

**TN 329039 Wissel- en Spoorinspectie (WSI)**

## **Annex 10 – Afwijkingen en organisatie**

## Revisie

| Versie | Datum      | Wijziging in | Korte omschrijving |
|--------|------------|--------------|--------------------|
| 1.0    | 01-11-2021 | -            | Publicatiegereed   |
|        |            |              |                    |
|        |            |              |                    |
|        |            |              |                    |

## Inhoudsopgave

|          |                                                            |           |
|----------|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>0</b> | <b>Inleiding .....</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>1</b> | <b>Afwijkingen en beheermaatregelen .....</b>              | <b>5</b>  |
| 1.1      | Beheermaatregelen bij Afwijkingen .....                    | 5         |
| <b>2</b> | <b>Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC) .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>3</b> | <b>Organisatie en escalatie .....</b>                      | <b>7</b>  |
| 3.1      | Ondersteuning op afroep .....                              | 7         |
| 3.2      | Contractbeheer en escalatie .....                          | 7         |
| 3.3      | Inrichten overlegstructuur .....                           | 7         |
| 3.3.1    | Contract Start Up .....                                    | 7         |
| 3.3.2    | Overleg Structuur .....                                    | 8         |
| 3.3.2.1  | Contract Overleg .....                                     | 8         |
| 3.3.2.2  | Voortgangs Overleg .....                                   | 8         |
| 3.3.2.3  | Technisch Overleg .....                                    | 8         |
| 3.3.2.4  | V&G Overleg .....                                          | 9         |
| 3.3.2.5  | Plannings Overleg .....                                    | 9         |
| <b>4</b> | <b>KPI's .....</b>                                         | <b>10</b> |
| 4.1      | Algemeen .....                                             | 10        |
| 4.2      | Vaststellen score KPI's .....                              | 10        |
| 4.3      | KPI's Tijdig, Compleet en Correct leveren .....            | 10        |
| 4.3.1    | KPI 1: Tijdig leveren .....                                | 10        |
| 4.3.2    | KPI 2: Compleet leveren .....                              | 10        |
| 4.3.3    | KPI 3: Correct leveren .....                               | 10        |
| 4.3.4    | KPI 4: Afwijkingen van initiële planning draaiboeken ..... | 10        |
| 4.3.5    | KPI 5: Mate van verschuiven .....                          | 10        |

## Inleiding

In deze Annex staan:

- 1) Afwijkingen en beheermaatregelen
- 2) Wijzigingsverzoeken: Request for Change
- 3) Organisatie en escalatie
- 4) KPI's

## 1 Afwijkingen en beheermaatregelen

Een Afwijking is een verschil tussen de afspraken voortvloeiende uit deze Overeenkomst en de geleverde dienst. Indien zich een Afwijking voordoet wordt er een Afwijkingrapport in voorgeschreven format aan Opdrachtgever verstrekt. Afhankelijk van de ernst of urgentie van de Afwijking kan de Opdrachtnemer er voor kiezen hier eerst telefonisch melding van te maken. Deze melding dient bevestigd te worden door het indienen van een Afwijkingrapport. Contractmanager Opdrachtgever zal de Afwijking beoordelen en afsluiten nadat beheersmaatregelen door Opdrachtnemer zijn doorgevoerd en door de contractmanager Opdrachtgever als voldoende beoordeeld.

Reactietermijnen om een afwijking na constatering van een inhoudelijke reactie te voorzien

| Karakteristiek                                | Opdrachtgever | Opdrachtnemer |
|-----------------------------------------------|---------------|---------------|
| Melding Afwijking                             | 1 werkdag     | 1 werkdag     |
| Afwijking rapporteren                         | 3 werkdagen   | 3 werkdagen   |
| Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC) | 5 werkdagen   | 5 werkdagen   |

### 1.1 Beheermaatregelen bij Afwijkingen

Het doel van het nemen van beheermaatregelen bij Afwijkingen is het gecontroleerd herstellen of afhandelen van Afwijkingen die aan contractmanager Opdrachtgever zijn gemeld dan wel door Opdrachtgever zijn geconstateerd. Voorbeelden van dergelijke Afwijkingen zijn:

- Een veiligheidsincident
- Na oplevering wordt vastgesteld dat geleverde meetdata niet correct is
- Afwijkingen die de tijdige en correcte uitvoering van de opdracht in gevaar brengen
- Behandeling van Afwijkingen die naar oordeel van de contractmanager Opdrachtgever of contractmanager Opdrachtnemer niet tot het reguliere overleg kunnen wachten
- Afwijkingen zoals gemeld via het reguliere afwijkingenproces

Opdrachtnemer richt een risicodossier in, met daarin opgenomen de beheermaatregelen en/of risico's per Afwijking.

## 2 Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC)

Het RFC-proces beschrijft het proces van wijzigingen in de Overeenkomst of dienstverlening die tijdens de uitvoering van de deelopdracht worden doorgevoerd.

Wijzigingen op bestaande contractafspraken kunnen zowel door Opdrachtgever als door de Opdrachtnemer worden geïnitieerd.

Opdrachtnemer kan een RFC indienen, indien hij meent dat een Afwijking van blijvende aard is. Indienen van deze wijziging Overeenkomst kan plaatsvinden nadat de bijbehorende Afwijking in het reguliere overleg is behandeld. Contractmanager Opdrachtgever zal binnen 5 werkdagen aangeven hoe de behandeling zal plaatsvinden.

Indien Opdrachtgever een RFC indient zal Contractmanager Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen voorstellen hoe behandeling kan plaatsvinden.

Het registreren van wijzigingsverzoeken met betrekking tot deze Overeenkomst wordt verzorgd door de contractmanager Opdrachtgever.

Een wijziging kan niet worden uitgevoerd zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij wijzigingenverzoeken door Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer toestemming te geven.

Referentie: format Request for Change.

### 3 Organisatie en escalatie

#### 3.1 Ondersteuning op afroep (stelpost)

De ondersteuning vindt plaats op afroep door of via contractmanager Opdrachtgever. Dit betreft leveren van aanvullende en/of ondersteunende informatie over onder meer interpretatie van de geleverde meetdata. De begrote omvang van de stelpost bedraagt in beginsel 200 uur per jaar. De te hanteren tarieven worden opgenomen in tabel 5 van de jaaraanbieding. De vereiste reactiesnelheid wordt bepaald door de aard van de vraag en de gerezen urgentie.

#### 3.2 Contractbeheer en escalatie

De volgende contactpersonen worden bij aanvang van de Overeenkomst gesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Escalatie zal plaats vinden wanneer op reguliere wijze geen passende oplossing kan worden gevonden naar inzicht van Contractmanager Opdrachtgever en/of Contractmanager Opdrachtnemer. Escalatie zal plaats vinden door de Contractmanagers naar de hiertoe aange-stelde functionarissen zoals opgenomen in onderstaande tabel.

| Karakteristiek      | Opdrachtgever                    | Opdrachtnemer |
|---------------------|----------------------------------|---------------|
| Contracteigenaar    | Directeur Asset Management       | n.t.b.        |
| Contractgemachtigde | Manager AOI Sturingsdata         | n.t.b.        |
| Contractmanager     | Contractmanager AOI Sturingsdata | n.t.b.        |

#### 3.3 Inrichten overlegstructuur

De in 3.3.2 beschreven overlegstructuur is van toepassing tijdens de Uitvoeringsovereenkomst. In de Validatieovereenkomst wordt een meer projectgerichte organisatie voorzien. Een voorstel voor deze organisatie maakt onderdeel uit van de plannen van Opdrachtnemer. Onderdeel van de Contract Start Up (CSU) is het afstemmen van de organisatie van Opdrachtnemer met de organisatie van Opdrachtgever tijdens de Validatieovereenkomst. Uitgangspunt voor Opdrachtgever is hierbij een gelaagde overlegstructuur die toewerkt naar de overlegstructuur zoals beschreven in 3.3.2.

##### 3.3.1 Contract Start Up

De contractmanager Opdrachtgever organiseert voor aanvang van de Uitvoeringsovereenkomst en vervolgens jaarlijks voor aanvang van het komende meetjaar met de contractmanager Opdrachtnemer een CSU (Contract Start Up) met betrokkenen van beide partijen. In deze CSU zijn de volgende onderwerpen geagendeerd.

- kennismaken
- doornemen van de “geest van het contract”
- actualiseren risicodossier en beheermaatregelen (beide verantwoordelijkheid Opdrachtnemer)
- uitspreken wederzijdse verwachtingen
- toetsen en accepteren documenten en systemen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever
- doornemen van overlegstructuren
- doornemen van specifieke werkafspraken bijvoorbeeld m.b.t. dataleveringen en rapportages
- details van het facturatieproces

### 3.3.2 Overleg Structuur

In dit hoofdstuk is de overlegstructuur bepaald. Het is vereist dat Opdrachtnemer haar organisatie “gespiegeld” inricht en hiervoor deskundig personeel ter beschikking stelt. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een grafische weergave van de organisatiestructuur en een overzicht van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen 10 werkdagen.

Naast het Contract Overleg (CO) is een Voortgangs Overleg (VO) en een Technisch Overleg (TO) ingericht. Deze overleggen zijn ondersteunend aan het CO.

Naast deze overleggen zijn er nog het V&G Overleg en het Plannings Overleg.

Op hoofdlijnen worden hieronder de te behandelen onderwerpen van de genoemde overleggen beschreven.

#### 3.3.2.1 Contract Overleg

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt eens per drie weken een CO plaats met de

contractmanager Opdrachtnemer en (indien nodig) derden. De contractmanager Opdrachtgever is daarbij voorzitter. In dit overleg worden naast onderwerpen aangedragen vanuit VO en TO, in elk geval de volgende onderwerpen besproken:

- aanpak en resultaten van verrichte diensten gedurende de verslagperiode
- de voortgang van de uitvoering, uitgezet tegen de tijdsplanning, inclusief toelichting
- planning met betrekking tot nog te verrichten Meetdiensten
- KPI's
- kwaliteitsborging
- afwijkingen
- veiligheid
- opgetreden knelpunten
- voortgang projecten
- leer- en ontwikkelpunten
- innovatie en verbeteringen
- voortgang van VO en TO inclusief escalaties

#### 3.3.2.2 Voortgangs Overleg

Het VO vindt eens per 4 weken plaats. Deelnemers zijn de informatiespecialisten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Te behandelen onderwerpen zijn:

- afstemmen operationele zaken voor wat betreft het proces
- kwaliteit geleverde meetdata en beelddata inclusief resultaten toetsing
- voortgang leveringsproces en beoordelen rapportages
- afstemmen score KPI's
- voorbereiden RFC's betreffende het leveringsproces
- escalatie van technische aandachtspunten naar Technisch Overleg

#### 3.3.2.3 Technisch Overleg

Het TO vindt eens per 4 weken plaats. Deelnemers zijn de technisch specialisten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Om slagvaardig te kunnen handelen is afbakening van onderlinge relaties met heldere grenzen vereist tussen onder meer ontwikkelaar meetsysteem, software leverancier, betrokken afdelingen binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Te behandelen onderwerpen zijn:

- afstemmen technisch inhoudelijke zaken
- voorbereiden RFC's betreffende techniek
- behandelen rapportages voor wat betreft technisch inhoudelijke aspecten
- escalaties behandelen vanuit VO
- bewaken voortgang van ontwikkelingen en verbetertrajecten



**3.3.2.4 V&G Overleg**

Het overleg Veiligheid en Gezondheid vindt plaats met V&G coördinatoren en contractmanagers met een frequentie van vier keer per jaar. Te behandelen onderwerpen zijn:

- Actualiseren V&G-plan en V&G-dossier
- Effectiviteit van maatregelen ter bescherming van de veiligheid en gezondheid
- Incidenten, incidentonderzoek en te nemen beheersmaatregelen

**3.3.2.5 Planning Overleg**

Het PO vindt tweewekelijks of zoveel vaker (telefonisch) als wenselijk plaats.

Te behandelen onderwerpen:

- Classificatie en prio-stelling in te plannen ritten
- Afstemming details van de in te leggen ritten
- Alternatieve inzetten
- Her-planningen
- Afwijkingen (infrawijzigingen, planruimte dienstregeling, onderhoudswerkzaamheden) die kwaliteit dienstverlening beïnvloeden

## 4 KPI's

### 4.1 Algemeen

Opdrachtnemer rapporteert ondergenoemde KPI's ten einde de mate van behalen van de eisen uit de Overeenkomst te monitoren zoals weergegeven in Annex 2, Annex 3, Annex 4, en Annex 5.

Voor zo ver van toepassing vindt rapportage van de KPI's wekelijks plaats uiterlijk op woensdag over de voorafgaande meetweek. Onderliggende data en berekeningen worden meegeleverd.

De wijze waarop de KPI's onderdeel zijn van de financiële afhandeling is bepaald in de Raamovereenkomst. De KPI's zijn op hoofdlijnen al hierna gedefinieerd. Jaarlijks worden deze geëvalueerd en streefwaarden voor het volgende jaar vastgesteld.

### 4.2 Vaststellen score KPI's

De score van de KPI's worden door partijen gezamenlijk zorgvuldig beoordeeld. De score van de KPI's worden op maandbasis achteraf vastgesteld door Opdrachtgever.

### 4.3 KPI's Tijdig, Compleet en Correct leveren

#### 4.3.1 KPI 1: Tijdig leveren

Met deze KPI wordt vastgesteld wat de gemiddelde levertijd is per dataset. Onderliggend is de levertijd per dataset per meetrunk of beelddata per traject.

#### 4.3.2 KPI 2: Compleet leveren

Met deze KPI wordt het cumulatief percentage compleet geleverd per dataset vastgesteld. Onderliggend is het percentage compleet geleverd per dataset per meetrunk of beelddata per traject.

#### 4.3.3 KPI 3: Correct leveren

Met deze KPI wordt het cumulatief percentage correct geleverd per dataset vastgesteld. Onderliggend is het percentage correct geleverd per dataset per meetrunk of beelddata per traject.

#### 4.3.4 KPI 4: Afwijkingen van initiële planning draaiboeken

Met deze KPI wordt het percentage afwijkingen van de initiële planning draaiboeken zoals bij aanvang van het meetjaar is overeengekomen vastgesteld. Onderliggend is de specificatie van afwijkingen per draaiboek. De meetritten die door oorzaak ProRail verschuiven worden beschouwd als onderdeel van de initiële planning.

#### 4.3.5 KPI 5: Mate van verschuiven

Met deze KPI wordt de gemiddelde interval tussen de metingen per dataset per frequentie bepaald. Onderliggend is het interval tussen meting of meetrunk per dataset per frequentie.

===.