveld. Inspecteurs maken tevens deel uit van de Wachtdienst AM Techniek. *Zie ook paragraaf 6.1.*

2.1.3.3 Storingsrapporteurs

De Storingsrapporteur monitort de kwaliteit van de storingsregistratie en zorgt dat dit zo nodig wordt verbeterd. Hij/zij is tevens aanspreekpunt voor storingsmelding-gerelateerde SAP-vragen in de regio.

2.1.3.4 Decentrale Verkeersleider (DVL)

In het geval van het opstarten van een BUTA-procedure, heeft de MKScontact (telefonisch en/of per e-mail) met de DVL van VL (*zie paragraaf 4.15 voor de BUTA-procedure*).

2.1.4 Veilig Werken met storingsWBI's

Bij functieherstel (onderzoek/ inspectie en daadwerkelijk herstel van storingen) dat plaats moet vinden in een buitendienststelling (aan- en afvoer behoren bij de werkplek) moet altijd sprake zijn van een veiligheidsorganisatie bij het voorbereiden van een veilige werkplek (VWV trein). De optimale uitvoering van de veiligheidsorganisatie, is het werk voorbereiden door middel van storingsWBI's, waarop de buitendienststelling wordt beschreven inclusief te nemen veiligheidsmaatregelen (LWB en trdl). Deze storingsWBI's zijn standaard producten (wissels en vrije baan) die beschikbaar zijn voor trdl en LWB of t.z.t. maatwerk WBI's die door de in ontwikkeling zijnde 24x7 veiligheidsorganisatie kunnen worden gemaakt.

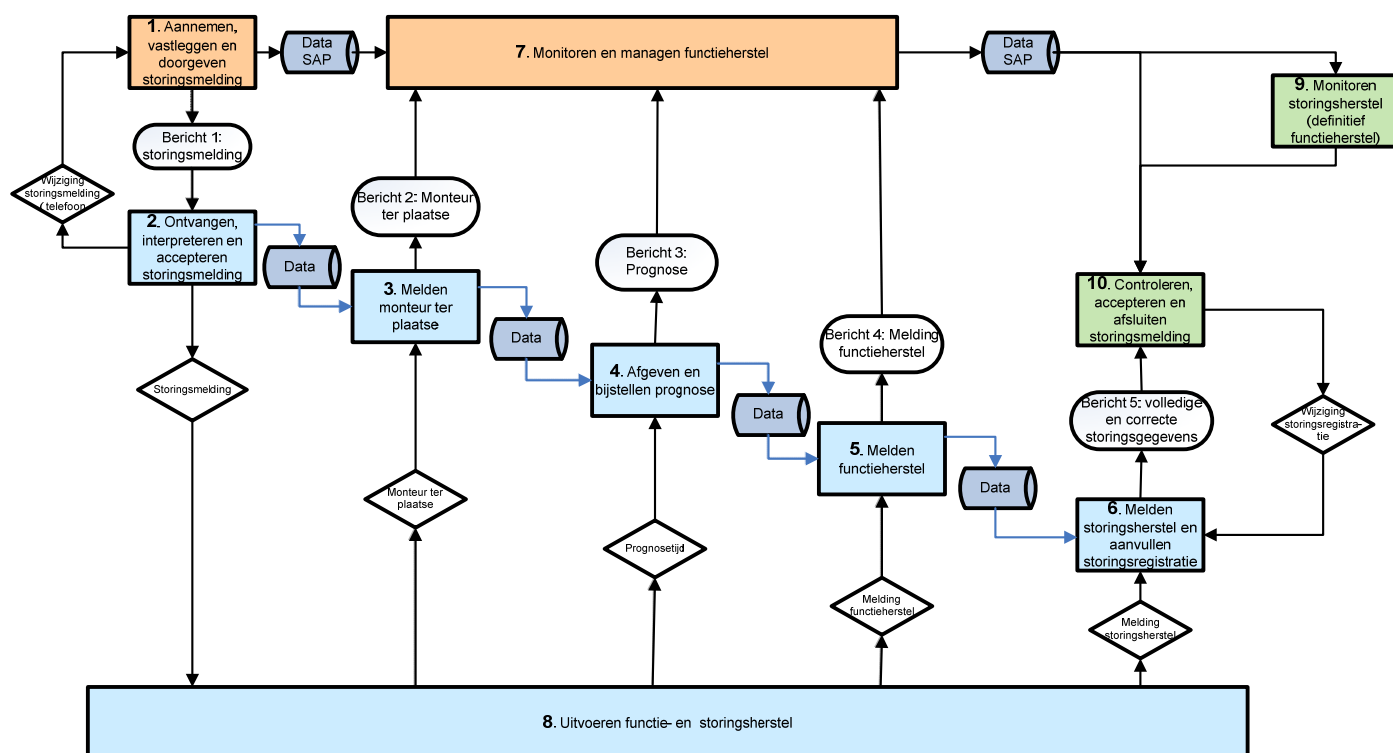
2.2 Processtappen

2.2.1 Inleiding

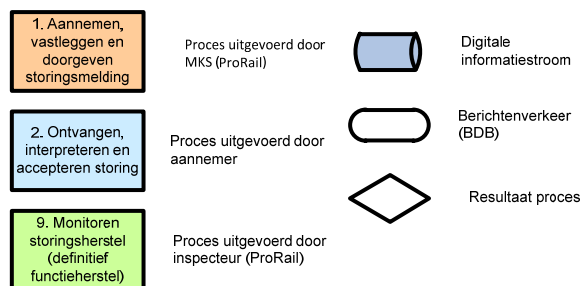
Het proces storingsmanagement bestaat uit tien processtappen. Deze processtappen vallen onder de verantwoordelijkheid van drie verschillende partijen:

- MKS
- Aannemer
- Inspecteur

Het proces storingsmanagement start wanneer een storingsmelding binnenkomt op Meldkamer Spoor (processtap 1) en eindigt wanneer de melding wordt afgesloten door de Inspecteur (processtap 10). *!!Voor PGO-contracten geldt hier een afwijkend proces schema met afwijkende eisen genoemd in Hoofdstuk 2 van PRC00295*



Legenda



Figuur 4: Schema storingsmanagementproces

2.2.2 Uitwerking processtappen

| 1. Aannemen, vastleggen en doorgeven storingsmelding | |
|--|---|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> Juiste aannemer inschakelen Juiste prioriteit vaststellen Vastleggen T0 , uitgaan van bericht 1 |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> MKS |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Juiste prioriteit afstemmen met VL of melder Niet tijdig doorgeven storing aan aannemer Verzenden onvolledig / onjuist bericht |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> Aannemer: juiste gegevens moeten zo snel mogelijk beschikbaar zijn om juiste mensen en middelen ter plaatse te kunnen sturen. Trdl / VL: als informatiebron aan de vervoerders |

| 2. Ontvangen, interpreteren en accepteren storingsmelding | |
|---|---|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> De storingsploeg gaat op tijd naar de doorgegeven locatie, met de juiste prioriteit, middelen en expertise. |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> STOCO: als coördinator binnen de organisatie van de aannemer |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Bij foutieve interpretatie kan de verkeerde storingsploeg worden aangestuurd met de verkeerde prioriteit, middelen of expertise |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> Aannemer: als opdrachtnemer MKS: als opdrachtgever Trdl / VL: als informatiebron aan de vervoerders |

| 3. Melden monteur ter plaatse | |
|-------------------------------|---|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> Duidelijkheid over ter plaatse zijn van de storingsploeg Heldere afbakening van processtap 2 Start van diagnose Vastleggen T1, uitgaan van bericht 2 |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> Storingsploeg / monteur van de aannemer STOCO: als coördinator binnen de organisatie van de aannemer |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Door niet (tijdig) door te geven ter plaatse te zijn is er geen informatie bekend over de voortgang |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> MKS: als opdrachtgever en informatiebron aan AL / trdl Trdl / VL: als informatiebron aan de vervoerders |

| 4. Afgeven en bijstellen prognose | |
|-----------------------------------|---|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> Duidelijkheid over duur reparatie Duidelijkheid over beschikbaarheid infra Vastleggen T2 en/of T6, uitgaan van bericht 3 (kan meerdere malen) |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> Storingsploeg / monteur van de aannemer STOCO: als coördinator binnen de organisatie van de aannemer. |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Verkeerde of meerdere malen aangepaste prognoses leiden tot onbetrouwbaarheid. Dit kan leiden tot het niet tijdig op kunnen starten van de treindienst. |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> MKS: als opdrachtgever en informatiebron aan AL / Trdl. Trdl / VL: als informatiebron aan de vervoerders |

| 5. Melden functieherstel | |
|---------------------------------|---|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> Het gereed melden van de functie van een object Afhankelijk van de status van functieherstel het weer (ten dele) beschikbaar stellen van de infra zodat de dienstregeling weer (ten dele) opgestart kan worden Vastleggen T3, uitgaan bericht 4 |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> Storingsploeg / monteur van de aannemer STOCO: als coördinator binnen de organisatie van de aannemer. |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Late of verkeerde opstart treindienst door onjuiste / niet tijdige informatie. |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> MKS: als eerste controle voor correcte en volledige storingsgegevens. MKS: als opdrachtgever en informatiebron aan algemeen leider / trdl. Trdl / VL: als informatiebron aan de vervoerders. |

| 6. Melden storingseinde en aanvullen storingsregistratie | |
|---|---|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> Storingseinde. Er hoeven geen werkzaamheden meer te worden verricht (ook wel definitief functieherstel genoemd). Correcte storingsgegevens in de SAP database verkrijgen c.q. houden Vastleggen van T4 Uitgaan van bericht 5, indien de aanvullende storingsgegevens compleet zijn |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> Uitvoerder aannemer STOCO: als coördinator binnen de organisatie van de aannemer. |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Verkeerde of onjuiste informatie kan leiden tot verkeerde analyses t.b.v. verbetertrajecten. |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> Aannemer: voor een correcte financiële afhandeling en voor verbetervoorstellen t.a.v. onderhoud die gebaseerd zijn op correcte storingsgegevens. Inspecteur: als verantwoordelijke voor de inhoudelijke controle op de storingsgegevens. Trdl / VL: als informatiebron aan de vervoerders. |

| 7. Monitoren en managen functieherstel | |
|---|---|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> Inzicht houden in het verloop van de storing en bijsturen waar nodig De verwachting t.a.v. de functiehersteltijd kunnen managen |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> MKS |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Deze processtap vindt parallel aan processtap 2, 3, 4 en 5 plaats Informatievoorziening richting trdl / VL is cruciaal voor het snel en efficiënt opstarten van de dienstregeling en het kunnen communiceren richting vervoerders en reizigers (verkeersinformatie). |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> Trdl / VL: het verloop van de storing is van belang voor het plannen en opstarten van de dienstregeling. Wachtdienst AM: als escalatiekanaal en ter ondersteuning bij hulpvragen. |
| Betrokkenen: | <ul style="list-style-type: none"> STOCO. Hij is het directe aanspreekpunt van de aannemer voor de MKS. Hij zorgt voor het doorgeven van informatie aan de MKS over de werkzaamheden van de storingsploeg / monteur. |

| 8. Uitvoeren functieherstel en storingseinde | |
|---|---|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> Zorgen voor een effectief en efficiënt storingseinde, binnen de grenzen van de regelgeving waar van toepassing. Tevens moet juiste en tijdige communicatie plaatsvinden, zodat alle belanghebbenden op de hoogte zijn van de vorderingen en de prognoses. |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> Storingsploeg / monteur van de aannemer STOCO: als informatiebron aan Meldkamer Spoor . |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Deze processtap vindt parallel plaats aan processtap 2, 3, 4, 5 en 6. Functieherstel moet plaatsvinden binnen gevraagde termijn (afhankelijk van de prioriteit) Veiligheid: Toepassen geldende regelgeving zoals gecontracteerd. Toegang tot het spoor is sneller te realiseren indien de trdl op de hoogte is van de verwachte aankomsttijd van de storingsploeg. |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> MKS: als opdrachtgever en als informatiebron aan Verkeersleiding / trdl. STOCO: als informatiebron aan Meldkamer Spoor . Trdl: als contactpersoon voor buiten en in dienst nemen infra Trdl / VL: als informatiebron aan de vervoerders. |

| 9. Monitoren storingseinde (definitief functieherstel) | |
|---|---|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> Storingsen waarbij tijdelijk of gedeeltelijk functieherstel is gemeld, dienen nog definitief hersteld te worden. |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> Inspecteur |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Verhoogde kans op uitval bij geen definitief herstel. |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> Trdl / VL: als informatiebron aan de vervoerders. Tracémanager: als eindverantwoordelijke voor de veilige berijdbaarheid en optimale beschikbaarheid op het betreffende tracé. |
| Betrokkenen: | <ul style="list-style-type: none"> Aannemer: verantwoordelijk voor uitvoeren definitief herstel. |

| 10. Controleren, accepteren en afsluiten storingsgegevens | |
|--|--|
| Doel: | <ul style="list-style-type: none"> Correcte storingsgegevens in de SAP database verkrijgen c.q. houden Tijdig accepteren en afsluiten van de storing (inclusief fiatteren van de Monitoring toewijzing) |
| Verantwoordelijk: | <ul style="list-style-type: none"> Inspecteur |
| Risico's/aandachtspunten: | <ul style="list-style-type: none"> Onjuiste storingsgegevens kunnen zorgen voor onbetrouwbare storingsanalyses en een incorrecte financiële afhandeling. |
| Belanghebbenden: | <ul style="list-style-type: none"> Tracémanager: voor betrouwbare storingsanalyses en een correcte financiële afhandeling. Aannemer: voor een correcte financiële afhandeling. Storingsrapporteur: als verantwoordelijke voor de kwaliteit van de registratie |

2.3 Geautomatiseerde ondersteuning

Ter ondersteuning van het storingsmanagementproces worden binnen ProRail verschillende (registratie)systemen gebruikt:

| Systeem | Doel systeem | Verantwoording | Gebruikers | Rapportagetools |
|---|--|------------------------------------|--|---|
| SAP (Database) EAM (Enterprise Asset Mgt) | Registreren van object- en storingsgegevens. Waarmee een volledig beeld wordt gegeven van objecten, in alle fasen. (bouw, beheer en sloop) | ProRail AM | <ul style="list-style-type: none"> • MKS • Inspecteurs • Plancoördinatoren • Maintenance Engineers • Storingsrapporteurs • Vakdeskundigen • Systeemmanagers • Schade-afhandelaars • Gegevensbeheerders • Tracemanagers | <ul style="list-style-type: none"> • SpoorKompas • Promise • SAP |
| Branch Database (BDB) | Digitaal transport van gegevens tussen de databases van de aannemers en ProRail. | ProRail AM en onderhouds-aannemers | <ul style="list-style-type: none"> • MKS • Inspecteurs • Storingscoördinatoren aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Rapportage Foutieve iDocs |
| Monitoring (Database) | Registratiesysteem van onregelmatigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Vertragingen van 3 minuten of meer • Wijzigingen in de treinenloop (omleiden / opheffen) • Veiligheidsincidenten | ProRail VL | <ul style="list-style-type: none"> • Treindienstleiders • Verificateurs • Inspecteurs (via SAP) • Vervoerders • Databeheerders Promise | <ul style="list-style-type: none"> • SAP |

Tussen deze systemen bestaan 'interfaces' waar gegevensoverdracht plaatsvindt. In bijlage 12 vind je een beknopt overzicht van hoe de verbindingen tussen de systemen zijn opgezet en hoe de communicatielijnen tussen de gebruikers lopen. *!!Vanaf de PGO-contracten wordt de Branch Database niet meer gebruikt. Voor een overzicht van de te gebruiken ICT-structuur zie PRC00295 Hoofdstuk 5.2*

3 Algemene werkwijzen

In dit deel worden de algemene werkwijzen van de deelnemende partijen in het proces storingsmanagement beschreven. De algemene werkwijzen in dit hoofdstuk hebben betrekking op storingsmeldingen die conform het 'normale' storingsmanagementproces worden afgehandeld (zoals beschreven in hoofdstuk 2). Hoofdstuk 4 'Specifieke werkwijzen' heeft betrekking op situaties die afwijkend afgehandeld worden.

Aan iedere processtap van het storingsmanagementproces wordt een verantwoordelijke partij en één of meerdere werkwijzen gekoppeld. Hieronder vind je daar een overzicht van. In navolging van hoofdstuk 2 wordt voor iedere verantwoordelijke functionaris een eigen kleur gebruikt. Per werkwijze worden achtereenvolgens besproken: taken en bevoegdheden, resultaat, werkwijzen, risico's en beheersmaatregelen. *!!Voor PGO-contracten gelden voor de opdrachtnemer hier de eisen uit het PGO-contract en de eisen genoemd in PRC00295*

| Proces-stap | Procesbeschrijving (Hoofdstuk 2) | Verantwoordelijke | Paragraaf | Algemene werkwijzen (Hoofdstuk 3) | Digitaal bericht |
|-------------|--|-------------------|-----------|--|------------------|
| 1 | Aannemen, vastleggen en doorgeven storingsmelding | MKS | 3.1.1 | Aannemen en prioriteren storingsmelding | |
| | | | 3.1.2 | Vastleggen en versturen storingsmelding | Bericht 1 |
| 7 | Monitoren en managen storings | MKS | 3.1.3 | Monitoren voortgang functieherstel A. Tijdens afhandeling storing B. Bij functieherstel C. Inschakelen wachtdienst | |
| 2 | Ontvangen, interpreteren en accepteren storingsmelding | Aannemer | 3.2.1 | Interpreteren storingsmelding en eventueel bespreken Meldkamer Spoor OBI | |
| 3 | Melden monteur ter plaatse | Aannemer | 3.2.2 | Versturen tijdstip monteur ter plaatse | Bericht 2 |
| 4 | Afgeven en bijstellen prognose | Aannemer | 3.2.3 | Versturen / bijstellen prognosetijd | Bericht 3 |
| 5 | Melden functieherstel | Aannemer | 3.2.4 | Versturen tijdstip functieherstel | Bericht 4 |
| 6 | Aanvullen storingsregistratie | Aannemer | 3.2.5 | Aanvullen / wijzigen en versturen storingsgegevens | Bericht 5 |
| 8 | Uitvoeren functieherstel / storingseinde | Aannemer | 3.2.6 | Uitvoeren van werkzaamheden buiten | |
| | | | 3.2.7 | Communiceren over voortgang | |
| 9 | Monitoren storingseinde (definitief functieherstel) | Inspecteur | 3.3.1 | Monitoren storingseinde (definitief functieherstel) | |
| 10 | Controleren, accepteren en afsluiten storingsmeldingen | Inspecteur | 3.3.2 | Fiatteren van, aan AM toegewezen, Monitoring oorzaken | |
| | | | 3.3.3 | Controleren, aanvullen en afsluiten storingsmeldingen A. Ontvangen en controleren van de storingsgegevens B. Vaststellen van mogelijke acties en/of bespreekpunten C. Bespreken van facturable storingsmeldingen D. Afsluiten van de storingsmelding | |

3.1 Werkwijzen MKS

| 3.1.1 | Aannemen en prioriteren van storingsmelding | (PROCESSTAP 1) |
|---------|---|--|
| 3.1.1.1 | Taken en bevoegdheden | <ul style="list-style-type: none"> • Helder communiceren met de melder om zoveel mogelijk relevante informatie over de onregelmatigheid te verkrijgen. • Op basis van deze informatie een prioriteit aan de onregelmatigheid toewijzen. |
| 3.1.1.2 | Resultaat | <ul style="list-style-type: none"> • Een zo goed mogelijk beeld van de onregelmatigheid als het gaat om: <ul style="list-style-type: none"> ○ locatie ○ object ○ tijdstip ○ veiligheid & milieu ○ Infra-schade ○ slachtoffers ○ hinder treindienst ○ urgentie ○ noodzaak tot direct herstel • Op basis van bovenstaande informatie een juiste prioriteitsbepaling van de onregelmatigheid zodat het functieherstelproces efficiënt opgestart kan worden. • Minimale functiehersteltijden. • Heldere verwachtingen bij de aannemers. |
| 3.1.1.3 | Werkwijzen | <ul style="list-style-type: none"> • Een onregelmatigheid wordt veelal telefonisch aangemeld bij de MKS of komt binnen via de MKSmonitorsystemen (tunneltechnische installaties en bedrijfsvoeringssysteem energievoorziening) op T-1. In de meeste gevallen wordt de melding gedaan door de trdl van het betreffende bediengebied. Als de onregelmatigheid betrekking heeft op de infra wordt deze aangenomen en wordt er een RVO (rapport van onregelmatigheid) in SAP aangemaakt. • De MKS stelt vragen aan de melder om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de onregelmatigheid: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat is de locatie? ○ Om welk gestoord object gaat het? ○ Wanneer is de onregelmatigheid begonnen? ○ Is de veiligheid in het geding of zijn er milieu-aantastende risico's? ○ Is er sprake van infraschade? ○ Zijn er slachtoffers? ○ Heeft de treindienst er last van? ○ Is er sprake van een Treinincidentscenario (TIS)? ○ Is direct herstel noodzakelijk? ○ Indien direct herstel noodzakelijk is, kan de aannemer het spoor in? ○ Betreft het een eenmalige/kortstondige storting? • Op basis van de informatie stelt de MKS de prioriteit van de onregelmatigheid vast. Hij doet dit met behulp van de prioriteitentabel in <i>bijlage 7</i>. Als er sprake is van een eenmalige/kortstondige storting dient de MKS alvorens de prioriteit vast te stellen allereerst te handelen conform paragraaf 4.6 Kortstondige storingen. Het toekennen van een prioriteit gebeurt weloverwogen en heeft consequenties voor de afhandeling. De treindienstleider stelt de impact van de storting (inclusief de onttrekking van de storingsWBI) op de treindienst vast en de MKS legt aan de treindienstleider uit met welke prioriteit (direct of uitgesteld herstel) de storting afgehandeld zal worden, rekening houdend met regelgeving (sommige meldingen vereisen bijvoorbeeld herstel binnen 24 uur). • Een aannemer aansturen op basis van een prioriteit 2 (direct herstel) betekent dat deze daadwerkelijk in de gelegenheid moet worden gesteld om direct ter plaatse onderzoek dan wel herstelwerkzaamheden te |

verrichten. De MKS dient in dit geval, voordat de aannemer wordt aangestuurd, overeenstemming met VL te bereiken over een eventuele treinvrije periode en eventuele storingsWBI.

- Indien trdl en MKS, qua prioritering / toegang tot het spoor, niet tot overeenstemming komen schakelt de MKS de RMKS in.
- Het komt voor dat Meldkamer Spoor direct meldingen ontvangt van de aannemer. *Zie hiervoor Paragraaf 4.14 storingsmeldingen door aannemer.*

3.1.2 Vastleggen en versturen van storingsmelding

(PROCESSTAP 1)

3.1.2.1 Taken en bevoegdheden

- Registreren van de onregelmatigheid in SAP in de vorm van een RVO conform de hiervoor opgezette invulinstructie SAP.
- Versturen van het RVO (vanuit SAP) naar de aannemer zodat het functieherstelproces in gang wordt gezet op T0.

3.1.2.2 Resultaat

- Bericht 1 is verstuurd
- Eenduidigheid in de registratie, hetgeen voor de ontvangende partij (aannemer) duidelijkheid schept.
- Een efficiënte start van het functieherstelproces.
- Uniform vastgelegde storingsgegevens in SAP.

3.1.2.3 Werkwijzen

- Bij het aanmaken van een nieuw RVO genereert SAP automatisch het meldnummer.
- De systeemstatus van de melding wordt door SAP automatisch aangepast nadat de melding is opgeslagen (dit opslaan regelt dat de melding naar de aannemer wordt verzonden). *Zie bijlage 5.3 voor een overzicht van de systeem statussen.*
- Raadpleeg voor het invullen van de velden in het RVO de onderstaande tabel:

| 1. Velden in te vullen door MKS: | |
|---|--|
| Gemeld door | <ul style="list-style-type: none"> • Vanuit VL: functionaris (meestal de trdl) • Vanuit aannemer: naam aannemer + naam persoon • Overige gevallen: naam persoon |
| Telefoonnummer | Telefoonnummer waarop de melder bereikbaar is |
| Prioriteit | conform <i>bijlage 7</i> |
| Feiten | <p>Locatie, object en omschrijving van de onregelmatigheid.</p> <p>De volgorde en schrijfwijze van het invullen van het feitenveld in SAP is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkorting baanvak / emplacement • Spatie, : ,spatie • dan afhankelijk van object • km van_ tot object objectverkorting • omschrijving onregelmatigheid <p>Voorbeelden:</p> <p>Ln : Ovw 36.5 gestoord WI-1117 / 1115 A tobs</p> <p>Ama-ZI: owv 30.2 Bellen werken niet</p> |
| Hanteer voor de te gebruiken Verkortingen in het feitenveld: <ul style="list-style-type: none"> • De BID 00011 (business information document – zie http://RIC.prorail.nl voor de Verkortingen van baanvakken en emplacementen) • <i>Bijlage 3</i> voor veel voorkomende Verkortingen uit de spoorbranche die in SAP gehanteerd worden | |

| 2. Velden in te vullen door MKS; direct óf indirect: | |
|--|--|
| OH-plangroep | Combinatie van contractgebiednummer met techniekveld |
| Aannemer | De aannemer die de melding moet behandelen |
| Functieplaats (Gemeld object) | Minimaal de geocode |
| Km (van) en Km (tot) | Indien bekend |
| Equipment (Gemeld object) | Indien bekend |
| Afgemeld door | Wie heeft functieherstel gemeld? Het veld wordt door SAP automatisch ingevuld indien functieherstel via de BDB wordt ingelezen. De MKS kan dit ook handmatig invullen. |
| <ul style="list-style-type: none"> Indien het equipment wordt ingevuld worden automatisch de volgende velden gevuld: Functieplaats, km van, Aannemer en OH-plangroep. Indien alleen een geocode wordt ingevuld worden automatisch de OH-plangroep en het veld "aannemer" gevuld. Het techniekveld gaat automatisch op "X", dit vult de MKS zelf in. Indien de geocode niet bekend is of er sprake is van meerdere geocodes, vult de MKS zelf de OH-plangroep in. Het veld "aannemer" wordt dan weer automatisch gevuld. | |

| 3. Velden in te vullen door MKS; afhankelijk van de omstandigheden: | |
|---|--|
| Afspr. Aanvang | Dit veld wordt (verplicht) gebruikt indien de MKS een tijdsafpraak wil maken over de start van werkzaamheden bij een prioriteit 5 storing. NB: Indien het veld wordt gebruikt dient vooraf afstemming te hebben plaatsgevonden met de trdl. Indien aanvangstijd niet relevant is, dan datum/ tijd van de melding invullen (bij prio 5 eist SAP invulling). |
| Afspr. FH (functie hersteld) | Bij een prioriteit 5 storing maakt de MKS een tijdsafpraak met de aannemer over het tijdstip van functieherstel (bijv. vóór 16.00). Deze afspraak wordt afgestemd met de trdl én wordt geregistreerd in het veld 'Afspr. FH'. De velden Afspr. FH en Afspr. Aanvang worden in het berichtenverkeer met de aannemer onder water toegevoegd aan de meldtekst en dus via de BDB naar de aannemer gecommuniceerd. |
| Relatie-RVO | Zie Paragraaf 4.18 Relatie RVO |
| Scenario | Indien een TIS aan een onregelmatigheid wordt gekoppeld. Een overzicht van de TIS-en staat in <i>bijlage 9</i> . |

| 4. Velden in te vullen door MKS; indien de informatie beschikbaar is: | |
|---|--|
| WBI-nummer | Bij meldingen die te maken hebben met werkzaamheden die vallen onder een WBI, bijvoorbeeld TVP. Zie Paragraaf 4.17 voor wat te doen bij uitloop van een TVP. |

3.1.3 Monitoren voortgang functieherstel

(PROCESSTAP 7)

3.1.3.1 Taken en bevoegdheden

- Monitoren voortgang functieherstel conform de contractafspraken met de aannemer. De contractafspraken voor functieherstel verschillen per prioriteit en per contract (OPC en PGO) en zijn op Meldkamer Spoor bekend.
- Intensief monitoren van urgente storingen (prioriteit 1, 2 en 5) tot en met het moment van functieherstel

- Niet urgente storingen worden geregistreerd, doorgestuurd naar de aannemer maar minder actief gemonitord dan urgente storingen
- Signaleren van afwijkingen.
- Ondernemen van actie bij afwijkingen.

3.1.3.2 Resultaat

- Inzicht in de aankomsttijden van de storingsploeg (doel is voorkomen van wachttijden storingsploeg of te vroeg aanpassen van de treindienst).
- Betrouwbare prognosetijden.
- Functiehersteltijden die binnen de contractafspraken liggen.
- Kennis van zaken bij afwijkingen, weten wat er speelt indien collega's en wachtdiensten hier naar vragen.
- Aannemers die steeds efficiënter storingen gaan oplossen.

3.1.3.3 Werkwijzen

A. Tijdens afhandeling van een storing

Wanneer de onregelmatigheid aan de betreffende aannemer is doorgegeven, wordt de voortgang van het functieherstel door de MKS bewaakt. Indien de onregelmatigheid via de BDB is doorgegeven, ontvangt de MKS op de SAP-monitor signalen wanneer er een nieuw digitaal bericht is binnengekomen. Hierbij worden vijf berichttypen onderscheiden. *Zie bijlage 5.2 voor een overzicht van de gebruikerstatussen (ook wel berichtstatussen genoemd).* Indien hij afwijkingen constateert onderneemt hij actie:

| Nr | Afwijking | Actie door MKS |
|----|---|--|
| 1 | De storingsmelding is niet verstuurd (bijv. door een systeemfout). | De MKS verstuurt de melding opnieuw of indien dit niet mogelijk is neemt hij telefonisch contact op met de storingscoördinator van de aannemer om de melding door te geven |
| 2 | Overschrijding van de aanrijdtijd. | De MKS neemt contact op met de STOCO en vraagt om informatie. Als tijdens dit gesprek blijkt dat gegevens gewijzigd moeten worden stuurt de STOCO een gewijzigd bericht. |
| 3 | Uitblijven en / of overschrijding van prognosetijden (Zie ook paragraaf 4.22 voor het belang van betrouwbare prognoses) | |
| 4 | Overschrijding van de functiehersteltijd | |
| 5 | Uitblijven van voldoende informatie of wanneer de informatie niet helder is | de MKS neemt telefonisch contact op met de STOCO en informeert deze over de prioriteitswijziging. Daarnaast verstuurt hij een nieuw RVO met de gewijzigde prioriteit. |
| 6 | Indien de omstandigheden zodanig veranderd zijn dat een prioriteitswijziging het gevolg is. (zie ook Paragraaf 4.18 Relatie-RVO). | |

Afwijkingen 1 t/m 6: Waar nodig informeert de MKS de trdl over afwijkingen en genomen acties.

Afwijkingen 2 t/m 5: MKS meldt de betreffende afwijking bij RMKS.

B. Bij functieherstel

- Indien de aannemer functieherstel meldt (middels bericht 4) controleert de MKS de volgende zaken:
 - Is de melding compleet?
 - Geocode gestoord is ingevuld;
 - Indien mogelijk en zinvol km-veld(en) is/zijn gevuld;
 - Datum/Tijd Functieherstel is ingevuld;
 - Status Functieherstel is ingevuld;
 - Oorzaaktekst is duidelijk met een omschrijving van de oorzaak en eventueel een verduidelijking van de gepleegde herstelactie;
 - In die gevallen waarbij een onderzocht dan wel gestoord object is aan te wijzen:
 - ✓ Een gestoord equipment is ingevuld of, wanneer dat niet kan;
 - ✓ Het gestoorde object is genoemd in de oorzaaktekst;
 - In die gevallen waarbij geen specifiek object is aan te wijzen:

- ✓ Een omschrijving van het onderzoek en/of geconstateerde feiten zijn ingevuld in de oorzaaktekst;
 - Waar zinvol is een omschrijving van de veroorzaker in het veld veroorzaaktekst.
- Zijn de tijden die geregistreerd zijn door de aannemer realistisch?
- Indien het object nog niet volledig hersteld is, is de aannemer verplicht de volgende informatie te omschrijven in het veld oorzaaktekst:
 - Eventuele vervolgacties
 - De datum/tijd waarop (vermoedelijk) storingseinde (of definitief functieherstel) plaatsvindt
- Bij prio 1 en 2(+) moet de ON toestemming vragen aan OBI om functieherstel te melden. OBI vult in dat geval het betreffende veld Acceptatie FH in. De medewerker OBI beoordeelt op het tijdstip functieherstel plausibel is en vraagt bij twijfel na bij de treindienstleider.
- Indien de MKS niet akkoord is met een melding (prioriteit 1, 2 en 5) handelt hij als volgt:
 - Meldt telefonisch aan de STOCO waarom hij niet akkoord is met de melding en welke informatie hij nog verwacht
 - Vult een toelichting in, waarom er niet akkoord wordt gegaan in het hiervoor bestemde veld

3.2 Werkwijzen AANNEMER

3.2.1 Interpreteren storingsmelding en eventueel bespreken met Meldkamer Spoor (PROCESSTAP 2)

!!Voor PGO-contracten gelden hier de eisen uit het PGO-contract en de eisen genoemd in PRC00295. Voor specifiek de processtappen zie Hoofdstuk 2 van de PRC.

3.2.1.1 Resultaat

Aannemer heeft een goed beeld van de onregelmatigheid op basis van het RVO.

Er wordt contact opgenomen met het OBI indien:

- De informatie in de melding niet duidelijk is
- De informatie in de melding niet compleet is

Voor een goed begrip van en doorvragen naar de technische aard van de storing kan de monteur contact opnemen met de operator van de gestoorde installatie (veelal treindienstleider of MKS).

3.2.2 Versturen tijdstip monteur ter plaatse (PROCESSTAP 3)

3.2.2.1 Resultaat

Meldkamer Spoor ontvangt tijdig (*conform contractafspraken – zie bijlage 1*) het tijdstip (T1) waarop de monteur ter plaatse is (bericht 2).

Dit bericht wordt verstuurd wanneer de *gehele* ploeg ter plaatse is en er met het functieherstelproces gestart kan worden. Bij prioriteit 1 en rvo's met TIS storingen wordt ook een prognose van de monteur ter plaatse tijd verwacht. De LWB bespreekt voor storingen met prioriteit 1 en 2 met de trdl de eventueel benodigde onttrekking en geeft de verwachte aankomsttijd van de gehele ploeg door. Met deze informatie kan de trdl, parallel aan het aanrijden, de onttrekking voorbereiden. Er wordt voorkomen dat de treindienst te vroeg wordt aangepast en wachttijden voor de storingsploeg worden gereduceerd. *Zie bijlage 8 voor de speciale communicatieafspraken bij prioriteit 1 en rvo's met TIS. De extra communicatie voor deze storingen verloopt telefonisch.*

3.2.3 Versturen en bijstellen prognosetijd (PROCESSTAP 4)

3.2.3.1 Resultaat

- Meldkamer Spoor ontvangt tijdig (*conform contractafspraken – zie bijlage 1*) nadat de monteur ter plaatse is een eerste prognose van de verwachte functiehersteltijd (bericht 3).
- Bij een gewijzigde prognose wordt de oude prognosetijd overschreven.

- Bij een gewijzigde prognose wordt de reden van de bijstelling én de oude prognosetijd in het lange tekstveld aan Meldkamer Spoor gecommuniceerd.
 - Meldkamer Spoor ontvangt tijdig een eindprognose
- Zie voor extra tekst en uitleg over het belang van juiste en tijdige prognoses Paragraaf 4.10.*

| 3.2.4 | Versturen tijdstip functieherstel | (PROCESSTAP 5) |
|---------|--|----------------|
| 3.2.4.1 | <p>Resultaat</p> <p>Functieherstel (T3) en storingseinde (T4) worden door de aannemer direct aan de trdl en Meldkamer Spoor gemeld (<i>conform contractafspraken – zie bijlage 1</i>). Hierbij wordt de infra weer (ten dele) beschikbaar gesteld aan ProRail VL conform de geldende regelgeving en procedures.</p> | |
| 3.2.4.2 | <p>Werkwijzen</p> <p>Generiek:</p> <p>De communicatie verloopt als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De monteur / LWB communiceert direct met de trdl over het opheffen van de veiligheidsmaatregelen en het weer (ten dele) in dienst nemen van de infra (telefonisch). • De STOCO meldt aan Meldkamer Spoor de status functieherstel en functiehersteltijd in de vorm van bericht 4 (<i>zie paragraaf 1.5.12 voor de definitie van functieherstel</i>). <p>NB1: indien er later werkzaamheden dienen te worden verricht, vermeldt de STOCO de vermoedelijke storingseindedatum en -tijd én de vervolgacties die nog uitgezet worden in het veld oorzaaktekst.</p> <p>NB2. Bericht 4 kan de storingseindetijd en -datum bevatten. Deze wordt door de BDB uitgelezen maar is geen verplicht veld. In bericht 5 zijn de storingseindedatum en -tijd wel verplicht. <i>Zie bijlage 4 voor een overzicht van de verplichte en niet verplichte informatie in het berichtenverkeer van de BDB.</i></p> <p>NB3. Een eenmaal afgegeven status functieherstel kan niet meer worden gewijzigd.</p> | |
| 3.2.5 | Aanvullen / wijzigen en versturen storingsgegevens | (PROCESSTAP 6) |
| 3.2.5.1 | <p>Resultaat</p> <p>De aannemer verstuurt binnen tien kalenderdagen na opdracht (ofwel: na het tijdstip aannemer gebeld; T0) een volledig bericht 5.</p> <p>NB. Uitzondering zijn storingen die langer dan tien kalenderdagen duren. Voor deze storingen wordt het bericht 5 later verstuurd, op het moment dat alle gegevens compleet zijn.</p> | |
| 3.2.5.2 | <p>Werkwijzen</p> <p>De aannemer mag bericht 5 alleen versturen indien <i>alle</i> gegevens van een storingsmelding compleet zijn. Bericht 5 wordt in principe slechts één maal verstuurd. <i>Uitsluitend in onderling overleg tussen de inspecteur en de aannemer</i> mag bericht 5 nogmaals verstuurd worden.</p> <p>NB. De storingseindetijd en -datum worden bij geen en volledig functieherstel doorgaans verstuurd in bericht 4. Voor storingsmeldingen met tijdelijk of gedeeltelijk functieherstel, wordt de storingseindetijd en -datum pas in bericht 5 verstuurd.</p> <p>Als bericht 5 eenmaal verstuurd is, kunnen sommige gegevens <i>-in onderling overleg-</i> worden gewijzigd, andere gegevens niet.</p> <p>De volgende gegevens worden door de aannemer <i>verplicht</i> geregistreerd en mogen en/of kunnen <i>niet</i> meer worden gewijzigd:</p> | |

1. RVO-nummer
2. Tijdstip functieherstel
3. Status functieherstel (1, 2, 3 of 4)
De opdrachtnemer stuurt alleen de waarde "J" of "N" voor definitief herstel. Zodra dit de waarde "J" heeft, wordt de meegezonden datum / tijd geplaatst in het SAP-veld Storingseinde (=definitief functieherstel).
4. Tijdstip storingseinde
 - a. Voor meldingen met volledig of geen functieherstel is deze tijd gelijk aan de functiehersteltijd.
 - b. Voor meldingen met tijdelijk of gedeeltelijk functieherstel komt het tijdstip storingseinde na de functiehersteltijd aangezien er nog werkzaamheden later verricht zijn.

De volgende gegevens worden door de aannemer *verplicht* geregistreerd en kunnen nog *wel - in onderling overleg* - worden gewijzigd:

5. Contractgebied: mag alleen worden gewijzigd als het veld "Aannemer" daardoor niet verandert.
6. Techniekveld. Dit betreft het techniekveld waar de gestoorde apparatuur onder valt.
 - a. ATM (A)
 - b. Baan (B)
 - c. Energievoorziening (E)
 - d. Kunstwerken (K)
 - e. Mobirail (M)
 - f. Seinwezen (S)
 - g. Telecom (T)
 - h. Post 21 (P)
 - i. Gebouwen (G)
 - j. Techniekveld onbekend of niet aan één enkel techniek toe te wijzen (X)

Hierbij gelden de volgende aandachtspunten:

Overwegen

De overwegbevloering en onderliggende objecten (volgens BID00001) vallen onder techniekveld Baan.

Overwegbeveiliging en onderliggende objecten vallen onder techniekveld Seinwezen.

Wissels

De wisselconstructie en onderliggende objecten vallen onder techniekveld Baan. De centrale wisselbediening en onderliggende objecten vallen onder techniekveld Seinwezen.

7. Oorzaakcode (Wat is de oorzaak geweest van de storingsmelding?) Zie bijlage 5.1 voor een overzicht van de oorzaakcodes.
8. Veroorzakercode (Aan wie wordt de oorzaak van de storingsmelding toegeschreven?)
NB: Aan het gebruik van oorzaakcodes en veroorzakercodes zijn restricties verbonden. Niet alle combinaties mogen gebruikt worden. Zie bijlage 5.4 voor de verplichte combinaties tussen oorzaakcodegroepen en veroorzakercodes.
9. Gestoord object.
 - a. SAP ID: Het SAP-equipmentnummer.
 - b. Geocode (Dit wordt door de interface in het SAP-veld "Functieplaats" geplaatst.)
 - c. Gestoord object (omschrijving).
10. Gestoord onderdeel.
 - a. Voor wissels en overwegen wordt de code van het gestoorde onderdeel geregistreerd (indien bekend). Bij gebruik van een SAP ID van *wissel* dient er uitsluitend een onderdeelcode uit de onderdelencodelijst er *wissel* gebruikt te worden. Bij gebruik van een SAP ID van *overweg* dient er uitsluitend een onderdeelcode uit de onderdelencodelijst van *overweg* gebruikt te worden. Hiervoor verwijzen wij naar de documenten:
 1. Codering Objectdelen overweg
 2. Codering Objectdelen wisselDeze twee documenten worden gezamenlijk door betrokkenen van ProRail en aannemers beheerd.
 - b. Voor de overige objecten dient een omschrijving van het gestoorde onderdeel te worden gegeven.

11. Herstelacties.
Dit is de code voor de gepleegde herstelactie. *Zie bijlage 5.5 voor een overzicht van de herstelacties.*
12. Oorzaaktekst.
In dit veld wordt eerst het gestoorde object en onderdeel weergegeven (zie 9c). Daarna komt een omschrijving van de oorzaak en eventueel een verduidelijking van de gepleegde herstelactie. Indien storingseinde op een later tijdstip plaatsvindt wordt dit veld gebruikt voor het communiceren van de datum van de geplande werkzaamheden.
13. Facturabel J/N. Is de aannemer van mening dat de storing verrekenbaar is of niet.
Ten onrechte wordt 'facturabel' vaak verward met endo-/exogeen,
Facturabel = verrekenbaar ja/nee
Endo-/exogeen = verwijtbaar ja/nee
14. Veroorzaaktekst. Indien van toepassing en bekend, worden de volgende gegevens vermeld:
 - a. Naam (indien een motorvoertuig betrokken is: kenteken)
 - b. Adres
 - c. Woonplaats
 - d. Telefoonnummer
 Deze gegevens worden in vier velden verzonden. De BDB plaatst deze gegevens in SAP in het veld "Veroorzakertekst".
15. Geschatte kosten voor:
 - a. Arbeid
 - b. Materiaal
 - c. Materieel
 - d. Diensten van derden

De volgende gegevens zijn *niet* verplicht en kunnen nog *wel –in onderling overleg- worden gewijzigd:*

16. Km-veld(en).
Indien geen objectgegevens verzonden kunnen worden daar waar zinvol km (en km-tot) invullen.

| | | |
|--------------|--|-----------------------|
| 3.2.6 | Uitvoeren werkzaamheden buiten t.b.v. functieherstel en storingseinde | (PROCESSTAP 8) |
|--------------|--|-----------------------|

3.2.6.1 Resultaat

- Effectief en efficiënt functieherstel en storingseinde conform geldende regelgeving.
- Buiten en in dienst nemen infra conform geldende regelgeving.

| | | |
|--------------|--|-----------------------|
| 3.2.7 | Communiceren over voortgang werkzaamheden naar verschillende partijen | (PROCESSTAP 8) |
|--------------|--|-----------------------|

3.2.7.1 Resultaat

- Tijdige en heldere communicatie naar Meldkamer Spoor OBI / Inspecteur / trdl:
 - Verwachte aankomsttijd van de ploeg
 - Tijdig treindienst aangepast (vanwege onttrekking voor veilige werkplek)
 - Tijdige communicatie naar reizigers vanuit trdl
 - Monteur ter plaatse tijd
 - Prognosetijden (liever informatie dat een prognose nog niet beschikbaar is dan een onjuiste prognose!)
Zie paragraaf 4.22 voor het belang van betrouwbare prognoses.
 - Functiehersteltijd
 - Tijd storingseinde
 - Helder omschreven oorzaak van de storingsmelding
 - De datum van geplande werkzaamheden indien deze op een later tijdstip plaatsvinden (t.b.v. storingseinde)
- Bij prioriteit 1 en rvo's met TIS onregelmatigheden gelden speciale communicatieafspraken. Bij deze onregelmatigheden treedt de calamiteitenorganisatie in werking en is er behoefte aan extra communicatie over de voortgang van het functieherstelproces. *Deze communicatieafspraken staan vermeld in bijlage 8.*
- Helder communicatie naar de trdl over het buiten en in dienst nemen van de infra.

3.3 Werkwijzen INSPECTEUR

3.3.1 Monitoren storingseinde (definitief functieherstel) (PROCESSTAP 9)

3.3.1.1 Taken en bevoegdheden

- Inzichtelijk maken van de storingsmeldingen die tijdelijk, gedeeltelijk of niet zijn hersteld (functieherstelstatus 2, 3 en 4) en waarvan storingseinde (nog) niet heeft plaatsgevonden.
- De inspecteur maakt waar nodig afspraken met de aannemer betreffende het tijdstip waarop storingseinde moet plaatsvinden.
- De aannemer attent maken op te lang openstaande storingsmeldingen met functieherstelstatus 2, 3 en 4 (4 = afhankelijk van de omstandigheden, zie ook paragraaf 1.5.12)

3.3.1.2 Resultaat

- Een beheerste doorlooptijd van storingsmeldingen
- Beheersing risico's op verergering van de infra-onttrekking door samenloop met andere storingen

3.3.1.3 Werkwijzen

De inspecteur controleert periodiek (in ieder geval wekelijks) de storingsmeldingen die voldoen aan de volgende criteria:

- Bericht- of gebruikersstatus is *niet* IN5 / H5 (alle meldingen waarvan bericht 5 nog niet is ontvangen)
- Functieherstelstatus 2,3 en 4

3.3.2 Fianteren van aan AM toegewezen Monitoring-oorzaken (PROCESSTAP 10)

3.3.2.1 Taken en bevoegdheden

AI dan niet akkoord gaan met de toewijzing door VL van Monitoring-oorzaken aan AM.

3.3.2.2 Resultaat

De aan AM toegewezen Monitoring-oorzaken zijn terecht, correct en tijdig geaccepteerd.

3.3.2.3 Werkwijzen

De Monitoring-oorzaken dienen binnen 28 kalenderdagen na toewijzing te worden afgewezen of gefiatteerd. Bij het achterwege blijven hiervan worden deze na de 28^e dag automatisch in SAP gefiatteerd met "Ja".

De inspecteur controleert hiertoe:

- de koppeling tussen de Monitoring-oorzaak en de SAP-melding
- het bestaan van dubbele meldingen
- een juiste en volledige invulling van Monitoring-oorzaken door VL
- de correctheid van de functiehersteltijd in Monitoring of de toewijzing aan AM conform de spelregels fiantering is gedaan.

NB: De regionale storingsrapporteur zal eveneens de aan AM toegewezen Monitoring-oorzaken in SAP controleren en waar nodig aanvullen of afwijzen. Ook bewaakt hij de koppeling tussen Monitoring en SAP. Hij controleert op dubbele meldingen en corrigeert dit.

Het accepteren door middel van een "J" in het veld "Akkoord MON-toewijz.(J/N)" is een verantwoordelijkheid van en vooralsnog voorbehouden aan de inspecteur.

3.3.3 Controleren en aanvullen storingsgegevens en afsluiten storingsmeldingen (PROCESSTAP 10)

3.3.3.1 Taken en bevoegdheden

- Zorgen voor volledige en juiste storingsgegevens
- Zorgen voor afsluiting van de storingsmelding
- Zorgen voor de financiële afhandeling van de storingsmelding

3.3.3.2 Resultaat

- Tijdig en volledig afgehandelde storingsmeldingen inclusief de acceptatie en financiële afhandeling.
- Een correct gevulde database met storingsgegevens.

3.3.3.3 Werkwijzen**A. Ontvangen en controleren van de storingsgegevens**

Er moet onderscheid gemaakt worden tussen aannemers die via de BDB met ProRail storingsgegevens uitwisselen, aannemers die via COS met ProRail storingsgegevens uitwisselen (zie aanvullend *PRC00295*) en. Onderstaande werkwijzen richten zich met name op de aannemers die via de BDB met ProRail storingsinformatie uitwisselen.

- **Ontvangst en controle van de storingsmeldingen met bericht 5**

Wanneer bericht 5 door de aannemer is verzonden, verandert de gebruikersstatus van de storingsmelding in SAP van IN4 naar IN5. (Zie voor een volledig overzicht van de gebruikersstatussen in SAP bijlage 5.2).

De meldingen waarvan bericht 5 is ontvangen worden periodiek (in ieder geval wekelijks) door de inspecteur gecontroleerd. De inspecteur controleert:

- of het bericht 5 (IN5 / H5) tijdig is verstuurd binnen tien kalenderdagen na opdracht (ofwel: na het tijdstip aannemer gebeld; T0)
NB. Dit kan ook door of met hulp van de storingsrapporteur gebeuren.
- of de informatie correct is
- of de informatie compleet is

NB. De aannemer mag het bericht 5 alleen versturen indien *alle* gegevens van een storingsmelding compleet zijn! Bericht 5 wordt in principe slechts *één maal* verstuurd. *Uitsluitend in onderling overleg tussen de inspecteur en de aannemer* mag bericht 5 nogmaals verstuurd worden.

- **Corrigeren van onjuiste gegevens.**

NB. Het verwerken van wijzigingen wordt uitgevoerd door de aannemer. Omwille van de uniformiteit van de informatie in de systemen van ProRail en de aannemer wijzigt de inspecteur de gegevens niet zelf. Alle mutaties die de inspecteur zelf uitvoert op velden die door de aannemer onderhouden dienen te worden, worden bij mutatie overschreven.

- **Laten aanvullen van ontbrekende informatie door de aannemer**

Het gaat hierbij om zaken zoals:

- Gestoord equipment
- Gestoord objectdeel
- Oorzaakcode en oorzaaktekst
- Veroorzaakcode en veroorzaaktekst
- Geschatte kosten
- Facturabel J/N

Indien de aannemer geen equipmentnummer hoeft te versturen maar het onderzochte/gestoorde object kan wel aan de melding worden gekoppeld dan moet de inspecteur het juiste equipment invullen op basis van de geleverde informatie.

NB. Dit kan ook namens de inspecteur door één of twee daartoe aangewezen mensen worden gedaan, bijvoorbeeld de storingsrapporteur.

- **Controle van het veld “Facturabel J/N”**

Indien de inspecteur *niet akkoord* is met de aannemer wat betreft het veld “Facturabel J/N” vult hij in wat hij denkt dat juist is. Hij kan in een later gesprek met de aannemer dit bespreken. (*Indien nodig kan dit achteraf, ook als de melding al is afgesloten, door de inspecteur worden gewijzigd.*)

- **Akkoord melding**

Indien de inspecteur *akkoord* is met de gegevens in de velden

- gemeld object

- gestoord object
 - oorzaak- en veroorzaker(code)
 - facturabel
- vult hij in het veld “Akkoord melding (J/N)” een “J” in.

Voor het vastleggen van bevindingen staat de inspecteur in SAP een eigen memoveld ter beschikking.

B. Vaststellen van mogelijke acties en/of bespreekpunten

Indien de storingsgegevens niet duidelijk, incorrect of incompleet zijn, bespreekt de inspecteur de nodige wijzigingen met de betreffende aannemer. Dit kan op de volgende manieren:

- *Vóór* afsluiting van de melding: via telefoon of e-mail, direct na ontvangst van bericht 5.
- *Na* afsluiting van de melding: via het maandgesprek, als men via telefoon of e-mail niet tot overeenstemming komt. Binnen zeven kalenderdagen na het maandgesprek wijzigt de aannemer eventueel de gegevens.

Indien de inspecteur de melding reeds had afgesloten dient hij eerst de melding weer in bewerking te zetten.

C. Bespreken van facturable storingsmeldingen

Tijdens de maandgesprekken tussen inspecteur en aannemer worden onder meer de meldingen besproken die facturabel zouden zijn. De criteria zijn verwoord in de contracten. Escalatie gaat via de tracémanager / contractmanager.

D. Afsluiten van de storingsmelding

Het afsluiten van een storingsmelding in SAP is aan bepaalde voorwaarden gebonden. Zo moeten onder meer de volgende velden ingevuld zijn:

- Prioriteit,
- OH-plangroep,
- Aannemer,
- Progn H(ard)/Z(acht),
- Functieplaats (gemeld of gestoord, minimaal geocode),
- Facturabel J/N,
- Akkoord melding (J/N),
- Akkoord MON-toewijz.(J/N)

Als een melding de status “Afgesloten” heeft kan er geen info vanuit de BDB meer worden ingelezen. Wordt hiertoe toch een poging gedaan dan krijgt de betrokken aannemer hiervan bericht middels de zogenaamde rapportage van foutieve idocs.

Indien nodig kan de inspecteur een melding weer “in bewerking” zetten. *Zie bijlage 5.3 voor een overzicht van de verschillende systeemstatussen.*

4 Specifieke werkwijzen

De praktijk leert ons dat sommige onregelmatigheden een andere aanpak vergen dan beschreven in de Algemene werkwijzen in hoofdstuk 3. Deze situaties en bijbehorende werkafspraken worden in het volgende hoofdstuk beschreven. De volgorde van de beschreven situaties is willekeurig.

4.1 Milieuverontreinigingsmeldingen

Het komt geregeld voor dat er bij Meldkamer Spoor meldingen binnenkomen over milieuverontreiniging. Het meest voorkomend zijn meldingen over lekkend materieel of geluidsoverlast.

Bij deze typen meldingen wordt er als volgt gehandeld:

| Bij bodemverontreiniging (lekkende stoffen) | |
|--|--|
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt melding m.b.t. milieuverontreiniging • Stuurt melding naar aannemer • Informeert de wachtdienst |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Gaat ter plaatse • Beoordeelt de situatie • Treft maatregelen om erger te voorkomen • neemt contact op met regionale, onafhankelijke milieudeskundige • Informeert Meldkamer Spoor (via STOCO) |
| Milieudeskundige | <ul style="list-style-type: none"> • Gaat ter plaatse • Geeft aan welke maatregelen nodig zijn conform de contractafspraken met ProRail |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor ontgraving en verwijdering van de verontreiniging • Zorgt voor de benodigde documenten als weegbrieven, analysestaten en ontvangstbewijzen van de verwerker. • Zorgt voor het afgeven van deze documenten aan ProRail LJV afdeling Milieu en Duurzaamheid |
| <p><i>Het plotseling ontstaan van bodemverontreiniging als gevolg van een onregelmatigheid wordt bij de wet genoemd een bijzonder voorval "ex artikel 13 Wet bodembescherming (Wbb)".</i></p> <p><i>Artikel 13 schrijft voor dat bij een ongewoon voorval men verplicht is alle maatregelen te nemen die redelijkerwijs kunnen worden gevergd, teneinde de verontreiniging of aantasting te voorkomen dan wel indien de verontreiniging of aantasting zich voordoet, de bodem te saneren. Of de aantasting en de directe gevolgen daarvan te beperken en zoveel mogelijk ongedaan te maken. Tevens maakt degene die de handeling verricht zo spoedig mogelijk melding bij gedeputeerde staten van de provincie en geeft daarbij aan welke maatregelen hij voornemens is te treffen of reeds getroffen heeft (ex art. 27 Wet bodembescherming).</i></p> | |

| Bij geluidsoverlast* | |
|----------------------|---|
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt melding m.b.t. geluidsoverlast • Probeert te achterhalen wat de oorzaak is van de geluidsoverlast en wie verantwoordelijk is. <ul style="list-style-type: none"> ○ Bij werkzaamheden / projecten zoekt Meldkamer Spoor contact met de WD IP (eventueel via de wachtdienst AM) ○ Bij geluidsoverlast van bijv. een loc op een emplacement, wordt contact gezocht (via VL) met de vervoerder • Indien nodig kan de procesaannemer worden gevraagd ter plaatse te gaan, middels een RVO • Bij grote overlast en een langzame voortgang wordt afgestemd met de wachtdienst AM. |

* NB: de werkafpraak geldt alleen voor acute geluidsoverlast. Indien er sprake is van niet dringende, frequente geluidsoverlast is het aanspreekpunt Publiekscontacten (tel: 0900 – 776 7245).

4.2 Storingen in grensgebieden

Er zijn in de vier ProRailregio's (NoordOost, Randstad Noord, Randstad Zuid en Zuid) verschillende aannemers actief waarbij de contractgebieden afgebakend zijn. Enerzijds zijn deze contractgebieden gekoppeld aan de ProRailregio's en anderzijds aan de gebiedsafspraken in het desbetreffende contract. Dit hoofdstuk gaat in op de storingsaanpak in de grensgebieden en de eventueel daaraan gekoppelde grensoverschrijdende werkzaamheden. *!!Voor PGO-contracten gelden hier de eisen genoemd in PRC00295 Hoofdstuk 4.12*

Op basis van een melding wordt door Meldkamer Spoor de betreffende contractaannemer ingeschakeld. De keuze voor de betreffende aannemer door Meldkamer Spoor hangt af van de locatie van de storing.

In de grensgebieden zijn er drie situaties mogelijk bij het ter plaatse komen van de aannemer. We noemen de eerst geïnformeerde aannemer, aannemer A. De aannemer in het aangrenzende contractgebied is aannemer B.

| Nr | Situatie | Actie |
|----|--|--|
| 1 | De oorzaak van de storing ligt in het contractgebied van aannemer A. | Aannemer A gaat ter plaatse en voert zijn werkzaamheden uit. |
| 2 | De oorzaak van de storing ligt in het aangrenzende contractgebied van aannemer B. | <p>Aannemer A brengt Meldkamer Spoor op de hoogte en stemt met het OBI af hoe te handelen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bij een direct aanwijsbare oorzaak waarbij direct herstel mogelijk is, kan aannemer A werkzaamheden in het aangrenzende contractgebied verrichten. Aannemer A en/of Meldkamer Spoor stemt hiervoor eerst af met aannemer B. Het doel is altijd om zo snel mogelijk tot functieherstel te komen. Bij een niet direct aanwijsbare oorzaak zal aannemer A na het gepleegde onderzoek 'geen functieherstel' registreren. Hij heeft immers geen reparatiewerkzaamheden verricht. Meldkamer Spoor maakt een nieuw RVO en stuurt aannemer B naar de gewijzigde locatie. |
| 3. | Het is onduidelijk waar de oorzaak van de storing precies ligt en / of het is gewenst om de aannemer in het aangrenzende contractgebied ondersteuning te laten verrichten. | <ul style="list-style-type: none"> De Meldkamer Spoor overweegt het inschakelen van aannemer B in het aangrenzende contractgebied op het vermoeden dat de oorzaak van de storing mogelijk ook daar kan liggen. Het doel is om geen tijd te verliezen in het oplossen van de storing. De MKS maakt hiertoe twee RVO's aan (één per aannemer) en verbindt deze middels een relatie-RVO. <p><i>Zie ook Paragraaf 4.18 Relatie-RVO.</i></p> |

4.3 Afhandeling ICT/ telecomstoringen

ICT/ Telecomstoringen kunnen door MKS gemeld worden bij de CSD.

ICT heeft met de ITA aannemers reactie- en functiehersteltijden gecontracteerd die vastgelegd zijn in het SLA met de ITA aannemers. Deze paragraaf gaat verder in op deze afspraken.

4.3.1 ITIL beheermodel (Information Technology Infrastructure Library)

In dit handboek wordt gesproken over onregelmatigheden. Binnen ICT is het gebruikelijk om conform het ITIL beheermodel te spreken over incidenten. In dit kader geldt: Incident = onregelmatigheid.

Binnen het contract met de ITA aannemer zijn de reactie -en hersteltijden deels op een andere manier benaderd dan binnen dit handboek.

| DEFINITIES binnen ITIL | |
|------------------------|--|
| treactie | De maximaal toegestane tijd tussen de melding van de storing bij de ITA aannemer en de 1 ^e terugbelactie van de storingsmonteur van de ITA aannemer welke zal zorgdragen voor functieherstel. |
| therstel | De tijd waarop de storing gemeld wordt bij de ITA aannemer tot aan het tijdstip, waarop de functie is hersteld. |

4.3.2 Contractafspraken

Voor de ICT/ Telecom systemen heeft ICT 2 ICT aannemers gecontracteerd: 1 ICT aannemer voor Noord Nederland (gebied AM regio's NO en RN) en 1 ICT aannemer voor Zuid Nederland (gebied AM regio's RZ en Z). Daarnaast is er 1 landelijk contract met een kabelaanemer voor correctief onderhoud aan de koper- en glasvezelkabelinfrastructuur. De kabelaanemer werkt onder coördinatie van 1 van de ITA aannemers.

Zowel met de ITA aannemers als de kabelaanemer is er een SLA waarin nivo van de dienstverlening is vastgelegd. Dit niveau is dusdanig dat ICT de serviceniveaus die zij op haar ICT- en Telecomdiensten naar "klanten"(o.a. AM, VL, NS, Relined) aanbied, kan realiseren.

Bijlage 1.2 geeft de contractafspraken weer tussen ProRail (cluster Telecom / Reizigersinformatiesystemen) en de verschillende servicepartijen die onderhoud en functieherstel plegen aan de Telecom- en ReizigersInformatie Systemen. De contractafspraken gaan in op prioritering, serviceperioden, reactietijden en functiehersteltijden. Voor storingen (incidenten) aan systemen, die niet zijn beschreven in de Telecom contractafspraken, geldt de normtijd storingsopheffing van het Handboek Storingsmanagement of een door Meldkamer Spoor gemaakte afspraak.

4.3.3 Prioritering

Tussen AM en ICT zullen er 2 SLA zijn, te weten:

1. SLA voor de koper- en glasvezelverbindingen en specifieke telecommiddelen (reeds aanwezig)
2. SLA voor IP connectiviteitsdiensten (aanwezig voor specifieke IP connectiviteitsdiensten (CAB over ethernet, Monitoring UPS-en, IP-brugbediening))

In deze SLA's staat de afgesproken dienstverlening en daarbij afgesproken prioritering,

Bij Telecom storingen is in de meeste gevallen een prioriteit 5 van toepassing (urgent, met tijdsafpraak). De tijdsafspraken binnen prioriteit 5 zijn contractueel vastgelegd en zijn voor ieder type object / systeem / subsysteem verschillend.

Indien bij een storing direct herstel noodzakelijk is (i.v.m. calamiteiten of bv. een combinatie van meerdere storingen) kan Meldkamer Spoor afwijken van de contractafpraak en de storing met prioriteit 2 in opdracht geven aan de aannemer. In dit geval dient de storing binnen twee uur te zijn opgelost.

4.3.4 Serviceperioden (SP)

ICT hanteert voor ICT /Telecom systemen de serviceperiodes zoals gespecificeerd in de ICT beheercatalogus. Dit varieert van alleen kantoortijd op werkdagen "Brons" tot 7*24 bij "Zilver" of "Goud".

Disfunctionaliteit van de Telecom- en Reizigers Informatie Systemen (RIS) levert in de meest voorkomende gevallen geen treinhinder op in de vorm van TAO's. Echter, het accent van deze systemen ligt in de dienstverlenende sfeer waarover binnen ProRail en met vervoerders bindende afspraken gemaakt zijn met betrekking tot de beschikbaarheid.

Binnen Telecom bestaat een grote diversiteit aan systemen, waarvoor afzonderlijk Service Level Agreements (SLA) zijn afgesloten. Hierdoor is de situatie ontstaan dat de bijbehorende reactie- en hersteltijden niet eenduidig en conform de opzet van het Handboek Storingsmanagement zijn toegepast. De normtijden in het handboek storingsmanagement zijn gebaseerd op een 24-uurs-dienst functieherstel. Voor storingen aan Telecom en RIS-systemen zijn twee serviceperioden toegevoegd (serviceperiode 2 en 3) die in onderstaande tabel zijn beschreven. Een serviceperiode is een periode waarin een leverancier diensten verleent.

| Storingsmelding | |
|-----------------|--|
|-----------------|--|

| Prioriteit | 5 | 5 + SP 2 | 5 + SP 3 |
|----------------|--|------------------|------------------|
| Serviceperiode | Standaard prio 5 | Dagelijks (SP 2) | Werkdagen (SP 3) |
| | 00:00 – 24:00 uur | 7.30 - 23.00 uur | 8.00 - 16.30 uur |
| $t_{reactie}$ | De afspraken over reactie- en hersteltijden zijn afhankelijk van het type systeem dat gestoord is en staan vermeld in <i>bijlage 1.5</i> . | | |
| $t_{herstel}$ | | | |

De tijd tussen het melden van het incident en $t_{herstel}$ loopt alleen *tijdens de serviceperiode*.

Voorbeeld:

Bij een melding op maandag om 16.00 uur die binnen prioriteit 5 met Serviceperiode 3 (SP3) valt, moet de aannemer voor een storing aan de verlichting van een CTA-bak (< 8 uur) de volgende dag vóór 15.30 een reactie hebben afgegeven. De nacht- en avonduren tellen bij deze melding niet mee omdat serviceperiode 3 van 8.00 tot 16.30 loopt.

4.3.5 Werkinstructie MKS

- Bepaalt aan de hand van de melding welk systeem gestoord is en kijkt vervolgens in *bijlage 1.2* in de kolom *prioriteit* om te bepalen om welke prioriteit en service periode het gaat.
- Maakt een RVO aan met de juiste prioriteit
- Registreert de serviceperiode en tijdsafpraak in het feitenveld van het RVO
- Vult het RVO verder in en verstuurt deze naar de aannemer
- Monitort de melding op basis van de $t_{reactie}$ en $t_{herstel}$ zoals beschreven in *bijlage 1.2*

NB1: In een aantal gevallen staan er twee getallen, Meldkamer Spoor hanteert dan het kleinste getal.

NB2: De reactietijd en hersteltijd zijn twee onafhankelijke tijdsintervallen binnen ITIL. Indien de reactietijd korter is dan maximaal is aangegeven in de contractafspraken, schuift de totale functiehersteltijd (=reactietijd + hersteltijd) naar voren.

Voorbeeld: Er zijn meerdere perronklokken gestoord. Conform de contractafspraken mag de reactietijd maximaal 4 uur en de hersteltijd maximaal 4 uur zijn. De aannemer meldt zich na één uur ter plaatse. Dit betekent dat er voor het herstel nog 4 uur over is. De totale functiehersteltijd mag dan maximaal 5 uur zijn.

4.3.6 Aandachtspunten aannemer

- Mocht de serviceperiode en tijdsafpraak niet zijn ingevuld in het RVO dan gelden nog steeds de contractafspraken zoals omschreven in *bijlage 1.2*.
- In het geval de informatie in het RVO niet toereikend of niet duidelijk is neemt de aannemer telefonisch contact op met Meldkamer Spoor .
- Bij uitzondering kan Meldkamer Spoor/ OBI afwijken van de contractafspraken zoals omschreven in *bijlage 1.2*. Bijvoorbeeld als direct herstel noodzakelijk is i.v.m. calamiteiten of bv. een combinatie van meerdere storingen. In dit geval kan de MKS de storing een prioriteit 2 geven en dient de storing binnen twee uur te zijn opgelost.
- De reactietijden bij Telecomstoringen worden geregistreerd in bericht 2 (monteur ter plaatse tijd).

4.4 Afhandeling incidenten aan Post21 systemen

4.4.1 Inleiding

Binnen ProRail is de afdeling ICT-services verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van de Post21 systemen. Binnen ICT-services is ICT Operations de afdeling die de Post21 storingsen en incidenten afhandelt.

Bij ICT Operations is het gebruikelijk om conform het ITIL beheermodel te spreken over incidenten. In dit kader geldt: incident = onregelmatigheid.

Onder Post21 systemen vallen ook de onderposten EBP. ICT Operations is verantwoordelijk voor alle functieherstelwerkzaamheden aan de onderposten. ICT Operations heeft met goedkeuring van ICT Services een contract afgesloten met de aannemers om seinwezen technici van de aannemers het functieherstel op locatie te laten uitvoeren. Technici van ICT Operations en Seinwezen kunnen zo nodig Meldkamer Spoor gebruiken om met elkaar in contact te komen.

4.4.2 Definitie

Post 21-systemen: Bedien- en bewakingssystemen voor de treindienst- en verkeersleiding.

4.4.3 Afwijking ten opzichte van Handboek Storingsmanagement

Voor het afhandelen van Post21-incidenten gelden een aantal afwijkingen ten opzichte van de algemene werkwijzen zoals beschreven in hoofdstuk 3. Deze afwijkingen zullen in de volgende paragrafen worden behandeld.

4.4.4 Werkwijzen

4.4.4.1 Aannemen en prioriteren storingsmelding

Verantwoordelijke: MKS

Storingsmeldingen van Post21-systemen zullen veelal gemeld worden door de trdl of reisinformanten.

De MKS stelt in overleg met de trdl vast wat de impact van de storing is op de treindienst. M.a.w. is er sprake van een treindienst aantastende onregelmatigheid (TAO) of niet?

Indien er sprake is van een TAO wordt een prioriteit 2 toegekend, anders wordt een prioriteit 4 toegekend.

Op basis van onderstaande tabel kan dan het urgentieniveau van ICT Operations worden bepaald. Aan beide urgentieniveaus (hoog en laag) zijn tijdsafspraken gekoppeld waarin ICT Operations de storing moet oplossen en waar de MKS op stuurt.

Deze tijdsafspraken wijken af van de afspraken tussen ProRail en de aannemers.

| TAO | Prioriteit | Urgentieniveau ICT Operations | Tijdsafpraak functieherstel |
|----------|------------|-------------------------------|-----------------------------|
| TAO | 2 | HOOG | < 45 minuten |
| GEEN TAO | 4 | LAAG | < 240 minuten |

4.4.4.2 Vastleggen en versturen storingsmelding

Verantwoordelijke: MKS

De MKS meldt bij ICT Operations een incident via de koppeling SAP – Marval conform paragraaf 3.1.2 van de werkwijzen MKS.

Daarnaast geeft de MKS in ieder geval de volgende informatie aan ICT Operations door:

- Naam melder
- Telefoonnummer melder
- Werkpleknummer

NB1. ICT Operations kan alleen de eerste tien karakters van het feitenveld lezen.

NB2. Indien er sprake is van een groot incident, bijv. de uitval van een hele post, dient de MKS direct na ontvangst van de melding ICT Operations telefonisch te informeren. Het RVO kan dan daarna worden verstuurd. In een dergelijk geval valt er geen tijd te verliezen.

4.4.4.3 Contact opnemen met melder

Verantwoordelijke: ICT Operations

Na inschakeling van ICT Operations door Meldkamer Spoor dient ICT Operations binnen vijf minuten contact op te nemen met de melder (trdl) van het incident. Tijdens de herstelwerkzaamheden communiceert ICT Operations rechtstreeks met de melder van het incident zonder tussenkomst van Meldkamer Spoor.

4.4.4.4 Vaststellen impact incident

Verantwoordelijke: ICT Operations

In het eerste contact tussen ICT Operations en de melder van het incident wordt de voorlopige impact van het incident vastgesteld. Hierbij komt o.a. ter sprake of het incident gevolgen heeft voor het treinverkeer (ontstaan van een TAO).

De volgende afspraken zijn gemaakt wat betreft de afhandeling van de storingsmelding:

Urgentie HOOG: Functieherstel binnen 45 minuten

Urgentie LAAG: Functieherstel binnen 240 minuten

4.4.4.5 Procedure Post21 incident meerdere partijen

Het kan voorkomen dat na het aansturen van een partij t.b.v. functieherstel, de monteur / storingsploeg vermoedt dat de oorzaak bij een ander techniekveld ligt. In dit geval dient een andere partij (aannemer) worden aangestuurd. Hiervoor wordt verwezen naar *paragraaf 4.18 Relatie-RVO*, kopje 1: "Afhandeling dient te geschieden door een andere partij".

4.4.4.6 Veilig stellen gegevens

De gegevens (logfiles) worden standaard zeven dagen door ICT Operations bewaard.

Op verzoek van AM of VL kunnen logfiles worden veilig gesteld. ICT Operations voert een en ander uit aan de hand van interne afhandelsscenario's.

NB. De tijdslimiet voor het veiligstellen van logfiles is drie maanden. Als er geen probleemeigenaar is die verzoekt de gegevens beschikbaar te stellen dan zijn de gegevens na drie maanden niet meer beschikbaar!

4.5 EBS / EBS+ storingen

Omwille van de leesbaarheid wordt in deze paragraaf waar EBS wordt genoemd, tevens EBS+ bedoeld.

EBS-storingen (Elektronisch BeveiligingsSysteem) hebben vaak grote nadelige gevolgen voor de treindienst. Om die reden geeft Meldkamer Spoor een EBS-storing altijd een hoge prioriteit (2) waarbij om direct herstel gevraagd wordt.

4.5.1 De werkafspraken voor de aannemer / Siemens / ICT Operations

- Bij het optreden van elke EBS-storing is de aannemer verplicht altijd (binnen 15 minuten na melding bij aannemer) telefonisch contact op te nemen met de Siemens Helpdesk. Het installatienummer en RVO-nummer dient in dit gesprek vermeld te worden. In overleg met Siemens wordt bepaald of een Siemens monteur ter plaatse zal gaan of dat deze de monteur van de aannemer op afstand ondersteuning biedt.
- Bij het optreden van een VPT-storing waarbij niet kan worden uitgesloten dat de oorzaak (mede) gelegen is in het EBS of de koppeling tussen VPT en EBS, dient ICT Operations geen handelingen uit te (laten) voeren die invloed kunnen hebben op de werking van EBS en/of de koppeling resp. communicatie tussen EBS en VPT, alvorens deze met de monteur van de aannemer expliciet te hebben afgestemd.
- Bij het optreden van elke EBS-storing dient de aannemer het daartoe gemaakte storingsformulier (op de EBS-locatie aanwezig) zo volledig mogelijk in te vullen, van de aangegeven bijlagen te voorzien en deze aan de Tracémanager en Siemens NL ter beschikking te stellen.

4.5.2 Werkafspraken voor de MKS

Bij het versturen van de EBS-storingsmelding naar de aannemer wijst de MKS de aannemer op het feit dat deze contact op MOET nemen met Siemens o.v.v. het installatienummer. Hij doet dit:

- o telefonisch aan de STOCO
- o digitaal via het feitenveld van het RVO waarin hij vermeldt: 'gewezen op contractafspraken EBS'

Indien de MKS twijfelt of de STOCO contact heeft opgenomen met Siemens, neemt hij contact op met de RMKS.

4.6 Kortstondige storingen

Het gebeurt regelmatig dat er slechts kortstondig een storing plaatsvindt. Een wissel komt bijvoorbeeld even niet in de controle maar werkt daarna weer als normaal. In de praktijk worden dit ook wel éénmalige storingen genoemd. Kortstondig is echter een betere benaming aangezien deze storingen vaak meer dan één maal voorkomen.

Bij kortstondige storingen gelden de onderstaande werkafspraken:

| | |
|-----------------|---|
| Trdl | <ul style="list-style-type: none"> De trdl is verplicht om kortstondige storingen te melden aan Meldkamer Spoor. Dit is belangrijk voor het up-to-date houden van de storingsgegevens van objecten waarop analyses kunnen worden uitgevoerd. |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> De MKS bepaalt in overleg met de trdl de prioriteit van deze melding. Hierbij kan de melding urgent of niet urgent zijn. Hiertoe controleert de MKS de historische gegevens van het object in SAP, zie uitleg "Opvragen historie object" hieronder. Hierbij zijn er twee mogelijkheden: <ol style="list-style-type: none"> Bij (recent) recidiverend gedrag is er een verhoogd risico dat het object in de nabije toekomst gestoord zal raken. In dit geval is het verstandig de melding als urgent te classificeren met een prioriteit 2 (direct herstel) of prioriteit 5 (urgent, met tijdsafpraak). Belangrijk is dat de trdl zich realiseert dat in dit geval de aannemer toegang dient te krijgen tot het spoor. Met name op emplacementen en tracés met hoge baanvakwaarden is extra alertheid nodig. Is er geen sprake van eerdere storingen dan voldoet in de meeste gevallen een prioriteit 4 (niet urgent). |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> Indien de kortstondige storing als urgent (prioriteit 2 of 5) is geclassificeerd gaat de aannemer direct of conform tijdsafpraak ter plaatse, voert onderzoek uit en pleegt zo nodig herstelwerkzaamheden. In het geval een kortstondige storing als een prioriteit 4 is geclassificeerd, sluit de aannemer na ontvangst de melding af met 'geen functieherstel'. <i>NB: Dit geldt alleen bij de niet urgente kortstondige storingen en is een uitzondering op de functieherstelstatus-tabel op in paragraaf 1.5.11.</i> <ul style="list-style-type: none"> Vervolgens gaat de aannemer conform contractafpraak (zie bijlage 1) ter plaatse om onderzoek uit te voeren. Indien onderhoudswerkzaamheden nodig zijn: <ul style="list-style-type: none"> Kan hij besluiten noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden in het reguliere onderhoud mee te nemen. Kan hij besluiten op een eerder moment de onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. In dit geval stemt hij tijdig met de trdl af wanneer toegang tot het spoor kan worden verleend. Nadat hij ter plaatse is geweest en onderzoek en / of reparatiewerkzaamheden heeft verricht: <ul style="list-style-type: none"> registreert hij de storingseinddatum en -tijd (definitief functieherstel) OF vermeldt hij in het oorzaaktekstveld wanneer eventuele vervolgacties plaats gaan vinden, gevolgd door het versturen van bericht 4. |

4.7 Gelijktijdig plaatsvinden van urgente storingen

Wat nu te doen indien er binnen een contractgebied gelijktijdig meerdere urgente storingen plaatsvinden waarvan direct herstel gevraagd wordt? *!!Voor PGO-contracten gelden hier de eisen genoemd in PRC00295 Hoofdstuk 4.13*

In dit geval dient er te worden bepaald in welke volgorde de storingen afgehandeld dienen te worden. De MKS speelt hierin een leidende rol. Hij zorgt ervoor dat er een driespraak plaatsvindt tussen de aannemer, Meldkamer Spoor en de trdl. De trdl kan aangeven welke storing op dat moment het meeste hinder veroorzaakt en bespreekt met de MKS de volgorde van afhandelen. Veiligheidsgerelateerde storingen krijgen prioriteit. De MKS communiceert de gewenste volgorde van afhandelen telefonisch aan de STOCO.

4.8 Tijdelijke voorzieningen Treinbeveiliging (stroppen)

Stroppen zijn tijdelijke voorzieningen in treinbeveiligingsinstallaties (zie ook RLN60001). Een tijdelijke voorziening in treinbeveiligingsinstallaties maakt het mogelijk:

- deze installaties beheersbaar te realiseren, wijzigen of herstellen en daarbij
- de veiligheid en de bedrijfsvaardige werking van de installatie te waarborgen.

Tijdelijke voorzieningen zijn alle (draad)verbindingen, stroppen, meetinstrumenten, testschakelaars, apparatuur, computers en software die normaal geen deel uitmaken van de treinbeveiligingsinstallatie. Zij zijn onder te verdelen in:

- noodvoorzieningen;
- faseringsverbindingen;
- meetvoorzieningen;
- (veiligheids)testvoorzieningen;
- onderhoudsvoorzieningen.

Tijdelijke voorzieningen, met uitzondering van meetvoorzieningen, vormen per definitie een functionele wijziging in de installatie.

Klassering van werkzaamheden tijdelijke voorzieningen treinbeveiligingsinstallaties.

In een storingssituatie dient vooraf te worden vastgesteld door de aannemer, in welke klasse de werkzaamheden moeten worden ingedeeld. Het is raadzaam hierbij een technische wachtdienst van ProRail mee te laten kijken. Elke klasse kent een bepaald risico voor de veiligheid.

- | | |
|-----------|--|
| Klasse 1: | Handelingen die geen invloed hebben op de werking van de treinbeveiligingsinstallatie, noch de veiligheid beïnvloeden. Handelingen in deze klasse kunnen zonder toestemming vooraf worden uitgevoerd. |
| Klasse 2: | Handelingen die de veiligheid niet beïnvloeden; er zijn echter wel storingen en/of haperingen van de installatie mogelijk. Handelingen in deze klasse kunnen zonder toestemming vooraf worden uitgevoerd. |
| Klasse 3: | Handelingen die de werking van de treinbeveiligingsinstallatie en de veiligheid wel beïnvloeden. De veiligheid wordt nu gewaarborgd door het nemen van extra maatregelen inzake de treindienst. De Installatie wordt niet functioneel gewijzigd. Handelingen in deze klasse vergen toestemming vooraf. |
| Klasse 4: | Handelingen die de werking van de treinbeveiligingsinstallatie en de veiligheid wel beïnvloeden. De veiligheid wordt nu gewaarborgd door het nemen van extra maatregelen inzake de treindienst. De Installatie wordt wel functioneel gewijzigd. Handelingen in deze klasse vergen toestemming vooraf. |

Het toepassen van noodvoorzieningen is alleen toegestaan wanneer hiermee voorkomen wordt dat de treindienst onacceptabel wordt aangetast én wanneer er geen acceptabele alternatieven voorhanden zijn.

*Het besluit om noodvoorzieningen toe te passen voor klasse 3 of klasse 4 wordt **vooraf** genomen door de manager O&O na overleg met de vertegenwoordiger van de Wachtdienst AM 3^e niveau (landelijk) van ProRail.*

Aandachtspunten MKS

- De MKS neemt, zodra er een vermoeden bestaat van stroppen (alleen klasse 3 en 4), contact op met de wachtdienst.
- De MKS geeft nooit toestemming tot stroppen.

4.9 Ontroesten

Als een spoor langere tijd niet is bereden, kunnen de spoorstaven gaan roesten. Roest heeft de eigenschap dat het isoleert, waardoor diverse onderdelen van het detectiesysteem kunnen uitvallen. Sporen die niet met tenminste tien assen zijn bereden, detecteren niet juist na:

- 12 uur, bij één losse DE-locomotief
- 24 uur, in overige gevallen

Voor baanvakken die voorzien zijn van assentellers kan een andere regeling gelden. Voor sporen die voorzien zijn van prikspanningspoorstroomlopen geldt: tenminste één maal per week met minimaal tien assen berijden. In alle gevallen is het Bedienvoorschrift (BVS) maatgevend in de normen t.a.v. roestrijden.

Sporen die als gevolg van een incident gedurende langere tijd niet bereden zijn, dienen te worden ontroest. De van toepassing zijnde regelgeving staat in RLN60110 en deze is te vinden via de Railinfracatalogus op de site van ProRail. (Je kunt snel zoeken op de term ontroesten). De tracémanagers en de bouwmanagers zijn alert op dit fenomeen van ontroesten respectievelijk bij incidenten en bij projecten.

De verantwoordelijkheid voor het ontroesten verschilt bij projecten en incidenten.

Projecten:

1. In de **planfase** wordt het ontroesten opgenomen in het draaiboek. De bouwmanager is hier verantwoordelijk voor. De tracémanager controleert dit.
2. In de **uitvoeringsfase** zorgt de bouwmanager dat het spoor ontroest wordt.
3. Als tijdens de **indienstnemingsfase** blijkt dat het spoor niet ontroest is, handelt de MKS als volgt:
 - a. De trdl alarmeert in dit geval Meldkamer Spoor.
 - b. Meldkamer Spoor escaleert naar de wachtdienst.
 - c. De wachtdienst regelt samen met VL een trein om te ontroesten en stemt met de aannemer af dat de gebruikelijke controles in het relaishuis worden uitgevoerd.

Incidenten:

Bij incidenten waarbij de infra voor langere tijd buiten gebruik is geweest, geldt dat de aannemer verantwoordelijk is voor het roestrijden. De aannemer neemt daartoe tijdig contact op met Meldkamer Spoor die vervolgens de wachtdienst inschakelt. De wachtdienst regelt samen met VL een trein om te ontroesten en stemt met de aannemer af dat de gebruikelijke relaiscontroles worden uitgevoerd.

De wachtdienst (RMKS en/of 2^e en/of 3^e niveau) is alert op het fenomeen roestrijden bij het weer in dienst nemen van het spoor na een incident.

Aandachtspunten MKS

- Kennis hebben van het fenomeen roestrijden,
- Weten dat er regelgeving inzake roestrijden bestaat,
- Escaleren naar wachtdienst, indien men geconfronteerd wordt met het feit dat er (nog) 'roestgereden' moet worden.

4.10 Spoorspattingen

Definitie: Een spoorspatting is een vervorming van spoorstaven ten gevolge van (toegenomen) drukspanning waarbij de functionaliteit van de infra wordt beperkt. Een *vermeende* spoorspatting is een vervorming van spoorstaven ten gevolge van (toegenomen) drukspanning waarbij de functionaliteit van de infra (nog) niet wordt beperkt.

Een spoorspatting kan beheerst of onbeheerst zijn. Om dit vast te stellen is het van belang te weten wie de storing gemeld heeft. Een spatting is onbeheerst wanneer deze wordt ontdekt en gemeld door bijvoorbeeld een machinist of iemand anders dan de aannemer. Een spatting is beheerst wanneer de locatie bekend is en deze met of zonder verlies van functionaliteit van de infra wordt beheerst.

Bij warm weer is er een verhoogd risico op spoorspattingen. In de procedure extreem weer (RLN00165) staat vermeld welke risicobeperkende maatregelen de aannemer dient uit te voeren (zie ook paragraaf 4.11, Extreem weer).

De referentie om vast te stellen of er sprake is van een ("vermeende") spoorspatting is de PRC00008-1 "Procedure vastlegging spoorspatting".

Bij de melding van een defect aan het spoor is het voor Meldkamer Spoor niet altijd duidelijk of er sprake is van een (vermeende) spoorspatting. De meldingen worden vaak verschillend gecommuniceerd: "spoorspatting", "schift", "knik", "slinger", "klapper" etc.

Indien er sprake is (geweest) van een buitentemperatuur van 25 graden Celcius of hoger vraagt Meldkamer Spoor bij dit soort meldingen aan de aannemer of er sprake is van een schiftmaat in het spoor buiten de norm van de PRC00008-1. De aannemer dient hierop een directe terugkoppeling te geven. Is er daadwerkelijk een schiftmaat buiten deze norm dan is er sprake van een spoorspatting.

Werkwijze MKS / monteur / STOCO:

Indien:

1. De MKS een melding ontvangt over een (vermeende) spoorspatting

NB: er kunnen diverse benamingen worden gebruikt ("spoorspatting", "schift", "knik", "slinger", "klapper", etc.)

én

2. er sprake is of is geweest (= afgelopen 24 uur) van een buitenluchttemperatuur van 25 graden Celcius of hoger

Op basis van de buitenluchttemperatuur alarmering van het weerbureau is Meldkamer Spoor actueel op de hoogte van buitenlucht temperaturen van 25 graden Celcius of hoger.

wordt als volgt gehandeld:

| Nr | Verantwoordelijke | Actie |
|----|-----------------------------|---|
| 1 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> Stelt RVO op met o.a.: <ul style="list-style-type: none"> Korte omschrijving van de melding Registratie van de melder Verzoek tot terugkoppeling t.a.v. de schiftmaat (is de schiftmaat in het spoor buiten de norm van de PRC00008-1) Omschrijving in feitenveld SAP: "Verzoek directe, telefonische terugkoppeling (PRC00008-1)" Verstuurt RVO naar aannemer |
| 2 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> Neemt telefonisch contact op met STOCO en communiceert nogmaals het verzoek om een directe, telefonische terugkoppeling op basis van de PRC00008-1. |
| 3 | STOCO | <ul style="list-style-type: none"> Ontvangt melding en stuurt monteur aan |
| 4 | Monteur | <ul style="list-style-type: none"> Gaat ter plaatse en verricht metingen |
| 5 | Monteur | <ul style="list-style-type: none"> Communiceert direct bevindingen op basis van de verrichte metingen aan STOCO. Er zijn 2 mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> Schiftmaat binnen norm Schiftmaat buiten norm |
| 6 | STOCO | <ul style="list-style-type: none"> Communiceert direct bevindingen op basis van de verrichte metingen aan Meldkamer Spoor <ul style="list-style-type: none"> Telefonisch én via het RVO |
| 7 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> Indien er sprake is van een schiftmaat buiten de norm informeert de MKS telefonisch de RMKS |
| 8 | RMKS | <ul style="list-style-type: none"> Informeert de WD AM 2^e niveau |
| 9 | WD AM 2 ^e niveau | <ul style="list-style-type: none"> Informeert de WD AM 3^e niveau |
| 10 | WD AM 3 ^e niveau | <ul style="list-style-type: none"> Gaat na of er vanuit het landelijke beeld extra maatregelen nodig zijn bijvoorbeeld aanpassing logistiek of een extra controle op genomen maatregelen. |

4.11 Extreem weer / Seizoensgebonden risico's

Weerbericht

Extreme weersomstandigheden leiden tot een groter risico op uitval van de infrastructuur.

Meldkamer Spoor wordt door het weerbureau of diens vervanger de RMKS, 24/7, bij elke eerste overschrijding van extreme weersomstandigheden of dreiging ervan binnen de komende 24 uur of komende 8 dagen gewaarschuwd. Dit gebeurt zowel telefonisch als per mail.

Voor aanvullende vragen is het weerbureau tijdens kantooruren bereikbaar (buiten kantooruren de RMKS).

De criteria op basis waarvan het weerbureau alarmen of waarschuwingen doorgeeft staan vermeld in de 4 seizoenenmatrix van het weerbureau. De meest actuele versie hiervan is te vinden op <https://icdoc.prorail.nl/>.

Werkwijze bij luchttemperatuur > 25 graden

Hieronder staan de werkafspraken voor de MKS om extra werkzaamheden van de aannemer toe te staan bij een overschrijding van de luchttemperatuur van 25 graden.

| Hoe gaan de betrokken partijen om bij luchttemperaturen van meer dan 25 graden Celsius? | | |
|---|------------|--|
| 1 | Weerbureau | <ul style="list-style-type: none"> • Geeft weerwaarschuwing door aan Meldkamer Spoor. |
| 2 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Gaat in overleg met Wachtdienst AM 2^e niveau. In overleg wordt besloten of men overgaat op de procedure extreme weersomstandigheden. Deze procedure beschrijft de extra werkzaamheden en controles te verrichten door de aannemer. • Stemt af met de WD AM 2^e niveau tot wanneer de procedure van kracht is. |
| 3 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt per betreffende aannemer een RVO aan met prioriteit 2 (OPC) of prioriteit 8 (PGO) en vermeldt dat wordt overgegaan op de "Procedure extreme weersomstandigheden" voor hitte. • Vermeldt in het RVO tot wanneer de procedure van kracht is (dit kan meerdere dagen zijn). |
| 4 | Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Heeft schouwopdracht ontvangen Meldkamer Spoor (via het RVO). • Neemt maatregelen volgens contractafspraken met ProRail. • Wanneer de aannemer extra personeel heeft ingezet (voor controle en extra schouw) meldt deze het RVO gereed met <i>tijdelijk functieherstel</i>. Dit is het teken voor de MKS dat de aannemer op de hoogte is van de extreem weer melding en dat er een ploeg bezig is de risicolocaties in het betreffende contractgebied te onderzoeken. De risicolocaties zijn bij de aannemer en ook op Meldkamer Spoor bekend. • Bij schouw / controle in het spoor neemt de monteur contact op met de trdl en vraagt een treinvrije periode aan (TVP) zodat het treinverkeer hiervan geen hinder ondervindt. De trdl stelt een WECO op. Hij ontvangt het RVO van de monteur of hanteert de reeds aanwezige (storings)WBI* (afhankelijk van de contractafspraken). • Oorzaak van deze RVO is 182 Extreem hoge temperatuur. |
| 5 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert de VL-posten, de DVL en de Tracémanagers over de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> ○ De "Procedure extreme weersomstandigheden" is van kracht ○ De aannemer is maatregelen aan het treffen • Licht de wachtdienst AM 2^e niveau telefonisch in over de genomen maatregelen. • Monitort het opvolgen van de procedure door de aannemer. Indien er problemen ontstaan met de aannemer over het uitvoeren van de te nemen maatregelen, escaleert de MKS naar de WD AM 2^e niveau. |

| | | |
|---|----------|--|
| 6 | Trdl | <ul style="list-style-type: none"> • Stelt in overleg met de monteur een TVP vast en maakt de WECO met het reeds bekende WBI of RVO-nummer. • <i>Bij vertraging in het treinverkeer</i> door de extra schouw/controler krijgt de trdl een melding in Monitoring en meldt dit bij de MKS. Vervolgens wordt in Monitoring het verstrekte RVO nr. (en eventueel de WBI) vermeld. Indien de Monitoring-oorzaak is afgesloten dan wel er sprake is van een andere locatie / situatie, maakt de trdl een nieuwe Monitoring melding en voorziet de MKS desgevraagd de trdl van een nieuw RVO. |
| 7 | Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Meldt storingseinde indien de weersomstandigheden van dien aard zijn dat de extra maatregelen niet meer nodig zijn. • Informeert Meldkamer Spoor tevens telefonisch. |

* Enkele aannemers hebben ten behoeve van extreem weer langlopende WBI's aangevraagd met tijden in overleg met Trdl. Met name in deze WBI staan de gebieden genoemd die specifieke controle nodig hebben bij extreem weer.

Werkwijze bij winterse weertypen

Voor de winterse weertypen (sneeuw / ijzel) is het Wintermaatregelen Assetmanagement – Integraal Winterboek van kracht.

4.12 Koperdiefstal

Los van de fysieke en financiële schade die koperdiefstal voor aannemers en ProRail oplevert, zijn de veiligheidsproblemen die door deze sabotage kunnen ontstaan onacceptabel. Om hier beter grip op te krijgen zijn de volgende afspraken gemaakt.

Op het moment dat door de PCA wordt geconstateerd dat er sprake is van (een poging) tot koperdiefstal wordt verwacht dat deze het incident juist registreert en adequate actie onderneemt. Zowel pogingen tot diefstal als daadwerkelijke koperdiefstal worden in de storingsdatabase aangegeven met code 154 (diefstal).

De PCA dient de (poging tot) diefstal op de volgende wijze af te handelen:

1. Na constatering van de (poging tot) diefstal vult de PCA het meldingsformulier koperdiefstal met de vereiste informatie. Het formulier is te vinden op de Rail Infra Catalogus onder nummer PRC00293.
2. De PCA doet digitaal aangifte van de diefstal.
3. De PCA stuurt het dossier (bevestiging aangifte, ingevuld formulier koperdiefstal en eventuele foto's) naar info.koperdiefstal@prorail.nl

Tevens wordt de aannemer verzocht om bij het constateren van sabotage en ontvreemding te letten op eventuele sporen. Indien er duidelijke sporen aanwezig zijn, denk bv. aan bandafdrukken, achtergelaten kleding of andere eigendommen die mogelijk van daders zijn, is het zaak dit zo snel mogelijk te melden bij de centrale meldkamer van het KLPD en de plaats delict niet verder te verstoren. De KLPD zal dan bepalen of het zinvol is om de sporen veilig te stellen en betrokken medewerkers nader instrueren. In het geval dat er een dader bekend is wordt tevens van de PCA verwacht dat hij op het politiebureau aangifte doet.

4.13 Ten onrechte bezet spoor (t.o.b.s.) meldingen

De Landelijke Eenheid nationale politie dienst Infra (voorheen KLPD) heeft als partner in het convenant koperslag het verzoek gedaan om bij een gemelde t.o.b.s., mogelijk te maken met koperdiefstal, in de late nachtelijke uren gebeld te worden. Dit om de heterdaad kracht in de aanpak van koperdieven te vergroten. ProRail heeft te kennen gegeven hieraan medewerking te verlenen.

De afspraak is geheel onafhankelijk van alle processen binnen ProRail en legt direct verbinding naar de Politie LE. De Politie LE heeft een direct te kiezen telefoonnummer geleverd en is op de hoogte van de gemaakte afspraak.

Gebieden ProRail: Alle Regio's

Tijdstip: 23.00 uur-06.00 uur.

Ingangsdatum: 01 maart 2013.

De werkwijze:

| Nr | Verantwoordelijk | Actie |
|----|------------------|---|
| 1 | Melder (trdl) | Meldt t.o.b.s. aan Meldkamer Spoor . |
| 1b | MKS | Vraagt gegevens t.o.b.s. met daarbij de vermelding tussen ovw en ovw inclusief straatnaam ¹ . Indien van toepassing voor betere gegevens kan Meldkamer Spoor Stibo raadplegen. |
| 2 | MKS | Maakt RVO aan met prioriteit 2 tbv aannemer. |
| 3 | MKS | Bij vermoeden van koperdiefstal : telefonische melding bij meldkamer Landelijke Eenheid, telefoonnummer: 0343-528800. Vermeld waar de t.o.b.s. zich voordoet. Maakt melding in RVO tekstveld OBI: info Politie LE |
| 4 | Politie LE | Op basis van locatie en beschikbaarheid van politiemedewerkers worden eenheden aangestuurd. Wanneer geen mdw's beschikbaar zijn meldt de meldkamer Politie LE dit bij Meldkamer Spoor . |
| 5 | MKS | Geen Politie LE beschikbaar: MKS stuurt BOA ProRail aan. Wanneer deze beschikbaar en in de buurt zijn. |
| 6 | MKS | Heeft verder geen bewaking en geen controle over actie Politie LE. |
| 7 | Politie LE | Er vindt geen directe terugkoppeling plaats vanuit de Politie LE naar Meldkamer Spoor . Resultaten worden d.m.v. een rapportage aan ProRail aangeleverd (Systeemmanager Operationeel Beheer). Het OBI krijgt via de Systeemmanager Operationeel Beheer inzage in de rapportage. |

Contactpersonen:

Politie LE: Hans Kuyper (06-52324311 hans.kuyper@politie.nl)

ProRail: Teamleider Meldkamer Spoor

4.14 Meldingen door aannemer

Het komt voor dat aannemers zelf een melding doen van een storing of onregelmatigheid bij Meldkamer Spoor . Hiervoor bestaan verschillende werkafspraken afhankelijk van de situatie:

1. Meldingen n.a.v. reguliere inspecties

- De aannemer meldt een storing altijd bij de inspecteur van het betreffende techniekveld of bij de tracémanager

¹ De relevante locatiegegevens voor derden mocht de Politie Landelijke Eenheid op locatie gaan kijken.

- De inspecteur stemt af met de aannemer over de mate van urgentie en of direct herstel noodzakelijk is. Dit kan zijn in het geval de veilige berijdbaarheid in het geding is. De inspecteur beoordeelt ook of hij zelf eerst ter plaatse wil gaan.
 - De inspecteur informeert Meldkamer Spoor
 - Het OBI stelt een RVO op
 - Het OBI stemt af met de trdl wanneer herstel plaats kan/moet vinden en geeft de melding een prioriteit
 - De MKS verstuurt het RVO naar de aannemer
- 2. Poss-meldingen**
- Poss-meldingen mogen door de aannemer direct bij Meldkamer Spoor worden gemeld
 - De MKS stelt een RVO op met urgentie 8
 - Indien er sprake is van een urgente Poss-melding (bv. op zeer korte termijn storing te verwachten in belangrijk wissel) kan de MKS de melding als een prioriteit 2 of 5 versturen. In dit geval dient eerst afstemming plaats te vinden met de trdl.
- 3. Urgente meldingen**
- In gevallen waarbij een aannemer een situatie als onveilig beoordeelt mag direct contact opgenomen worden met Meldkamer Spoor en hoeft de aannemer niet eerst contact op te nemen met de ProRail inspecteur. Dit om tijdsverlies te voorkomen.
 - Meldkamer Spoor stelt een RVO op

4.15 BUTA-procedure

Wanneer er ongeplande werkzaamheden dienen plaats te vinden en dit niet mogelijk is in een bestaande buitendienststelling dan bestaat de mogelijkheid dit in een Buiten Termijn Aanvraag (BUTA) procedure te laten uitvoeren. Er bestaan drie scenario's:

- A BUTA < 6 dagen
- B BUTA < 36 uur (rechtstreeks bij ProRail AM Onderhoud & Operatie)
- C Direct uit te voeren werkzaamheden.

Voor wat betreft A, B en C worden hieronder de standaard werkwijzen beschreven voor de MKS.

| A | |
|--|---|
| Buiten Termijn aanvraag (BUTA) < 6 dagen | |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt melding bij Tracéteam* betreffende werkzaamheden op korte termijn |
| Tracéteam* | <ul style="list-style-type: none"> • Gaat in overleg met de regionale Werkplekbeveiliging Noord of Zuid en doet aanvraag voor een BUTA |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Krijgt aanvraag van Tracéteam* en start een RVO nr. op met prioriteit 8 of prioriteit 5 (indien de uitvoerdatum bekend is) • Vermeldt in het memoveld Meldkamer Spoor dat er een BUTA procedure van toepassing is • Vermeldt in het "gemeld door" veld de naam van de aanvrager en het telefoonnummer |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> ○ Vraagt met het vermelde RVO-nummer een BUTA aan bij de regionale Werkplekbeveiliging Noord of Zuid. |

| B | |
|---|---|
| Buiten Termijn aanvraag (BUTA) < 36 uur | |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt melding bij Tracéteam* betreffende werkzaamheden op korte termijn |
| Tracéteam* | <ul style="list-style-type: none"> • Gaat in overleg met Meldkamer Spoor om een BUTA op te starten. • Bij treinhinder wordt tevens melding gemaakt bij Meldkamer spoor/ Back Office |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Krijgt aanvraag van Tracéteam* en start een RVO nr. op met Prioriteit 8 of prioriteit 5 |

| | |
|--|---|
| | (indien de uitvoerdatum bekend is) <ul style="list-style-type: none"> • Vermeldt in het memoveld Meldkamer Spoor dat er een BUTA-procedure van toepassing is • Vermeldt in het veld “gemeld door” de naam en bedrijfsnaam van de aanvrager en het telefoonnummer • Gaat in overleg met Meldkamer Spoor/ 24/7 Werkplekbeveiliging om BUTA op te starten (SAP) |
| Regisseur Meldkamer Spoor | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert de Regisseur LVL |
| Algemeen | <ul style="list-style-type: none"> • Op de Meldkamer spoor is 24/7 organisatie ingericht t.b.v. Werkplekbeveiliging |

| C | Direct uit te voeren werkzaamheden - BUTA afspraken zijn niet van toepassing |
|-----------------|---|
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt melding bij de trdl én Meldkamer Spoor van direct noodzakelijke werkzaamheden |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Neemt contact met trdl en toetst melding van de aannemer • Start een RVO op met prioriteit 2 • Neemt bij conflicten contact op met het tracéteam of de RMKS |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> ○ Start direct na ontvangst van het RVO met functieherstel |

Tracéteam : in bepaalde regio's zijn afspraken gemaakt dat BUTA's via de wachtdienst AM aangevraagd worden.*

Voor een volledige beschrijving en stroomschema wordt verwezen naar Processchema BUTA AM-VL versie 2010.3 in bijlage 6.

4.16 Quo Vadis en HotBox

Quo Vadis en Hotbox zijn stationaire systemen die geplaatst zijn op strategische locaties om gebreken aan wielen en loopwerk van wagons alsmede omvang van en gebreken aan belading te constateren. Deze systemen spelen een belangrijke rol bij het voorkomen ontsporingen en andere calamiteiten. Zodoende dienen deze systemen de hoogst mogelijke beschikbaarheid te hebben. Hiertoe dient storingsherstel op zo kort als mogelijke termijn plaats te vinden.

Voor storingsherstel kan gebruik gemaakt worden van buitendienststellingen (BD) die zijn gedefinieerd met storingsWBI's. Hierbij wordt gekozen voor een BD die precies past bij de uit te voeren activiteiten conform de hiervoor opgestelde V&G-plannen. Om maximale beschikbaarheid van het spoor te borgen is voor storingsherstel onderstaande werkwijze afgesproken.

Storingsherstel kan worden verzorgd door middel van de BUTA procedure. Hiermee wordt tijdig een BD gerealiseerd. Er hoeft niet gewacht te worden op een meelift moment met een derde.

Uitgangspunten

- Dit document betreft alleen urgente storingen;
- Er is vooraf overeenstemming in de keten over de toegang tot het spoor;
- “VoestAlpine SIGNALING” meldt de storing aan conform de gebruikelijke/reguliere procedures zoals opgenomen in hoofdstuk 4.15 BUTA-procedure delen A en B. Aanvullende specificaties, opties en escalaties staan hieronder beschreven.
- Voor de BD wordt gebruik gemaakt van vooraf gedefinieerde storingsWBI's. Deze zijn beschikbaar op de Meldkamerspoor 24/7 Werkplekbeveiliging (MKS 24/7 WPB).

Werkwijze:

1. “VoestAlpine SIGNALING” stelt vast dat de storing aan Quo Vadis / Hotbox systeem van dien aard is dat de installatie niet meer naar behoren functioneert.
2. “VoestAlpine SIGNALING” analyseert de aard van de storing en stelt vast:

- Of er sprake is van spoed en welke BUTA-procedure er gevolgd dient te worden.
 - i. Wanneer de automatische alarmeringsfunctie niet meer zodanig werkt dat er betrouwbaar en tijdig gealarmeerd kan worden dan is er sprake van spoed. De procedure voor BUTA <36 uur dient gevolgd te worden, zoals opgenomen in hoofdstuk 4.15 BUTA-procedure deel B. Dit geldt voor alle situaties waarbij sprake is van directe invloed op de spoorwegveiligheid;
 - ii. Wanneer er sprake is van een storing zonder directe gevolgen voor de spoorwegveiligheid dan is de urgentie lager. De procedure voor BUTA < 6 dagen dient dan gevolgd te worden, zoals opgenomen in hoofdstuk 4.15 BUTA-procedure deel A.
 - Door overleg van de Werkplekbeveiliging Voorbereidingsfase met de werkvoorbereider welke werkplek(ken) van betreffende storingsWBI benodigd zijn en wat de benodigde tijdsduur ervan is conform het V&G-plan.
 - Op welke momenten, binnen de gewenste hersteltermijn, het herstel kan plaatsvinden. Dit mede naar aanleiding van:
 - i. De 'kruisjeslijst' of PION;
 - ii. De beschikbaarheid van de benodigde mensen en middelen;
 - iii. Overleg met MKS 24/7 WPB van ProRail (088-2315723).
 - "VoestAlpine SIGNALING" stelt de contractmanager bij ProRail op de hoogte door telefonisch contact te leggen. Als dat niet lukt dan vindt dit plaats per e-mail of sms.
3. "VoestAlpine SIGNALING" meldt de storing bij de MKS 24/7 WPB en ontvangt een RVO-nummer. Bij het melden van de RVO is prioriteit 5 van toepassing, 'urgent met tijdsafspraken', waarbij de tijdsafspraken de gewenste hersteltijd is.
 4. "VoestAlpine SIGNALING" start de procedure BUTA (zie punt 2) onder vermelding van het RVO-nummer met vermelding van hieronder beschreven specificaties.
 5. MKS 24/7 WPB geeft terugkoppeling door middel van het versturen van het activiteitenoverzicht.
 6. "VoestAlpine SIGNALING" herstelt de storing binnen de afgesproken termijn.
 7. De storing wordt telefonisch afgemeld bij het MKS door de storingsmonteur.
 8. De storing wordt afgemeld bij de contractmanager van ProRail (per e-mail).

Specificaties voor de BUTA, naast wat al is opgenomen in hoofdstuk 4.15:

1. De storingsWBI's zijn vooraf gedefinieerd en worden aangevraagd door middel van PRC00265 bij MKS 24/7 WPB. De gewenste storingsWBI wordt bij de aanvraag vermeld.
2. "VoestAlpine SIGNALING" geeft bij de aanvraag aan op welke momenten zij de werkzaamheden kunnen uitvoeren en stemt dit af met MKS 24/7 WPB. Zodoende zal de aanvraag in 1 keer correct zijn.
3. De aanvraag van de storingsWBI bevat duidelijke vermelding van de volgende informatie:
 - a. Het RVO nummer;
 - b. Welke installatie het betreft;
 - c. De aard van de storing en gevolgen van de storing bij niet-tijdig herstel
 - d. De benodigde werkplek(ken) en tijdsduur van de BD.

4.17 Ultrasoon Handmetingen

Volgens de richtlijn RLN00399 deel 1 wordt na een meting met de ultrasoon trein (UST) de detectie van een vermoedelijk zeer ernstig spoorstaafdefect geclassificeerd als een zogenaamde TUK-1 (Trein Urgentie Klasse 1). Bij een TUK-1 moet zo spoedig mogelijk -doch uiterlijk na 24 uur- een ultrasoon handmeting (USH) plaatsvinden, omdat het vermoeden bestaat dat het een defect met de ernst van een USH1 betreft, waaruit een breuk kan ontstaan.

Om te voorkomen dat de logistiek verrast wordt door de BUTA-aanvraag is onderstaande werkwijze afgesproken in de keten.

De uitgangspunten:

- Baanvakversperring zoveel mogelijk voorkomen.
- Het meetbedrijf (Eurailscout of BAM Infraspect als onderaannemer van Eurailscout) moet bij een TUK-1 zo spoedig mogelijk -uiterlijk binnen 24 uur- na bekendwording van de TUK-1 een ultrasoon handmeting kunnen uitvoeren om te verifiëren of het defect werkelijk een USH1 is (dit is conform contractafspraken en voorschrift).

- o Binnen 1 uur na bekendwording van de TUK-1 bij Eurailscout (die hiervoor ook het werk voor BAM Infraspect coördineert) is de aanvraag voor een WBI in gang gezet. De BUTA-opties, -specificaties en de escalaties staan hieronder en zijn beschreven in hoofdstuk 4.15 BUTA-procedure.

De werkwijze:

1. De TUK-1 wordt vastgesteld bij de analyse van meetdata bij Eurailscout.
2. Eurailscout meldt elke TUK-1 bij MKS/BO (backoffice): via het mailadres FA-P-ISVL099@prorail.nl
3. Specificaties voor de WBI:
 - a. Uiterlijk meetmoment aangeven met locatie en tijdvenster waarbinnen gemeten moet worden volgens regelgeving.
Bijvoorbeeld als TUK-1 op dinsdag 25 maart om 15.00 bekend is bij Eurailscout, dient USH-meting uiterlijk woensdagmiddag 26 maart 15.00 uur uitgevoerd te zijn.
Aangeven op welk object het een TUK-1 betreft.
 - b. Aangeven dat het een storings-WBI betreft voor een ongeplande USH-inspecties.
 - c. Lengte van de meting (bij spoorstaaf) aangeven en de ingeschatte benodigde tijd om de hand inspectie uit te voeren.
4. MKS/BO meldt de TUK-1 aan de betreffende wachtdienst van het tracéteam en aan de onderhoudscontractaannemer.
5. WBI-aanvraag gebeurt door een door ProRail erkend werkplekbeveiligingsbedrijf.
6. Voor het aanvragen van de BUTA gelden de gebruikelijke/reguliere procedures zoals opgenomen in hoofdstuk 4.15 BUTA-procedure deel B. RVO-nr conform reguliere procedure.
7. Indien de USH-meting niet binnen 24 uur uitgevoerd kan worden (omdat daarvoor binnen deze termijn om zwaarwegende redenen geen BUTA verleend kan worden), moet in overleg met de wachtdienst van het Tracéteam vastgesteld worden of en zo ja met welke termijn de meting uitgesteld kan worden en welke beheersmaatregel getroffen moet worden. Dit zal veelal een TSB zijn. Toetsingskader is de veilige berijdbaarheid van de infra.
De wachtdienst van het Tracéteam stelt, eventueel in overleg met de analist van Eurailscout en met de ProRail Vakdeskundige Civiele Techniek, vast welke snelheid bij die TSB gesteld moet worden. In het algemeen zal dat 40 km/u kunnen zijn.

Bij escalaties zijn de lijnen kort:

24/7 wachtdienst/bijsturing Eurailscout: 06 2035 0469
24/7 MKS/BO (backoffice): 084-084 9500

4.18 Uitloop van treinvrije periode

Wanneer blijkt dat tijdens het uitvoeren van werkzaamheden in een geplande treinvrije periode (TVP) het afgesproken tijdspad door de aannemer (onderhoudsaannemer of projectaannemer) niet gehaald wordt, dan wordt gewerkt volgens afspraken die in deze paragraaf beschreven worden.

Geplande TVP's bestaan in de vorm van werkzaamheden die verricht worden op WBI of werkzaamheden die verricht worden op een BUTA (zie ook paragraaf 4.15).

Bij de uitloop van een TVP kunnen we te maken hebben met twee verschillende situaties:

- (Dreigende) uitloop van werkzaamheden.
- Verstoring van de infra als gevolg van werkzaamheden tijdens de TVP.

Tevens kunnen we te maken hebben met twee verschillende typen aannemers namelijk:

- de projectaannemer
- de onderhoudsaannemer.

In alle bovenstaande gevallen wordt op de dezelfde wijze gehandeld:

| Actie | Verantwoordelijke: | Acties: |
|-------|--------------------|---|
| 1 | LWB | • Maakt een melding van (dreigende) uitloop werkzaamheden aan |

| Actie | Verantwoordelijke: | Acties: |
|-------|--------------------|---|
| | | Meldkamer Spoor <ul style="list-style-type: none"> • Geeft een prognose af van de verwachte tijdsduur • Licht de trdl in |
| 2 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt een RVO aan met prioriteit 9 en vermeldt in het veld aannemer: "GEEN". Dit RVO wordt puur gebruikt ter registratie en wordt niet naar de aannemer gestuurd. • In het objectenoverzicht vermeldt de MKS het WBI-nr • Heeft contact met de LWB over de afhandeling • Is eerste aanspreekpunt voor de AL • Geeft RVO door aan trdl indien er een melding in Monitoring is ontstaan |
| 3 | MKS | <i>Bij uitloop van > 30 minuten</i> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft (weer) contact met de LWB over stand van zaken en maakt hiervan melding in het memoveld OBI. • Gaat in overleg met wachtdienst over eventueel te nemen stappen. |
| 4 | LWB | <ul style="list-style-type: none"> • Meldt einde TVP aan MKS en trdl |
| 5 | MKS | Indien de uitloop en/of storing is beëindigd: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgt dat RVO(s) word(t)(en) afgesloten. |

4.19 Relatie-RVO

Een relatie-RVO wordt gebruikt voor het aantonen van een relatie tussen twee RVO's (in SAP). In dit hoofdstuk staat beschreven wanneer dit voorkomt en hoe de MKS hiermee om dient te gaan.

| 1. Functieherstel dient te geschieden door een andere partij | |
|--|---|
| Voorbeeld | Als aannemer ter plaatse komt en hij mag of kan <i>niet</i> zelf functieherstel plegen. Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Als de oorzaak van de storing in een ander contractgebied ligt. • Als de oorzaak van de storing geen onderdeel uitmaakt van de scope van het contract. <p>NB1: Indien de aannemer zelf de coördinatieverplichting houdt ondanks het inschakelen van een derde partij, mag er geen nieuw RVO opgesteld worden. De andere partij wordt dan onder verantwoordelijkheid van de aannemer op hetzelfde RVO aangestuurd.</p> <p>NB2: Afdelingen binnen één bedrijf (SW, EV, Baan) worden niet als een andere partij gezien. Aansturing van een andere afdeling (techniekveld) leidt dus niet tot een nieuw RVO.</p> |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt RVO aan en stuurt aannemer aan voor functieherstel. |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Oordeelt na het ter plaatse komen dat hij functieherstel niet zelf mag of kan uitvoeren. • Meldt het RVO af in zijn database en via een telefonische melding aan Meldkamer Spoor. • Er vindt <i>zorgvuldig gegevensoverdracht</i> plaats tussen de twee storingsploegen. |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt nieuw RVO aan en verstuurt dit naar de 'nieuwe' aannemer <ul style="list-style-type: none"> ◦ Kopieert de opmerkingen uit het eerder gemelde RVO in het nieuwe RVO. ◦ Vermeldt in het veld "Relatie-RVO" (vorig) het eerder uitgegeven RVO-nummer. • Vermeldt in het eerder uitgegeven RVO het nieuwe RVO-nummer in het veld "Relatie-RVO" (volgend). |

NB: Bij een wijziging in de OH-plangroep (techniekveld) stuurt de aannemer binnen zijn eigen organisatie de juiste afdeling aan. Hiervoor wordt er geen nieuw RVO opgesteld.

| 2. Meerdere partijen tegelijk nodig voor snel oplossen van storing | |
|--|--|
| Voorbeeld | <ul style="list-style-type: none"> • Bij contractgebied overschrijdende storing of infracalamiteit • In het geval van complexe storingen waarbij de aannemer niet alle expertise in huis heeft |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt RVO aan voor aannemer van het betreffende contractgebied en verstuurt deze <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vermeldt in het feitenveld dat tevens een andere aannemer is aangestuurd |

| | |
|-----------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> o Vermeldt het RVO-nummer van de andere aannemer in het veld "Relatie-RVO" (volgend) • Maakt RVO aan voor medeverantwoordelijke aannemer en verstuurt deze o Vermeldt in het feitenveld dat tevens de aannemer van het betreffende contractgebied is aangestuurd o Vermeldt het RVO-nummer van de aannemer van het betreffende contractgebied in het veld "Relatie-RVO" (vorig) |
| Aannemer | NB: De aannemer van het betreffende contractgebied blijft verantwoordelijk voor een goede en snelle afhandeling van het functieherstel- en storingseinde proces. Dit vergt meer afstemming omdat er meerdere partijen aan het werk zijn. Hij blijft het aanspreekpunt voor Meldkamer Spoor. |
| MKS | De MKS is coördinerend en behoudt de regie over de afhandeling. |

| 3. Het op- of afschalen van een storing naar een andere prioriteit | |
|--|--|
| Voorbeeld | <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer er aanleiding is de storing op een eerder of later tijdstip te moeten oplossen. |
| MKS / Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • De MKS meldt aan de STOCO indien een storing op- of afgeschaald gaat worden. |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Maakt nieuw RVO aan • Vermeldt in het feitenveld de reden van het op- of afschalen van de prioriteit • Vermeldt het RVO-nummer van het eerder uitgegeven RVO in het veld "Relatie-RVO" (vorig) • Vermeldt in het eerder uitgegeven RVO het nieuwe RVO-nummer in het veld "Relatie-RVO" (volgend). • Neemt telefonisch contact op met de STOCO betreffende afhandeling en opstarten nieuw RVO |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Meldt eerder uitgegeven RVO gereed met "Geen functieherstel" of "gedeeltelijk functieherstel" |

4.20 Prioriteitswijzigingen

Het kan zijn dat door nieuwe inzichten de prioriteit van een storing verandert. De storing kan meer urgent of juist minder urgent worden. In *alle* gevallen maakt de MKS een *nieuw* RVO aan. Het oude RVO wordt afgesloten met FH status 4- 'geen functieherstel, geen herstel nodig' en wordt middels een relatie-RVO gekoppeld aan het RVO met de nieuwe prioriteit.

Het werken met nieuwe RVO's bij prioriteitswijzigingen heeft de volgende voordelen:

- De aannemer wordt formeel op de hoogte gesteld van de gewijzigde opdracht middels het nieuwe RVO
- Geen doorlopende functiehersteltijden bij het opschalen van een prioriteit

4.21 Afbakening functieherstel en onderzoek overheidsdiensten

Bij incidenten waarbij het bevoegd gezag een onderzoek doet, dient de situatie zoveel mogelijk te worden bevroren teneinde sporen van mogelijke oorzaken veilig te stellen. Hier ligt immers informatie verborgen die kan leiden tot het achterhalen van de oorzaak van een incident. In deze situaties mogen onderzoek- en herstelwerkzaamheden door de aannemer (nog) niet plaatsvinden.

Welke incidenten

Een onderzoek door het bevoegd gezag vindt meestal bij de volgende incidenten plaats:

- Ontsporing van treinen en botsing tussen trein-trein, trein-rangeerdeel, trein met wegverkeer.
- Overige bijzondere voorvallen in het railsysteem met aanzienlijke schade (meer dan 0,5 miljoen euro) of dood of zwaar lichamelijk letsel van personen (uitgezonderd zelfdoding).
- Ongeval waarbij gevaarlijke stoffen die vervoerd worden over de spoorweg betrokken zijn.

Daarnaast zijn er incidenten die in ernstige mate de veiligheid van het railverkeerssysteem in gevaar brachten, maar geen materiële schade of letsel tot gevolg hadden. In deze gevallen **kan** het zijn dat het bevoegd gezag een onderzoek in stelt. Denk hierbij aan:

- Veiligheidsstoringen van seinen, wissels en overwegen
- Bijna botsing tussen trein-trein
- Bijna aanrijding met baanwerkers etc.

Betrokkenen

Bij een incident waar (vermoedelijk) een onderzoek door het bevoegd gezag plaatsvindt, hebben verschillende functionarissen binnen ProRail en de aannemer een rol. Het is belangrijk dat alle betrokkenen alert zijn op het feit of er (mogelijk) een onderzoek plaatsvindt door het bevoegd gezag.

| Functionaris | Bedrijf / afdeling | Verkorting |
|------------------------------|---|----------------|
| Back-office medewerker | ProRail Assetmanagement/ Meldkamer Spoor | BO |
| Regisseur Meldkamer Spoor | ProRail Assetmanagement/ Meldkamer Spoor | RMKS |
| Bedieningsdeskundige OBI | ProRail Assetmanagement / Meldkamer Spoor | BD OBI |
| Storingscoördinator aannemer | Aannemer | STOCO aannemer |
| Monteur | Aannemer | Monteur |
| Algemeen Leider | ProRail Incidentenregie | AL |

Werkwijzen

Hieronder staan de werkwijzen beschreven voor de betrokkenen die gelden bij bovengenoemde situaties.

| Meldkamer Spoor/ Back-Office (BO) | Regisseur Meldkamer Spoor (RMKS) |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Indien de Meldkamer Spoor/ BO het bericht ontvangt dat het bevoegd gezag een onderzoek instelt (al dan niet via AL), informeert de Meldkamer Spoor/ BO z.s.m. de RMKS (telefonisch en via ISVL/SpoorWeb) | <ul style="list-style-type: none"> • De RMKS stelt zich zo snel mogelijk op de hoogte of er wel/niet een onderzoek van het bevoegd gezag komt. • Hij benadert daartoe de Meldkamer Spoor/ BO en/of raadpleegt ISVL • Indien er een onderzoek (mogelijk) plaatsvindt, communiceert hij dit: <ul style="list-style-type: none"> ○ (telefonisch) aan de STOCO van de aannemer ○ digitaal via de BDB aan de aannemer (via Meldkamer Spoor) ○ telefonisch aan de Wachtdienst AM 2^e niveau. |
| <ul style="list-style-type: none"> • BO informeert de RMKS op basis van informatie van de AL wanneer de werkzaamheden door de monteur gestart mogen worden of gestart zijn. | <ul style="list-style-type: none"> • Hij blijft alert en vraagt na bij Meldkamer Spoor/ BO wanneer toestemming van het bevoegd gezag om te starten met herstelwerkzaamheden wordt / is |

| | gegeven <ul style="list-style-type: none"> • Zodra toestemming van het bevoegd gezag is gegeven, informeert hij (telefonisch) de STOCO van de aannemer, Meldkamer Spoor en de wachtdienst AM 2^e niveau. |
|--|---|
| Storingscoördinator aannemer | Medewerker Meldkamer Spoor (MKS) |
| <ul style="list-style-type: none"> • De STOCO ontvangt digitaal een RVO en stuurt conform het normale proces de monteur aan • De STOCO stelt zich zo snel mogelijk op de hoogte of er wel/niet een onderzoek van het bevoegd gezag komt. Hij benadert hiervoor de RMKS. Indien de RMKS niet bereikbaar is, neemt hij contact op met de BO. • Hij informeert de monteur indien er een onderzoek plaatsvindt. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Zodra de monteur van de AL toestemming krijgt om te werken, informeert de monteur de STOCO. • De STOCO informeert de RMKS en Meldkamer Spoor | <ul style="list-style-type: none"> • De MKS stuurt conform het normale proces de aannemer aan via het versturen van een RVO • De MKS stelt zich zo snel mogelijk op de hoogte of wordt op de hoogte gesteld of er wel/niet een onderzoek van het bevoegd gezag komt. <ul style="list-style-type: none"> ○ Hij ontvangt een telefoontje van de RMKS OF ○ Hij benadert zelf de RMKS. Indien de RMKS niet bereikbaar is, neemt hij contact op met de Meldkamer Spoor/ BO. • Hij communiceert deze informatie telefonisch én digitaal via SAP aan de STOCO (in het feitenveld) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Zodra toestemming van het bevoegd gezag is gegeven om te starten met herstelwerkzaamheden ontvangt hij een telefoontje van de RMKS of de STOCO |
| Monteur aannemer | Algemeen Leider (AL) |
| <ul style="list-style-type: none"> • De monteur wordt gestuurd naar een locatie conform het normale proces • De monteur is altijd alert (in ieder geval bij de incidenten genoemd aan het begin van deze paragraaf) op een eventueel onderzoek door het bevoegd gezag bij het ter plaatse komen. Hij neemt daartoe contact op met de AL • Indien de AL niet aanwezig / bereikbaar is, neemt hij contact op met de STOCO <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt een bericht van de AL indien gestart mag worden met de herstelwerkzaamheden • Informeert de STOCO hierover • Start met de herstelwerkzaamheden | <ul style="list-style-type: none"> • Indien bekend wordt dat er een (mogelijk) onderzoek door het bevoegd gezag plaats gaat vinden, communiceert hij dit direct aan de monteur ter plaatse. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert aan de monteur wanneer met herstelwerkzaamheden gestart mag worden. |

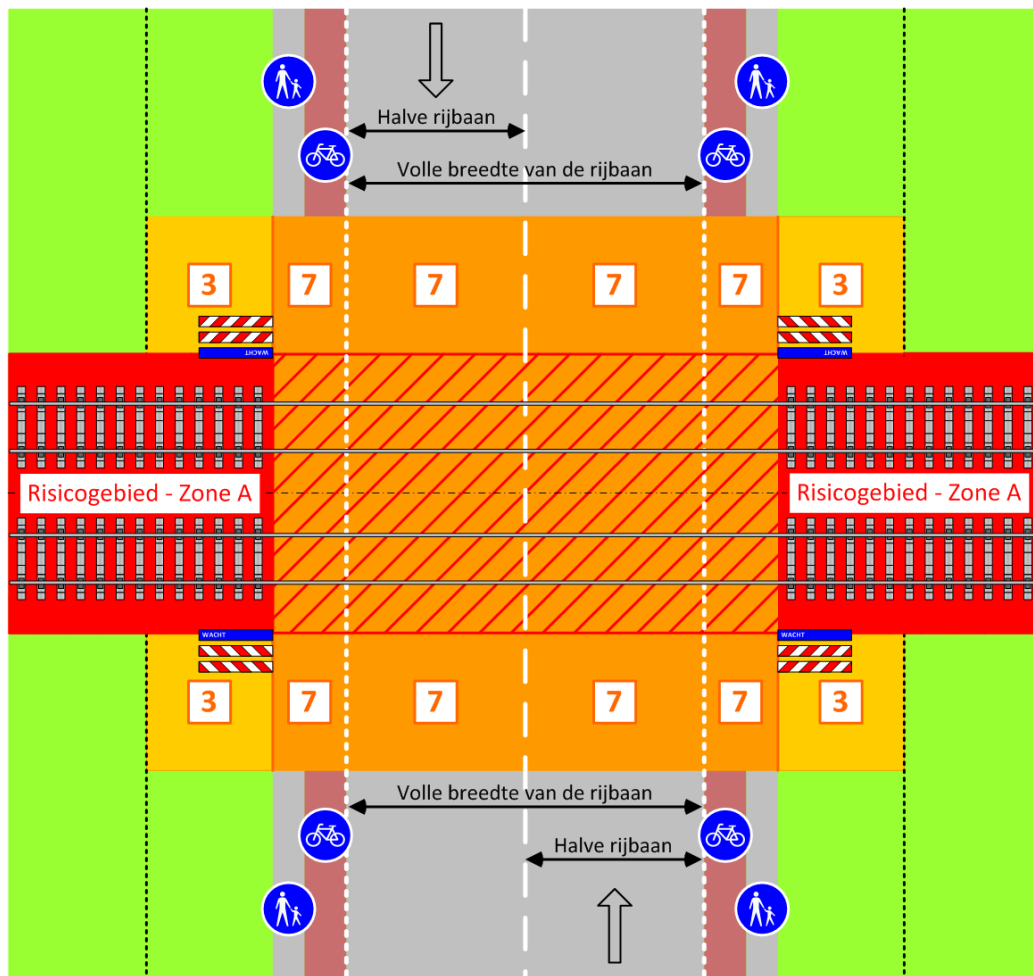
4.22 Verkeersmaatregelen op overwegen

Storingen aan of nabij overwegen kunnen tot gevaarlijke situaties leiden. Met name als een overweg voor langere periode gesloten blijft bestaan er verhoogde risico's op:

- aanrijdgevaar tussen wegverkeer en treinverkeer (doordat het wegverkeer de overweg negeert en toch oversteekt),
- aanrijdgevaar tussen medewerkers aannemer (baanwerkers) en wegverkeer.

Om dit laatste risico te beheersen, kan de MKS verkeersregelaars aansturen. De MKS stuurt verkeersregelaars aan indien:

- De aannemer hiertoe een verzoek indient bij Meldkamer Spoor
- Of
- De locatie op de lijst met risicolocaties staat (deze lijst is bij Meldkamer Spoor aanwezig), én:
 - Het werkgebied van de ploeg zich naast of op de rijbanen, fietspaden of voetpaden bevindt (dit zijn de gebieden 3 en 7 op de tekening hieronder)



© 2012, Strukton Rail

Figuur 5: risicovolle werkgebieden op overwegen

Hieronder wordt de werkwijze voor de betrokken partijen beschreven.

| Nr. | Verantwoordelijke | Actie |
|-----|------------------------|--|
| 1 | Treindienstleider | <ul style="list-style-type: none"> Meldt overwegstoring bij Meldkamer Spoor |
| 2 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> Stelt RVO op en verstuurt deze naar aannemer |
| 3 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> Indien de aannemer grote veiligheidsrisico's ziet kan een verzoek worden ingediend bij MKS voor verkeersregelaars. Neemt telefonisch contact op met een van de aangewezen beveiligingsbedrijven en dient een verzoek in voor verkeersregelaars. |
| 4 | Beveiligingsbedrijf | <ul style="list-style-type: none"> Meldt zich ter plaatse bij de storingsploeg van de aannemer en maakt afspraken over wederzijdse communicatie ter plaatse Stuurt achteraf een factuur naar de Teamleider Meldkamer Spoor |
| 5 | Storingsploeg aannemer | <ul style="list-style-type: none"> Storingsploeg aannemer stemt af met de verkeersregelaars ter plaatse wanneer het treinverkeer hervat zal worden Vervolgens informeert de storingsploeg aannemer treindienstleider dat de storing is verholpen en dat de beperkingen kunnen worden opgeheven |

4.23 Prognosetijden

Het geven van betrouwbare prognose-eindtijden functieherstel is cruciaal voor Vervoerders en VL. Naarmate de prognosetijden meer betrouwbaar zijn en tijdig (30 minuten vooraf) worden afgegeven zullen Vervoerders en VL eerder beginnen met het opstellen van het opstartplan treindienst. Bij een versperring hebben Vervoerders en VL ongeveer 30 minuten nodig om een opstartplan te maken. Het is dus zeer wenselijk dat 30 minuten vóór het

einde van de infrabeperking een opstartplan gemaakt wordt. Daarnaast zijn betrouwbare prognoses nodig om de reizigers te voorzien van juiste informatie via de reisinformatiesystemen.

Randvoorwaarde is wel dat de prognose betrouwbaar is. Het is dus zaak dat de MKS er op toeziet dat er een betrouwbare prognose wordt afgegeven en regelmatig bij de aannemer controleert of de prognose gehaald zal worden.

Indien er regelmatig onbetrouwbare prognosetijden worden afgegeven, neemt het vertrouwen bij de Vervoerders en VL af en zal er pas gewerkt gaan worden aan het opstartplan als de infrastructuur weer beschikbaar is. Dat betekent dat in het eerste half uur na functieherstel er geen of nauwelijks treinen rijden en dat de infracapaciteit niet of nauwelijks benut wordt. Feitelijk betekent dit langer hinder voor reizigers terwijl dat feitelijk niet nodig is. De infrastructuur is immers weer beschikbaar.

4.24 ILT Inspecties

Het komt voor dat ILT gepland of ongepland inspecties uitvoert aan de railinfra. Tussen ProRail en ILT bestaan afspraken over de te benaderen ProRail functionarissen. Er zijn hierbij twee situaties te onderscheiden:

| Nr | Situatie | ILT neemt contact op met: |
|----|---|---|
| 1 | Situatie waarbij ILT een afspraak wil inplannen voor een gezamenlijke inspectie | Regionale Manager Onderhoud en Operatie (ProRail) |
| 2 | Situatie waarbij ILT vindt dat er met spoed gehandeld dient te worden | Regisseur Meldkamer Spoor |

| Nr | Bij spoed (situatie 2) | Actie |
|----|-----------------------------------|--|
| 1 | Regisseur Meldkamer Spoor | <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt telefoontje van ILT • Informeert de WD AM 2^e niveau |
| 2 | Regisseur Meldkamer Spoor | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert de WD AM 3^e niveau |
| 3 | WD AM 2 ^e niveau | <ul style="list-style-type: none"> • Gaat in overleg met de Tracémanager of diens vervanger |
| 4 | Tracémanager (of diens vervanger) | <ul style="list-style-type: none"> • Neemt contact op met de Inspecteur ILT om te kijken of wel/niet met spoed ter plaatse gegaan moet worden |

4.25 Meldingen door Publiekscontacten

De afdeling Publiekscontacten verwerkt meldingen en vragen van particulieren. De aard van de meldingen en vragen is zeer uiteenlopend.

Meldingen voor Onderhoud en Operatie

Meldingen die de spoorinfra betreffen worden doorgezet aan de afdeling Onderhoud en Operatie.

Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in meldingen die acuut zijn en meldingen die niet acuut zijn.

De acute meldingen worden doorgezet aan Meldkamer Spoor. Meldkamer Spoor maakt hiervan een RVO aan en zet de melding door aan de betreffende aannemer. Het RVO-nummer wordt aan Publiekscontacten doorgegeven.

Meldingen die niet acuut zijn worden door Publiekscontacten doorgezet aan de betreffende Assistent Tracémanager.

Publiekscontacten zorgt ervoor dat de melder altijd een antwoord krijgt op zijn/haar vraag of melding. Hierdoor kan het zijn dat Publiekscontacten contact opneemt met Meldkamer Spoor om te informeren over de status van een melding.

Bereikbaarheid

Publiekscontacten is bereikbaar gedurende kantooruren van 09.00 tot 17.00 op telefoonnummer: 0900-7767245.

Projecten

Bij grote projecten kan het voorkomen dat Publiekscontacten ook in de avond/nacht en gedurende het week-einde bereikbaar is. Hiervoor wordt dan een extern callcenter ingezet. Dit callcenter beschikt over de nummers van Meldkamer Spoor en kan indien nodig contact opnemen met Meldkamer Spoor.

4.26 Uitwijk VL post scenario 3

Indien er zich een grote calamiteit voordoet op een VL post, kan door het LBI besloten worden tot uitwijk van de VL post. Indien er sprake is van een uitwijk VL post scenario 3 (uitwijk seinzaal, computerruimte en lokale beveiliging), geldt onderstaande werkwijze.

| Nr | Wie | Actie |
|----|--------------------------------------|--|
| 1 | Wachtdienst AM 3 ^e niveau | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert de RMKS en WD AM 2^e niveau over het LBI besluit Uitwijk VL post scenario 3 |
| 2 | Verkeersleiding (Algemeen Leider) | <ul style="list-style-type: none"> • Licht Meldkamer Spoor in met het verzoek een RVO aan te maken |
| 3 | MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Stelt een RVO op (prioriteit in overleg met de Algemeen Leider) en stuurt deze naar de betreffende aannemer • Geeft de naam en het telefoonnummer van de Algemeen Leider door aan de aannemer |
| 4 | Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Handelt volgens de reguliere werkwijze • Klemmt de wissels conform de emplacementstekeningen met vaste rijroutes (die in beheer zijn bij VL en bekend zijn bij de aannemer) |

VL zorgt ervoor dat te allen tijde de meest recente tekeningen bij de aannemer en bij Meldkamer Spoor bekend zijn.

4.27 Calamiteitenregeling Relaiskasten

Door aanrijding van overwegrelaiskasten door wegvoertuigen kunnen langdurige stremmingen ontstaan voor het trein- en wegverkeer. Hierdoor kan de noodzaak ontstaan op zeer korte termijn een vervangende overwegrelaiskast te plaatsen.

Opdrachten aan Vialis om een vervangende overwegrelaiskast samen te stellen kunnen uitsluitend worden verstrekt door de ProRail-regio's Assetmanagement NoordOost, Randstad Noord, Randstad Zuid en Zuid.

NB: Ook andere relaiskasten dan overwegrelaiskasten kunnen zodanig defect raken dat zij moeten worden vernieuwd. Bijvoorbeeld een door vandalisme uitgebrande relaiskast. Ook in deze situatie kan deze calamiteitenregeling worden toegepast.

Meldpunt:

Het meldpunt van Vialis is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

De calamiteiten kunnen worden gemeld bij de dienstdoende storingscoördinator van Vialis die te bereiken is op telefoonnummer 023 – 518 94 20.

Werkmethodiek:

In vijf stappen wordt de werkmethode beschreven.

| | |
|---|---|
| 1 | Bij een calamiteit wordt hiervan melding gedaan bij Meldkamer Spoor. |
| 2 | De calamiteit wordt door het OBI gemeld bij de dienstdoende storingscoördinator van de gecontracteerde procesaannemer. De aannemer inventariseert de schade en neemt, in het geval een nieuwe (overweg)relaiskast nodig is contact op met het tracéteam of de |

| | |
|---|--|
| | wachtdienst 2 ^e niveau of met de wachtdienst techniek. |
| 3 | De gecontracteerde procesaannemer meldt de calamiteit aan de dienstdoende storingscoördinator van Vialis en geeft de opdracht om een nieuwe relaiskast samen te stellen. |
| 4 | Na productie door Vialis en goedkeuring door Movares is de nieuwe (overweg)relaiskast gereed voor transport naar locatie. Het transport wordt geregeld door Vialis. |
| 5 | Op de locatie wordt de (overweg)relaiskast geïnstalleerd en aangesloten door de gecontracteerde procesaannemer. |
| 6 | Movares zal na installatie de functie testen. Na goedkeuring neemt ProRail de kast over. |

Communicatie:

Korte communicatielijnen zijn noodzakelijk gedurende de productie van de relaiskast om wachttijden te voorkomen. ProRail-regio of de gecontracteerde procesaannemer zorgen daarom voor een terzake kundige contactpersoon; alle contactpersonen zorgen ervoor dat zij tijdens de productie van de relaiskast bereikbaar zijn. Over de voortgang van de productie vindt regelmatig afstemming plaats.

Aanspreekpunten voor de ProRail regio's Assetmanagement NoordOost, Randstad Noord, Randstad Zuid en Zuid:

Op het moment dat de wachtdienst AM 2^{de} niveau besloten heeft om het melden en opdracht geven aan Vialis te delegeren aan de gecontracteerde procesaannemer dan geeft deze een aanspreekpunt door.

4.28 Het onterecht niet of verkeerd plaatsen of defecte Zelfsignalerende Kortsluit Lans (ZKL)

Het onterecht niet plaatsen van een ZKL, het niet op de correcte plek plaatsen (ander sp of wl) of gebruik maken van een defecte ZKL bij een buitendienststelling is ontoelaatbaar vanwege veiligheidsrisico's voor de baanwerkers. Indien de trdl opmerkt dat de aannemer zijn kortsluitlans niet heeft geplaatst (of deze niet werkt), wijst de trdl hem hierop. Indien de aannemer de situatie dan wel handeling niet corrigeert, escaleert de trdl naar de BD van het OBI. De MKS neemt vervolgens contact op met de regionale wachtdienst van ProRail AM. De wachtdienst regelt het dan verder met de LWB of aannemer.

Daarnaast maakt de MKS hiervan melding in SAP middels een RVO met prio 9. Dit is essentieel om een mogelijk veiligheidsonderzoek te starten. Bij de melding door de treindienstleider moet de MKS doorvragen:

- Is de ZKL volgens de LWB geplaatst?
- Betreft het een defecte ZKL?
- Zijn de Werkzaamheden inmiddels gereed?
- Zijn de Werkzaamheden na constatering stilgelegd of zijn deze doorgegaan?
- Heeft de LWB opnieuw of alsnog de ZKL geplaatst? Of is gebruik gemaakt van een andere ZKL?
- Andere relevante gegevens?

4.29 ATB Vv meldingen

Vanuit het centrale monitoringssystemen van ATB Vv worden twee typen e-mail gegenereerd en dit vraagt om verschillende acties. Naast de email zal de MKS worden na gebeld totdat de monitoringsfunctie op ATB vv volledig operationeel is.

E-mail 1

| | |
|----------------------|--|
| Onderwerp van e-mail | ATB Vv storing |
| Inhoud van e-mail | Gaarne een RVO aanleggen op basis van de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Prio 5 met tijdsafspraken 24 uur • Equipmentnummer: eee |

| | |
|----------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Sein: sss• Geocode: ggg <p>De te gebruiken meldtekst:</p> <p>De ATB Vv installatie is gestoord. Na herstel controleren met de ATB Vv monteur app.</p> |
| Instructie MKS | <p>Maak een RVO aan voor de betreffende ATB Vv installatie met prioriteit 5 en tijdsafpraak 24 uur. De meldtekst moet in de RVO worden gezet.</p> <p>Daarna handelen volgens het handboek storingsmanagement.</p> |

5 Treinincidentmanagement

Incidentenbestrijding van VL en wachtdienstorganisatie AM spelen een belangrijke rol bij het afhandelen van treinincidenten en storingsen. In Hoofdstuk 2 (Proces Storingsmanagement) werden ze reeds kort beschreven als deelnemende partij in het storingsmanagementproces. In dit hoofdstuk worden hun taken wat uitgebreider omschreven.

5.1 Organisatie

De Incidentmanagementorganisatie Rail is een samenwerkingsverband tussen bedrijven en organisaties in de spoorsector dat handelt onder de verantwoordelijkheid van ProRail. Deze organisatie treedt in werking wanneer een treinincident binnen de spoorsector zich voordoet en handelt deze zelfstandig af.

Meer informatie is ook te vinden in het Handboek Incidentmanagement Rail dat op de ProRail website staat:

<http://www.prorail.nl/reizigers/veiligheid/veilig-treinverkeer>

5.1.1 Deelaspecten (afhandelprocessen)

Bij een treinincident zijn er verschillende bedrijven en organisaties, ieder met hun specifieke deskundigheid, verantwoordelijk voor de effectieve afhandeling van een deelaspect. Een deelaspect is een verantwoordelijkheidsgebied binnen de afhandeling van een calamiteit. Er zijn in totaal twaalf deelaspecten:

| Organisatie | Grondslag ² | Deelaspect |
|--|---|--|
| ProRail Operatie Verkeersleiding | VMS ProRail (alarmering naar hulpdiensten is een wettelijke taak voor de beheerder) | algemene leiding en coördinatie; herstel verkeersfunctie; vrijbaan maken; ondersteuning bij redding en bestrijding |
| ProRail Operatie Assetmanagement | VMS ProRail | alarmering; informatiemanagement; herstel infrastructuur; veiligheidsonderzoek |
| Infraspeed Maintenance | Calamiteitenafspraken | herstel infrastructuur HSL |
| Alle spoorwegondernemingen | Bijlage Operationele Voorwaarden en Toegangsovereenkomst | opvang personeel alternatief vervoer herstel vervoersfunctie |
| Goederen-spoorwegondernemingen | Bijlage Operationele Voorwaarden en Toegangsovereenkomst | opvang goederen |
| Reizigers-spoorwegondernemingen | Bijlage Operationele Voorwaarden en Toegangsovereenkomst | opvang reizigers in de trein |
| NS Reizigers | Toegangsovereenkomst, individuele calamiteitenafspr. | opvang reizigers/passanten/personeel op door NS Reizigers bediende stations. |
| NS Stations | Beheerovereenkomst | ontruiming van stations |
| Veiligheidsregio (o.a. brandweer, GHOR) | Wet Veiligheidsregio's Convenant ProRail | redding en bestrijding |
| ILenT | Spoorwegwet | onderzoek |
| Nationale politie (o.a. Regionale eenheid, Dienst Infrastructuur en Dienst Landelijk Operationeel Centrum) | Politiewet Convenant ProRail | (strafrechtelijk) onderzoek redding en bestrijding |
| Onderzoeksraad voor Veiligheid | Rijkswet onderzoeksraad voor veiligheid | onderzoek |
| Alle betrokken bedrijven | diverse | communicatie |

² In een aantal gevallen is dit geen openbare informatie. Dit kan bij betrokken organisaties nagevraagd worden.

| Nr | Deelaspecten | Verantwoordelijke partij |
|----|--|--|
| 1 | Algemene (operationele) leiding en coördinatie | Incidentenbestrijding |
| 2 | Alarmeren | Meldkamer Spoor/ Back Office |
| 3 | Informatiemanagement | Meldkamer Spoor/ Backoffice |
| 4 | Redding en bestrijding | Overheidshulpdiensten (OHD) |
| 5 | Opvang reizigers en personeel | Vervoerders (of NS Stations op stations) |
| 6 | Herstel verkeersfunctie | Decentrale Verkeersleider (DVL) |
| 7 | Herstel vervoersfunctie | Vervoerders |
| 8 | Alternatief vervoer | Vervoerders |
| 9 | Vrijbaan maken | Incidentenbestrijding |
| 10 | Herstel infra | Assetmanagement |
| 11 | Communicatie | <input type="checkbox"/> info over treindienst via Meldkamer Spoor/ Back Office ?(verloopt dit niet via reisinfo ns?) <input type="checkbox"/> externe communicatie (pers e.d.) over calamiteit, toedracht etc. via de communicatieafdeling ProRail |
| 12 | Onderzoek | Incidentonderzoekers ProRail en wettelijke onderzoekspartijen (IL&T, politie, OvV) |

5.1.2 Algemene leiding

De algemene (operationele) leiding bij de afhandeling van een calamiteit is als kerntaak belegd bij VL in de hoedanigheid van de Algemeen Leider (ook wel Officier van Dienst Rail genoemd). Hij coördineert en bewaakt de onderlinge consistentie en effectiviteit van de afhandelprocessen. Bij calamiteiten waarbij Overheidshulpdiensten actief worden, is de overheid leidend in de afhandeling en is de spoorsector ondersteunend en adviserend aan de overheid.

In de operationele fase richt incidentmanagement op het spoor zich op de volgende zaken:

- voorkomen dat een concrete dreiging van een voorval uitmondt in een calamiteit;
- beperken gevolgen calamiteit;
- (doen) wegnemen oorzaak calamiteit.

5.1.3 Ondersteuning door Meldkamer Spoor/ Back Office

AM Infrabeschikbaarheid heeft centraal (op het OCCR) een Meldkamer Spoor/ Back Office ingericht dat actief wordt bij treinincidenten. De Meldkamer Spoor, afdeling Backoffice is het operationele meld- en informatiecentrum (24/7) van ProRail. In relatie tot treinincidenten heeft de Meldkamer de taken:

- Kiezen van een scenario en daarop volgend alarmeren;
- Verzamelen, loggen, coördineren en distribueren van informatie tijdens een calamiteit;
- Aanspreekpunt voor regionale meldkamers van Veiligheidsregio en politie m.b.t. de afhandeling van een treinincident en specifiek ook de veilige werkplek voor hulpverleners;
- Ondersteunen algemeen leider en namens hem bepaalde processen bewaken;
- Loggen van infrastoringen en coördineren van spooraannemers (proces herstel infrastructuur).

5.1.4 Opschalen naar RBI / LBI

Voor de afhandeling van treinincidenten onderscheiden we drie niveau's:

1e niveau: operationele leiding door de algemeen leider;

2e niveau: logistiek/operationeel door het Keten Regie Overleg (KRO) en organisatie en relatie in de regio door het regionaal beleidsteam incidentmanagement rail (RBI);

3e niveau: landelijke logistiek/ continuïteit treindienst op langere termijn en veiligheid door het landelijk beleidsteam incidentmanagement rail (LBI).

Regionale beleidscoördinatie: regionaal beleidsteam incidentmanagement rail (RBI)

Dit team bestaat uit regionale vertegenwoordigers van partijen uit de spoorsector, danwel vertegenwoordigers van regionaal opererende partijen, mogelijk aangevuld met een vertegenwoordiger van de politie landelijke eenheid dienst infrastructuur. Het wordt voorgezeten door de regionale wachtdienst van Verkeersleiding (niveau regionaal management). Het team dient als escalatie van het 1e niveau waar het de organisatie en de relatie in de regio betreft. Zo is de voorzitter RBI, of diens afgevaardigde ook de vertegenwoordiger van de spoorsector bij het regionale Uitvoeringsoverleg Alertering en in beleidsteams van de Veiligheidsregio of politie. Voor nadere uitleg, zie Leidraad LBI/RBI. Bij incidenten die de regio overschrijden wordt de samenwerking onderling gecoördineerd.

Landelijke beleidscoördinatie: landelijk beleidsteam incidentmanagement rail (LBI)

Dit team bestaat uit landelijke vertegenwoordigers van partijen uit de spoorsector, mogelijk aangevuld met een vertegenwoordiger van de dienst spoorwegpolitie. Het wordt voorgezeten door de landelijke wachtdienst van Verkeersleiding (niveau hoger management/directie Verkeersleiding). Het team dient als escalatie van het 2e niveau waar het de landelijke logistiek/ continuïteit treindienst op langere termijn of veiligheid in het geding komen. Zo is de voorzitter LBI, of diens afgevaardigde ook de vertegenwoordiger van de spoorsector bij de Uitvoeringsoverleg Alertering of Departementaal Coördinatie Centrum van het Ministerie van I&M. Voor nadere uitleg, zie Leidraad LBI/RBI.

5.1.5 Rollen OCCR / RBI / LBI

Het OCCR is een orgaan dat 24/7 actief is in de operationele fase. De op het OCCR werkzame regisseurs van alle bedrijfseenheden zorgen ervoor dat de juiste informatie aan de regietafel wordt gedeeld met als doel snel zicht te hebben op de impact op de landelijke logistiek en hier vervolgens adequaat op te kunnen acteren. De kracht van het OCCR is dat zij snel maatregelen kan treffen om de treindienst optimaal te kunnen laten rijden.

Het RBI en LBI blijven zich bezig houden met het aanpassen van beleid en het communiceren van genomen beslissingen binnen de spoorbranche (op tactisch niveau). Concreet houden deze beleidsteams zich bezig met het creëren van randvoorwaarden die nodig zijn om bepaalde maatregelen uit te kunnen voeren. Deze vraagstukken zijn vooral van organisatorische en relationele aard. Denk aan:

- Inzet extra personeel / ploegen
- Inzet extra middelen
- Afgelasten werkzaamheden
- Communicatie naar externen
- Besluiten over te rijden landelijke nooddienstregelingen

6 Wachtdienstorganisatie AM

Binnen ProRail AM bestaat de wachtdienst uit een vertegenwoordiging van:

- Bedieningsdeskundigen OBI
- RMKS(OCCR)
- Verschillende managers binnen AM (regionaal en landelijk)

| WACHTDIENST AM | | | |
|-----------------------|--|---|--|
| 1e niveau | OCCR niveau | 2 ^e niveau | 3 ^e niveau |
| Regionaal : MKS | OCCR: Regisseur Meldkamer Spoor (RMKS) | Regionaal: • (assistent) Tracémanager | Landelijk: Infra Operatie Centraal |
| ROL BIJ CALAMITEITEN | | | |
| Deelaspect- leider | Lid regieteam OCCR en eventueel deelaspectleider | Lid RBI en eventueel deelaspectleider | Lid LBI |

De Wachtdienst AM bestaat uit vier niveaus. De formele escalatielijns loopt als volgt:

MKS → RMKS → Wachtdienst 2^e niveau → Wachtdienst 3^e niveau

Hierbij geldt:

1. Er is een plicht (waar nodig) elkaar te informeren
2. Er is een plicht (waar nodig) zaken met elkaar af te stemmen
3. Besluitvorming vindt alleen via deze lijn plaats

MKS is altijd het eerste aanspreekpunt bij storingen of calamiteiten. Het grootste deel van de gevallen handelt zij zelfstandig af. Er zijn echter situaties waarbij er geëscaleerd of minimaal geïnformeerd dient te worden. De kaders hiervoor staan omschreven in de wachtdienstescalatietabel. Deze tabel / werkwijze wordt beheerd door de RMKS van MKS.

Conference Call

Indien er aanleiding toe is, kan de landelijke wachtdienst AM besluiten om een zogenaamde Conference Call te houden om af te stemmen met landelijke wachtdienst, OCCR en regionale wachtdiensten. De regisseur communiceert aan de deelnemers het tijdstip en het onderwerp.

6.1 Wachtdienst Techniek

Binnen AM is er tevens een wachtdienst Techniek georganiseerd. Deze bestaat uit een vertegenwoordiging van Vakdeskundigen en Inspecteurs (regionaal en landelijk).

| WACHTDIENST AM TECHNIEK | |
|--|------------------------------|
| 2 ^e niveau | 3 ^e niveau |
| Regionaal: <ul style="list-style-type: none"> • Inspecteur • Installatieverantwoordelijke | Landelijk: Systeemmanager |
| ROL BIJ CALAMITEITEN | |
| Optioneel. Worden opgeroepen indien nodig voor hun specifieke vakkennis. Gaan eventueel ter plaatse bij een calamiteit. | |

6.2 Taken deelaspectleiderschap 'Herstel Infra'

- Geeft leiding aan het deelaspect herstel infrastructuur. De MKS communiceert hierbij met de STOCO tenzij anders afgesproken.
- Bewaakt dat bij bepaalde, grotere incidenten incidentonderzoek op tijd wordt gestart conform de HDL00029 'Inleiding Incidentonderzoek' (altijd door de WD AM 2e niveau).
- Stelt in overleg met de AL prioriteiten bij het herstel. De invalshoek hierbij is zo snel mogelijk weer de juiste delen van de infra aan de treindienst ter beschikking te stellen. Met name de keuze storingseinde / functieherstel is hier aan de orde.
- Geeft tijdig prognosetijden af, bewaakt deze actief en stelt deze eventueel tijdig bij.
- Bewaakt het proces van het functieherstel. Aandachtspunten: juiste prioriteitstelling, inzet middelen enz.

Indien nodig kan de deelaspectleider verzoeken om direct contact op te nemen met een monteur van de aannemer. De communicatie verloopt in dit geval als volgt:

- WD AM 1^e niveau (MKS) dient een verzoek in bij storingscoördinator aannemer
- Indien nodig kan de MKS escaleren naar de RMKS die hiervoor tevens de storingscoördinator kan benaderen
- Eventueel kan de RMKS de wachtdienst AM 2^e niveau betrekken zodat er contact gelegd kan worden met de wachtdienst van de aannemer

7 Uitval van systemen

7.1 OBI bedrijfsvoeringssystemen

Bij het uitvallen van het bedrijfsvoeringssysteem EV op het OBI bestaan er twee scenario's:

1. De redundantie van het systeem is uitgevallen (nog geen functieverlies)
2. Het complete systeem is uitgevallen

7.1.1 Werkafspraken MKS

Scenario 1:

- RVO opstellen en naar de aannemer sturen
- Installatieverantwoordelijke informeren (tijdens kantooruren)
- Wachtdienst EV informeren (bij onbereikbaarheid installatieverantwoordelijke, buiten kantooruren)

Scenario 2:

- RVO opstellen en naar de aannemer sturen
- Direct Installatieverantwoordelijke informeren en overleggen hoe verder te handelen
- RMKS informeren

7.2 MKS systemen storingsregistratie

| Actie door: | Systeemuitval bij OBI – gerelateerd aan STORINGSREGISTRATIE | |
|-------------|--|---|
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Merkt zelf dat de systemen niet werken of ontvangt een melding hierover van de PCA • Informeert de ICT servicedesk over het uitvallen van een systeem of functie van een systeem • De ICT servicedesk zal vragen stellen om vast te stellen waar het probleem zich bevindt | |
| | 1. Is het probleem gerelateerd aan het invullen van een melding, dan ligt het probleem bij SAP* en geldt de SAP-workaround. | 2. Is het probleem gerelateerd aan het verzenden van berichten, dan ligt het probleem bij Biztalk** en geldt de Biztalk-workaround. De servicedesk zal tevens de volgende informatie opvragen: <ul style="list-style-type: none"> • Wie heeft de uitval opgemerkt (MKS of aannemer) • bij welk RVO-nummer werd de uitval opgemerkt • datum en tijdstip van het te versturen bericht • In welke fase bevindt het proces zich (bericht 1,2,3,4 of 5) |
| Actie door: | SAP WORKAROUND | BIZTALK WORKAROUND |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert de STOCO dat SAP niet beschikbaar is • Geeft vanaf dit moment iedere storingsmelding (incl. RVO-nr) telefonisch door aan de storingscoördinator van de aannemer • Legt RVO's aan in Spoorweb (met 70-miljoen-nummer het noodbestand met een zogenaamd '90 miljoen'-nummer | <ul style="list-style-type: none"> • Geeft vanaf dit moment iedere storingsmelding telefonisch door aan de storingscoördinator van de aannemer • Legt RVO's aan in SAP conform normale werkwijze |

| | | |
|--------------------|--|---|
| | (met volgnummer voor eigen regio). Geeft dit RVO-nummer door aan trdl indien van toepassing | |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt telefonisch storingsmeldingen van MKS en registreert deze in zijn eigen systeem • Verstuur GEEN berichten via de BDB zolang SAP niet beschikbaar is • Informeert MKS telefonisch over ter plaatse tijd, prognostijd, functiehersteltijd etc. Dit geldt voor de urgente storings met prioriteit 1, 2 en 5. | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert direct MKS bij uitval • Informeert MKS telefonisch over ter plaatse tijd, prognostijd, functiehersteltijd etc. Dit geldt voor de urgente storings met prioriteit 1, 2 en 5. • Ontvangt telefonisch storingsmeldingen van MKS en registreert deze in zijn eigen systeem • Verstuur GEEN berichten via de branchedatabase zolang deze niet beschikbaar is |
| Actie door: | SAP WEER BESCHIKBAAR | BIZTALK WEER BESCHIKBAAR |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert de STOCO wanneer SAP weer beschikbaar is • Voert meldingen uit het noodbestand handmatig in SAP*** • Informeert STOCO van de aannemer wanneer de meldingen uit het noodbestand zijn ingevoerd. | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert storingscoördinator van de aannemer wanneer BDB weer beschikbaar is • Controleert of de storingsmeldingen die gedurende de periode van uitval in SAP zijn geregistreerd, zijn verzonden. Zo niet, dan verstuurt hij deze alsnog. |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Verstuur van de '70- en 90 miljoen meldingen' de nog niet eerder verzonden gegevens via de branchedatabase. | <ul style="list-style-type: none"> • Verstuur van de storingsmeldingen die gedurende de periode van uitval zijn geregistreerd alsnog de berichten |

* ProRail heeft 24/7 SAP ondersteuning voor haar primaire processen. Storingsmanagement valt hieronder.

** Indien SAP voor langere tijd niet beschikbaar is geweest, kan in overleg met de SAP-beheerder worden bekeken of het aangelegde noodbestand automatisch door SAP kan worden ingelezen.

*** Voor Biztalk is er momenteel alleen ondersteuning tijdens kantooruren.

7.3 Systemen aannemer

| | |
|--------------------|--|
| Actie door: | SYSTEMEN AANNEMER NIET BESCHIKBAAR |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert MKS direct wanneer het systeem niet beschikbaar is • Ontvangt telefonisch storingsmeldingen van OBI • Informeert OBI telefonisch over ter plaatse tijd, prognostijd, functiehersteltijd etc. |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Geeft vanaf dit moment iedere storingsmelding telefonisch door aan de storingscoördinator van de aannemer • Legt RVO's aan in SAP conform normale werkwijze |
| Actie door: | SYSTEMEN AANNEMER WEER BESCHIKBAAR |
| Aannemer | <ul style="list-style-type: none"> • Informeert MKS direct wanneer het systeem weer beschikbaar is • Ontvangt –automatisch- de eerder aangelegde RVO's die door MKS zijn opgesteld • Verstuur van de storingsmeldingen die gedurende de periode van uitval zijn geregistreerd alsnog de berichten |
| MKS | <ul style="list-style-type: none"> • Controleert of de storingsmeldingen die gedurende de periode van uitval in SAP geregistreerd zijn verzonden zijn. Zo niet, dan verstuurt hij deze alsnog. |

BIJLAGEN

Handboek Storingsmanagement

Bijlage 1: Contractafspraken Storingsmanagement

1.1 OPC

| OPC | ONREGELMATIGHEDEN | | | |
|--|---|----------|---|--|
| | URGENT | URGENT | URGENT | NIET URGENT |
| Prioriteit | 1 | 2 | 5 | 4 |
| Herstel | Direct | Direct | Uitgesteld | Uitgesteld |
| Type melding | Infra-calamiteit | Storing | Storing | Storing |
| TIS-scenario | JA | NEE | Situationeel afhankelijk | NEE |
| T _{meld} (T1) | < 45 minuten | | binnen afgesproken tijd | Vóór het einde van de volgende werkdag (23.59) |
| T _{1e prognose} (T2) | T _{meld} + < 15 minuten | | | Vóór het einde van de volgende werkdag (23.59) |
| % juistheid 1e prognose | Geen eisen | > 50% | | Geen eisen |
| | Juist: maximale afwijking prognosetijd en functiehersteltijd is + en – 15 minuten | | | |
| T _{eindprognose} (T2) | T _{functieherstel} – 30 minuten | | | Geen eisen |
| % juistheid eindprognose | >90% | | | Geen eisen |
| | Juist: maximale afwijking prognosetijd en functiehersteltijd is + en – 15 minuten | | | |
| Meten T _{functieherstel} (T3) | Voor onderstaande percentages en gemiddelden tellen alleen mee: 2 minuten =< FHT =< 24 uur | | | |
| T _{functieherstel} (T3) | 80% < 3 uur | < 2:00 u | 95% binnen afgesproken tijd | Contractant afhankelijk |
| Communicatie | Communicatieprotocol zoals beschreven in <i>bijlage 8</i> | | Bestaande eisen <i>Zie Hoofdstuk 3.2 Werkwijzen aannemer</i> | |

1.2 Contractafspraken TELECOM / RIS

| Systeem | Omschrijving onregelmatigheid | Urgentie | Prioriteit | treactie | therstel | FHT (maximaal) | Opmerkingen |
|-------------------|---|----------------|---------------------|----------|----------|----------------|-------------|
| | | N= niet urgent | 2 en 5, + servicep. | ITIL | | HB Stor.mgt | |
| Tijd-communicatie | Geen tijdaanwijzing op 1 of meerdere stations | N | 5 | 4 | 2 | 6 | |
| | Meerdere perronklokken defect op 1 locatie | N | 5 + sp2 | 4 | 4 | 8 | |
| | 1 Perronklok defect | N | 5 + sp3 | 8 | 16 | 4 | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---------|---|----|---|--|
| Treininformatie | STU/RV8300 | | | | | | |
| Vanaf 2010 vervangen | TBP: meerdere aanwijzers geen aanwijzing | N | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| | verlichting defect | N | 5 + sp3 | 8 | 8 | 4 | |
| | TBP: 1 aanwijzer geen/onjuiste aanwijzing | N | 5 + sp2 | 4 | 4 | 4 | |
| | verlichting defect | N | 5 + sp3 | 8 | 8 | 4 | |
| | Halaanwijzer defect | N | 5 + sp2 | 4 | 4 | 4 | |
| | TAS, ARGOS en Infoplus via ICT Operations /Siemens | | | | | | |
| Afstandstuur-systemen | HP Telegyr gestoord | N | 5 | 2 | 2 | 4 | |
| ZMX/Telegyr Estafette (liftinter-com) | Werkplek gestoord | N | 5 | 4 | 2 | 6 | |
| | OP: 1 of meerdere OP gestoord | N | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| | Kijktableau en randapparatuur | N | 5 + sp3 | 8 | 16 | 8 | |
| | Bediening beweegbare bruggen (o.a. PLC en ZMX) | N | 5 | 2 | 2 | 4 | |

| Systeem | Omschrijving onregelmatigheid | Urg. | Prioriteit | treactie | tterstel | FHT (maximaal) | Opmerkingen |
|--------------------|----------------------------------|-------------------|------------|----------|----------|----------------|-------------|
| Video-communicatie | EBO functieverlies | U | 2 | 1 | 2 | 3 | 80% in 3 h |
| | Brugbewaking, camera's monitoren | N | 5 | 4 | 2 | 6 | |
| | Tunnelbewaking functieverlies | N | 5 | 2 | 2 | 4 | |
| | COT (sociale veiligheid) | Contract NS Poort | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|---------------|-------------------------|---|---|---|---|------------|
| Transmissie-apparatuur | ATM | Contract ICT Operations | | | | | |
| | Nokia Pdh PCM | N | 5 | 2 | 2 | 4 | |
| | NKF tetra | N | 5 | 2 | 2 | 4 | |
| | AWS 3000 | N | 5 | 4 | 2 | 6 | |
| | EBO | U | 2 | 1 | 2 | 3 | 80% in 3 h |
| | Bruggen | N | 5 | 2 | 2 | 4 | |

| | | | | | | | |
|-----------|--|-------------------|---------|---|---|----|--|
| Telefonie | Machinisten / perron / calamiteitentelefoon gestoord | N | 5 + sp3 | 8 | 8 | 16 | |
| | Intell (geheel, bedienplaats of verbinding gestoord) | Contract MobiRail | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------|--|---|---------|---|---|----|-------------------------------------|
| Voicelogging | Verkeersleiding | | | | | | |
| | Groot alarm | N | 5 | 1 | 3 | 4 | 80% binnen 4 uur, 100% binnen 8 uur |
| | Klein alarm | N | 5 | 1 | 5 | 7 | 80% binnen 4 uur, 100% binnen 8 uur |
| | Storing af luister-apparatuur | N | 5 + sp3 | 1 | | 24 | |
| | Overige storingen waarbij wel opname plaatsvindt | N | 5 + sp3 | 1 | | 24 | |
| | Overige / Tapes veiligstellen | N | 5 + sp3 | 4 | | 8 | |
| | OBI | N | 5 + sp3 | 5 | | 16 | |

| | | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|------------------------------------|
| Mobiele communicatie | Portofoon verkeer gestoord | U | 2 | | | | Contract KPN |
| | Marifoon verkeer gestoord | U | 2 | | | | Contract KPN |
| | HF-installatie gestoord | N | 5 | 2 | 2 | 4 | |
| | GSM-R verkeer gestoord | U | 2 | | | | Contract MobiRail (of KPN/Siemens) |
| | Teleraail verkeer gestoord - vaste verbindingen | U | 2 | | | | Contract KPN |

| Systeem | Omschrijving onregelmatigheid | Urg. | Prioriteit | t _{reactie} | t _{herstel} | FHT (maximaal) | Opmerkingen |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|------------|----------------------|----------------------|-------------------|-------------|
| Mobiele communicatie | Tunnel intercom gestoord | N | 5 | 2 | 2 | 4 | |
| | Brug intercom gestoord | N | 5 | 8 | 8 | 16 | |
| | Lift intercom gestoord | N | 5 | 4 | 4 | 8 | |
| | Deur intercom posten | Contract NS Poort | | | | | |

**Bijlage 2: Tijdstippen en tijdsintervallen in het storings- managementproces
(Branche Database)**

| Tijdstippen | |
|--------------------------------------|---|
| T-2 | Tijdstip waarop onregelmatigheid bij ProRail bekend is, dit kan zijn door melding en/of alarm bij ProRail VL en/of het OBI. De tijdstippen worden geregistreerd in Monitoring en/of SAP. |
| T-1 | Gemarkeerd tijdstip waarop melding binnenkomt bij OBI. |
| T0 | Gemarkeerd tijdstip waarop de aannemer voor de eerste maal is opgeroepen door het OBI. |
| T1 | Gemarkeerd tijdstip waarop de aannemer ter plaatse is en zich meldt. |
| T2 | Tijdstip waarop de aannemer (na de gestelde diagnose) denkt de functie weer hersteld te hebben. Dit is de geprognosticeerde functiehersteltijd van de storing. |
| T3 | Gemarkeerd tijdstip waarop functieherstel is teruggemeld aan OBI. |
| T4 | Gemarkeerd tijdstip waarop storingseinde is teruggemeld aan OBI en/of inspecteur. |
| T5 | Tijdstip waarop de infra terug wordt gegeven aan de vervoerder c.q. de infrabeperkingen worden opgeheven. Tijdstip wordt vastgelegd in Monitoring. |
| T6 | Tijdstip 30 minuten voor functieherstel. Tijdstip waarop aannemer de laatste (eind)prognose geeft, op basis hiervan kan de vervoerder logistiek proces opstarten. |
| Tijdsintervallen | |
| t _{meld} | Tijdsinterval T1 - T0 |
| t _{reactie} | Tijdsinterval T2 - T0 |
| t _{functieherstel aannemer} | Tijdsinterval T3 - T0 Functiehersteltijd waarvoor de aannemer verantwoordelijk is. |
| t _{storingseinde} | Tijdsinterval T4 - T0 Storingseindetijd waarvoor de aannemer verantwoordelijk is. |
| t _{prognose} | Tijdsinterval T3 - T2 Door de aannemer verwachte tijdsduur om functie te herstellen. |
| t _{functieherstel AM} | Tijdsinterval T3 - (T-1) Deel van de functieherstelduur waarvoor ProRail AM verantwoordelijk is. |
| t _{functieherstel ProRail} | Tijdsinterval T5 - (T-2) De functieherstelduur waarvoor ProRail verantwoordelijk is en die de impact laat zien op de klant (reizigers / vervoerders). |
| t _{eindprognose} | Tijdsinterval T3 - T6 Afgave van tijdstip 30 minuten voor functieherstel. Aan de hand van dit bericht start vervoerder logistiek proces op om zo snel mogelijk na functieherstel het vervoersproces weer op gang te brengen. |

Bijlage 3: Verkortingenlijst

Er is geen officiële lijst van verkortingen meer. Toch zijn er veel verkortingen die in de spoorbranche zijn ingeburgerd. Denk hierbij aan Ovw (Overweg), Sn (Sein) WI (Wissel), t.o.b.s. (ten onrechte bezet spoor), nic (niet in controle), Bvl (bovenleiding) etc.

NB1: Sein wordt afgekort met het bijbehorende nummer (afhankelijk of het een bediend of automatisch sein betreft: S-124 of P-124).

NB2: De verkorting wsl is een veel voorkomende foutieve niet bestaande verkorting. Uitsluitend wl is correct.

| Verkorting | Voluit |
|-------------------|---|
| adob | Automatische dubbele overwegbomen (installatie met) |
| ahob | Automatische halve overwegbomen (installatie met) |
| AKI | Automatische knipperlichtinstallatie |
| AL | Algemeen Leider VL |
| AM | Asset Management |
| ANP | Afnamepunt in voeding TBB (Treinbeveiliging en -beheersing) |
| aob | Automatische overpadbomen (installatie) |
| ATB | Automatische treinbeïnvloeding |
| Ats | Autotransformatorstation |
| BDB | Branche Data Base (berichtenverkeer PCA/ProRail) |
| BDV | Bedrijfsvoeringsysteem |
| BEPAC | Bediening Paletten Centraal |
| BOA | Buitengewoon Opsporingsambtenaar |
| BOIO | Bij onderzoek in orde |
| Bplr | Power Line relais in kast B |
| BS | Bovenkant spoor |
| BUTA | Buiten Termijn Aanvraag |
| bvl | Bovenleiding |
| CAB | Centrale afstandsbediening |
| CB | Cijferbak behorende bij een sein |
| CG | Contractgebied |
| CLU | Complete Lijn Uitschakeling |
| CMK | Centrale meldkamer |
| Cp | Controleploeg |
| CSD | Centrale servicedesk |
| CTA-bak | Centrale treinaanwijzer (lokaal) |
| CV | Centrale voeding |
| DCP | Digital Control and impedance Protection unit |
| Drgl | Dienstregeling |
| dsv | Doorslagveiligheid |
| ebo | Elektrische bediende overwegboominstallatie |
| EBP | Elektronische bedienpost |
| EBS | Elektronische beveiliging SIMIS |
| ehob | Elektrische bediende halve overwegbomen (installatie) |
| EMC | Elektromagnetische Compatibiliteit |
| empl | Emplacement |
| EV | Energievoorziening |
| EVB | Eenheid van bedrijfshinder |
| FHD | Functieherstelduur |
| FHT | Functiehersteltijd |
| GOVERN | Groot Onderhoud en VERNieuwingen |
| GrW | Gelijkrichterwagen |
| GVI | Gelijkstroomverdeelinrichting |

| | |
|---------|--|
| hahob | Half-automatische halve overwegbomen (installatie) |
| haki | Half-automatische knipperlichtinstallatie |
| haob | Half-automatische overpadbomen (installatie) |
| HAS | Hoofd Aarding Systeem |
| hbki | Handbediende knipperlichtinstallatie |
| HRM | Human Resource Management |
| HS | Hoogspanning |
| HVI | Hoogspanningverdeelinrichting |
| IC | InterCity |
| IP | Infra Projecten |
| ISVL | Informatiesysteem Verkeersleiding |
| ILT | Inspectie Leefomgeving en Transport |
| ILT DR | Inspectie Leefomgeving en Transport Divisie Rail |
| IV | Installatieverantwoordelijke |
| IHD | Instandhoudingsdocument |
| KLPD | Korps Landelijke Politie Dienst |
| KO | Klein Onderhoud |
| KPI | Kritische Prestatie Indicator |
| LA | Lineaire Aardkabel |
| LAE | Borden L, A en E. (Let op, Aanvang en Einde.) |
| LB | Lichtbak behorende bij een sein |
| LL | Linksleidend (wissel) |
| LV | Lokale voeding |
| LWB | Leider werkplekbeveiliging |
| Mat | Materieel |
| McN | Machinist |
| MIS | Management Informatie Systeem |
| MON | Monitoring (Toewijzingsprogramma) |
| n.i.c | Niet in controle (wissel) |
| NCBG | Niet Centraal Bediend Gebied |
| OBI | Operationeel Besturingscentrum Infra |
| OHD | Overheidshulpdiensten |
| Og | Omvormergebouw |
| OPAN | Onderpost Antwoord Niet |
| OR-blad | Overzicht Retour-blad |
| ORT | Overstaptabel reizigerstreinen |
| OS | Onder Station |
| Ovp | Overpad |
| OVS | Ontwerp VoorSchrift |
| Oww | Overweg |
| P-[x] | P-sein [betreffende nr] (Automatisch sein) |
| PCA | Procescontractaannemer |
| Pers | Personeel |
| PPLG | Primair procesleidinggebied |
| prk | Perronklok |
| PSV | Paal-spoorstaaf verbinding |
| PVR | Profiel van vrije ruimte |
| Rh | Relaishuis |
| RIO | Rail Infra Opleidingen |
| RIV | Rail Infra Voedingen |
| Rk | Relaiskast |
| RL | Rechtsleidend (wissel) |
| RLA | Retourleiding en Aarding |
| ROZ | Rijden op zicht |
| RSC | Regionaal Support Team |
| RSI | RSI-relais |
| RSPC | RSPC-relais |
| RU | Ruim Uitschakelen |

| | |
|---------|---|
| RVA | Rapport Van Afwerking |
| RVO | Rapport van onregelmatigheid (SAP-meldnummer) |
| RWA | Rook- en warmteafvoer |
| S-[x] | Sein [betreffende nr] (bediend sein) |
| Sp-[x] | Spoor [betreffende naam/nr] |
| SS | Schakelstation |
| stmt | Storingsmonteur |
| SVS | Statische Vacuumschakelaar |
| t.o.b.s | Ten onrechte bezet spoor |
| TAO | Treindienst aantastende onregelmatigheid |
| TBB | Treinbeveiliging en -beheersing |
| TEV | Tractie Energievoorziening |
| TIS | Trein Incident Scenario |
| TI | Team Leider |
| Trdl | Treindienstleider |
| tnr | Treinnummer |
| TRV | Tractievoeding |
| TSB | Tijdelijke snelheidsbeperking |
| TTI | Tunneltechnische installatie |
| TVP | Treinvrije periode |
| VD | Vakdeskundige |
| VL | Verkeersleiding |
| VMJB | Veiligheid Milieu Juridisch Beheer |
| VWI | Veilig werken aan de infrastructuur |
| WBI | Werkplekbeveiligingsinstructie |
| Weco | Werkcontract trdl/LWB |
| wibr | Waarschuwinginstallatie bruggen |
| wido | Waarschuwinglichten dienstoverpad |
| wl-[x] | Wissel [betreffende nr] |
| wls | Wissels |
| WRT | Wachttijden reizigerstreinen |
| wubo | Waarschuwinginstallatie bij uitzichtbelemmerende objecten |

Bijlage 4: Velden branchedatabase per bericht

| BDB | Te verzenden gegevens (velddefinitie) met bericht | Naamgeving in SAP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | RVO_NUMMER | Melding | J | J | J | J | J |
| 2 | CONTRACT_GEBIED | OH-plangroep | J | | | | J |
| 3 | GEMELD_OBJECT | equipment | N | | | | |
| 4 | KILOMETER_GEMELD | Functieplaats / KM (van) | N | | | | |
| 5 | TEKST_GEMELD_OBJECT | Omschrijving equipment | N | | | | |
| 6 | MELDINGSTEKST_KORT | Feiten | J | | | | |
| 7 | MELDINGSTEKST_LANG | Feiten | J | | | | |
| 8 | URGENTIE | Prioriteit | J | | | | |
| 9 | TECHNIEKVELD | OH-plangroep | J | | | J | J |
| 10 | FUNCTIEPLAATS | Functieplaats | J | | | | |
| 11 | GEOCODE | Functieplaats | J | | | | |
| 12 | GEOCODE TEKST | Functieplaats omschrijving | J | | | | |
| 13 | TIJDSTIP STORINGSMELDING_T0 | Meld-dd/t | J | | | | |
| 14 | GEMELD_DOOR | Gemeld door | J | | | | |
| 15 | TELEFOON_NUMMER_GEMELD | Telefoonnr. | J | | | | |
| 16 | WBI_NUMMER | WBI-nummer | N | | | N | N |
| 17 | MONTER_TER_PLAATSE_T2 | Aannemer ter plekke | | J | | | |
| 18 | PROGNOSETIJD_TPROGNOSE | Init.progn FH-dd/t | | | J | | |
| 19 | PROGNOSE_INDICATIE | Progn (H)ard/(Z)acht | | | N | | |
| 20 | OMSCHRIJVING_OORZAAK | Oorzaaktekst | | | N | J | J |
| 21 | OMSCHRIJVING_OORZAAK_LANG | Oorzaaktekst | | | N | J | J |
| 22 | INST_TOEST_NA_STORING | StatusFH | | | | J | J |
| 23 | HERSTELD_T3 | Functieherstel-dd/t | | | | J | J |
| 24 | DEFINITIEF_HERSTELD | (geen veld) | | | | J | J |
| 25 | DATUM_TIJD_DEFINITIEF_HERSTELD_T4 | Einde storing-dd/t | | | | N | J |
| 26 | STORINGSOORZAAK | Oorzaakcode | | | | J | J |
| 27 | GESTOORD_ONDERDEEL | Objectdeel | | | | J | J |
| 28 | HERSTELACTIE | Acties aannemer | | | | J | J |
| 29 | VEROORZAKER_CODE | Veroorzaakcode | | | | J | J |
| 30 | GESTOORD_OBJECT_SAP_ID | Equipment | | | | J | J |
| 31 | GESTOORD_OBJECT_GEOCODE | Functieplaats | | | | J | J |
| 32 | GESTOORD_OBJECT_OMSCHRIJVING | Functieplaats omschrijving | | | | J | J |
| 33 | KILOMETER_GESTOORD | Functieplaats / Km (van) | | | | N | N |
| 34 | HERSTEL_GEMELD_DOOR | Veroorzaaktekst | | | | J | J |
| 35 | NAAM | Veroorzaaktekst | | | | J | J |
| 36 | ADRES | Veroorzaaktekst | | | | N | N |
| 37 | WOONPLAATS | Veroorzaaktekst | | | | N | N |
| 38 | FACTURABEL | Facturabel (J/N) | | | | | J |
| 39 | TELEFOONNUMMER | Veroorzaaktekst | | | | N | N |
| 40 | GESCHATTE_KOSTEN_ARBEID | (geen veld) | | | | | G |
| 41 | GESCHATTE_KOSTEN_MATERIAAL | (geen veld) | | | | | G |
| 42 | GESCHATTE_KOSTEN_MATERIEEL | (geen veld) | | | | | G |
| 43 | GESCHATTE_KOSTEN | (geen veld) | | | | | G |

| | |
|---|---|
| J | Is verplicht en wordt uitgelezen |
| N | Is <i>niet</i> verplicht en wordt uitgelezen |
| G | Is <i>niet</i> verplicht en wordt niet uitgelezen |
| | Wordt niet uitgelezen |

Opmerking per berichtnummer:

- 1: Bericht kan meerdere keren worden verstuurd
- 2: Bericht kan meerdere keren worden ingelezen in SAP
- 3: Bericht kan meerdere keren worden ingelezen in SAP
- 4: Bericht mag meerdere keren worden ingelezen in SAP (ongeacht FHstatus)
- 5: Bericht mag meerdere keren worden ingelezen in SAP (maar T3 en T4 worden niet gewijzigd)

Opmerkingen per veld:

- 17: MONTEUR_TER_PLAATSE_T2**
Het tijdstip monteur ter plaatse moet gelijk zijn aan of na het tijdstip aannemer gebeld liggen.
Het tijdstip functieherstel moet gelijk zijn aan of na het tijdstip monteur ter plaatse liggen.
- 19: PROGNOSE_INDICATIE**
Als de prognose hard is (H) mag de prognosetijd niet meer worden aangepast.
- 23: HERSTELD_T3**
De functiehersteltijd wordt overgenomen uit het bericht van de aannemer.
Het tijdstip functieherstel moet gelijk zijn aan of na het tijdstip aannemer gebeld liggen.
Het tijdstip functieherstel moet gelijk zijn aan of na het tijdstip monteur ter plaatse liggen.
Het tijdstip "einde storing" moet gelijk zijn aan of na het tijdstip functieherstel liggen.
- 24: DEFINITIEF_HERSTELD**
Als functieherstel Definitief = J, dan datum opgeven bestemd voor T4-einde storing (cel 25).
Ook in het geval dat functieherstel Definitief = J mag bericht 4 meerdere keren worden verstuurd.
- 25: DATUM_TIJD_DEFINITIEF_HERSTELD_T4**
De datum en tijd voor definitief herstel wordt alleen ingelezen als de waarde voor Functieherstel definitief "J" is.
Het tijdstip "einde storing" moet gelijk zijn aan of na het tijdstip functieherstel liggen.
- 26: STORINGSOORZAAK**
Als de oorzaakcode WEER of TECHNIEK is ingevuld dan mag er **geen** veroorzakercode worden opgestuurd.
Als de oorzaakcode DERDEN (onr_der) is ingevuld dan **moet** de veroorzakercode DERDEN (onregder) ingevuld worden.
Als de oorzaakcode RIB (onr_rib) is ingevuld dan **moet** de veroorzakercode RIB (onregrib) ingevuld worden.
- 29: VEROORZAKER_CODE**
Als de oorzaakcode WEER of TECHNIEK is ingevuld dan mag er **geen** veroorzakercode worden opgestuurd.
Als de oorzaakcode DERDEN (onr_der) is ingevuld dan **moet** de veroorzakercode DERDEN (onregder) ingevuld worden.
Als de oorzaakcode RIB (onr_rib) is ingevuld dan **moet** de veroorzakercode RIB (onregrib) ingevuld worden.

Bijlage 5: Coderingen SAP

5.1 Oorzaakcodes(SAP)

| Oorzaakcodegroep | Oorzaakcode | Omschrijving | Nadere toelichting |
|---|-------------|---|---|
| Onregelmatigheid door Processen (SAP : ONR-RIB) <i>Verplicht te gebruiken i.c.m. veroorzaakcode-groep ONREGRIB</i> | 130 | Defect bijzonder voertuig tijdens transport | Een defect bijzonder voertuig (geen werktrein) met als gevolg uitloop van geplande treinvrije perioden of andere onvoorziene omstandigheden tijdens de uitvoer van werkzaamheden. |
| | 131 | Uitloop treinvrije periode | Uitloop van geplande treinvrije periode (volgens WBI). |
| | 132 | Ongepland werk | Hinder ontstaan a.g.v. het uitvoeren van ongeplande en/of noodzakelijke (herstel)werkzaamheden (zonder WBI/ BUTA). |
| | 133 | Werkzaamheden | Hinder en/of schade ontstaan a.g.v. ondeskundig en/of onzorgvuldig handelen van werkenden en/of de LWB; - het verkeerd knippen, lostrekken of beschadigen van kabels; - schade aan bovenleiding, baanlichaam, kabels en leidingen a.g.v. hijs-, boor- en graafwerkzaamheden en/of werkzaamheden met railgebonden machines (stopmachines, PCA, kettinghor enz.). |
| | 134 | Aanrijding (bijna) tijdens werkzaamheden | Hinder en/of schade ontstaan a.g.v. een (bijna)aanrijding waarbij personeel en/of materieel van de werkenden is betrokken. |
| | 135 | Overig processen | Alle hinder en onvoorziene omstandigheden ontstaan tijdens de uitvoer van werkzaamheden, die niet in bovengenoemde rubrieken van ONR-RIB zijn onder te brengen. O.a. het niet doorgaan van werkzaamheden, al dan niet met afmelding. |
| | 136 | In- en uitzetten materieel | Deze oorzaak alleen gebruiken in geval van treinhinder bij regulier in- en uitzetten van materieel. Extra voorwaarde is dat het tijdstip van de treinvrije periode in overleg met de treindienstleider is vastgesteld. Indien er echter sprake is van uitloop van deze treinvrije periode dan code 131 gebruiken, die specifiek voor uitloop is bedoeld. |
| Onregelmatigheid door Derden (SAP : ONR-DERD) <i>Verplicht te</i> | 140 | Schade door weg-/werk-/waterverkeer | Hinder en/of schade ontstaan a.g.v. aanrijding van bruggen, viaducten, overwegen en bovenleiding door wegverkeer; aanvaring van bruggen e.d. door scheepvaart. |
| | 141 | Bijna aanrijding met | Hinder ontstaan door een bijna |

| Oorzaakcodegroep | Oorzaakcode | Omschrijving | Nadere toelichting |
|---|-------------|---|---|
| gebruiken i.c.m. veroorzaakcode-groep ONREGDER | | wegverkeer | aanrijding door railverkeer met verkeersdeelnemers (incl. voetgangers maar excl. kennelijke poging tot suïcide, deze boeken op code 142) op overwegen of -paden. |
| | 142 | Bijna aanrijding met persoon langs baan | Hinder ontstaan door een bijna aanrijding door railverkeer met personen langs de baan of op perrons; (geen werkend personeel in opdracht van ProRail, zie ook 134). Ook bevoegde personen die zich langs de baan bevinden en geen directe hinder veroorzaken maar waarvoor wel aanwijzingen aan mc'n'n worden afgegeven. |
| | 143 | Dieren, schade door of (bijna) aanrijding | Hinder en/of schade ontstaan door een (bijna) aanrijding door railverkeer met vee, wild of gevogelte langs de baan; hinder en/of schade a.g.v. kapot geknaagde kabels. Ook dieren die zich langs de baan bevinden en geen directe hinder veroorzaken maar waarvoor wel aanwijzingen aan mc'n'n worden afgegeven. |
| | 144 | Openrijden/ kapotrijden | Hinder of schade ontstaan door het openrijden van een wissel of kapotrijden van bijvoorbeeld een stootjuk door een trein. |
| | 145 | Vandalisme | Hinder en/of schade ontstaan door alle denkbare vormen van vandalisme binnen het ProRail-beheergebied. O.a. : <ul style="list-style-type: none"> - Ingeslagen ramen; - kapot hekwerk; - graffiti; - storingen aan overwegen a.g.v. op of onder de slagbomen geplaatste voorwerpen; - sectiestoringen en overwegstoringen a.g.v. kortsluiting door muntjes; - schade aan de infra a.g.v. uit de trein geworpen objecten; - hinder en/of schade ontstaan door een (bijna) aanrijding met op het spoor geplaatste of naar een trein geworpen voorwerpen. Het betreft uitsluitend voorwerpen die uit vandalisme zijn geplaatst. |
| | 146 | Vreemd voorwerp | Hinder en/of schade ontstaan door een voorwerp die onbedoeld binnen het profiel van vrije ruimte gekomen is. O.a afgevalen ladingen op overwegen en bladders van magneetremmen. Muntjes op ES-las boeken op code 145 vandalisme. Metaalsplinters/slijpsel a.g.v. normaal gebruik van de Infra boeken op code 203 Slijtage. |
| | 147 | Ondeskundig gebruik derden | Hinder en/of schade ontstaan a.g.v. |

| Oorzaakcodegroep | Oorzaakcode | Omschrijving | Nadere toelichting |
|---|-------------|---|---|
| | | (bediening) | ondeskundig en/of onzorgvuldig handelen door personeel van vervoerders (o.a. rangeerders) en verkeersleiding (o.a. trdl). Verkeerde aanpassing van de treindienst door vervoerders bij werkzaamheden, verkeerd aangeleverde procesplannen door vervoerders. Opengereden wissels en kapotgereden stootjucken boeken op code 144 Open rijden / Kapot rijden. |
| | 148 | Brand(alarm), bommelding, gevaar/explosie | Hinder en/of schade ontstaan a.g.v. - Brand (incl. Bermbrand) en/of Brandalarm - Bommeldingen (incl. explosieven wereldoorlog) - (kans) op gevaar/explosie door andere oorzaken als Brand of Bom |
| | 149 | Levering nutsbedrijf: elek/gas/water/tel | Hinder en/of schade ontstaan a.g.v. - uitval van levering van elektriciteit voor de tractie-energievoorziening en railinfrasystemen in het algemeen; - uitval van levering van gas voor railinfraverwarmingssystemen; - uitval van levering van datalijnen (telecommunicatie). |
| | 150 | Vervuiling (derden) | Hinder en/of schade ontstaan a.g.v. vervuiling. Rommel of vuilnis op perrons of langs de baan, besmeurde wachtruimtes enz. Metaalsplinters/slijpsel a.g.v. normaal gebruik van de Infra boeken op code 203 Slijtage. |
| | 151 | Overig derden | Alle oorzaken, met hoofdoorzaak derden, die niet in de andere rubrieken in ONR-DERD zijn onder te brengen. |
| | 152 | Aanrijding met wegverkeer | Hinder en/of schade ontstaan door een aanrijding door railverkeer met verkeersdeelnemers (incl. voetgangers maar excl. suïcide, deze boeken op code 153) op overwegen of -paden. |
| | 153 | Aanrijding met personen langs de baan | Hinder ontstaan door een aanrijding door railverkeer met personen langs de baan of op perrons door railverkeer; het betreft ter plaatse aanwezige niet bevoegde personen (geen werkend personeel in opdracht van Prorail). Schade hoort onder oorzaakcode 140. |
| | 154 | Diefstal | Ontvreemding van goederen en infra-onderdelen, o.a koperdiefstal. |
| Onregelmatigheid door het Weer (SAP : WEER) | 181 | EMC/bliksem | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. blikseminslag. Betreft meestal seinwezen- en bovenleidinginstallaties. Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. elektromagnetische interferentie (bijv. mobiele |

| Oorzaakcodegroep | Oorzaakcode | Omschrijving | Nadere toelichting |
|------------------|-------------|---------------------------|--|
| | | | communicatie-apparatuur bij computers). |
| | 182 | Extreem hoge temperatuur | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. warmte. Wisselstoringen, spoorstaafbreuken, spoorspattingen, sectiestoringen enz. Alleen als er sprake is van extreem hoge temperaturen en/of temperatuurschommelingen buiten de specificaties deze rubriek gebruiken. Ook toepassen bij Alertering PCA a.g.v. verwachtte hitte. Als er reden is om aan te nemen dat de in- of afstelling niet in orde is, dan rubriceren onder 213 - afstelling. |
| | 183 | Sneeuw/hagel | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. sneeuw en hagel. Alleen als er sprake is van extreme neerslag deze rubriek gebruiken. Ook toepassen bij Alertering PCA a.g.v. verwachtte hitte. Bij falende wisselverwarming of niet goed afgesloten wisselstellers de storing rubriceren onder 'Technische onvolkomenheden' |
| | 184 | Storm | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. zware storm. Kapot gewaaide bovenleiding; omgewaaide bomen en andere voorwerpen op het spoor en/of in de bovenleiding. |
| | 185 | Extreem lage temperatuur | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. lage temperatuur. Alleen als er sprake is van extreem lage temperaturen en/of temperatuurschommelingen buiten specificaties deze rubriek gebruiken. Als er reden is om aan te nemen dat de in- of afstelling niet in orde is, dan rubriceren onder 213 – afstelling. |
| | 186 | IJsafzetting/ijzel | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. ijs of ijzel op de sporen, in wissels of in de bovenleiding. Bij falende wisselverwarming of niet goed afgesloten wisselstellers de storing rubriceren onder Technische onvolkomenheden. |
| | 187 | Regen/vocht/wateroverlast | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. zware regenval. Sporen onder water; ondergelopen tunnels. Alleen als er sprake is van extreme neerslag deze rubriek gebruiken. Als er bijvoorbeeld reden is om aan te nemen dat er sprake is van technisch falen, bijv. niet werken van pompen of verstopte waterafvoer dan boeken op code 241 Vervuiling (technisch) of |

| Oorzaakcodegroep | Oorzaakcode | Omschrijving | Nadere toelichting |
|---|-------------|--|---|
| | | | anders op een andere technische oorzaak. |
| | 188 | Pekel/zout | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. van gebruik van pekels/wegenzout op perrons en/of overwegen. |
| | 189 | Gladde sporen (bladval/chemicaliën) | Gladde sporen a.g.v. bladval en/of de aanwezigheid van chemicaliën. |
| Technische onvolkomenheid (SAP : TECHONV) | 201 | Braamvorming | Vormen van bramen a.g.v. wiel/railcontact |
| | 202 | Golfslijtage | Golfslijtage rails a.g.v. onregelmatigheid van wielen, mogelijke gevolgen spoorstaafbreuk. |
| | 203 | Slijtage | Slijtage van bewegende delen of a.g.v. wiel/railcontact waardoor functie niet meer kan worden vervuld. |
| | 204 | Uitwalsing | Slijtage van spoorstaaf, door walsende werking van treinwielen. |
| | 205 | Groefvorming | Vormen van groeven in overwegbevloering. |
| | 206 | Inrijden | Slijtage van dwarsligger doordat wielflensen treinen de dwarsligger raken. |
| | 207 | Onjuiste geometrie/ligging/blinde vering | Verzakken van de ondergrond met als (mogelijk) gevolg: baanverzakking, knik in het spoor, spoorstaafbreuk, scheve bovenleidingportalen, mankementen aan perrons, niet in/uit controle komen van wissels, enz. |
| | 208 | Klapper | Plaatselijke verzakking van het spoor, waardoor mogelijk breuk en slijtage. |
| | 209 | Verzakking/klink/zetting | Verzakking van de overwegbevloering, verzakking van het spoor boeken onder oorzaakcode 207 . |
| | 210 | RCF (headcheck) | (Beginnende) scheurvorming in spoorstaven. |
| | 211 | Fabricagefout | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. aantoonbare fouten, gemaakt tijdens de fabricage van het onderdeel. Bij wissel o.a. interne spanning in tong of puntstuk. |
| | 212 | Systeemfout | Technisch falen of uitvallen van systemen als gevolg van (verborgen) fouten in die systemen. Netspanningsfouten (in eigen net), configuratiefouten en communicatiefouten in dataverkeer die totale of gedeeltelijke uitval van systemen (o.a. PCL, EBP, VPI, TNV, VOS) tot gevolg hebben. |
| | 213 | Afstelling onjuist/verlopen | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. het <ul style="list-style-type: none"> - verkeerd in- of afstellen van de installaties; - verkeerd afgestelde wissels; - verkeerd ingestelde secties en overwegen; - verkeerd afgestelde austrorollen en |

| Oorzaakcodegroep | Oorzaakcode | Omschrijving | Nadere toelichting |
|------------------|-------------|---|--|
| | | | switchglides. Ook als van eerder genoemde installaties de instellingen zijn verlopen o.a.door normale temperatuurvariaties. |
| | 214 | Montagefout | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. verkeerde of onzorgvuldige montage van onderdelen door de (proces-) aannemer. |
| | 215 | Onderdeel defect door onbekende oorzaak | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. een defect onderdeel waarvan de oorzaak niet met voldoende zekerheid is vast te stellen o.a.: - ouderdom; - vermoeiing; - random falen van o.a. elektronica; - etc. |
| | 218 | Bij onderzoek in orde/geen oorzaak gevonden | Tijdens of na afloop van een storing wordt geen aanwijsbare oorzaak gevonden. |
| | 219 | Onvoldoende onderhoud | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. onvoldoende onderhoud. |
| | 220 | Overbelasting | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. het gebruik van systemen of onderdelen op een manier die buiten de voorgeschreven norm valt. |
| | 221 | Overig technisch | Alle oorzaken binnen technische onvolkomenheden die niet in genoemde rubrieken zijn onder te brengen. |
| | 222 | Ingebrand/verbrand | Inbranden van contacten, verbranden van motoren of dwars/wisseliger die in brand staat c.q. smeult. |
| | 223 | Isolatie | Elektrische isolatie van contacten, klemmenstrook, bedrading, waardoor er geen/onvoldoende stroom kan lopen. |
| | 224 | Overspanning | Overspanning op kabel of bedrading waardoor sluiting ontstaat. |
| | 225 | Doorbranden | Door hoge temperatuur verbranden van o.a. isolatie van bedrading. |
| | 226 | Corrosie/aantasting | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. corrosie (metalen) of aantasting (rubber, hout, verf, overige) onderdelen. |
| | 227 | Breuk/scheurvorming/afbrokkeling | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. breuk van onderdelen |
| | 228 | Trillingen | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. (los)trillen van onderdelen. |
| | 229 | Vastgelopen | Vastlopen van onderdelen bijvoorbeeld motor of bewegingsunit. |
| | 230 | Veroudering | Verouderen van rubber of kunststof onderdelen waardoor deze hun functie |

| Oorzaakcodegroep | Oorzaakcode | Omschrijving | Nadere toelichting |
|------------------|-------------|---------------------------|--|
| | | | (afdichten, isoleren, etc.) niet meer uit kunnen oefenen. |
| | 231 | Verrot | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. rotten van houten onderdelen o.a. (wissel-)liggers. |
| | 233 | Katterug | Verbuigen van tongen of puntstukken a.g.v. interne spanningen. |
| | 234 | Lekkage | Lekkage van gas-/water-/olieleidingen en overige onderdelen. |
| | 235 | Verbogen/vervormd | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. van het verbuigen van onderdelen. |
| | 239 | Omhoog werken/verschuiven | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. van het omhoog werken/verschuiven van onderdelen. |
| | 240 | Kortsluiten | Falen a.g.v. elektrische kortsluiting. |
| | 241 | Vervuiling (technisch) | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. vervuiling o.a van binnenuit vervuilen van lenzen; etc. |
| | 242 | Onvoldoende smering | Technisch falen of uitvallen van systemen a.g.v. van onvoldoende smeren, voorwaarde van toepassen van deze code is dat onderdelen volgens onderhoudsvoorschrift gesmeerd dienen te worden. |
| | 250 | Belemmerende vegetatie | Groei van gras, struiken, takken etc. die zicht wegnemen. Bomen of takken van, die (dreigen) in het PVR en/of bovenleiding komen. |
| | 294 | Applicatie/softwarefout | Technisch falen, trage werking of gedeeltelijk uitvallen van systemen a.g.v. aanwijsbare fouten in de applicatie en/of de systeemsoftware. |
| | 298 | Geen onderzoek | Onregelmatigheid die wel wordt gemeld aan PCA, maar er is geen verder onderzoek nodig of uitgevoerd. |
| | 299 | Niet gemeld | Niet door trdl gemeld. |

5.2 Gebruikerstatussen (SAP-Branche Database)

| | | | |
|------|------------------------------|--|--|
| IN0 | Geen bericht verzonden | | |
| IN1A | Aannemer niet te bereiken | | |
| IN1B | Ontvangst door aannemer | | |
| IN2 | Tijdstip monteur ter plaatse | | |
| IN3A | Initiële prognosetijd | | |
| IN3B | Gewijzigde prognosetijd | | |
| IN4 | Stor.tijd. of def. hersteld | | |
| IN5 | In bewerking Inspecteur | | |

5.3 Systeemstatussen (SAP)

| Systeemstatussen SAP | |
|----------------------|------------------------|
| MOPN | Melding open |
| MUIT | Melding uitgesteld |
| MINB | Melding in behandeling |
| MAFS | Melding afgesloten |
| MAFD | Melding afgedrukt |
| TVTK | Te verwijderen teken |

5.4 Veroorzakerscodes(SAP)

| Veroorzakerscodes | | Oorzaakcodegroepen |
|-------------------|---------------------------------------|--------------------|
| A | Eigen personeel | ONR-RIB |
| B | PCA – Instand | ONR-RIB |
| C | PCA – Project | ONR-RIB |
| D | Nieuwbouw | ONR-RIB |
| E | Derden in opdr RIB | ONR-RIB |
| F | Overig | ONR-RIB |
| G | HSL | ONR-RIB |
| H | Betuwroute | ONR-RIB |
| I | BB21 | ONR-RIB |
| J | Infrasystemen | ONR-RIB |
| Q | Speno-slijptrein | ONR-RIB |
| K | NSR | ONR-DERD |
| L | Thalys | ONR-DERD |
| M | Railion | ONR-DERD |
| N | NedTrain | ONR-DERD |
| O | RVL | ONR-DERD |
| P | <i>niet meer geldig, was NS Poort</i> | |
| R | Niet opdracht RIB | ONR-DERD |
| S | Andere vervoerder | ONR-DERD |
| T | Overig | ONR-DERD |
| U | Capaciteitsmanagement | ONR-DERD |
| V | Stations | ONR-RIB |

5.5 Herstelactiecodes (SAP)

| Herstelactiecodes | |
|-------------------|----------------------------------|
| 10 | Corrigeren af- en instellingen |
| 20 | Herstel zonder vervanging |
| 30 | Uitsluitend verzorgd |
| 40 | Vervangen/vernieuwd |
| 50 | Uitsluitend schouwen/inspecteren |
| 60 | Uitsluitend meten |
| 70 | Resetten apparatuur |
| 80 | Uitsluitend getest |
| 90 | Geen onderzoek uitgevoerd |
| 99 | Terug gegeven aan OBI |

Bijlage 6: BUTA-procedure

| | | |
|------------|--|---------------------------|
| Hoofdstuk: | Naar een beheerste planning en voorbereiding van buitendienststellingen | Nummer; : 1.0 |
| Door: | ProRail AM Infrabeschikbaarheidsplanning | Versie : 2010.3. |
| | ProRail Verkeersleiding | Uitgifte : 31-03-2010 |
| | ProRail Vervoer en dienstregeling | Pagina : 87 van 96 |
| Richtlijn: | BUTA binnen de 36 uur | Akkoord : Concept |

1.0 TOEPASSINGSGEBIED

Dit proces is een uitwerking van de wijze waarop de reeds verdeelde vervoerscapaciteit wordt herverdeeld als gevolg het honoreren van een buitendienststelling t.b.v. werkzaamheden met een noodzakelijk karakter.

Als noodzakelijk karakter wordt aangemerkt:

- (Dreigende) verstoring van de infrastructuur
- Bestuursdwang

De definities van spoed en economisch belang worden verderop in dit document toegelicht.

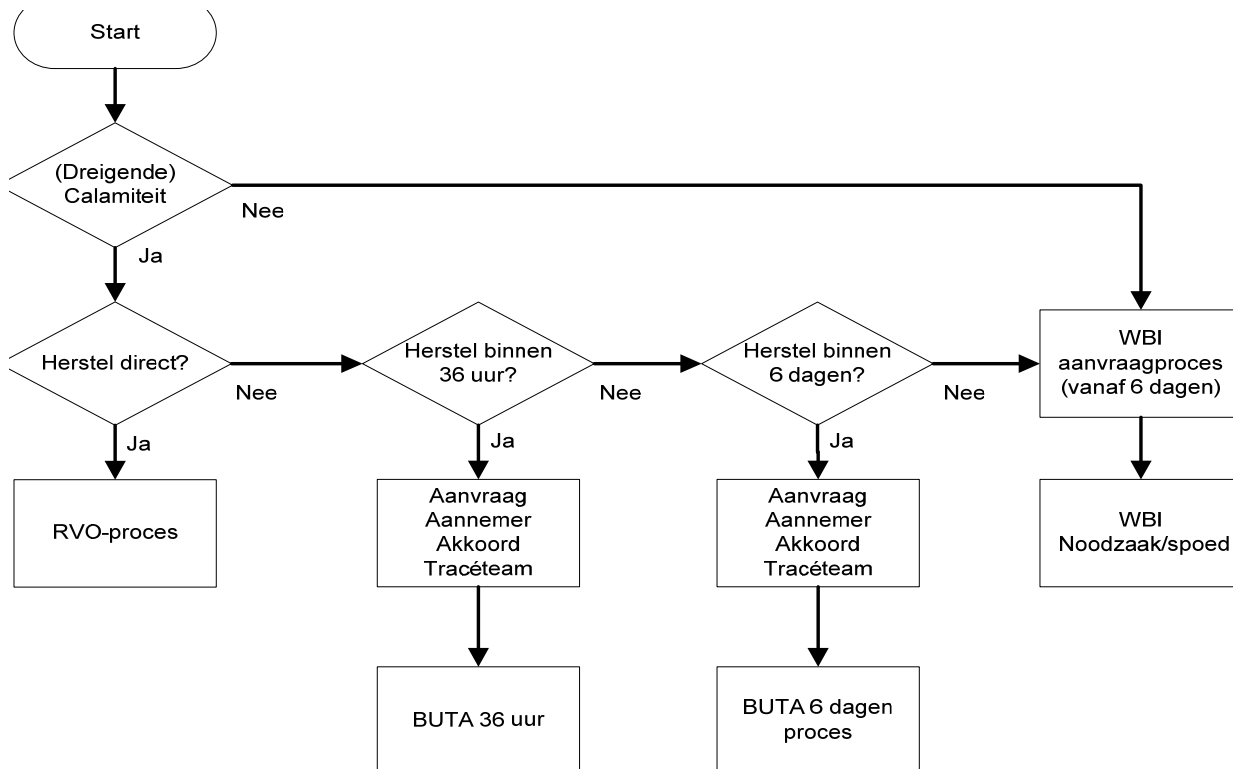
2.0 DOEL

- Afstemming tussen betrokken partijen over de planning van werkzaamheden met een noodzakelijk karakter met een voorziene of gewenste start binnen 36 uur.
- Streven naar een optimale voorbereiding door en voor direct betrokkenen met een werkplekbeveiligingsinstructie (WBI) en zo mogelijk een aangepast plan van
- spoorweg ondernemingen.

3.0 AFBAKINGEN

In de werkzaamheden met noodzakelijk karakter kennen we 4 hoofdprocessen.

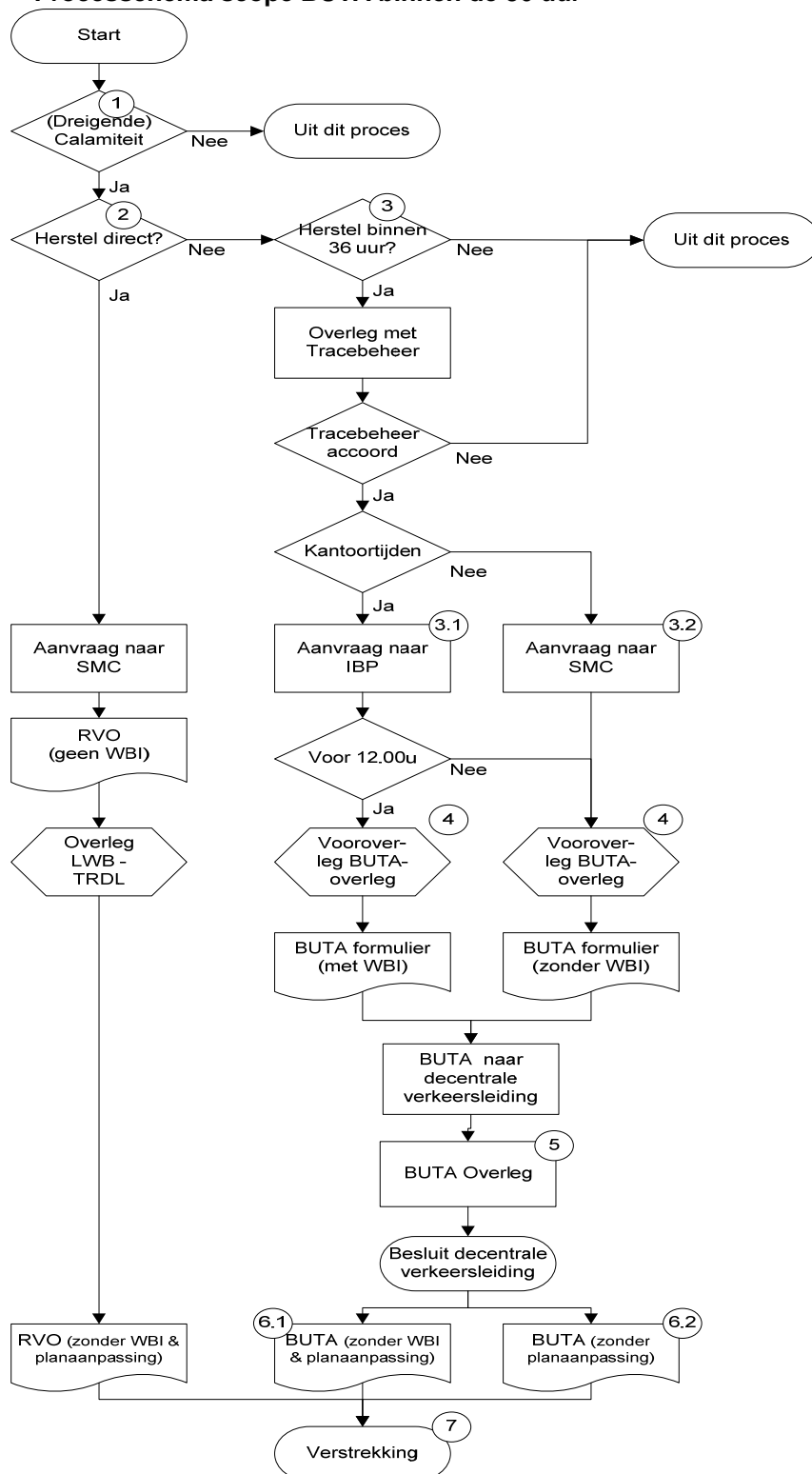
Deze hoofdprocessen zijn RVO, BUTA 36 uur, BUTA 6 dagen en WBI noodzaak/spoed.



4.0 DEFINITIE 36 UURSTERMIJN

De 36 uurstermijn die wordt toegepast bij deze procedure is gekozen omdat de Verkeersleidsingsorganisatie onder normale omstandigheden niet de beschikking heeft over een overzicht van de actuele dienstregeling, wat verder strekt dan 36 uur voor uitvoering. Aanvragen die bij de verkeersleider worden gedaan, voor een tijdsperiode over deze 36 uur, kunnen niet worden beoordeeld op maakbaarheid. De VPT systemen, waarop de verkeersleider kan zien of er capaciteit kan worden weggegeven voor de werkzaamheden met een noodzakelijk karakter, geven niet voldoende inzicht voorbij de 36 uur grens.

Processchema scope BUTA binnen de 36 uur



Toelichting op processchema binnen 36 uur

Stap Omschrijving

- 1 De trigger voor dit BUTA-proces is de melding van werkzaamheden met een noodzakelijk karakter. De oplossingsvariant voor de calamiteit is afhankelijk van de snelheid waarmee de werkzaamheden met een noodzakelijk karakter moeten worden uitgevoerd.
 - 1.1 Is het direct oplossen van de werkzaamheden met een noodzakelijk karakter noodzakelijk dan op basis van een zgn. Rapport van onregelmatigheid (RVO). Zie punt 2.
 - 1.2 Is het direct oplossen van de werkzaamheden met een noodzakelijk karakter noodzakelijk binnen 36 uur Zie punt 3.
 - 1.3 Is het direct oplossen van de werkzaamheden met een noodzakelijk karakter noodzakelijk binnen 6 dagen. Zie de bestaande procedure hiervoor.
- 2 Is het direct oplossen van de werkzaamheden met een noodzakelijk karakter noodzakelijk, dan zal de OBI/LWB dit direct melden aan de Treindienstleider.
 - Treindienstleider neemt veiligheidsmaatregelen, en maakt met leider werkplekbeveiliging (LWB) tijdsafpraak voor een buitendienststelling.
 - OBI/LWB zorgen voor een zgn. RVO nummer.
 - Verkeersleiding licht indien nodig de spoorwegondernemingen in omtrent beperkingen treindienst.
 - Treindienstleider zal een beoordeling doen op reeds ingediende WBI's, die mogelijk conflicterend kunnen zijn en meldt de conflicten aan het OBI.
 - OBI zal de wachtdiensten inschakelen om het conflict op te lossen.
 - Indien mogelijk aanpassen bestaande WBI's
 - Laten vervallen van WBI's
- 3 Is oplossen van de werkzaamheden met een noodzakelijk karakter binnen 36 uur noodzakelijk.

De producten die geleverd worden naar aanleiding van de aanvraag voor een buitendienststelling is op de diverse momenten van aanvragen verschillend. Er wordt globaal onderscheid gemaakt in:

 - 3.1 Binnen kantoortijden zal het tracéteam dit melden bij IBP regionaal.

IBP regionaal zal een beoordeling doen op reeds ingediende WBI's, die mogelijk conflicterend kunnen zijn en overlegt de conflicten met het tracéteam.

 - 3.1.1 Binnen kantoortijden voor 12.00 uur
Het tracéteam en IBP kiezen voor een oplossing van het conflict in de vorm van het aanpassen bestaande WBI's of het laten vervallen van conflicterende WBI's.
 - 3.1.2 Binnen kantoortijden na 12.00 uur
Het tracéteam en IBP kiezen voor een oplossing van het conflict in de vorm van het indien mogelijk nog aanpassen van bestaande WBI's of het laten vervallen van conflicterende WBI's. Bureau IBP regionaal zal ook na 12.00 uur onderzoeken of het mogelijk is alsnog een WBI uit te brengen.
 - 3.2 Buiten kantoortijden zal het tracéteam dit melden bij OBI, indien herstel binnen de 36 uur dient plaats te vinden.
 - Treindienstleider zal een beoordeling doen op reeds ingediende WBI's, die mogelijk conflicterend kunnen zijn en meldt de conflicten aan het OBI.
 - OBI zal de wachtdiensten inschakelen om het conflict op te lossen.
 - Aanpassen bestaande WBI's
 - Laten vervallen van WBI's

- 4 Vooroverleg BUTA-overleg
 - Doel van het vooroverleg:
Het vooroverleg is bedoeld om consensus en informatie op te leveren om het proces bij Verkeersleiding te versnellen.
 - Tijdens kantooruren
IBP regionaal contact zoeken met Spoorwegondernemingen en lokale planning (verkeer) om een moment vast te stellen waarop er een buitendienststelling kan plaatsvinden. Lokale planning (BLP) neemt zo nodig contact op met de centrale planning (verkeer, NSR Log) De uitkomst van dit overleg zal worden voorgelegd aan de Verkeersleiding, die op zijn beurt met de post gaat overleggen.
 - Buiten kantooruren
Een BUTA formulier zal worden opgemaakt door het OBI. Het OBI zal het formulier bij de VL Verkeersleiding aanmelden. De Verkeersleiding gaat deze onttrekkingvraag afstemmen met Regelcentra van spoorwegondernemingen en posten.

NB Door zowel IBP regionaal als door het OBI zal een BUTA formulier worden gemaaild naar de Verkeersleiding. In deze fase zit er geen WBI bij het BUTA-formulier. De WBI volgt na besluitvorming door Verkeersleiding.
- 5 Na overleg, stelt ProRail Verkeersleiding een verdelingsvariant vast. Het verdeelbesluit is conform óf afwijkend van de aanvraag van IBP/OBI.
Uitkomst van het overleg is een BUTA formulier; zie bijlage.
- 6 Wel/Geen WBI
 - 6.1 Wanneer de verdeling van de aanvraag middels het BUTA formulier is vastgesteld op werkdagen voor 12.00 uur, dan zal er door IBP een WBI worden opgesteld. WBI wordt opgestuurd naar desbetreffende post, OBI en aannemer.
 - 6.2 Kan er geen WBI meer worden opgesteld, dan zullen de werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van het BUTA formulier met de daarbij gemaakt afspraken. IBP spreekt de intentie uit dat er wordt getracht ook na 12.00 uur een WBI of tekening op te stellen.
- 7 Indien er binnen 36 uur een WBI wordt gemaakt met tekening (zie 6.1) dan wordt de WBI verstuurd. Bij verstrekking zonder WBI (zie 6.2) wordt het BUTA formulier verstuurd plus tekening (indien mogelijk). Het BUTA-formulier/tekening wordt naar akkoord DVL door IBP verstrekt aan de trdl en aannemer.

5.0 OUTPUT PROCES

- 5.1 Besluit Verkeersleiding
- 5.2 De volgende producten levert het proces afhankelijk van de keuzes op
 - RVO
 - BUTA aanvraagformulier,
 - WBI
 - Geen planaanpassing infragebruik aangeleverd in het procesleidingsysteem onder verantwoording van VenD Capaciteitsverdeling
 - Besluit Verkeersleiding verwoord in het BUTA formulier = verdelingsbesluit
- 5.3 BUTA aanvraagformulier, deze bevat de volgende informatie:
 - Locatie werkzaamheden
 - Werkplek Treindienstleider
 - Aard van de werkzaamheden
 - Datum en tijdstip
 - Spoorwegondernemingen geïnformeerd, en bij verdeling akkoord
 - Wel / Geen WBI
 - Gevolgen andere werkzaamheden

6.0 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN TAKEN

- Verkeersleider is verantwoordelijk voor de uiteindelijke toekenning van het Tijd/Ruimte Slot ten behoeve van de werkzaamheden. Bij conflicten tussen partijen neemt hij een besluit.
- Indien in het voortraject blijkt dat IBP regionaal niet alle partijen op één lijn krijgt, zal IBP regionaal deze situatie aanbieden bij Verkeersleiding. Deze zal dan een besluit nemen
- Wanneer partij(en) geen gehoor geven bij de toets op uitvoering, is Verkeersleiding gerechtigd een besluit te nemen namens deze partij(en). Door IBP regionaal, buiten kantooruren door de treindienstleider, zal er een beoordeling worden gedaan op reeds ingediende WBI's, die mogelijk conflicterend kunnen zijn
- Als de uitkomst van de BUTA-procedure leidt tot planaanpassing infragebruik, zal deze altijd door de bijsturing (Knoop – Post – Verkeersleiding – Regelcentrum) worden uitgevoerd.
- IBP regionaal zal tijdens kantooruren het BUTA formulier invullen en aanbieden aan de Verkeersleiding. Buiten kantooruren zal dit BUTA formulier worden opgesteld door het OBI

7.0 UITGANGSPUNTEN EN AFSPRAKEN

Uitgangspunten

- BUTA procedure is een gedelegeerde bevoegdheid namens VenD Capaciteitsverdeling (door Verkeersleiding in te vullen)
- BUTA is een aanvraag om werkzaamheden die voldoen aan de criteria Spoed of Economische belang op te lossen. Het is een noodzakelijke buitendienststellingsaanvraag waarbij het moment van uitvoeren binnen de gestelde marges kan worden gepland. De werkzaamheden worden in principe gepland in een periode dat er zo min mogelijke hinder in het vervoersproces ontstaat, natuurlijk is dit afhankelijk van het soort werkzaamheden met een noodzakelijk karakter.
- In de afweging bij IBP worden de overige, eventueel conflicterende of gelijktijdig plaatsvindende werkzaamheden voor de betrokken treindienstleider meegenomen in het planningsbesluit. WBI's die volgen na het verdelingsbesluit van de Verkeersleider worden opgenomen in het wegingssysteem voor de vaststelling van de werkdruk voor de treindienstleider.
- AM beperkt zoveel mogelijk de RVO's door deze in het BUTA proces weg te zetten
- IBP regionaal streeft naar de meest gewenste vorm; BUTA's met een WBI
- Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van het Onderhoudsrooster om de ongeplande werkzaamheden in te plannen

Afspraken

- Alle BUTA formulieren zullen via de mail worden verzonden
- WBI's als gevolg van BUTA's zullen twee uur van te voren op de VL-post aanwezig zijn.
- Verkeersleiding zal de BUTA aanvragen komende van IBP voor 17.00u proberen te beantwoorden om het procesoverleg met de aannemer te kunnen laten plaats vinden. Het proces van verdelen na BUTA overleg is (1) maken van de WBI, (2) accorderen inhoud door aannemer, (3) definitief maken WBI, (4) verspreiding WBI. Zonder WBI is het proces korter; aannemer op de hoogte stellen van het besluit m.b.v. BUTA-formulier
- Een lid van het Tracéteam van AM verleent de autorisatie voor het uitvoeren van de werkzaamheden conform BUTA.
- Aanvraag is geaccordeerd door vooraf vastgestelde partijen (spoorwegondernemingen en, Verkeersleiding)
- Alleen bij spoed en economisch belang, zoals hieronder gedefinieerd, is aanvraag van een BUTA toegestaan.
- De betrokken partijen zullen achteraf indien nodig de besluitvorming en het proces evalueren. Deze evaluatie zal plaatsvinden in het reguliere GIO/KIO overleg, maar ook in het regionale overleg IBP – Tracéteam en Verkeersleiding.

8.0 DEFINITIES, BERIPPEN EN VERKORTINGEN

Definitie Speed

Werkzaamheden die, naar aanleiding van geconstateerde gebreken tijdens inspecties, moeten worden uitgevoerd binnen een tijdsbestek van 36 uur; om ervoor te zorgen dat de veilige berijdbaarheid binnen dit tijdsbestek niet in het geding komt. De noodzaak van het uitvoeren van deze werkzaamheden wordt aangetoond door een lid van het tracéteam met actuele informatie. Deze informatie zal worden opgenomen op het BUTA formulier. Het enige criterium dat kan worden toegepast bij deze definitie is of de veilige berijdbaarheid in het geding is. Zaken zoals beschikbaarheid van aannemerscapaciteit en beschikbaarheid van materiaal kunnen en mogen niet van invloed zijn op het feit of werkzaamheden spoedeisend zijn. Deze zaken zijn uiteraard wel van belang om te bepalen wanneer de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd, echter mogen niet randvoorwaardelijk worden gesteld in deze discussie.

Definitie Economisch belang

Werkzaamheden die (aantoonbaar) noodzakelijk moeten worden uitgevoerd om de voortgang van een groot project niet in gevaar te brengen. Werkzaamheden die in het kader van een groot economisch belang moeten worden uitgevoerd, vallen onder de categorie buitendienststellingen die vooraf met elkaar in overleg zijn bepaald. De risicoteams in de regio zijn verantwoordelijk voor het vaststellen van deze lijst. Wanneer er werkzaamheden zijn die (aantoonbaar) noodzakelijk moeten worden uitgevoerd om de voortgang van een groot project niet in gevaar te brengen, zal er vooraf overeenstemming moeten worden gezocht. Deze afstemming dient minimaal één dag vóór uitvoering afgerond te zijn.

Gebruikte Verkortingen en begrippen

| | |
|-------|---|
| AM | afdeling Assetmanagement van ProRail |
| BUTA | Buiten termijn aanvraag |
| DVL | Decentrale verkeerleiding/leider |
| IBP | Infrabeschikbaarheidsplanning van ProRail |
| Knoop | Knooppunt bijsturing van vervoerder NS |
| KPI | Kritische Prestatie Indicator |
| LWB | Leider werkplekbeveiliging+ |
| LWT | Landelijk WBI-Team |
| O&O | Onderhoud en Operatie van ProRail |
| OBI | Operationeel Besturingscentrum Infra |
| RIZA | Rijkswaterstaat, waterweg/brugbeheerder |
| RVO | Rapport van Onregelmatigheid |
| VenD | bedrijfseenheid Vervoer en dienstregeling van ProRail |
| VL | bedrijfseenheid Verkeersleiding van ProRail |
| VPT | planningssysteem bij ProRail |
| WBI | Werkplekbeveiligingsinstructie |

9.0 DOCUMENTEN

| Document / versie | Beheerder | Opmerking |
|-------------------------|-----------|-----------|
| Aanvraag BUTA aannemers | LWT/O&O | |
| BUTA formulier | LWT | |
| WBI | IBP | |

10.0 EVALUATIE

Jaarlijks evalueert IBP samen met VL Bedrijfsbureau en VenD deze richtlijn. De resultaten van deze evaluatie worden gerapporteerd aan de Manager van IBP Centraal, inhoud van de rapportage is:

- In welke mate de procedure gevolgd is.
- De effectiviteit en efficiency van het proces
- De resultaten van de eindproducten.
- Adviezen en voorstellen ter verbetering.

Het rapport wordt geagendeerd voor behandeling in een gezamenlijk overleg IBP en VL Bedrijfsbureau en de besluitvorming wordt eventueel verwerkt in deze procesbeschrijving, indien daar aanleiding toe bestaat.

Bijlage 7: Prioriteitsindeling bij onregelmatigheden AM

| PRIORITEIT | KORTE OMSCHRIJVING | TIS | COMMUNICATIE / AFSTEMMING TUSSEN VL – OBI – AANNEMER | KENMERKEN |
|------------------|----------------------------|-----|--|--|
| 1 | Infra Calamiteit | JA | <input type="checkbox"/> Naast het berichtenverkeer (*) via de branchedatabase communiceert de aannemer met regelmaat over de voortgang van het functieherstel met het OBI – conform het communicatieprotocol 1 & 2 met TIS storingen, zie bijlage 9. | Kenmerken: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Grote infraschade. <input type="checkbox"/> Grote impact op de treindienst. <input type="checkbox"/> Vanuit de calamiteitenorganisatie gekoppeld aan een Treinincidentscenario. <input type="checkbox"/> Noodzaak tot direct herstel om verdere schade, letsel, vertraging of risico's voor gelijktijdig optreden van onregelmatigheden te voorkomen. <input type="checkbox"/> Functiehersteltijd: zo spoedig mogelijk |
| 2 met TIS | Urgent mét TIS scenario | JA | <input type="checkbox"/> Naast het berichtenverkeer (*) via de branchedatabase communiceren de MKS en de aannemer conform het communicatieprotocol 1 & 2 met TIS storingen, zie bijlage 9. <input type="checkbox"/> In de communicatie tussen VL (treindienstleider) – OBI – aannemer wordt afgestemd dat indien nodig de aannemer het spoor in kan. Deze afstemming vindt plaats <u>op het moment van prioritering</u> . Er dient overeenstemming te zijn met VL over de treinvrije periode. <ul style="list-style-type: none"> o Indien VL geen toegang verleent tot het spoor, wordt het lopende RVO beëindigd en een nieuw RVO afgegeven (een relatie-RVO), maar dan met een prioriteit 5. (**) o Bij onregelmatigheden waarbij de veilige berijdbaarheid in het geding kan zijn dient de aannemer <u>altijd</u> toestemming te krijgen om het spoor in te kunnen. (**) | Kenmerken: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Impact op de treindienst. <input type="checkbox"/> Vanuit de calamiteitenorganisatie gekoppeld aan een Treinincidentscenario <input type="checkbox"/> Noodzaak tot direct herstel om verdere schade, letsel, vertraging of risico's voor gelijktijdig optreden van onregelmatigheden te voorkomen <input type="checkbox"/> Functiehersteltijd: binnen 2 uur |
| 2 | Urgent zonder TIS scenario | NEE | <input type="checkbox"/> Communicatie verloopt hoofdzakelijk via het berichtenverkeer (*) van de branchedatabase en waar nodig telefonisch tussen STOCO en OBI. <input type="checkbox"/> In de communicatie tussen VL (treindienstleider) – OBI – aannemer wordt afgestemd dat indien nodig de aannemer het spoor in kan. Deze afstemming vindt plaats <u>op het moment van prioritering</u> . Er dient overeenstemming te zijn met VL over de treinvrije periode. <ul style="list-style-type: none"> o Indien VL geen toegang verleent tot het spoor, wordt het lopende RVO beëindigd en een nieuw RVO afgegeven (een relatie-RVO), maar dan met een prioriteit 5. (**) o Bij onregelmatigheden waarbij de veilige berijdbaarheid in het geding kan zijn dient de aannemer <u>altijd</u> toestemming te krijgen om het spoor in te kunnen. (**) | Kenmerken: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Noodzaak tot direct herstel om verdere schade, letsel, vertraging of risico's voor gelijktijdig optreden van onregelmatigheden te voorkomen <input type="checkbox"/> Functiehersteltijd: binnen 2 uur |

| PRIORITEIT | KORTE OMSCHRIJVING | TIS | COMMUNICATIE / AFSTEMMING TUSSEN VL – OBI – AANNEMER | KENMERKEN |
|------------|-------------------------|-----------|---|---|
| 5 | Urgent met tijdsafpraak | MOGE-LIJK | <input type="checkbox"/> Communicatie verloopt hoofdzakelijk via het berichtenverkeer (*) van de branchedatabase en waar nodig telefonisch tussen STOCO en OBI. <input type="checkbox"/> In de communicatie tussen VL (treindienstleider) – OBI – aannemer wordt afgestemd dat indien nodig de aannemer het spoor in kan. Deze afstemming vindt plaats <u>op het moment van prioritering</u> . Er dient overeenstemming te zijn met VL over de treinvrije periode. | Kenmerken: <input type="checkbox"/> Er is geen noodzaak tot direct herstel. Onregelmatigheid waarbij functieherstel van de infrastructuur of aanpak van de onregelmatigheid nodig is om eventuele verdere schade, letsel, vertraging of risico's voor gelijktijdig optreden van onregelmatigheden te voorkomen. Echter rekening houdend met het gebruik van de infra, wordt een tijdsafpraak gemaakt over het tijdstip van functieherstel. <input type="checkbox"/> Kan een relatie RVO zijn van een eerder afgegeven prioriteit 2. |
| 4 | Niet urgent | NEE | <input type="checkbox"/> Communicatie verloopt hoofdzakelijk via het berichtenverkeer (*) van de branchedatabase en waar nodig telefonisch tussen STOCO en OBI en STOCO en Trdl. | Kenmerken: <input type="checkbox"/> Er is geen noodzaak tot direct herstel. Onregelmatigheid die geen invloed (meer) heeft op de punctualiteit van het treinverkeer, geen direct risico oplevert voor verdere schade aan de infrastructuur en/of milieu en/of geen risico oplevert voor persoonlijk letsel. <input type="checkbox"/> Diagnose wordt op zijn laatst vóór het einde (24.00) van de volgende werkdag gegeven. <input type="checkbox"/> Functieherstel: afhankelijk van contractant |
| 8 | Preventief | NEE | <input type="checkbox"/> Communicatie verloopt hoofdzakelijk via het berichtenverkeer (*) van de branchedatabase. <input type="checkbox"/> Prioriteit 8 meldingen worden gemeld van aannemer naar tracéteam naar OBI. Poss-meldingen vormen hierop een uitzondering, deze meldt de aannemer direct bij het OBI. | Kenmerken: <input type="checkbox"/> Er is geen sprake van functionaliteitsverlies van de infra. Er zijn alleen aanwijzingen dat functionaliteitsverlies in de nabije toekomst kan optreden. Het betreft hier dus <u>preventieve werkzaamheden</u> . |
| 9 | Administratief | MOGE-LIJK | N.V.T. | Kenmerken: <input type="checkbox"/> Bestemd voor meldingen die niet aan het OBI (en aannemer) gemeld zijn maar wel geregistreerd zijn in Monitoring en toegewezen aan AM (de zogenaamde 50 miljoen meldingen). |

(*) Voorwaarde voor de communicatie via het berichtenverkeer van de branchedatabase is een tijdige en juiste invulling van de data en tijden!

(**) Indien treindienstleider en OBI er qua prioritering / toegang tot het spoor niet uitkomen dient het OBI de wachtdienst in te schakelen.

Bijlage 8: Communicatieschema prioriteit 1 en 2 met TIS

NB: BD OBI in onderstaand schema moet zijn MKS

Communicatieschema prioriteit 1 en 2+ storingen

Voor: monteur, storingscoördinator, BD OBI, AL en Backoffice

| Actie moment | Monteur aannemer | Meldcentrum aannemer | BD OBI | AL | Backoffice |
|--------------|--|--|--|---|---|
| 1 | | | <ul style="list-style-type: none"> * ontvangt een storingsmelding. Zorgt ervoor dat hij alle benodigde info van de trdl heeft ontvangen (zie werkwijze 1.1.) * Indien de tredl aangeeft dat er een alarmering naar de Backoffice plaatsvindt, vermeldt hij direct in het feitenveld van het RVO (vooraan) dat het een 2+ melding betreft. | | Ontvangt melding en alarmeert m.b.v. GAOS |
| 2 | | | <ul style="list-style-type: none"> * De BD OBI wordt op de hoogte gesteld van de opschaling van een bestaande melding naar een TIS-scenario: - Via een GAOS melding van de Backoffice. - Via de trdl. * De BD OBI wijzigt op dat moment de prioriteit naar een 2+. Hij vermeldt dit direct in het feitenveld van het RVO en brengt de aannemer telefonisch op de hoogte. | Ontvangt melding. | |
| 3 | | <ul style="list-style-type: none"> * Ontvangt de 2+ melding van de BD OBI via 2 kanalen: - Via de branche database (in het tekstveld) - Via een telefoontje van de BD OBI. * Overlegt met BD OBI over prioriteitskeuze indien er meerdere 2/2+ storingen in behandeling zijn | | | |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> * Ontvangt melding van meldcentrum. * Maakt een eerste inschatting van de verwachte aanrijdtijd. * Geeft dit door aan het meldcentrum | <ul style="list-style-type: none"> * Neemt contact op met de monteurs en vraagt wanneer deze ter plaatse kunnen zijn. * Koppelt deze prognose aanrijdtijd telefonisch terug aan BD OBI | <ul style="list-style-type: none"> * Neemt na 10 minuten telefonisch contact op met meldcentrum aannemer bij uitblijven van de prognose aanrijdtijd. Vraagt of nadere info beschikbaar is. Indien geen informatie beschikbaar is wordt er een afspraak gemaakt over een volgend contactmoment. * Bewaakt tijdsafspraken. | | |
| 5 | | | Geeft de informatie van het meldcentrum over de prognose aanrijdtijd van de aannemer door aan de algemeen leider. | Informeert de BD aangaande de prognose aanrijdtijd. | Registreert in ISVL |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> * Is ter plaatse, begint met onderzoek / herstelwerkzaamheden. * Geeft de prognose van de herstelwerkzaamheden door aan het meldcentrum. * Informeert meldcentrum over mogelijke afhandelsscenario's (keuzes over bv. tijdelijk / gedeeltelijk herstel). NB. Indien nog geen prognose gegeven kan worden, geeft hij dit ook door. | <ul style="list-style-type: none"> * Meldt telefonisch én via de BDB aan OBI de prognose, indien geen prognose gegeven kan worden dan wordt dit ook doorgegeven. * Informeert de BD OBI over de mogelijke afhandelsscenario's van de storing (keuzes over bv. tijdelijk / gedeeltelijk herstel). | <ul style="list-style-type: none"> * Meldt de prognose aan de AL, indien geen prognose gegeven kan worden dan wordt dit ook doorgegeven. * Stemt af met de AL over keuzes t.a.v. afhandeling. | Meldt de (aangepaste) prognosetijd telefonisch aan de Backoffice. | Registreert in ISVL. |
| 7 | Meldt direct onverwachte zaken in het herstelproces die van invloed zijn op de prognosetijd (positief of negatief) aan het meldcentrum | Meldt direct de afwijkingen telefonisch aan de BD OBI | <ul style="list-style-type: none"> * Meldt direct de afwijkingen telefonisch aan de AL. * Bewaakt tijdsafspraken. | Meldt de (aangepaste) prognosetijd telefonisch aan de Backoffice. | Registreert in ISVL. |
| 8 | Meldt de definitieve prognosetijd (met onderbouwing) aan het meldcentrum op het moment dat zeker is dat de definitieve prognose (voor functieherstel) gehaald gaat worden. | <ul style="list-style-type: none"> * Meldt direct de definitieve prognose telefonisch aan de BD OBI. * Meldt tevens de definitieve prognose via de BDB. * Stuur proactief op het doorgeven van een definitieve prognosetijd aan de BD OBI in ieder geval 30 min voor de geprognostiseerde eindtijd. | <ul style="list-style-type: none"> * Meldt direct de definitieve prognose telefonisch aan de AL. * Bewaakt tijdsafspraken. | Meldt de definitieve prognose telefonisch aan de Backoffice. | Meldt aan de vervoerder dat de calamiteit op tijdstip X afgehandeld zal zijn. |
| 9 | Meldt functieherstel en/of storingsherstel (= definitief functieherstel) aan het meldcentrum. | Meldt functieherstel aan de BD OBI: <ul style="list-style-type: none"> - Via de branche database. - Telefonisch. | <ul style="list-style-type: none"> * Meldt functieherstel telefonisch aan de AL. * Bewaakt tijdsafspraken. | Meldt functieherstel telefonisch aan de Backoffice. | Meldt aan de vervoerder dat de calamiteit is afgehandeld. |

In dit proces is het van belang dat de partijen elkaar aanspreken indien de communicatieafspraken niet worden nageleefd. Dit gebeurt in een goede verstandhouding en met respect voor de persoon en de positie waarin hij/zij verkeert.

Bijlage 9: Matrix Trein Incident scenario's / Versie: 2.0 / Maart 2011 / Bron: Incidentenregie

| | Zeer beperkt (klein) | Beperkt (middel) | Ernstig (groot) | Zeer ernstig (zeer groot) |
|---|---|--|--|--|
| TIS 1 Verstoring treindienst | TIS 1.1 Structurele vertraging van 5 minuten of meer gedurende 30 minuten of langer (door bijvoorbeeld: Ontsporing zonder slachtoffers. Stroomuitval. Uitval infra (wisselstoringen etc.) uitval VPT. Slechte weersomstandigheden. Dringende ongeplande werkzaamheden. Defect materieel.) | TIS 1.2 Structurele vertraging van 5 minuten of meer gedurende 30 minuten of langer en treindienst kan niet meer volgens plan worden uitgevoerd. (door bijvoorbeeld: Ontsporing zonder slachtoffers. Stroomuitval. Uitval infra (wisselstoringen, uitval VPT etc.). Slechte weersomstandigheden. Dringende ongeplande werkzaamheden. Defect materieel. Stilleggen treindienst op bevel OHD.) | TIS 1.3 Totale versperring. Treindienst niet meer uitvoerbaar (door bijvoorbeeld: Ontsporing zonder slachtoffers. Stroomuitval. Uitval infra (wisselstoringen, uitval VPT etc.). Slechte weersomstandigheden. Dringende ongeplande werkzaamheden. Defect materieel. Stilleggen treindienst op bevel OHD.) | TIS 1.4 Totale versperring. Treindienst niet meer mogelijk in minimaal een post of druk knooppunt (door bijvoorbeeld: Uitval centraal infra-bedienstelsysteem. Stilleggen treindienst op bevel OHD. Extreme weersomstandigheden.) |
| TIS 2 Brand | TIS 2.1 Automatische brandmelding (op station) in tunnel, zonder stilstaande trein. Rookontwikkeling/vuurverschijnselen bij/onder trein op vrije baan / emplacement Brand in station(sgebouw) niet uitslaand. Buitenbrand op spoorterrein (bv. bielzen- of bermbrand). | TIS 2.2 Brand (op station) in tunnel, zonder stilstaande trein. Rookontwikkeling/vuurverschijnselen bij/onder trein op station/in tunnel. Brand in trein niet uitslaand, (bv. prullenbak, smeulbrand in passagierstrein). Brand in station(sgebouw) uitslaand | TIS 2.3 +Uitschakelen Brand in trein uitslaand op vrije baan/emplacement. | TIS 2.4 +Uitschakelen (Automatische) brand(melding) in tunnel, met stilstaande trein. Brand in trein uitslaand op station/in tunnel Treinstilstand in tunnel, zonder spraakverbinding met het treinpersoneel. |
| TIS 3 Aanrijding, botsing & Ontsporing met slachtoffers | TIS 3.1 Aanrijding trein/rangeerdeel met: Persoon / groot dier (brom-)fiets(er), motor infra-element / object klein wegvoertuig (zonder slachtoffers) | TIS 3.2 Aanrijding rangeerdelen onderling Hard koppelen (trein/rangeerdeel met rangeerdeel/trein) Aanrijding trein/rangeerdeel met: klein wegvoertuig (met slachtoffers of slachtoffers onbekend) groot wegvoertuig (zonder slachtoffers) | TIS 3.3 Ontsporing met slachtoffers, of aanrijding trein met: trein/rangeerdeel groot wegvoertuig (met slachtoffers of slachtoffers onbekend) waardoor wagenstellen niet vervormd, gekanteld of gestapeld zijn, en bovenleidinggroep niet uitgevallen is. | TIS 3.4 +Uitschakelen Ontsporing met slachtoffers, of aanrijding trein met: trein/rangeerdeel (groot) wegvoertuig waarbij aantoonbaar wagenstellen vervormd, gekanteld of gestapeld zijn, of bovenleidinggroep uitgevallen is. |
| TIS 4 Gevaarlijke stoffen | TIS 4.1 Geen of onbekende GEVI code: Alle uitstroom GEVI code begint met 2, 3, 4, 5, 6, 8 en 9 Kleine uitstroom GEVI code begint met 7 Aanrijding /ontsporing goederentrein met kans op uitstroom gevaarlijke stoffen. | TIS 4.2 +Uitschakelen Brand in goederentrein waarbij gevaarlijke stoffen betrokken zijn. | TIS 4.3 +Uitschakelen GEVI code begint met 3, 4, 5, 6, 8 en 9: Grote uitstroom | TIS 4.4 +Uitschakelen GEVI code begint met 2: Grote uitstroom |
| TIS 5 Verdacht gedrag, verdacht voorwerp, brandmelding, (bom)explosie | TIS 5.1 Bommelding, Verdacht gedrag Verdacht voorwerp langs de vrije baan Vondst niet gesprongen conventionele explosieven op spoorterrein | TIS 5.2 Verdacht voorwerp, (bomvinding) In trein op de vrije baan | TIS 5.3 Verdacht voorwerp, (bomvinding) In trein op station In tunnel of station | TIS 5.4 +Uitschakelen (Bom)explosie In trein, station of tunnel |

Doel en gebruik calamiteitenmatrix

De matrix wordt alleen gebruikt in de preparatiefase. ProRail Verkeersleiding heeft een beslisboom gemaakt aan de hand waarvan zij na ontvangst van een incidentmelding bepaalt voor welke TIS moet worden gealarmeerd.

Aan elke TIS is een alarmlijst gekoppeld. Op basis van de alarmeerlijst alarmeert ProRail vervolgens de OHD en intern de calamiteitenorganisatie rail.

De brandweer, politie en GHOR hebben per brandweerregio bepaald welke operationele inzet de GMK bij de respectieve TIS'n moet doen. Bij haar alarmering aan de OHD meldt ProRail het door haar gekozen TIS.

Door deze TIS en de locatie (HSL-z, tunnel e.d.) in de meldkamersystemen te combineren kan de GMK een situatiegerichte inzet doen.

Alarmlijst = De lijst die ProRail Verkeersleiding hanteert voor het alarmeren van de calamiteitenorganisatie rail en voor de externe organisaties.

Uitschakelen. Ruim uitschakelen (1500volt) of complete lijnuitschakeling (25kV), of uitschakelen van tunnels op basis van scenariokeuze. Zie verder de procedure ruim uitschakelen. Bij calamiteiten in de spoortunnels van de HSL en de Betuweroute (en tunnel Barendrecht) wordt niet op scenario afgeschakeld. Dit gebeurt alleen in opdracht van de bevelvoerende van de brandweer. Uitschakelen van tunnels in tunnel Best, Willemspoor, Velserspoor, Hemspoor, Rijswijk, Schipholspoor en Verdiepte bak Gooiboog.