Bijlage C 12 Monitoringsprotocol

Onverlet het bepaalde in het PvE en de Concessiebeschikking heeft de Provincie aanvullende wensen in informatievoorziening met het oog op monitoring conform hoofdstuk 14 van het PvE. Het monitoringsprotocol is een uitwerking daarvan.

De landelijke standaard op het gebied van ov-monitoring wordt gevormd door het Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV). Zowel Provincie als Concessiehouder sluiten zich bij MIPOV aan en volgen de ontwikkelingen daarin. Daarnaast heeft de Provincie een aantal aanvullende eisen naast het MIPOV.

1. Concessiehouder stelt alle MIPOV rapportages volgens de meest recente in landelijk verband afgesproken standaard (inclusief addenda) beschikbaar.

2. Concessiehouder stelt alle in dit protocol/ PvE genoemde gegevens op verzoek ook beschikbaar in een bewerkbaar format, zoals csv of xlxs of gelijkwaardige formats.

3. Om onderzoek naar reisrelaties mogelijk te maken stelt Concessiehouder maandelijks data beschikbaar van de voorafgaande kalendermaand waarin op basis van chipkaartdata (of zijn opvolger) de volgende informatie-elementen terugkomen:
a. Naam instaphalte
b. Haltecode instaphalte
c. Naam uitstaphalte
d. Haltecode uitstaphalte
e. Systeemlijnnummer
f. Publiekslijnnummer
g. Dagsoort
h. Uurblok
i. Sommatie van unieke combinaties van bovenstaande elementen in aantallen reizigers
j. Sommatie van unieke combinaties van bovenstaande elementen in reizigerskilometers
k. Sommatie van unieke combinaties van bovenstaande elementen in afgeschreven saldi

4. Om bezettingen per rit, van zowel Bus als Tram, op basis van chipkaartdata (of zijn opvolger) te kunnen bepalen en onderzoek naar propositiegebruik mogelijk te maken stelt Concessiehouder maandelijks data beschikbaar van de voorafgaande kalendermaand waarin op basis van chipkaartdata (of zijn opvolger) de volgende informatie-elementen terugkomen:
a. Naam instaphalte
b. Haltecode instaphalte
c. Naam uitstaphalte
d. Haltecode uitstaphalte
e. Systeemlijnnummer
f. Publiekslijnnummer
g. Dagsoort
h. Ritnummer
i. Propositie
j. Bezettingsinformatie tussen alle opeenvolgende haltes.
k. Sommatie van unieke combinaties van bovenstaande elementen in aantallen reizigers

5. Om inzicht te krijgen in de totale reizigersomvang stelt Concessiehouder bovenop de chipkaartdata (of zijn opvolger) maandelijks aanvullend een overzicht beschikbaar van reizigersaantallen en reizigerskilometers die niet met een chipkaart (of zijn opvolger) zijn geregistreerd.

6. Concessiehouder stelt halfjaarlijks een overzicht beschikbaar van het in te zetten wagenpark inclusief technische reserve waarin onderstaande tenminste wordt vermeld per voertuig onder vermelding van grootwagennummer, kenteken en uitvoering (U-link, U-liner, U-flex of U-bus).

a. Status van het onderhoud van het materieel en reparaties en/of modificaties aan het Materieel/Assets;

b. de mate van inzetbaarheid van het Materieel, waarbij in ieder geval duidelijk wordt aangegeven gedurende welke periode(s) Materieel niet inzetbaar is, wat daarvan de oorzaak was (bijvoorbeeld schade als gevolg van een ongeluk) en wanneer het gebrek is verholpen;
c. de prestaties van de ZE-bussen in ieder geval waar het gaat om het aantal gereden kilometers en energieverbruik;
d. de prestaties van de Batterijpakketten van de ZE-bussen, waaronder de ontwikkeling van de SoH-waarde (State of Health: de actuele conditie van de Batterijpakketten vergeleken met de maximale conditie) en het risico op voortijdig falen (*i.e.* het falen van een Batterijpakket vóór het moment dat de Gegarandeerde inzetperiode eindigt).
e. andere zaken die de waarde van het voertuig of de asset kunnen beïnvloeden,

7. Om de kostendekkingsgraad te kunnen bepalen wenst Provincie inzicht te hebben in het opbrengstenniveau. Concessiehouder stelt tot dat doel maandelijks een overzicht van de geschatte totale reizigersopbrengsten (inclusief verdeelde opbrengsten) per type product en per betalingswijze per maand beschikbaar.
Jaarlijks volgt een definitief overzicht van de opbrengsten.

8. De Concessiehouder levert periodiek informatie aan over het de geboekte en uitgevoerde ritten van de U-Flex projecten. Daarin worden voor elke rit ten minste de volgende gegevens opgenomen: boekingsmoment, boekingswijze, gevraagde plantijd, aangeboden plantijd, daadwerkelijke vertrektijd, daadwerkelijke aankomsttijd, vertrekhalte, aankomsthalte, kenteken, rolstoel ja/nee, reisafstand, ritprijs, betaalwijze, evt. no-show met tijdstip, annuleringswijze en -tijd en kenmerken/gegevens over de reiziger.

9. Concessiehouder levert een sluitende ritregistratie. Zie artikel 6.1.21 van het PvE.

10. De Provincie zal gedurende de looptijd van de Concessie ontwikkelingen op monitoringsgebied onderzoeken en hiervoor externe expertise inschakelen. Het betreft bijvoorbeeld het koppelen van chipkaartritten (zowel binnen als buiten de Concessie) om overstapgedrag in kaart te brengen. Dit kan andere eisen stellen aan de te leveren data. Concessiehouder verleent zijn medewerking aan deze ontwikkeling.

11. Concessiehouder levert de gegevens aan betreffende de incidentenregistratie, zoals bedoeld in artikel 11.7.1 en 11.7.2 van het PvE, waarbij bij laatstgenoemde in ieder geval de aantallen letselschade en de locaties van de incidenten wordt geleverd.

12. In zoverre de vier hoofdoelstellingen uit de Nota van uitgangspunten via de Gunningscriteria in de Inschrijving zijn geoperationaliseerd naar maatregelen en eisen in de bijlage eisentabel (zie paragraaf 5.3.3 uit de Aanbestedingsleidraad), meet Concessiehouder de resultaten en maakt hij deze jaarlijks inzichtelijk aan de Provincie.

NB De Concessiehouder van de concessie Binnen dient alle benoemde informatie aan te leveren over zowel bus als (het gebruik van) de Tram. De Concessiehouder levert voor alle ritten van de Tram bezettingsinformatie aan, waarbij check-ins / check-outs op de Tramhaltes aan ritten worden gekoppeld. De Concessiehouder voert de verwerkingsslag die hiervoor nodig is uit (die door check ins / check outs op de Tramhaltes dus niet vanzelf gaan zoals bij het busvervoer).

In de tabel hieronder staat op welk moment de gevraagde bestanden uiterlijk beschikbaar dienen te worden gesteld.

Uiterlijke leverdata monitoringsbestanden

Element	Artikel	Frequentie (minstens)	Termijn
MIPOV	1	Maandelijks	1 maand na afloop maand
Reisrelaties	3	Maandelijks	1 maand na afloop maand
Bezettingen	4	Maandelijks	1 maand na afloop maand
Reizigersomvang	5	Maandelijks	1 maand na afloop maand
Voertuigen	6	Halfjaarlijks	1 kwartaal na afloop halfjaar
Opbrengstenniveau (geschat)	7	Maandelijks	1 maand na afloop maand

Opbrengstenniveau (definitief)	7	Jaarlijks	Binnen negen maanden na afloop betreffende jaar.
Ritgegevens Flex	8	Maandelijks	1 maand na afloop maand
Sluitende ritregistratie	9	Maandelijks	1 maand na afloop maand
Incidentenregistratie Sociale veiligheid (11.7.1. PvE)	11	Jaarlijks	2 maanden na afloop jaar
Incidentenregistratie Sociale en fysieke veriligheid (11.7.2. PvE)	11	Halfjaarlijks	2 maanden na afloop half jaar
Resultaten geoperationaliseerde doelstellingen uit NVU	12	Jaarlijks	1 kwartaal na afloop jaar.