

# Verslag 18122020

|           |                                                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Overleg:  | Marktconsultatie                                                               |
| Datum:    | <b>Vrijdag 18 december 2020</b>                                                |
| Tijd:     | 13:00 -14:30                                                                   |
| Plaats:   | Video vergadering via Windows TEAMS                                            |
| Aanwezig: | <b>Provincie:</b> Bernard van Zanten, Henk Nap, Stefan Epema, Maikel Tenniglo, |
| Afwezig:  |                                                                                |

## 1 Opening

Bernard van Zanten opent de vergadering en er wordt voorgesteld om te starten met een voorstelrondje. Deelnemers aan het overleg zijn.

- Bernard van Zanten: Coördinator assetmanagement
- Stefan Epema: opstellen van PvE en verslaglegging
- Henk Nap: Inkoper
- Maikel Tenniglo: procesbeheerder Railinfra

Henk Nap geeft een toelichting waarom de Provincie gekozen heeft voor een marktconsultatie. Er wordt gevraagd om vooral hun inzichten te delen en hiermee wordt de mogelijkheid gegeven aan de markt om input te leveren voor de aanbesteding.

## 2 Vragen

### 1.1 Aanvraagproces en werkpakketten

1. Heeft u voorkeur voor een regiecontract of een prestatiegericht onderhoudscontract? Wat is hiervoor de motivering?

Voor beide contractvarianten is de taakverdeling en zijn voor- en nadelen beschreven. Er is een voorkeur voor regiecontract met een groeimodel tot verbetering op basis van verbetervoorstellen. De baten van voordelen zouden hierbij gedeeld moeten worden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Een mogelijke incentive kan zijn het verlengen van het contract bij een blijvend laag storingsprofiel. Er wordt gevraagd hoe het basis onderhoudsplan bij een regiecontract kan worden verbeterd omdat dit werk en daarmee omzet kan kosten. Doel is te streven naar een win-win situatie voor beide partijen en dat is reëel. Daarnaast is technisch personeel schaars (makkelijk elders inzetbaar) waarop maar een beperkte marge zit.

2. Wat zijn de verhoudingen tussen correctief en preventief onderhoud?

De ideale verhouding tussen correctief en preventief onderhoud wordt bepaald door de streefwaarden van aantal storingen en MTTR benodigde onderhoudstijd die de opdrachtgever wil behalen. Minder storingen betekent meer preventief onderhoud, meer storingen betekent weinig preventief onderhoud en “wachten tot het stuk gaat”. Een lage MTTR kan behaald worden met meer preventief onderhoud. Een hoge MTTR ontstaat wanneer veel werk moet worden verzet om “achterstallig” onderhoud uit te voeren. Er wordt geadviseerd om hier deels in te sturen bijvoorbeeld voor veiligheid kritische onderdelen (o.a. wisselstellers en overwegstellers).

De partij die hierop stuur hangt af van type contract. Bij een regiecontract is dit de Provincie, bij een prestatiecontract wordt dit overgelaten aan de onderhoudsaannemer.

De provincie geeft aan dat we door we te maken hebben met een nieuwe lijn (uithoflijn) en een gemodificeerde lijn (SUNIJ) en daardoor in de initiële fase van de badkuipkromme zitten (hoog storingsgedrag). Hoe kan aan de hand van deze cijfers het normale storingsgedrag en daarmee de toekomstige kosten worden ingeschat?

Dit kan worden bepaald indien er voldoende informatie wordt gedeeld (historische data bestaande uit storingsregistratie en analyses). De markt kan aan de hand van deze gegevens het verwachte normale storingsgedrag bepalen. Kosten kunnen goed worden ingeschat met het delen van deze cijfers. Door te

sturen op de performance killers en middels goed preventief onderhoud zal de normale/buikbare levensfase snel worden bereikt.

3. Het huidige pakket bevat ook nevenactiviteiten zoals groenonderhoud en onderhoud van kunstwerken (beton/staal). Is het wenselijk dit weer zo aan te besteden?

Ja, het is wenselijk deze nevenactiviteit te bundelen. Dit is nagevraagd binnen de organisatie.

Werkzaamheden die binnen het risicogebied van het spoor uitgevoerd moeten worden vragen altijd veel afstemming. Het aantal raakvlakken is hoog. Dit bundelen beperkt het aantal interfaces dat dient te worden gemanaged het afbreukrisico op niet beschikbaarheid, veiligheid en duurzaamheid. Ook werkzaamheden die nu in het Handyman contract zit kan goed worden samengevoegd tot één opdracht.

4. Het is de intentie van de provincie Utrecht om de administratieve organisatie van de onderhoudswerkzaamheden vast te leggen in het SAP-systeem van de provincie Utrecht. Is dat verstandig? Zo ja, wat zijn de randvoorwaarden en zo nee wat is het alternatief?

Een regie contract leent zich meer voor een systeem bij opdrachtgever. Een prestatiecontract leent zich meer voor een systeem bij onderhoudsaannemer, dit in verband met de aantoonbaarheid van het voldoen aan de eisen in het contract. Object informatie dient vastgelegd te zijn in het systeem van de Provincie (voor het uitvoeren van haar assetmanagement taak en t.b.v. volgende aanbestedingen).

Voor de aannemer is het makkelijk om te werken in het eigen systeem. De basisinformatie zou in eigen beheer moeten zijn. Afhandeling van werkzaamheden in systeem van de aannemer  
Aannemer werkt met Maximo en geeft aan een voorkeur te hebben om te werken in haar eigen systeem omdat het dan in eigen hand heeft.

Er wordt aangegeven dat de Assetinformatie echt op orde moet zijn. Indien de provincie meer wil sturen wordt geadviseerd om te gaan werken in het SAP systeem van de provincie.

5. Wat is uw visie op predictief onderhoud (online monitoring) en hoe ziet u de implementatie hiervan? Predictive (voorspelbaar) onderhoud betekent voor ons het met zekerheid voorspellen van interventie-momenten. Voornamelijk als het gaat om storingsonderhoud of kostbaar preventief onderhoud. Dit kan op vele manieren worden ingericht (middels permanente monitoringsinstallaties, metingen of meetvoertuig). Is altijd een kostenafweging. Middels een monitoringsysteem kan werk worden afgeschaald. Moet wel rendabel zijn. Partij geeft aan dat monitoring vooral afhangt van de hoogte van investering. Bij hoge investering zou deze beter gedragen kunnen worden door de opdrachtgever. Contractduur is doorslaggevend. Uitrollen van (online) monitoring op veiligheid- of exploitatie kritische systemen vraagt naar onze mening per geval een 'Business case', waarin de voor- en nadelen worden gewogen.

## 1.2 Kennisniveau van in te zetten personeel

1. Dient in te zetten personeel aan bepaalde opleidingseisen te voldoen?

Medewerkers dienen aan bepaalde opleidingseisen te voldoen. Standaard hiervoor in de branche is het railcenter Amersfoort. Bevoegd en gecertificeerd personeel is één van de belangrijkste assets. Dit is niet alleen van belang bij het uitvoeren van werkzaamheden maar met name bij een prestatiecontract. Hierbij dienen de eigen werkzaamheden getoetst te worden of dit voldoet aan de kwaliteitseisen. Bij een prestatiecontract verwacht de aannemer meer van haar personeel.

De aanwezige specifieke systemen in het Utrechtse tramsysteem zijn geen probleem. Dit kan ondervangen worden door learning on the Job. Er worden nu soortgelijke onderhoudsprojecten uitgevoerd, waarbij speciale opleidingen worden verzorgd.

2. Werkzaamheden moeten aantoonbaar correct uitgevoerd worden, wat zijn hiervan de consequenties voor het in te zetten personeel en de onderhoudsorganisatie?

Het aantoonbaar correct uitvoeren vraagt van personeel dat zij in staat moeten zijn hun eigen werk te kunnen toetsen en verifiëren. Dit vraagt om een goede registratie van gepland en uitgevoerd werk, discipline en verstand van zaken. Aantoonbaarheid kan goed worden ondersteund door technische hulpmiddelen, zoals apps en camera's op mobiele apparaten zoals telefoons of tablets. Daarnaast is het verstandig middels steekproeven de onderhoudsactiviteiten of de toestand van assets te laten keuren door bevoegd en gecertificeerd personeel. Gebruik van digitale vastlegging van werk en toetsing van werk vergemakkelijkt de ontsluiting van kritische data, bijvoorbeeld voor rapportage en management control.

3. Is er overlap met de werkzaamheden en werkwijze bij andere lokale (spoor)vervoerders of ProRail. Ja deze is er. De werkzaamheden komen in de basis overeen met de werkzaamheden die worden uitgevoerd voor GVB of ProRail.

Verschillen komen voort uit gebruik van de infra (intensief of extensief), omgeving en specifieke omstandigheden zoals systeemleveranciers en toegestane toleranties. Aansturing verschilt wezenlijk tussen regie- en prestatiecontract.

### 1.3 Algemene randvoorwaarden

1. Zijn er nog specifieke eisen te stellen op het gebied van:

a. Kosten

Er wordt geadviseerd om terughoudend te zijn met bonussen en malussen. Animo neemt af bij risico's die vertaald worden in malussen. Deze zullen verdisconteerd worden in de inschrijfprijzen. Voor te hoge bonussen geldt hetzelfde. Dit leidt ertoe dat bonussen gehaald moeten worden en daarmee tot een vechcontract. Een procent of twee procent is een goede bonus. Als tip wordt gegeven dat een betalingstop een goede handrem is.

b. Looptijd

Er wordt aangeraden een looptijd van 5-7 jaar. Het is voor de aannemer aantrekkelijk als er een lang lopend contract is. Bij PGO is de terugverdiëntijd van belang (niet lonend bij kort contract. Er dient rekening te worden gehouden met een implementatie en overdrachtsperiode. Bij een kort contract zijn deze kosten in verhouding hoger dan bij een lang contract. Ook optionele contractverlengingen zijn interessant bij goede prestaties verlengen (bijvoorbeeld 2 x 2 jaar).

c. Snelheid van planning

Er wordt geadviseerd rekening te houden met een mobilisatiefase van 4-5 maanden. Ook wordt geadviseerd een aaneensluitende tenderperiode aan te houden die niet doorkruist wordt door een vakantie.

2. Strategische delen/Wisseldelen/ reservedelen → nader bepalen wie wat kan/moet doen

a. Optie 1: opdrachtnemer

b. Optie 2: Provincie op voorraad

c. Optie 3: Provincie heeft contract maar 3<sup>e</sup> leverancier heeft voorraad

Er wordt een combinatie geadviseerd van de door u genoemde opties. Voor wat betreft de kritische reservedelen (onderdelen die niet ruim in de markt verkrijgbaar zijn) adviseren wij u deze zelf in voorraad te houden. Commodity's zoals spoorstaven, ballast en dergelijke worden niet als kritisch beschouwd. Voorraden van dergelijke artikelen kunnen goed door de markt worden georganiseerd. Beheer van deze artikelen adviseren wij door de onderhoudsaannemer te laten uitvoeren, zodat altijd voldoende artikelen beschikbaar zijn voor correctief onderhoud.

3. Moet het specialistisch equipment (speciale (rail)voertuigen) door de opdrachtgever beschikbaar gesteld worden of kan de aannemer hiervoor zorgdragen?

Er wordt geadviseerd speciale (rail)voertuigen beschikbaar te stellen aan de onderhoudsaannemer. Investeren in specifiek trammaterieel (specifieke eisen aan PVR) is niet aantrekkelijk omdat dit niet rendabel is. Sommige machines zijn te huren. Tijdens het gesprek werd vastgesteld dat speciale voertuigen het beste kan worden overgelaten aan de markt.

4. Hoe kijkt u aan tegen KPI's en bijbehorende bonus/malus regeling?

Hierbij is de beïnvloedbaarheid van KPI's door onderhoudsaannemer. Oorzaken zoals weer, vandalisme en gedrag van derden zijn overwegend niet beïnvloedbaar door de onderhoudsaannemer. Daarnaast is het van belang dat een bonus of malus proportioneel is ten opzichte van de prestatie, hoog belonen of zwaar straffen van relatief kleine zaken werkt niet goed. Beperk bonussen en malussen tot de onderwerpen Beschikbaarheid en Veiligheid, en voorkom dat er relatief grote 2e geldstromen ontstaan naast de primaire aanneemsom. Alle geldstromen zullen worden verdisconteerd door de markt, en zullen moeten worden gerealiseerd tijdens de uitvoering van het werk. Ook op totaalniveau geldt dat proportionaliteit van bonussen en malussen wenselijk is. Het moet een evenwichtig contract zijn met beperkte risico's. Dus eerlijk werk voor eerlijk geld.

5. Hoe om te gaan met MTBF, MTTR, MTTF etc. Wat zouden redelijke waardes zijn?

Streefwaardes hiervan kunnen het beste beschikbaar worden gesteld door Opdrachtgever. Herleidbaarheid van deze waardes op basis van recente storingsgegevens en hersteltijden door de huidig aannemer zijn hierbij cruciaal, opdat toekomstig onderhoudsaannemer ook een feitelijk beeld kan vormen van de huidige MTBF en de MTTR. Beide waardes zijn in onze ogen belangrijke prestatie criteria waarop de markt zich kan onderscheiden en waar de opdrachtgever zijn ambities kan waarmaken. Om toch een handreiking te geven, denken wij dat een MTTR van bijvoorbeeld 70 minuten voor een reguliere storing reëel en betaalbaar is. En reële waarde voor een MTBF is zeer afhankelijk van het type equipment, de staat van onderhoud en de ouderdom, hier kunnen wij geen voorstel voor doen. De definitie van de afkorting MTTF ons niet geheel duidelijk. De literatuur geeft aan dat MTTF de optelsom is van MTBF en MTTR. Waardes voor MTBF en MTTR zouden in dat geval volstaan.