

Dossier Afspraken en Procedures

Haltesystemen provincie Utrecht

CONCEPT

Samensteller: PT aanbesteding
Organisatie: Provincie Utrecht
Versie: 1.0
Datum: 26 oktober 2020



PROVINCIE ■■ UTRECHT



Inhoudsopgave

Versiebeheer	4
Distributielijst	4
1 Begrippen	5
2 Inleiding	8
2.1 Doel.....	8
2.2 Gerefereerde documenten.....	8
2.3 Wijzigingen en beheer DAP	8
3 Organisatie en communicatie.....	9
3.1 Systeemarchitectuur	9
3.2 Functies	9
3.3 Verantwoordelijkheden	11
3.4 Escalatie	12
3.5 Overlegstructuur	12
3.6 Rapportages	13
4 Diensten	14
4.1 Meldingenbeheer	14
4.1.1 Incidenten/Storingen.....	14
4.1.2 Problemen.....	14
4.1.3 Afhandeling Incidenten/Storingen	14
4.1.4 Procedure schadeafhandeling.....	15
4.2 Continuïteitsbeheer	18
4.2.1 Communicatie	18
4.2.2 Stroomvoorziening	18
4.2.3 Beschikbaarheid	18
4.2.4 Reiniging	18
4.3 Wijzigings - en configuratiebeheer	18
4.3.1 Wijzigingen	18



4.3.2	Configuratiebeheer	18
4.4	Onderhoud & kwaliteitsbeheer	19
4.4.1	Correctief onderhoud	19
4.4.2	Kwaliteitsbeheer	19
5	Ondertekening.....	20
Appendix A	Haltelijst.....	21
APPENDIX B	Metrieken.....	22

CONCEPT



Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
1.0	26-10-2020	PT aanbesteding	Initieel document voor aanbesteding

Distributielijst

Versie	Datum	Aan

1 Begrippen

In deze DAP worden begrippen gehanteerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de betekenis zoals hieronder weergegeven:

Begrip	Betekenis
24x7	24 uur per dag, 7 dagen per week.
Beheerovereenkomst	De overeenkomst waarin de voorwaarden omtrent beheer en onderhoud staan omschreven voor de opgeleverde Haltesystemen.
Beheerperiode	De Beheerperiode betreft in deze opdracht een kalendermaand.
Beschikbaarheid	Het percentage van de tijd dat een display werkt zonder Storing van de categorie HOOG.
Bus- of trampassage	Het Halteren van een bus of tram in reguliere dienst bij een Halte, of - wanneer niemand in- of uitstapt - het passeren van een Halte door een bus of tram in reguliere dienst.
CDD	Centraal Distributiesysteem DRIS. Centrale Distributiesysteem refererend naar het project van DOVA/Provincie Utrecht
Cluster	Een aantal Haltesystemen die als groep wordt geïnstalleerd en werkend wordt opgeleverd.
Dashboardsysteem	Applicatie t.b.v. het beheer van het systeem. Het Dashboardsysteem toont de status van het systeem en maakt Logbestanden via internet toegankelijk.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Dossier waarin procedures en verantwoordelijkheden van de relevante Partijen op operationeel en tactisch niveau van het beheer en onderhoud is vastgelegd.
Display	Een Display bestaat uit een één of meerdere Schermen, een displaybehuizing en een ophangbeugel en/of mast, eventueel met vaan. Dit is de beschrijving van de hardware welke onderdeel is van een Haltesysteem (hard- en software).
Distributiesysteem	De samenwerkende hardware en software (CDD) die actuele vertrek-informatie ontvangt van Integrator en distribueert naar het Haltesysteem.
DRISysteem	Dynamisch Reis Informatie Systeem betreft het werkende geheel van de functies: Distributie-, Halte- en Dashboardsystemen.
Exploitatiedag	Periode welke start om 00.00 uur en tot max. 32.00 uur duurt, waarvoor openbaar vervoer wordt gepland en uitgevoerd. Ritten na 24 uur kunnen behoren tot de laatste ritten van de voorgaande Exploitatiedag (tijden tellen door, bijv. 3.45 uur wordt aangeduid als 27.45 uur). Nachritten kunnen ook behoren tot de eerste ritten van de nieuwe dag, in dit geval worden de werkelijke klokuren gebruikt. Bij de overgangen zomertijd/wintertijd wordt de dienstuitvoering uitgevoerd conform de geldende Exploitatiedag. De weer te geven tijden na 2.00 of 3.00 uur op de zondagnacht met de zomer/wintertijd overgang worden aangepast aan de actuele kloktijd.
FAT	Factory Acceptance Test
Halte	Halteplaats in één richting, gekenmerkt met een uniek Haltenummer in het Centraal Halte Bestand beginnend met NL:Q.
Haltesysteem	Is het geheel van hard- en software, waarbij een Halteprocessor, Display, en additionele componenten zoals KAR of audio, actuele vertrek-informatie op één of meerdere Haltes geeft.
Halteprocessor	Op een Halte of station geplaatste computer die de communicatie met het CDD onderhoudt en de informatie toelevert aan de Displays.
Integrator	Integrator is de Partij die de reis-informatie levert ten behoeve van het DRISysteem en eventueel het Ketenbeheer verzorgt.
Implementatie-overeenkomst	De overeenkomst voor de levering en installatie van Haltesystemen. Deze moeten worden beheerd onder de voorwaarden van de Beheerovereenkomst.



Begrip	Betekenis
KAR	Korte Afstand Radio. Gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen bus en VRI (type 1) of tussen bus en een Haltesysteem (type 2).
Ketenbeheer	De Partij die namens de Opdrachtgever belast is met het aannemen, monitoren en afmelden van Storingen en/of Problemen.
Koppelvlak	Gedetailleerde en ondubbelzinnige afspraak tussen 2 (of meerdere) systemen op data- en protocolniveau.
LED	Light Emitting Diode.
Logbestanden	Bestanden met de verwerkte gegevens en/of gegevens over het functioneren van het systeem.
Mijlpaal	Significante gebeurtenis in het Project, te definiëren door de Opdrachtgever.
Onderhoudswindow	Vast periodiek onderhoudstijdstip waarop eventuele aanpassingen aan het systeem kunnen worden uitgevoerd.
Opdrachtgever	De provincie Utrecht.
Opdrachtnemer	Partij of combinatie van Partijen die een offerte aanbiedt naar aanleiding van dit bestek.
Oplevering	Moment waarop een Cluster van Haltesystemen door Opdrachtgever is geaccepteerd en het onderhoud voor die Haltesystemen aanvangt.
Provincie	De provincie Utrecht.
Prijslijst	Lijst die door Opdrachtnemer bij de aanbesteding is opgesteld met prijzen voor de te leveren Zaken en uit te voeren werkzaamheden tijdens de implementatie- en beheerfase.
Programma van eisen/ PvE	Een beschrijving van de opdracht, opgesteld door de Opdrachtgever, met daarin opgenomen het geheel van technische specificaties, functionele eisen, prestatie- en normen, (rand)voorwaarden ten aanzien van de te verrichten diensten c.q. te leveren producten en wensen in het kader van de omschreven opdracht.
Probleem	Een structureel gebrek in de hard-/software dat steeds leidt tot een Storing.
Project	Het geheel van de door Opdrachtnemer te leveren Zaken en uit te voeren werkzaamheden die tezamen werkende Haltesystemen op de overeengekomen locaties opleveren. Het Project start met de ondertekening van de Implementatieovereenkomst en eindigt bij de Oplevering van het laatste Haltesysteem.
SAT	Site Acceptance Test.
Scherm	Deel van het Display/Haltesysteem dat de reisinformatie toont aan de Reiziger.
SIT	Systeem Integratie Test.
Statische reizigersinformatie	Reizigersinformatie waarbij de vertrek- en wachttijd volgens dienstregeling wordt weergegeven, onafhankelijk van de daadwerkelijke Bus- of trampassage.
Storing	De situatie dat (een deel van) een Haltesysteem niet functioneert zoals gespecificeerd of gewenst.
Systeemcomponent	Technische voorziening die onderdeel uitmaakt van het Display/Haltesysteem.
Systeemopbouw	Definitie van de verschillende onderdelen van het Haltesysteem en hun onderlinge relatie. In de Systeemopbouw wordt de samenhang tussen de processen bij Vervoerder, OV autoriteit en wegbeheerder(s) aangegeven. Op basis van de Systeemopbouw kunnen afspraken worden gemaakt over de domeingrenzen, waarbij gebruik wordt gemaakt van een "standaard" Koppelvlak voor de gegevensuitwisseling over de domeingrenzen heen.
TMI	TransModel Interchange uitwisselingsberichten. Deze uitwisselingsberichten vormen de Koppelvlakken tussen de verschillende toepassingen en worden afgeleid uit de Transmodel database.



Begrip	Betekenis
Transmodel	Transmodel is een gestructureerde weergave (afpraak) van de betekenis van de in het openbaar vervoer noodzakelijke (data)gegevens en is als zodanig bedoeld als gemeenschappelijke kijk op de werkelijkheid. Bij de samenstelling van Transmodel zijn de betekenissen van de (data)gegevens systeemafhankelijk gedefinieerd. Transmodel is een Europees referentie gegevensmodel. In Nederland is het Europese model geconcretiseerd in een implementatiemodel, de Transmodel NL database. Deze database is gebaseerd op het Europese referentiemodel en uitgebreid met nieuwe domeinen, welke primair zijn ontworpen vanuit de Nederlandse OV-praktijk. Het belangrijkste kenmerk van het Nederlandse Transmodel is dat het model de samenwerking tussen alle Vervoerders, verschillende wegbeheerders en alle OV-autoriteiten omvat.
Vertrektijd (gepland)	Het tijdstip waarop volgens dienstregeling een rit van een Halte vertrekt.
Vertrektijd (daadwerkelijk)	Het werkelijke tijdstip waarop een rit van een Halte vertrekt of - wanneer er niet gehalteerd wordt - de Halte passeert. Zie ook Bus- of trampassage.
Vervoerder	Exploitant van openbaar vervoer volgens de Wet Personenvervoer 2000.
Werkdagen	Maandag t/m vrijdag behoudens officiële feestdagen.
Zaken	De benodigde onderdelen van de Haltesystemen, alsmede alle gereedschappen en hard- en software die nodig zijn om de Haltesystemen te installeren en te onderhouden, daaronder begrepen door Opdrachtnemer ten behoeve van het Project gebruikte en aan Opdrachtnemer verstrekte programmatuur en documentatie.

2 Inleiding

2.1 Doel

Doel van dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is het vastleggen van procedures en verantwoordelijkheden van de relevante partijen op operationeel niveau van het Beheer en Onderhoud. Deze werkafspraken zijn zodanig gekozen dat ze passen binnen de in de Beheerovereenkomst vastgelegde dienstniveaus.

2.2 Gerefereerde documenten

De uitvoering van deze DAP verloopt via de procedures weergegeven in de Beheerovereenkomst en bijbehorende bijlagen. Voor zover bepalingen, en/of deze bescheiden, met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert de tekst van de Beheerovereenkomst. Voor deze bescheiden geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerder genoemde document prevaleert boven het later genoemde:

1. Beheerovereenkomst
2. DAP
3. Nota van inlichtingen (benoemen data)
4. Programma van Eisen met bijlagen (versie .. d.d. datum)
5. Aanbestedingsleidraad (d.d. datum)
6. Offerte Opdrachtnemer (d.d. datum)
7. Arbit-2018

2.3 Wijzigingen en beheer DAP

Wijzigingen aan dit DAP kunnen betrekking hebben op aanpassingen in de scope van de dienstverlening en/of uitbreiding van de applicaties waarop dit DAP van toepassing is. De in de Beheerovereenkomst opgenomen scope van de dienstverlening en de in de stuklijst opgenomen applicaties/Haltesystemen waarvoor de dienstverlening van toepassing zijn, zijn leidend voor dit DAP.

Wijzigingen aan dit DAP komen op de volgende manier tot stand:

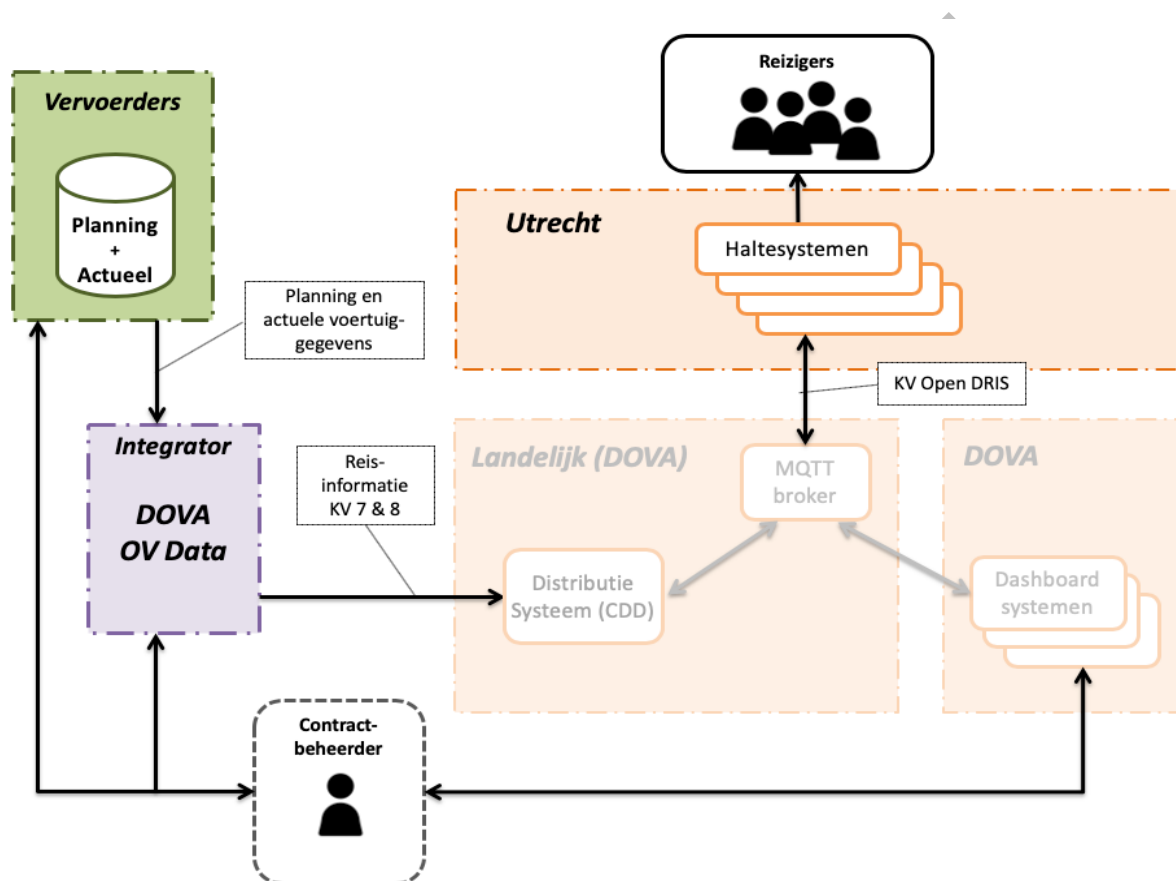
1. Wijzigingen aan het DAP kunnen door de Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer worden voorgesteld;
2. Besluitvorming over deze wijzigingen zal plaatsvinden in het beheeroverleg. Hier wordt gecontroleerd of de voorgestelde wijzigingen niet in strijd zijn met de Beheerovereenkomst en overige gerefereerde documenten, dan wel niet thuishoren in het DAP;
3. Indien er overeenstemming is bereikt, zal Opdrachtnemer de wijzigingen in het document opnemen en ter acceptatie aan de Opdrachtgever aanbieden;
4. Na eventuele aanpassing en goedkeuring zal Opdrachtnemer de nieuwe versie van het DAP distribueren;
5. De nieuwe versie zal de vigerende versie worden direct na distributie.

3 Organisatie en communicatie

3.1 Systeemarchitectuur

De architectuur van de Haltesystemen van de provincie Utrecht omvat:

- De Haltesystemen;
- Dataverbinding tussen het CDD en de Haltesystemen;
- En kent afhankelijkheden met:
 - De Distributiefunctie (CDD) van de Integrator;
 - De Dashboardfunctie van de Integrator.



Figuur 1: DRIS-architectuur provincie Utrecht.

3.2 Functies

De persoonsgebonden functies die een rol spelen binnen het beheer en onderhoud van de Haltesystemen zijn opgenomen in de volgende schema's.

De organisatie ziet er schematisch als volgt uit:

Invoegen organogram Opdrachtnemer

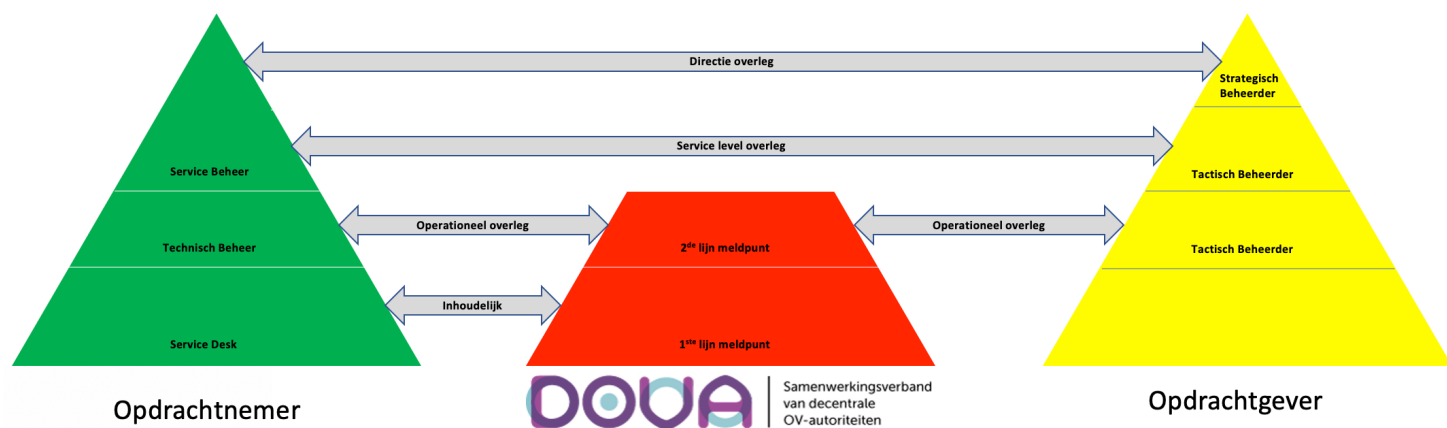
Figuur 2: Organisatie DRIS provincie Utrecht

In onderstaande tabel wordt per functie aangegeven wat de taken zijn en welke taken daar bij horen. **Taken Opdrachtgever nader toe te voegen.**

Functie	Partij	Taken
Manager Support	ON	• Operationeel leidinggeven aan de beheerorganisatie • Afstemming met stakeholders en externe partijen • Deelname aan regulier overleg met Opdrachtgever • Analyse rapportages • Verbeterprocessen initiëren (PDCA-cyclus)
Support coördinator	ON	• Toewijzen van onduidelijke meldingen aan de functies (één van de drie coördinatoren) • Meldingenbeheer van o.a. Incident-/ (Ver)Storingsmeldingen, Gebruikersvragen, Serviceverzoeken, • Wijzigingsverzoeken • Openstaande meldingen administreren en bewaken op voortgang; • Verzorgen rapportages / beschikbaar stellen data • Planning preventieve onderhoudswerkzaamheden
Software engineer (meerdere personen mogelijk)	ON	• Verhelpen Storingen / problemen • Beantwoorden gebruikersvragen • Uitvoeren serviceverzoeken • Uitvoeren wijzigingsverzoeken
Hardware engineer (meerdere personen mogelijk)	ON	• Verhelpen Storingen / problemen • Beantwoorden gebruikersvragen • Uitvoeren serviceverzoeken • Uitvoeren wijzigingsverzoeken
Field engineer (meerdere personen mogelijk)	ON	• Verhelpen Storingen / problemen • Uitvoeren serviceverzoeken • Uitvoeren wijzigingsverzoeken

Tabel 3: Rollen en taken.

De samenwerking tussen DOVA, Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt als volgt weergegeven:



Figuur 3: Samenwerking en rolverdeling incl. DOVA.

Zie ook de tabel met contactgegevens hieronder:

Organisatie	Naam	Functie	Contactgegevens	
OV-Data DOVA	Servicedesk	Meldpunt	ovdata@dova.nu	
OV-Data DOVA	Naam	Service coördinator	E-mailadres	Telnummer
Provincie Utrecht	Naam	Rol (leidinggevende)	E-mailadres	Telnummer
Provincie Utrecht	Naam	Rol (Strategisch beheerder)	E-mailadres	Telnummer

Provincie Utrecht	Naam	Rol (contractmanager)	E-mailadres	Telnummer
Opdrachtnemer	Servicedesk	Servicedesk	E-mailadres	Telnummer
Opdrachtnemer	Naam	Rol (leidinggevende)	E-mailadres	Telnummer
Opdrachtnemer	Naam	Rol (Strategisch beheerder)	E-mailadres	Telnummer
Opdrachtnemer	Naam	Rol (Tactisch beheerder)	E-mailadres	Telnummer

Tabel 4: Contactgegevens beheerteam.

3.3 Verantwoordelijkheden

De functies en personen, die onder paragraaf 3.2 genoemd zijn, kunnen naar verantwoordelijkheid/belangrijkheid onderverdeeld worden. Middels de volgende tabellen wordt inzichtelijk gemaakt welke personen voor welke beheeraspecten benaderd moeten worden. Hierbij geldt dat verantwoordelijkheden als volgt te rangschikken zijn:

- R = Responsible, personen belast met deze verantwoordelijkheid dragen ervoor zorg dat de werkzaamheden worden uitgevoerd.
- A = Accountable, deze personen zijn beslissingsbevoegd en hebben (een groot deel van) het eigenaarschap.
- C = Consulted, deze personen dienen te worden geraadpleegd voor de besluitvorming.
- I = Informed, belanghebbenden die over de actie geïnformeerd moeten worden.

Betrokken instanties	Prov. Utrecht		
	Strategisch beheerder	Contract-manager	Leiding-gevende
Functies			
Beheeraspect	personen		
Schade aan Haltesysteem	I, A	I	-
Incidenten/meldingen	-	-	-
Problemen	A, R	I	I
Escalatie	A, I	A, C	R
Continuïteitsbeheer	-	-	-
Wijzigingen binnen contract	R	A, C	I
Wijzigingen buiten contract (VTW)	R	A, C	I
Configuratiebeheer	-	-	-
Onderhoud	C	-	-

Betrokken instanties	Vervoerder	DOVA OV-Data
Functies	Hoofd Verkeersleiding	Meldpunt Service Coördinator
Beheeraspect personen		
Schade aan Haltesysteem	I	-
Incidenten/meldingen	I	-
Problemen	-	I
Escalatie	-	I
Continuïteitsbeheer	I	C
Wijzigingen binnen contract	-	I
Wijzigingen buiten contract (VTW)	-	I
Configuratiebeheer	I	C, I
Onderhoud	I	-

Functies	Servicedesk	Manager	Support	Directie
Beheeraspect personen	Opdrachtnemer	support	coördinator	
Schade aan Haltesysteem	R	A, I	I	-
Incidenten/meldingen	R	A, I	I	-
Problemen	R	A, C	A	I
Escalatie	I	A	I	R
Continuïteitsbeheer	A	A, C	R	-
Wijzigingen binnen contract	-	R	-	I
Wijzigingen buiten contract (VTW)	-	R	-	I
Configuratiebeheer	I	A	R	-
Onderhoud	C	R	I	-

Figuur 3: RACI-tabel

3.4 Escalatie

In het geval van onenigheid dan wel onduidelijkheid in verantwoordelijkheden in de uitvoering van het beheer en onderhoud, met een conflict tot gevolg, kan via het onderstaande schema geëscaleerd worden.

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
1	Strategisch beheerder	Manager Support
2	Contract manager	Manager Support
3	Leidinggevende	Directeur

3.5 Overlegstructuur

Beheeroverleg Opdrachtnemer-Opdrachtgever	
Frequentie	Ieder kwartaal
Locatie	Kantoor Opdrachtgever
Actie-/afsprakenlijst	Manager support, 5 dagen voor het overleg
Vertegenwoordiging Opdrachtnemer	Manager Support
Vertegenwoordiging Opdrachtgever	Strategisch beheerder en/of contractmanager
Notulist	Opdrachtnemer

Beheeroverleg Ketenbeheer-Opdrachtgever-Opdrachtnemer	
Frequentie	Ieder kwartaal
Locatie	Kantoor DOVA
Actie-/afsprakenlijst	DOVA, Operationeel manager
Vertegenwoordiging Opdrachtnemer	Manager Support
Vertegenwoordiging Opdrachtgever	Tactisch en/of Strategisch beheerder
Notulist	DOVA

3.6 Rapportages

De beheerrapportage wordt geleverd vanuit data uit de Haltesystemen. De beheerrapportage is de basis voor het operationeel overleg.

1. Rapportages, zoals in **hoofdstuk 6** van de Beheerovereenkomst omschreven, dienen maandelijks te worden opgesteld.
2. Voorafgaand aan het operationeel overleg worden door de support manager van de Opdrachtnemer drie beheerrapportages (één voor elke maand) aan de tactisch en strategisch beheerder van de Opdrachtgever beschikbaar gesteld, zodat de Beschikbaarheid van de Haltesystemen gedurende een kwartaal inzichtelijk wordt.

4 Diensten

Alleen die diensten zijn in dit hoofdstuk opgenomen, waarbij er communicatie noodzakelijk is tussen de verschillende partijen.

4.1 Meldingenbeheer

Storingen, Incidenten en vragen kunnen door de Opdrachtgever en/of Integrator worden aangemeld worden bij de Opdrachtnemer. Deze is via de telefoon en per e-mail bereikbaar.

Servicedesk Opdrachtnemer	
Telefoon	
E-mail	

Alle meldingen worden per mail of telefoon aangemeld, waarbij de melder een ticketnummer naar het incident registratie systeem (IRS) van Opdrachtnemer of Integrator opgeeft.

4.1.1 Incidenten/Storingen

Een Incident/Storing is een situatie waarin de specifieke functie voor korte tijd is onderbroken. De methode die gebruikt wordt om Incidenten en Storingen af te handelen, is in het schema hieronder weergegeven. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar taken voor de Opdrachtgever en taken voor de Opdrachtnemer.

Invoegen schema Opdrachtnemer

4.1.2 Problemen

In het geval er structurele afwijkingen zijn binnen het systeem die veelvuldig Storingen (kunnen) veroorzaken zullen deze gemarkeerd worden als Problemen.

Problemen zullen worden geanalyseerd totdat de rootcause is bepaald. Opdrachtnemer zal vervolgens de structurele oplossing voorbereiden als deze binnen de scope van de Beheerovereenkomst valt. Ook wanneer de rootcause buiten de scope valt zal de Opdrachtnemer steeds actief meewerken aan de oplossing.

Oplossingen zullen veelal de vorm van bugfixes, upgrades, aanpassingen aan de hardware en/of elektravoorziening etc. hebben oftewel adaptief onderhoud. Uitvoering daarvan zal veelal plaatsvinden binnen een vast Onderhoudswindow op afgesproken tijden om het verlies van Beschikbaarheid per functie te minimaliseren.

Invoegen schema Opdrachtnemer

4.1.3 Afhandeling Incidenten/Storingen

Incidenten kunnen als volgt binnenkomen:

Invoegen schema Opdrachtnemer

1. Melding door geautoriseerde medewerkers van Integrator / Opdrachtgever met de volgende informatie:

Geautoriseerde personen voor het doorgeven van meldingen:

Naam	Functie
Opdrachtgever	Tactisch en strategisch beheerder
Integrator/Ketenbeheer	Servicedesk OV-Data

Omschrijving	Toelichting
Contactpersoon	Telefoon, e-mail van de tactisch beheerder die mogelijk meer informatie kan verschaffen
Ernst	Prioriteitstelling
Omschrijving	Het Probleem moet kort omschreven worden in het ticket.

2. Integrator koppelt bij aanname van de melding een ticketnummer terug aan de Opdrachtgever.
3. Integrator meldt het ticket bij Opdrachtnemer onder vermelding van het ticketnummer.
4. Opdrachtnemer geeft het eigen referentienummer door aan Integrator, waarna Integrator dit nummer toevoegt aan het ticket.
5. Opdrachtnemer koppelt de beoogde herstelactie en te verwachten afhandelingstermijn terug en zal daarna de actie ten uitvoer brengen.
6. Nadat de melding is ingepland, wordt de melder en Ketenbeheer hiervan per e-mail of telefonisch op de hoogte gesteld.
7. Zodra de melding is afgehandeld, wordt door de Storing 'technisch gereed' gemeld. Op dat moment wordt de melder en Ketenbeheer per e-mail of telefonisch op de hoogte gesteld dat de melding is afgehandeld.
8. Opdrachtnemer koppelt herstel terug aan Integrator/Ketenbeheer.
9. Integrator controleert de afmelding.
10. Oplossing akkoord, melding sluiten door Integrator, of;
11. Oplossing niet akkoord, heropenen melding en procedure vanaf stap 5 opnieuw doorlopen.

Bij de stappen 5 t/m 7 bestaat de mogelijkheid dat Opdrachtnemer aanvullende informatie van Opdrachtgever en/of Integrator vraagt. De wachttijd, die hier mee samen hangt, telt niet mee in de totale doorlooptijd van de melding.

Het processchema voor het afhandelen van incidenten, is in **afbeelding XX** weergegeven.

Toestanden:

Toestanden	Toelichting
Geregistreerd	Storing gemeld
Open	De Storing is in behandeling bij Opdrachtnemer
Gesloten	Afgehandeld

4.1.4 Procedure schadeafhandeling

Van schade is sprake wanneer een of meerdere Haltesystemen door de volgende (externe) factoren getroffen worden:

- vandalisme
- aanrijdingen
- calamiteiten (o.a. vliegtuigongelukken, oorlogshandelingen, daden van terrorisme, en sabotage)
- buitengewone weersomstandigheden (o.a. extreme storm (vanaf windkracht 11), overstroming, landverschuivingen, aardbevingen)

Bij de afhandeling van schades zullen de volgende stappen doorlopen worden:

1. Melding door geautoriseerde medewerkers/vanuit Opdrachtgever aan Integrator met ten minste de volgende informatie:

Omschrijving	Toelichting
Contactpersoon	Telefoon, e-mail van de melder die mogelijk meer informatie kan verschaffen
Ernst	Prioriteitstelling
Omschrijving	Het Probleem moet kort omschreven zijn. Minimaal de volgende items dienen bekend te zijn: • Locatie

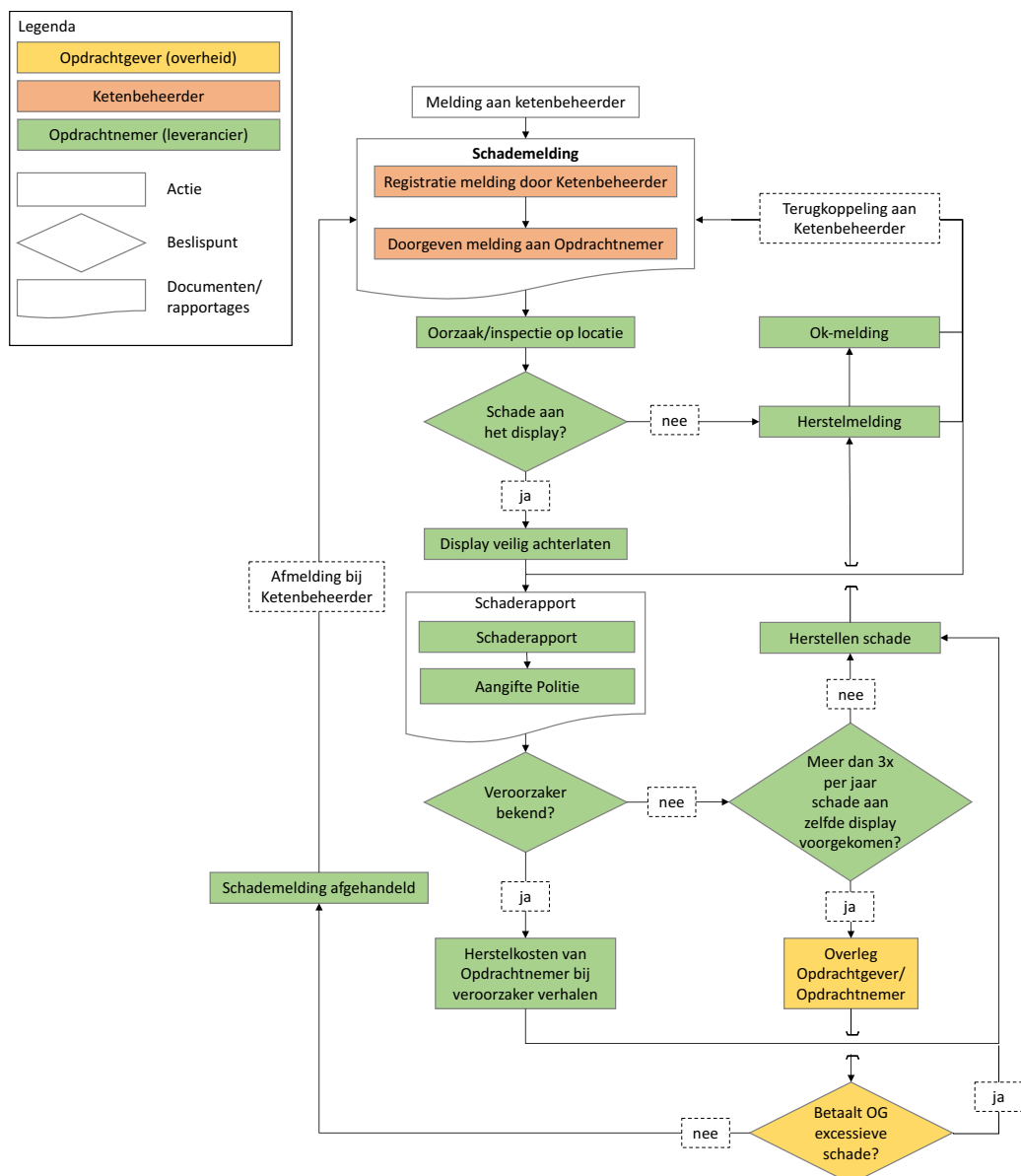


	• Haltenaam en -nummer (NL:Q) • Serienummer Haltesysteem • Tijdstip
--	---

2. Integrator koppelt bij aanname van de melding een ticketnummer terug aan de Opdrachtgever.
3. Integrator meldt het ticket bij Opdrachtnemer onder vermelding van het ticketnummer gekregen van Ketenbeheer.
4. Na de schademelding zal Opdrachtnemer direct een inspectie op locatie uitvoeren, waarbij het Haltesysteem zodanig moet worden achtergelaten dat het veiligheidsrisico tot een minimum beperkt wordt.
5. Vervolgens wordt door Opdrachtnemer aangifte bij de politie gedaan en wordt een schaderapport opgesteld.
6. De Opdrachtnemer gaat na of er sprake is van excessieve schade. Van excessieve schade is in ieder geval sprake indien blijkt uit proces-verbalen van politie en schaderapporten dat één Haltesysteem meer dan tweemaal in één kalenderjaar een total-loss schade heeft opgelopen.
7. Met het inzicht uit punt 6 en een kostenopgave en planning voor herstel van de schade treedt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever.
8. Op dat moment overweegt de Opdrachtgever de volgende zaken:
 - o Wanneer er sprake is van excessieve schade van één bepaald Haltesysteem beoordeelt de Opdrachtgever of de veroorzaker bekend is en/of tot vergoeding/herstel overgaat;
 - o Is er geen sprake van excessieve schade van één bepaald Haltesysteem beoordeelt de Opdrachtgever de kostenopgave alvorens opdrachtverstrekking, en;
 - o Worden de herstelkosten, indien de veroorzaker van de schade bekend is, daar door de Opdrachtgever verhaald. Wanneer de veroorzaker niet bekend is, dient de Opdrachtgever te bepalen of zij de herstelkosten zelf betaalt alvorens opdrachtverstrekking.
9. Na beoordeling van bovenstaande zal de Opdrachtgever de kostenopgave en planning voor herstel van de schade bij Opdrachtnemer in opdracht geven.
10. Opdrachtnemer zal alle schade en daardoor noodzakelijke reparaties aan de Haltesystemen herstellen.
11. Opdrachtnemer koppelt de beoogde herstelactie/-proces terug na herstel bij Opdrachtgever en Ketenbeheerder.

Vanaf stap 5 bestaat de mogelijkheid dat aanvullende informatie vanuit Opdrachtgever of Integrator gevraagd wordt. De wachttijd, die hier mee samen hangt, telt niet mee in de totale doorlooptijd van de melding.

De stappen voor schadeafhandeling, zoals hierboven genoemd, worden middels het processchema hieronder toegelicht. De personen, die voor de verschillende onderdelen in het schema geraadpleegd moeten worden resp. verantwoordelijk zijn, kunnen uit paragrafen 3.2 en 3.3 worden herleid.



Afbeelding 4.1 Proces schadeafhandeling (voorbeeld) LET OP: schema dient in ontwerpfase Project aangepast te worden.

Toestanden:

Toestanden	Toelichting
Geregistreerd	Schade gemeld
Open	De schademelding is in behandeling bij Opdrachtnemer
Gesloten	Afgehandeld

4.2 Continuïteitsbeheer

4.2.1 Communicatie

De systeemdelen (Distributiesysteem, hostingomgeving en Haltesystemen) staan te allen tijde met elkaar in een (beveiligde) verbinding.

4.2.2 Stroomvoorziening

De Opdrachtnemer monitort en borgt de Beschikbaarheid van de stroomvoorziening van de Haltesystemen. Storingen met betrekking tot de stroomvoorziening worden door de Opdrachtnemer opgepakt en afgehandeld, eventueel in samenwerking met de netbeheerder of wegbeheerder.

4.2.3 Beschikbaarheid

Alle beschikbaarheidskenmerken (interne functies, dataverbinding, stroomvoorziening, etc.) worden gemonitord. Beschikbaarheidsdata wordt geautomatiseerd beschikbaar gesteld aan een Dashboardsysteem en voor rapportage richting de Opdrachtgever.

4.2.4 Reiniging

De Opdrachtnemer zorgt 4 keer per jaar voor de reiniging van de Haltesystemen en rapporteert hierover in de rapportages.

4.3 Wijzigings - en configuratiebeheer

Wijzigingsverzoeken voor de Haltesystemen kunnen door de Integrator of een aangestelde technisch of strategisch beheerder van de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer worden ingediend.

4.3.1 Wijzigingen

Wijzigingsverzoeken zullen worden afgehandeld binnen de Beheerovereenkomst, die is afgesloten tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer registreert het wijzigingsverzoek en voorziet de Opdrachtgever en Integrator van een ticketnummer.

Toestanden:

Toestanden	Toelichting
Geregistreerd	Wijzigingsverzoek is ingediend door de Opdrachtgever of Integrator
Open	Aanvraag is in behandeling bij de Opdrachtnemer
Ingediend	Offerte is in behandeling bij Opdrachtgever. Dit proces leidt tot een opdracht of het afsluiten van het wijzigingsverzoek
Goedgekeurd	Tactisch beheerder heeft opdracht gegeven voor de wijziging
Afgewezen	Wijzigingsverzoek wordt niet uitgevoerd

De uitvoering van een wijzigingsverzoek zal in een apart project worden gerealiseerd.

Op verzoek van de Opdrachtgever of Integrator wordt het volledige configuratie overzicht (ID's, parameters, types, locaties, etc.) beschikbaar gesteld in XLS format en wordt de projectdocumentatie geactualiseerd.

4.3.2 Configuratiebeheer

Configuratiebeheer zoals het wijzigen van parameters van een of meerdere Haltesystemen valt onder regulier beheer en wordt niet in rekening gebracht.

4.4 Onderhoud & kwaliteitsbeheer

4.4.1 Correctief onderhoud

Indien de Opdrachtnemer het noodzakelijk acht om de Haltesystemen te updaten ten gevolge van een geconstateerd Probleem die instabiliteit van het systeem veroorzaakt, zal de strategisch beheerder van de Opdrachtgever en Integrator hierover worden benaderd.

Werkzaamheden ten behoeve van onderhoud aan het systeem worden binnen een Onderhoudswindow uitgevoerd. Dit Onderhoudswindow is gedefinieerd van 09:30 uur tot 15:30 uur. De uit te voeren werkzaamheden worden minimaal 2 dagen van tevoren aangekondigd bij de Opdrachtgever, de betreffende Vervoerder en Integrator en slechts uitgevoerd na toestemming van de tactisch beheerder van de Opdrachtgever.

Indien nodig kan in overleg met de strategisch beheerder van de Opdrachtgever worden besloten werkzaamheden versneld dan wel uitgesteld uit te voeren, waarbij kan worden afgeweken van de bovenstaande afspraken.

4.4.2 Kwaliteitsbeheer

Voor alle geconstateerde Problemen die tot verstoringen leiden buiten de in de Beheerovereenkomst gestelde normen, geldt dat ze zullen worden geanalyseerd tot rootcause is bepaald.



5 Ondertekening

Aldus getekend op te

in tweevoud door:

Provincie XXX

Leverancier XX

.....

.....

CONCEPT



Appendix A Haltelijst

Als separate bijlage bijgevoegd.

CONCEPT

APPENDIX B Metrieken

Urgentieniveaus met bijbehorende reactie- en hersteltijden

Urgentie-niveau	Criterium	Herstel-tijd
Hoog	Er is sprake van een Storing van de categorie HOOG, indien bijv.: a) Op één of meerdere Haltesystemen geen reisinformatie wordt gepresenteerd; b) De reisinformatie niet actueel, onvolledig of onjuist is/wordt weergegeven; c) De reisinformatie onleesbaar of onverstaanbaar is; d) De tijdsaanduiding niet werkt; e) De servicedesk niet bereikbaar is (binnen afgesproken termijnen); f) Kwetsende of racistische graffiti en/of aanplakking op het Haltesysteem aangetroffen wordt; g) Het audiosysteem niet werkt; h) Er een noodsituatie is op last van de hulp-/nooddiensten (wel tellende als externe oorzaak); i) Er een onveilige situatie is, wanneer: ○ Scherpe randen aan de mast en/of audioknop waarneembaar zijn; ○ Het voorscherm gebarsten is; ○ Elektra bekabeling vrij (open) benaderbaar is/licht; ○ De mast dermate scheef staat dat deze om kan vallen; ○ Het Haltesysteem dermate onveilig is dat deze een direct gevaar voor de omgeving vormt.	48 uur
Laag	Er is sprake van een Storing van de categorie LAAG, indien het Haltesysteem functioneert als is bedoeld, maar er beperkte (cosmetische) tekortkomingen zijn die een geringe of geen invloed hebben op de informatievoorziening naar de reiziger, bijvoorbeeld: a) Het uitvallen van één LED of een klein percentage LED's; b) Lakschades (incl. aanplakking en/of graffiti, voor zover niet kwetsend of racistisch) aan de mast en/of behuizing; c) De tijdsaanduiding niet correct is (meer dan 5 minuten afwijking); d) De audio niet alle informatie uitspreekt conform eisen; e) Losgelaten bestickering; f) Slijtage (hardware).	168 uur