

Raamovereenkomst

betreffende

Geconstrueerd puntstuk

60E2A1 1:18,5

tussen

ProRail

en

Opdrachtnemer

Document	: Vraagspecificatie Basisdiensten
Kenmerk	: TN294268

Revisiegegevens

Versie	Datum	Wijziging
001		Initiele document

Inhoudsopgave

1	BEGRIPSBEPALINGEN	3
2	INLEIDING	4
2.1	LEESWIJZER	4
3	SYSTEEMMANAGEMENT	5
3.1	SYSTEEMACCEPTATIE	5
4	LEVERINGSMANAGEMENT	7
4.1	PRODUCTLEVERING	7
5	CONTRACTMANAGEMENT	10
5.1	KWALITEITSMANAGEMENT	10
5.2	VOORTGANGSCOMMUNICATIE	13
5.3	WIJZIGINGEN	15
6	CONTRACTONDERSTEUNING	16
6.1	BEREIKBAARHEID	16

1 Begripsbepalingen

In deze Overeenkomst kunnen documentnamen, namen van werkpakketten, proceseisen en producten een beginhoofdletter hebben. De betekenis daarvan volgt uit de inhoud. Overige gedefinieerde begrippen, met een beginhoofdletter aangeduid, zijn gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden.

2 Inleiding

Dit document beschrijft de activiteiten die ProRail nodig acht om de Overeenkomst tussen ProRail en Opdrachtnemer succesvol te beheersen.

2.1 Leeswijzer

De activiteiten zijn gegroepeerd in werkpakketten. Voor ieder werkpakket is de volgende indeling aangehouden:

- **Doelstelling:** Hierin staat beschreven welke doelen ProRail nastreeft met het betreffende werkpakket, dit ten geleide voor Opdrachtnemer.
- **Activiteiten:** De activiteiten die gevraagd worden binnen het werkpakket.
- **Proceseisen:** De eisen die in algemene zin gesteld worden aan de wijze van werken.
- **Producteisen:** De eisen die gesteld worden aan producten die voortkomen uit het uitvoeren van activiteiten in het betreffende werkpakket.
- **Input:** De benodigde informatie en/of producten die tenminste van belang zijn voor het uitvoeren van de activiteiten in het betreffende werkpakket.
- **Te leveren producten:** Hierin wordt benoemd welke producten concreet worden verlangd.

3 Systeemmanagement

3.1 Systeemacceptatie

Deze dienst is uitsluitend van toepassing indien leverancier geen productcertificaat heeft dat voldoet aan de productspecificatie 'Geconstrueerd puntstuk 60E2A1 1:18,5' met kenmerk SPC00330;

3.1.1 Doelstelling

Tijdige, zorgvuldige en adequate verificatie dat het Systeem voldoet aan de vereisten uit het SPC00330, zodat ProRail voldoende vertrouwen heeft dat de veiligheid en beschikbaarheid van het spoor voldoende geborgd is bij gebruik van het Systeem en de Diensten.

3.1.2 Activiteiten

Conform het gestelde in SPC00330 hoofdstuk 6.3:

1. Opstellen en ter Acceptatie indienen van een onderbouwingsdossier;
2. Uitvoeren van het geaccepteerde monitoringsplan;
3. Ter Acceptatie indienen van het monitoringsrapport.

3.1.3 Proceseisen

3.1.3.1 Uitvoeren Systeemacceptatie

- Opdrachtnemer stelt een onderbouwingsdossier op en dient deze ter Acceptatie in.
- Opdrachtnemer voert het monitoringsplan uit inclusief
- een praktijktest in de in exploitatie zijnde infra van ProRail.
 - Opdrachtnemer heeft hiertoe op basis van een goedgekeurd onderbouwingsdossier een Toestemming voor Gebruik (TVG) van ProRail ontvangen;
 - Opdrachtnemer verwerkt de resultaten uit de beproeving in het monitoringsrapport;
- Opdrachtnemer dient een monitoringsrapport in teneinde een productcertificaat van een Certificerende instantie te verkrijgen.

3.1.4 Producteisen

3.1.4.1 Onderbouwingsdossier Systeemacceptatie

Het onderbouwingsdossier dient aan te geven wanneer, waar en op welke wijze Opdrachtnemer voornemens is aan te gaan tonen dat het Systeem binnen de infra van ProRail zal voldoen aan de vereisten uit het SPC00330.

In het onderbouwingsdossier dient minimaal opgenomen te zijn:

- Verificatiewijze: omschrijving/ onderbouwing van de wijze waarop aangetoond zal worden dat het Systeem inclusief bijbehorende Systeemdokumentatie, aan de vereisten voldoet;
- per verificatiewijze: een logische verwijzing naar de gestelde eisen in SPC00330 welke de verificatiewijze omvat;
- Systeemdokumentatie, zoals benoemd in h. 5.4 van het SPC00330;
- een monitoringsplan: omschrijving van de wijze waarop gedurende de praktijktest het gedrag van de puntstukken wordt gemonitord;

- een planning wanneer de werkzaamheden plaats zullen vinden, inclusief eventuele bepaalde voorwaardelijke volgordelijkheden, waarbij tevens opgenomen is de tijd voor ProRail om zaken door te nemen/ beoordelen;
- waar en wanneer Opdrachtnemer een inspanning van ProRail verwacht, inclusief een omschrijving van de beoogde/ gewenste inspanning;
- risicobeheersing door Opdrachtnemer, zijnde hoe voorkomen zal worden dat er mogelijke negatieve resultaten optreden en als deze optreden, hoe deze tijdig en juist hersteld kunnen worden.

3.1.4.2 *Verzoek tot Systeemacceptatie*

Een Verzoek tot productcertificering, aan een Certificerende Instantie, bestaat uit:

- Onderbouwingsdossier
- Monitoringsrapport
- Systeemdokumentatie

3.1.4.3 *Verificatieonderbouwing*

In het onderbouwingsdossier en monitoringsrapport toont Opdrachtnemer aan ProRail aan dat het Systeem, met inbegrip van de Systeemdokumentatie, RAMS-analyses, Safety-cases, overdracht intellectuele eigendomsrechten en dergelijke, binnen de infra van ProRail voldoet aan de vereisten uit SPC00330.

3.1.4.4 *Systeemdokumentatie*

De Systeemdokumentatie omvat de Systeemgebruiksdocumentatie, conform het bepaalde in de SPC00330 en alle aanverwante documentatie, zijnde RAMS-analyses.

3.1.5 **Input**

- SPC00330
- Onderbouwingsdossier
- Toestemming voor gebruik

3.1.6 **Te leveren producten**

- Onderbouwingsdossier
- Monitoringsplan
- Systeemdokumentatie
- Monitoringsrapport
- Productcertificaat

4 Leveringsmanagement

4.1 Productlevering

4.1.1 Doelstelling

Het leveren van geconstrueerde puntstukken 60E2A1 1:18,5, alsmede aanverwante dienstverlening betreffende de levering.

4.1.2 Activiteiten

1. Verstrekking Deelopdrachten door Afroeper;
2. Produceren van de geconstrueerde puntstukken 60E2A1 1:18,5;
3. Leveren van de geconstrueerde puntstukken 60E2A1 1:18,5;

4.1.3 Proceseisen

4.1.3.1 *Verstrekking Deelopdrachten door Afroeper*

- Afroeper zal uiterlijk 10 weken voorafgaande het gewenste levermoment een Deelopdracht verstrekken aan Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer verifieert of de Deelopdracht volledig is, voldoet aan de voorwaarden uit de Overeenkomst en zij kan voldoen aan de Deelopdracht, rekening houdende met het bepaalde in de Annex 'Prijzen, Tarieven & Leveringscondities';
- Indien een Deelopdracht niet volledig is of niet voldoet aan de voorwaarden uit de Overeenkomst zal Opdrachtnemer contact opnemen met Afroeper omtrent de Deelopdracht alsnog te laten voldoen, waarna Afroeper een herziene Deelopdracht kan verstrekken;
- Opdrachtnemer mag in het geval van een Deelopdracht die niet volledig is of niet voldoet aan de voorwaarden uit de Overeenkomst wegens een kortere levertijd dan overeengekomen, de Deelopdracht niettemin bevestigen, waarbij de kortere levertijd voor de betreffende Deelopdracht als overeengekomen levertijd geldt;
- Opdrachtnemer verstrekt binnen 2 weken na ontvangst van een Deelopdracht die voldoet aan de voorwaarden een Opdrachtbevestiging aan Afroeper;
- Indien Opdrachtnemer vaststelt dat de Deelopdracht blijvend niet voldoet aan de Overeenkomst, dan weigert Opdrachtnemer de Deelopdracht.

4.1.3.2 *Produceren van het geconstrueerde puntstuk*

- Opdrachtnemer produceert de geconstrueerde puntstukken 60E2A1 1:18,5 tenminste conform het bepaalde in deze Overeenkomst en de Deelopdracht.
- Opdrachtnemer voert de afnamekeuring uit conform de relevante versie het Acceptatieprotocol van ProRail met basiskennmerk ACP00019, zoals gesteld in SPC00330 hoofdstuk 5.3, inclusief het beschikbaar stellen van het daarin benoemde "Interne Kwaliteitsdocument";

4.1.3.3 *Leveren van het geconstrueerde puntstuk*

- Opdrachtnemer levert de geconstrueerde puntstukken 60E2A1 1:18,5 die tenminste voldoen aan het bepaalde in artikel 2 van de 'Basisovereenkomst' en de Deelopdracht.
- Opdrachtnemer levert de geconstrueerde puntstukken 60E2A1 1:18,5 uit de Deelopdracht en Opdrachtbevestiging conform het bepaalde in artikel 12 van de 'Algemene Voorwaarden'.
- Opdrachtnemer levert per geleverd puntstuk een inspectiecertificaat zoals gesteld in SPC00330 hoofdstuk 5.3.

4.1.4 **Producteisen**

4.1.4.1 *Deelopdracht van Afroeper*

- Deelopdrachten verstrekt door Afroeper dienen te voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst en dienen voorzien te zijn van de navolgende informatie:
 - Gegevens van ProRail:
 - Kenmerk van deze Overeenkomst;
 - Door ProRail aan Afroeper verstrekte opdracht- / projectnummer en opdracht- / projectbenaming waarop de Deelopdracht betrekking heeft;
 - Gegevens van Afroeper:
 - Uniek kenmerk van de Deelopdracht (bijv. ordernummer);
 - Contactgegevens/ aanspreekpunt Afroeper voor betreffende Deelopdracht;
 - Adresgegevens waar de levering dient te geschieden, indien relevant openingstijden en contactpersoon;
 - Alle gegevens die door Opdrachtnemer vermeld dienen te worden op de betreffende factuur.
 - Specifieke gegevens levering(en):
 - De gewenste te leveren geconstrueerde puntstukken 60E2A1 1:18,5 en aantallen, waarbij de gegevens corresponderen met de benamingen uit de Annex 'Prijzen, tarieven en leveringscondities'.

4.1.4.2 *Opdrachtbevestiging*

- De Opdrachtbevestiging van Opdrachtnemer dient tenminste de navolgende gegevens te vermelden:
 - Gegevens van Afroeper:
 - Het unieke kenmerk van de Deelopdracht;
 - Gegevens Opdrachtnemer:
 - Contactgegevens/ aanspreekpunt van Opdrachtnemer voor de betreffende Deelopdracht;
 - Specifieke gegevens levering(en):
 - De te leveren geconstrueerde puntstukken 60E2A1 1:18,5 en aantallen, waarbij vermeld:
 - Levermoment en indien DDP ongelost: de informatie voor Afroeper benodigd om de zending te kunnen lossen;
 - Betalingsgegevens en -condities
 - Overzicht van de opbouw van de kosten, overeenkomstig de Annex 'Prijzen, tarieven en leveringscondities'.

4.1.4.3 *Interne Kwaliteitsdocument*

Het Interne Kwaliteitsdocument dient te voldoen aan alle voorwaarden als gesteld in het Acceptatieprotocol (ACP00019), zoals gesteld in SPC00330 hoofdstuk 5.3, behorende bij het puntstuk 1:18,5 welke geproduceerd is.

4.1.5 **Input**

- productspecificatie 'Geconstrueerd puntstuk 60E2A1 1:18,5' met kenmerk SPC00330;
- Deelopdracht(en);
- ALV00001: Algemeen voorschrift voor de uitwisseling van digitale technische documentatie;
- NEN-ISO 7573: Technische productdocumentatie – Stuklijsten.

4.1.6 **Te leveren producten**

- Opdrachtbevestiging
- Ingevuld inspectiecertificaat
- Geconstrueerd puntstuk

5 Contractmanagement

5.1 Kwaliteitsmanagement

5.1.1 Doelstelling

Het gedurende de Overeenkomst door Opdrachtnemer doeltreffend beheersen van de kwaliteit door aantoonbaar te voldoen aan het gestelde in de Overeenkomst.

5.1.2 Activiteiten

1. Opstellen, actualiseren en naleven van Kwaliteitsmanagementplan;
2. Uitvoeren van audits op de naleving van de Overeenkomst (door Opdrachtnemer);
3. Omgaan met en herstellen van Afwijkingen;
4. Ondergaan van Toetsen door ProRail.

5.1.3 Proceseisen

5.1.3.1 Uitvoeren kwaliteitsmanagement

- Opdrachtnemer stelt vanuit haar kwaliteitsmanagementsysteem een Kwaliteitsmanagementplan op om aan te tonen dat alle uit de Overeenkomst voortvloeiende risico's door Opdrachtnemer kunnen worden beheerst;
- Opdrachtnemer dient het Kwaliteitsmanagementplan ter Acceptatie in bij ProRail;
- Het Kwaliteitsmanagementplan wordt na Acceptatie opgenomen in de Annex Relevante Documenten;
- Opdrachtnemer voert de Overeenkomst uit conform het Kwaliteitsmanagementplan;
- Opdrachtnemer actualiseert haar Kwaliteitsmanagementplan op basis van gewenste verbeteringen, Wijzigingen en geconstateerde afwijkingen;
- Indien Opdrachtnemer haar Kwaliteitsmanagementplan actualiseert dient zij deze hernieuwd ter Acceptatie in bij ProRail.

5.1.3.2 Uitvoeren interne audit kwaliteitsmanagement (door Opdrachtnemer)

- Opdrachtnemer toetst regelmatig haar naleving van de Overeenkomst conform het Kwaliteitsmanagementplan en legt haar bevindingen schriftelijk vast in Auditrapportages.

5.1.3.3 Omgaan met Afwijkingen

- Door Opdrachtnemer dient van geconstateerde tekortkomingen op de nakoming van de Overeenkomst onverwijld een Afwijkingsmelding aan ProRail te doen toekomen;
- Door Opdrachtnemer of ProRail geconstateerde tekortkoming op de nakoming van de Overeenkomst worden schriftelijk vastgelegd in een Afwijkingsrapportage, waarbij Opdrachtnemer de nodige inspanning zal verrichten om binnen een zo kort mogelijke termijn de oorzaak en omvang van de afwijking te bepalen en de herstel- en corrigerende maatregelen door te voeren;
- Opdrachtnemer informeert ProRail gebruikmakende van het Afwijkingsrapportage over de geconstateerde afwijking, bijbehorende oorzaak, omvang en de door Opdrachtnemer te nemen herstel- en corrigerende maatregelen;
- Afwijkingen en de status van de te nemen of genomen herstel- en corrigerende maatregelen dienen te worden gerapporteerd in de Voortgangsrapportage;

5.1.3.4 *Ondergaan externe Toetsen (door of namens ProRail)*

- Opdrachtnemer dient te allen tijde ProRail in staat te stellen toetsen uit te voeren en geeft hieraan alle verlangde medewerking;
- ProRail zal Opdrachtnemer tenminste twee (2) weken voorafgaande de toetsing in kennis stellen over de aard van de toetsing, alsmede in redelijk overleg een datum/ tijd vaststellen;
- De frequentie van toetsingen is mede afhankelijk van de mate waarin Opdrachtnemer Afwijkingen veroorzaakt.

5.1.4 **Producteisen**

5.1.4.1 *Kwaliteitsmanagementplan*

Het Kwaliteitsmanagementplan omvat de Overeenkomst en is het geheel van alle Deelkwaliteitsplannen en (beschrijft) de onderlinge samenhang. Een Deelkwaliteitsplan omvat een werkpakket uit deze Overeenkomst.

Zowel het Kwaliteitsmanagementplan als een Deelkwaliteitsplan dient, voor zover van toepassing, de volgende onderwerpen conform NEN ISO 10005 te behandelen:

- Scope;
- Input;
- Kwaliteitsdoelstellingen;
- Managementverantwoordelijkheden;
- Beheersing van documenten en gegevens;
- Beheer vastlegging;
- Beschikbaar stellen middelen;
- Specificaties;
- Interactie met ProRail;
- Ontwerp en ontwikkeling;
- Inkoop;
- Procesbeschrijving leveringen en diensten;
- Productidentificatie en traceerbaarheid;
- Klanteigendommen;
- Verpakking, opslag en transport;
- Kwaliteitscontrole;
- Toetsen en testen;
- Audits;
- Planning;
- (Arbo-)Veiligheid;
- Risicoanalyse.

5.1.4.2 *Auditrapportage*

De auditrapportage dient tenminste te omvatten:

- Doelstelling van de audit;
- Beoordeelde onderdelen;
- Beoordelingsresultaat;
- Conclusies.

5.1.4.3 *Afwijkingsmelding*

De afwijkingsmelding dient de op dat moment bekende informatie van de Afwijkingsrapportage te omvatten, inclusief een termijn waarbinnen ProRail de Afwijkingsrapportage tegemoet kan zien.

5.1.4.4 *Afwijkingsrapportage*

De afwijkingsrapportage dient tenminste te omvatten:

- **Afwijking:** Wanneer geconstateerd is dat waar op welke wijze van de Overeenkomst is afgeweken.
- **Oorzaakanalyse:** Reden waarom afgeweken is van de Overeenkomst.
- **Omvanganalyse:** De reikwijdte en tijdsomvang van de afwijking.
- **Herstelmaatregelen:** Hoe zaken waar de afwijking betrekking op heeft hersteld worden.
- **Corrigerende maatregelen:** Op welke wijze herhaling van de afwijking in de toekomst voorkomen wordt.

5.1.5 **Input**

- Het NEN-ISO 9001 gecertificeerd Kwaliteitsmanagementsysteem van Opdrachtnemer.
- NEN-ISO 10005 Quality management systems - guidelines for quality plans
- Deelkwaliteitsplannen diverse werkpakketten

5.1.6 **Te leveren producten**

- Kwaliteitsmanagementplan (geactualiseerd)
- Auditrapportage
- Afwijkingsmeldingen
- Afwijkingsrapportages

5.2 Voortgangscommunicatie

5.2.1 Doelstelling

ProRail wenst geïnformeerd te zijn over de actuele stand van zaken betreffende de uitvoering van de Overeenkomst.

5.2.2 Activiteiten

1. Informeren ProRail over stand van zaken.
2. Voeren voortgangsoverleg

5.2.3 Proceseisen

5.2.3.1 Informeren ProRail over stand van zaken

- Opdrachtnemer stelt Voortgangsrapportage op waarin zij inzage geeft in de uitgevoerde werkzaamheden in de betreffende periode, alsmede in hoeverre de uitgevoerde werkzaamheden verricht zijn conform de voorwaarden uit deze Overeenkomst.
- Opdrachtnemer en ProRail bespreken de uitvoering van de Overeenkomst op basis van de Voortgangsrapportage.
- ProRail draagt zorg voor de verslaglegging van de gevoerde overleggen.

5.2.4 Producteisen

5.2.4.1 Voortgangsrapportage

De voortgangsrapportage bevat tenminste de volgende onderwerpen:

- Deelopdrachten, zijnde de Deelopdrachten die in de betreffende periode in behandeling zijn;
 - Ontvangen Deelopdrachten, inclusief de scope (type Voorgemonteerde wissels en bijbehorende aantallen en prijzen);
 - Geweigerde Deelopdrachten, incl. de reden voor de weigering;
 - Stadium van het proces waarin de Deelopdracht zich bevindt (bijv. engineering, productie, afnamekeuring, levering, afnamekeuring in RailInfra, eerste onderhoudsbeurt, betaling);
 - Bijzonderheden afhandeling Deelopdrachten (bijv. of aan alle planningsvereisten voldaan is, weigering van leveringen, toepassing van de dwarsliggervoorziening e.d.);
 - Ervaringen met Afroepers (wat gaat goed, wat kan beter).
- Overeenkomst:
 - Algemene aspecten/ bijzonderheden over de uitvoering van de Overeenkomst / samenwerking met ProRail;
 - De afhandeling van eventueel van toepassing zijnde schadeclaims (aan derden);
 - Van toepassing zijnde boetes op basis van afwijken van planningsvereisten;
 - Bij het laatste Voortgangsrapportage van het betreffende kalenderjaar de aantoning van de aangeboden kwaliteits- en prestatieambitieniveaus en daarop eventueel van toepassing zijnde sancties.
- Contractmanagement
 - Kwaliteitsmanagement
 - Alle door of namens Opdrachtnemer uitgevoerde Audits en de conclusies hiervan;
 - Overzicht van de geconstateerde Afwijkingen en de status van de te nemen of genomen herstel- en corrigerende maatregelen;
 - Overzicht van de aan ProRail ter Acceptatie toegezonden en toe te zenden documenten.
 - Voortgangscommunicatie

- Openstaande acties uit voorgaande Voortgangsrapportages/-overleg..
- Wijzigingen
 - Een overzicht met goedgekeurde en voorgestelde Wijzigingen.
 - Voorziene wijzigingen
- Contractondersteuning
 - Bereikbaarheid
 - bereikbaarheidsrapportage

5.2.5 Input

- De input komt uit de uitvoering van de overeenkomst en behaalde resultaten

5.2.6 Te leveren producten

- Voortgangsrapportage

5.3 Wijzigingen

5.3.1 Doelstelling

Wijzigingen op de overeenkomst beheerst afstemmen en overeenkomen tussen partijen.

5.3.2 Activiteiten

1. Behandelen Verzoek tot Wijziging

5.3.3 Proceseisen

5.3.3.1 *Behandelen Verzoek tot Wijziging*

- Ieder der Partijen mag een wijzigingsvoorstel initiëren, waarbij In geval van een wijziging aan het Voorgemonteerde Wissels geldt dat Opdrachtnemer, conform de Erkenningsregeling, dient te beschikken over een 'Voorgemonteerde Wissels acceptatie van ProRail' alvorens een Verzoek tot Wijziging geïnitieerd kan worden;
- Opdrachtnemer onderzoekt de impact van de voorgestelde wijziging op de Overeenkomst en legt deze vast op het ingediende formulier,
- Partijen voeren overleg over de voorgestelde wijziging en bijbehorende impact,
- Indien Partijen tot overeenstemming komen wordt de Overeenkomst overeenkomstig aangepast door ProRail en aan Partijen voorgelegd ter ondertekening.

5.3.4 Producteisen

5.3.4.1 *Verzoek tot Wijziging*

Wijzigingsvoorstel conform format Verzoek tot Wijziging.

5.3.5 Input

- Format Verzoek tot wijziging
- Erkenning Opdrachtnemer / Voorgemonteerde Wissels acceptatie door ProRail

5.3.6 Te leveren producten

- Verzoek tot wijziging
- Ondertekende aangepaste Overeenkomst / deel van de Overeenkomst.

6 Contractondersteuning

6.1 Bereikbaarheid

6.1.1 Doelstelling

Ondersteuning verlenen aan de overeengekomen dienstverlening door de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de organisatie van Opdrachtnemer te garanderen en zorg te dragen voor een uniforme en efficiënte afhandeling van informatie uitwisseling met ProRail en Afroeper.

6.1.2 Activiteiten

1. Bereikbaar zijn voor ProRail en Afroeper;
2. Opstellen bereikbaarheidsrapportage.

6.1.3 Proceseisen

6.1.3.1 Bereikbaar zijn:

- Opdrachtnemer dient zowel telefonisch als schriftelijk bereikbaar te zijn middels de in de Annex Organisatie opgenomen contactgegevens;
- Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor adequate aanname en afhandeling van oproepen en bijbehorende Deelopdrachten;
- Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor tijdige en adequate informatieverstrekking omtrent gebruik en technische aspecten van het Voorgemonteerde Wissels, de status van de dienstverlening;
- Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn:
 - op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08:00 tot 18:00, niet zijnde een nationale feestdag (Nederland);
- Opdrachtnemer legt gebruik van bereikbaarheid vast in de bereikbaarheidsrapportage.

6.1.4 Producteisen

6.1.4.1 Bereikbaarheidsrapportage:

- Aantal malen gebruik gemaakt is van de bereikbaarheid;
- Aantal malen de benodigde kennis en kunde niet tijdig beschikbaar gesteld is;
- Gemiddelde doorlooptijd tot de gevraagde informatie uitgewisseld is;
- In hoeverre Afroepers klachten geuit hebben betreffende de bereikbaarheid en de aard van de klacht.

6.1.5 Input

- Oproep ProRail en Afroeper.

6.1.6 Te leveren producten

- Bereikbaarheidsrapportage.