

Procesbeschrijving

Preventief en Correctief Onderhoud

Documentversie: 1.0
Datum: 02 maart 2021

Inhoudsopgave

1	VOORWOORD.	2
---	-----------------	---

2	DOEL VAN DIT DOCUMENT	3
3	WIE ZIJN DE KETENPARTNERS/STAKEHOLDERS	3
4	WELKE ROLLEN HEBBEN DE KETENPARTNERS/STAKEHOLDERS IN HET STORINGEN EN ONDERHOUDSPROCES	4
4.1	ROL V&OR STEDELIJK BEHEER TEAM LICHT ASSETS VRI	4
4.2	ROL STORINGSTAFEL (STA).....	4
4.3	ROL VERKEER MANAGEMENT CENTRALE AMSTERDAM (VMCA) (VERKEERSLEIDING/TUNNELBEHEER)	5
4.4	ROL ICT-AFDELING VERKEER EN OPENBARE RUIMTE V&OR-IT (VOR-IN).....	5
4.5	ROL FABRIKANT VERKEERSREGELTOESTELLEN	5
4.6	ROL RUIMTE EN DUURZAAMHEID GEMEENTE AMSTERDAM.....	6
4.7	ROL INGENIEURSBUREAU (IB) GEMEENTE AMSTERDAM AFDELING VOORBEREIDING (VB) VRI	6
4.8	ROL INGENIEURSBUREAU (IB) GEMEENTE AMSTERDAM AFDELING DIRECTIE EN TOEZICHT (D&T) VRI	6
4.9	ROL PERCEEL AANNEMERS.....	6
4.10	ROL GEMEENTE VERVOER BEDRIJF (GVB)	6
4.11	ROL STADSWERKEN AFD. INFRA & SERVICE (MATERIAAL BUREAU).....	7
5	EVALUATIE;	7
6	BEGRIPPENLIJST	7

1 Voorwoord.

De gemeente Amsterdam V&OR Stedelijkbeheer team Licht assets VRI voortaan te noemen assets VRI is verantwoordelijk en zorgt voor het beheer van alle (intelligente)verkeersregelininstallaties in Amsterdam. Hiervoor is nieuwbouw, wijzigingen en onderhoud nodig aan de verkeersregelininstallaties. De realisatie van al deze werkzaamheden kan V&OR-assets VRI niet alleen. Daarvoor werkt zij samen met meerdere

afdelingen binnen de gemeente en ook met een aantal externe partijen. Vanuit het onderhoud zijn **onderhoudsprocessen** ingericht waarbij ketenpartners/stakeholders onderdeel uitmaken van deze processen. Binnen de onderhoudsprocessen vallen ook de eventuele storingen die ontstaan in het areaal van de verkeersregelinstallaties.

2 Doel van dit document.

Dit document heeft als doel om inzicht te geven hoe de onderlinge processen lopen t.a.v. storingen en onderhoud aan de verkeersregelinstallaties en wie hierbij de ketenpartners/stakeholders zijn en de rollen die zij hierin uitvoeren.

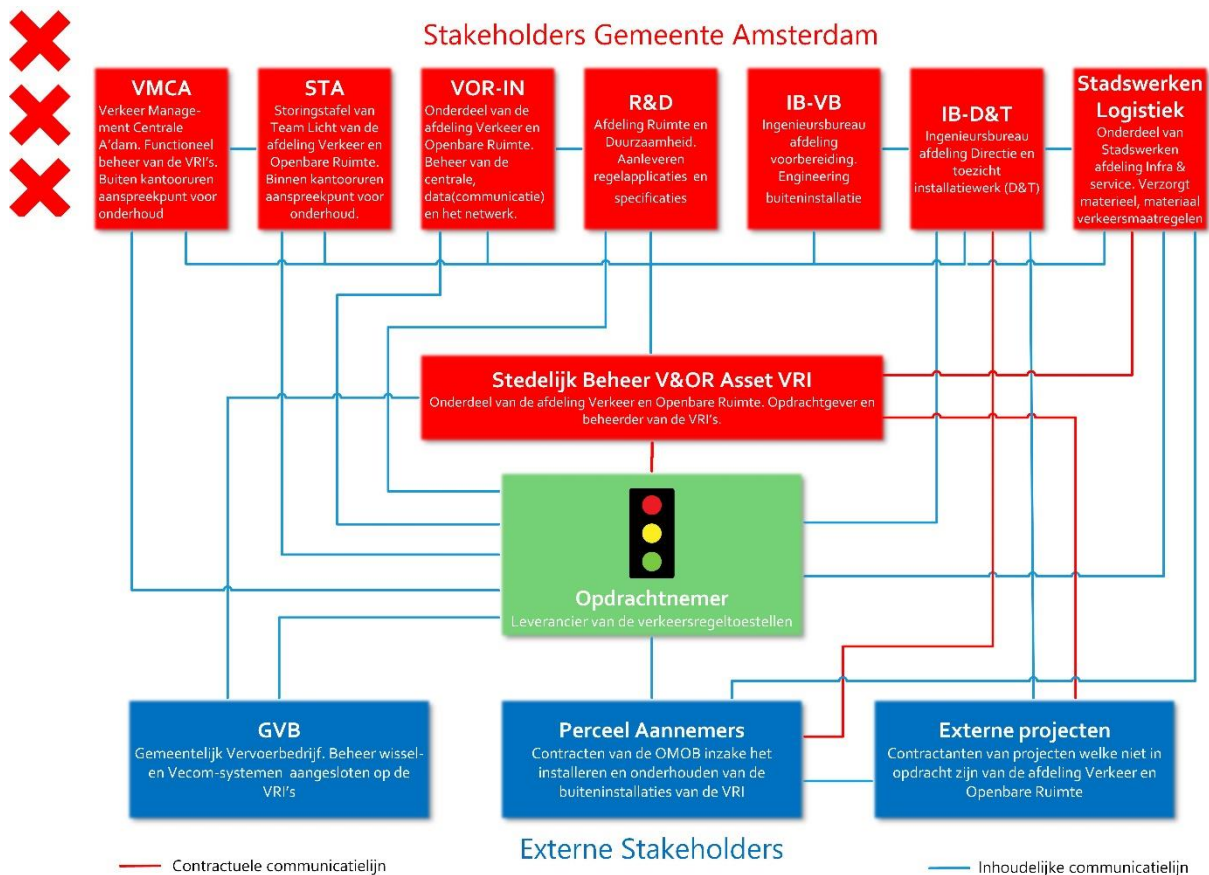
3 Wie zijn de ketenpartners/Stakeholders.

De volgende ketenpartners/Stakeholders maken onderdeel uit van het storingen en onderhoud proces.

- V&OR Stedelijk beheer team Licht assets VRI
- Storingstafel Amsterdam (STA)
- Verkeer Management Centrale Amsterdam (VMCA) (verkeersleiding/tunnelbeheer)
- V&OR-IT (VORIN) netwerk
- Systeemleverancier van de verkeersregeltoestellen
- Ruimte en Duurzaamheid (R&D) gemeente Amsterdam
- Ingenieursbureau (IB) gemeente Amsterdam afdeling voorbereiding (VB) VRI
- Ingenieursbureau (IB) gemeente Amsterdam afdeling Directie en Toezicht (D&T) VRI
- Perceelaannemers
- Gemeente Vervoer Bedrijf (GVB)
- Stadswerken afdeling Infra & service (Materiaal bureau)

A.d.h.v. onderstaand schema wordt de relatie tussen de partijen aangegeven

Ketenpartners/Stakeholders storingen en onderhoud proces



4 Welke rollen hebben de ketenpartners/Stakeholders in het storings en onderhoudsproces.

In het proces van uitvoering storings en onderhoud is voor elke ketenpartner/Stakeholder een rol weggelegd met de taken die zij daarin uitvoert.

Onderstaand wordt per ketenpartner/stakeholder haar rol en de taken omschreven.

4.1 Rol V&OR Stedelijk Beheer team Licht assets VRI.

V&OR Stedelijkbeheer team licht Assets VRI is verantwoordelijk voor het totale beheer van de (intelligente) verkeersregelininstallaties in de gemeente Amsterdam. De storings en onderhoud aan de verkeersregelininstallaties is onderdeel van het beheer. Om deze taken naar behoren te kunnen uitvoeren zijn naast een aantal gecontracteerd partijen ook afdelingen binnen de gemeente Amsterdam betrokken bij dit proces.

De taken die door assets VRI zelf worden uitgevoerd zijn:

- De rol van opdrachtgever
- Regie voeren over het hele proces van storings en onderhoud.
- Sturing geven aan de Storingstaf
- Sturing geven aan de systeemleveranciers van de verkeersregeltoestellen

4.2 Rol Storingstaf (STA)

De medewerker van de STA neemt de storings en overige meldingen in ontvangst.

Dat doen zij op de werkdagen van 7:30- 16:00 uur

De storingsmeldingen kunnen komen vanuit:

- Eigen organisatie
- De ketenpartners

- Publiek

De storingsmeldingen worden in het centrale VBS-systeem gemeld binnen het SMS- programma. In het SMS-programma kan de medewerker van de STA per stakeholder de storingsregistratie noteren in haar betreffende organisatiemap. Een aantal stakeholders binnen de gemeente Amsterdam hebben toegang gekregen om via een gedeelde toegang inzicht te hebben in haar openstaande of afgehandelde storingen. Daarin kan men de storing inzien, accorderen, parkeren en reactie geven. De STA is de enige persoon die de storing ook kan afboeken als deze echt gereed is. Voor externe stakeholders worden deze handelingen door de STA uitgevoerd. Wel worden de storingen gedeeld via een mailwisseling. In de mailwisseling wordt het complete verloop van de storing tussen beide partijen gemeld en gedeeld. Elke storing voor externe partijen wordt ook telefonisch doorgebeld met de betreffende partij. Het verloop/doorloop en de bewaking van de storingen worden in het SMS-programma bijgehouden door de STA.

Elke ketenpartner/stakeholder heeft de verplichting om haar storing binnen haar gestelde SLA-afspraken af te handelen. Hierop wordt bewaakt.

4.3 Rol Verkeer Management Centrale Amsterdam (VMCA) (verkeersleiding/tunnelbeheer)

De medewerkers van VMCA zorgen naast hun taken t.a.v. het tunnelbeheer ook voor de storingsmeldingen en overige meldingen buiten de werkbare uren van de STA.

Zij vangen de storingen en overige meldingen voor de verkeerregelininstallaties op van 16:00 – 7:30 uur. Zij verrichten daarin dezelfde handelingen als de STA en geven bij een doorloop van de storing naar de volgende dag deze weer door aan de STA.

4.4 Rol ICT-afdeling Verkeer en openbare ruimte V&OR-IT (VOR-IN)

De medewerkers van de afdeling VOR-IN zijn belast met de informatie en communicatietechnologie (ICT) binnen de gemeente Amsterdam Stedelijk Beheer V&OR team Licht. Daarin hebben zij een ondersteunende taak t.a.v. de assets OVL, VIS en VRI. Zij beheert en onderhoudt de centrale systemen die binnen team licht worden gebruikt. Daarnaast zorgt zij voor de communicatie tussen de centrale systemen en de lokale systemen zoals de (Intelligente) Verkeer Regel Installaties welke door 4G of glasverbindingen tot stand zijn gebracht. Daarnaast spelen zij een belangrijke rol bij de cyber security van de apparatuur en hun communicatie. In het kader van eventuele verbindingssoringen kan het nodig zijn om deze afdeling te raadplegen.

4.5 Rol systeemleverancier verkeersregeltoestellen

Correctief onderhoud:

De systeemleveranciers van de verkeersregeltoestellen hebben de verantwoordelijkheid om de storingen en het onderhoud aan het verkeersregeltoestel uit te voeren conform contract afspraken (PVE). Zij krijgen via een mail en per telefoon gericht aan de storingsdesk van de systeemleverancier een melding van een storing binnen. Haar medewerkers zorgen op hun beurt dat deze storingen binnen de gestelde SLA en prioritering afgehandeld worden.

De systeemleverancier dient na voltooiing van iedere Storing deze binnen een werkdag af te melden per e-mail gericht aan de STA. Deze afmelding dient voorzien te zijn van een serviceraapport welke tenminste bevat:

- Uitvoerende partij en persoon;
- Tijdstip dat de melding is ontvangen;
- Tijdstip van aankomst op locatie;
- Tijdstip werkzaamheden gereed;
- Aard van de Storing;
- Oorzaak van de Storing;
- Beschrijving werkzaamheden.

De STA zorgt dat het serviceraapport opgeslagen wordt in het dossier.

Deze rapporten dienen tevens maandelijks verwerkt te worden in een storingsoverzicht/ dashboard.

Preventief onderhoud:

T.a.v. het preventief onderhoud wordt periodiek onderhoud aan de verkeersregeltoestellen verricht. Hiervoor legt de opdrachtnemer jaarlijks een plan ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever. Na goedkeuring dient dit te worden uitgevoerd en afgestemd met de STA gedurende de uitvoeringsfase. Rapporten vanuit het preventief onderhoud dienen tevens maandelijks verwerkt te worden in een onderhoudsrapportage.

4.6 Rol Ruimte en Duurzaamheid gemeente Amsterdam

Een aantal medewerkers van de afdeling Ruimte en duurzaamheid (R&D) binnen de gemeente Amsterdam zijn belast met de verkeerskundige kant van de verkeersregelininstallaties. Hierbij zorgen zij voor de realisatie van specificaties, tekeningen en CCOL applicaties voor de verkeersregelininstallaties. In het kader van storingen kan het voorkomen dat er maatregelen getroffen moeten worden om een juiste doorstroming en veiligheid te kunnen waarborgen. In dit geval is het noodzakelijk dat er proactief gezocht wordt naar de juiste oplossing. In de samenwerking binnen de gehele keten dient met zo snel mogelijk contact met elkaar op te nemen om daarmee de problemen adequaat op te lossen.

4.7 Rol Ingenieursbureau (IB) gemeente Amsterdam afdeling voorbereiding (VB) VRI

De afdeling IB-VB van de gemeente Amsterdam is belast met de voorbereidingen t.a.v. projecten voor de verkeersregelininstallaties. In het kader van storingen kan het voorkomen dat voor bepaalde werkzaamheden diverse maatregelen genomen dienen te worden. Denk hierbij aan bijvoorbeeld veiligheidsmaatregelen en bodemonderzoek. In dat geval zal IB-VB zorg dragen voor een projectmap en wordt er een apart (U) project aangemaakt voor deze uitvoering.

4.8 Rol Ingenieursbureau (IB) gemeente Amsterdam afdeling Directie en Toezicht (D&T) VRI

De afdeling IB-D&T van de gemeente Amsterdam is belast met de afwikkeling van de storingen en onderhoud aan de buiteninstallatie van de verkeersregelininstallaties. Hierbij maakt zij gebruik van gecontracteerde perceel aannemers. De stad Amsterdam is daarbij opgedeeld in drie percelen. D&T zorgt voor de aansturing van deze perceelaannemers in het kader van storingen en onderhoud. Elke perceel aannemer is verplicht om de storingen binnen haar contract gemaakte SLA-afspraken na te komen.

4.9 Rol Perceel aannemers

In Amsterdam zijn via een aanbesteding drie perceelaannemers gecontracteerd. Zij worden direct aangestuurd door IB-D&T van de gemeente Amsterdam. Zij verzorgen op haar beurt voor alle voorkomende werkzaamheden t.a.v. de storingen die relatie hebben met de buiteninstallatie. Daarbij is het van belang om in samenspraak met de systeemleverancier van de verkeersregeltoestellen zaken af te stemmen om na reparatie te controleren of de storing op de juiste wijze is verholpen. IB-D&T en V&OR zien erop toe dat na reparatie deze goed zijn opgelost en de verkeersregelininstallatie weer na behoren werkt.

4.10 Rol Gemeente Vervoer Bedrijf (GVB)

Het GVB is in Amsterdam verantwoordelijk voor het openbaar vervoer voor zowel bus als tram en haar infra t.a.v. tramsporen. Daarbij maakt zij gebruik van wisselsystemen welke worden aangestuurd door selectieve detectiesystemen. Van deze selectieve detectiesystemen maakt V&OR-assets VRI naast haar eigen selectieve detectiesystemen ook gebruik. Om zo veel mogelijk gebruik te maken van elkaars infrastructuur worden er regelmatig contacten aangeboden vanuit de Wisselkast van het GVB aan het verkeersregeltoestel. Bij geconstateerde storingen wordt het GVB verzocht om deze te herstellen

waarbij vaak in samenwerking met de systeemleverancier van de verkeersregeltoestellen de goede werking getest dient te worden.

Het GVB heeft haar eigen storingsdienst

Storingen worden op werkdagen van ma t/m vrij uitgevoerd van 8:00 – 16:30.

Het GVB maakt geen gebruik van een wachtdienst.

Storingen worden op de eerstvolgende werkdag na melding opgepakt.

Het GVB heeft de verplichting om zelf de storingen uit het SMS-systeem op te halen, de storing te verhelpen en binnen het SMS systeem te rapporteren over mogelijke oorzaak en het verhelpen van de storing.

4.11 Rol Stadswerken afd. Infra & Service (Materiaal bureau)

De afdeling stadswerken Infra & service (MateriaalBureau) binnen de gemeente Amsterdam zorgt voor de bestelling en opslag van alle materialen t.b.v. de buiteninstallaties zoals masten, drukknoppen, lantaarns, etc. Hierbij worden de materialen op afroep klaargezet en door de perceelaannemer opgehaald voor gebruik op locatie. Daarnaast heeft de afdeling stadswerken Infra & service een aparte dienst die diverse materialen levert voor de nodige veiligheid eisen tijdens uitvoering van werkzaamheden langs de weg, zoals borden, hekken, enz. conform een BLVC-plan. Op verzoek van IB-VB worden reparatiewerkzaamheden van sommige storingen gepland en daarbij gebruik gemaakt van zowel materiaal voor de reparatie aan de verkeersregelinstallatie als voor de materialen t.b.v. diverse afzettingen voor het veilig kunnen uitvoeren. De materialen t.b.v. diverse afzettingen voor het veilig kunnen werken worden door de afdeling stadswerken Infra & service op locatie op de juiste wijze conform BLVC-plan geplaatst.

5 Evaluatie;

Periodiek vindt een evaluatie plaats met de betrokken ketenpartners/stakeholders om te kijken tegen welke problemen zij aanlopen. Dit gebeurt op dit moment in aparte contractbesprekingen.

6 Begrippenlijst.

BLVC-plan	In een BLVC-plan zijn maatregelen, verantwoordelijkheden en afspraken beschreven rondom bouwprojecten. BLVC bestaat voor bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie. In het plan staat beschreven hoe de overlast op de omgeving kan worden beperkt en wie het aanspreekpunt is."
IB-D&T	Ingenieurs Bureau Amsterdam verantwoordelijk voor Directie, Toezicht van de perceelaannemers bij de infrastructurele werkzaamheden t.b.v. de Verkeerregelininstallaties in Amsterdam.
IB-VB	Ingenieurs Bureau Amsterdam verantwoordelijk voor voorbereiding van infrastructurele werkzaamheden t.b.v. de (Intelligente)Verkeerregelininstallaties in Amsterdam.
GVB	Gemeente Vervoer Bedrijf.
(I)-VRI	(Intelligente) Verkeersregelininstallatie
OVL	Openbare Verlichting is als afdeling binnen V&OR Stedelijkbeheer team Licht verantwoordelijk voor alle verlichting in heel Amsterdam.
SMO	Storing Management Overleg
SMS	Storing Management Systeem (een programma binnen VBS)
STA	Storingstafel Amsterdam
VBS	Verkeer Beheer Systeem. Het centrale systeem waarop o.a. alle (intelligente) verkeersregelininstallatie zijn aangesloten.
VIS	Verkeer Informatie Systemen. Is als afdeling binnen V&OR Stedelijkbeheer team Licht verantwoordelijk voor o.a. wegkant drips, parkeerwijzing, enz.

VMCA
V&OR

Verkeer Management Centrale Amsterdam (Verkeersleiding/tunnelbeheer)
Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE) Verkeer en Openbare Ruimte.
V&OR is binnen de gemeente Amsterdam o.a. verantwoordelijk voor het
beheer en beleid m.b.t. de verkeersregelininstallaties (assets VRI), openbare
verlichting (assets OVL) en verkeersinformatiesystemen (assets VIS).