

Bijlage 12a – Procesmonitorings-, Voortgangs- en Dienstverleningsrapportage

Algemeen

De opdrachtnemer zal per kwartaal een Validatie en Verificatie uitvoeren op de verrichtte werkzaamheden. De resultaten hiervan zal hij verwerken in de onderstaande rapportages. Zie tevens Bijlage 5a "Kwaliteitsplan; Structuur en Inhoud".

Procesmonitoringsrapportage

De Procesmonitoringsrapportage is een financiële weergave van de bevindingen en de meet en toets resultaten met betrekking tot de gestelde eisen. Het rapport is de grondslag voor de bepaling van de Netto Periodieke Vergoeding en de vergoedingen voor Gevallen van Vergoeding en Variabele Diensten.

Het rapport zal bestaan uit een specificatie van vergoedingen, afwijkingen, kortingen en financiële gevolgen van de Dienstverlening door Opdrachtnemer.

Uitwerking;

1. Financiële specificatie "Procesmonitoringsrapport"

Om de financiële gevolgen van de Dienstverlening weer te geven maakt Opdrachtnemer gebruik van het format "Procesmonitoringsrapport" in Bijlage 12b.

Dit rapport is een Excel rekenblad waarin zowel de opgelopen kortingen als de af te rekenen vergoedingen berekend worden over de betreffende periode. Op basis hiervan worden 1 of meerdere Inkoopordernummers verstrekt waarop Opdrachtnemer kan factureren.

Het Procesmonitoringsrapport bevat tenminste:

- a. Alle Meldingen inclusief datum en tijdstip;
- b. Alle afhandelingen van Meldingen inclusief datum en tijdstip;
- c. Alle in overleg tussen Opdrachtnemer en Gebruikers gewijzigde urgentie van afhandelingen van Storingen;
- d. Alle bijzonderheden betreffende verlenging van Hersteltijden overeenkomstig artikel 6 lid 36 en overige punten die Opdrachtnemer wil betrekken in de beoordeling van Prestatiegebreken, zoals hersteltijdoverschrijdingen en herhaal Storingen;
- e. De uitgewerkte motivering voor eventuele vermindering van Korting ten gevolge van hersteltijd overschrijdingen met specificatie van de tijdstippen van de Storing, het functioneel herstel, het definitief herstel en de tijdsduur van de hersteltijd overschrijding;
- f. Alle geconstateerde Prestatiegebreken en Afwijkingen;
- g. Alle Prestatiekortingen ten gevolge van de geconstateerde Prestatiegebreken en Afwijkingen indien weergegeven in Bijlage 3 "Programma van Eisen Transport-technische Installaties";
- h. De Periodieke Vergoeding;
- i. Per Geval van Vergoeding de relevante verrekeningen uit Bijlage 15 (Vergoeding bij Geval van Vergoeding) voor reeds uitgevoerde werkzaamheden;
- j. Het verbruikte aantal Variabele Diensten, de eenheidsprijzen per Variabele Dienst, het totaalbedrag per Variabele Dienst;
- k. Het voor de desbetreffende betaalperiode van toepassing zijnde percentage voor de inregelperiode;
- l. De bonus malusfactor;

- m. De totale berekening van de te verrekenen kosten overeenkomstig Bijlage 11 (Betalingsmechanisme);
- n. Het totaalbedrag en de BTW daarover (deze worden berekend in het rekenblad van het Procesmonitoringsrapport).

Voortgangsrapportage

De Voortgangsrapportage bestaat uit 4 delen:

1. **Algemeen tijdschema** overeenkomstig Bijlage 17 voor DEEL 1 van de Overeenkomst of overeenkomstig Bijlage 25 (Keuringsplan) voor DEEL 2 van de Overeenkomst met:
 - a. Het overzicht en status van de uitgevoerde en geplande onderhoudsbeurten in de afgelopen en komende Betaalperiodes;
 - b. Het overzicht en status van de uitgevoerde en geplande periodieke veiligheidskeuringen in de afgelopen en komende Betaalperiodes;
2. **Actuele Conditiecores.**
Opdrachtnemer zal minimaal iedere betalingsperiode verklaren dat alle Elementen voldoen aan de eisen voor Conditiecores zoals weergegeven in Bijlage 3 (Programma van Eisen Transport-technische Installaties) of rapporteren welke afwijkingen er zijn geconstateerd op welke Elementen en wat de status hiervan is. Zie tevens de "Dienstverleningsrapportage"
3. De **vervangingsplanning** waarin per kwartaal de op dat moment bekende gegevens zijn verwerkt.
4. **Overige relevante informatie** (zoals de uitslag van incidentele metingen).

Dienstverleningsrapportage

1. Een rapportage over de gehele dienstverlening overeenkomstig Bijlage 12c.
2. Rapportage van de wijzigingen op het Kwaliteitsplan en Risicodossier.
3. Rapportage wijzigingen op dossiers.
Opdrachtnemer zal op basis van de resultaten van de Dienstverlening en de noodzakelijk in te zetten verbeteringen zo nodig het Kwaliteitsplan en/of het Risicodossier aanpassen. In de rapportage zal Opdrachtgever aangeven welke wijzigingen er noodzakelijk geacht worden en wat de wijzigingen inhouden voor de Dienstverlening.

Uitwerking;

Opdrachtnemer zal over de volgende zaken in voldoende mate en aantoonbaar rapporteren aan Opdrachtgever;

- a. In de algemene managementsamenvatting wordt kort en bondig in percentages weergegeven wat goed is verlopen, wat niet goed is verlopen en wat niet van toepassing was in betreffende periode. Tevens wordt aangegeven of er structurele maatregelen zijn genomen om te voorkomen dat afwijkingen zich wederom voordoen;
- b. In de Algemene resultaten – matrix worden de actuele scores weergegeven per uit te voeren onderdeel;
- c. In het overzicht voor afwijkingen, beheersmaatregelen en resultaten worden per afwijking weergegeven
 - i. de omschrijving van de Eis(en);
 - ii. de geconstateerde afwijking(en) m.b.t. de uitvoering;
 - iii. Hoe en in welke mate de afwijking(en) is gecorrigeerd;
 - iv. Welke Beheersmaatregelen er zijn genomen om de afwijking(en) structureel te voorkomen;

- v. Welke resultaten zijn gebleken bij meting op effectiviteit van eerder genomen beheersmaatregelen.
 - vi. Op welke wijze de beheersmaatregel(en) zijn geborgd.
- d. In het overzicht voor het Kwaliteitsplan worden de wijzigingen weergegeven als gevolg van de genomen Beheersmaatregelen;
- e. In het overzicht voor het Risicodossier worden de wijzigingen weergegeven als gevolg van de geconstateerde afwijkingen.