ProRail

Assetmanagement

Procedure

Afhandelen infra-gerelateerde Onregelmatigheden

Beherende instantie:	AM Infra Beschikbaarheid en Procurement.
Inhoud verantwoordelijke:	*Manager Infrabeschikbaarheid*
Status:	Definitief

Datum van kracht ::	Versie:	Documentnummer:
01-09-2017	**002**	**PRC00295**

© 2001
Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

© 2001
Apart from the exceptions in or by virtue of the 1912 copyright law no part of this document may be reproduced or published by print, photocopying, microfilm or any other means without written permission from the author.

INHOUD

1 Inleiding Procedure afhandelen Onregelmatigheden 4

1.1 Doelstelling van dit document 4
1.2 Leeswijzer 4
1.3 Begrippen en afkortingen in dit document 5

2 Deel 1 Verhelpen Onregelmatigheid 7

2.1 Intake van de Onregelmatigheid door MKS 8
2.2 RVO melden bij ON door MKS (ANGB; Aannemer gebeld) 8
2.3 Monteur(s) ploeg toewijzen (MOTO) 8
2.4 Prognose ploeg ter plaatse (PPTP) melden, ook wel ETA genoemd (alleen voor prio 1 en 2) .9
2.5 Ploeg ter plaatse (PTP/ANTP) melden (alleen voor prio 1, 2 en 5) 9
2.6 Direct hersteld? (alleen voor prio 1, 2 en 5) 9
2.7 Prognose functie hersteltijd (alleen voor prio 1, 2 en 5) 9
2.8 Vaststellen tijdslot functieherstel (alleen voor prio 1, 2 en 5) 99
2.9 Herstel kort volgend op vorige tijdslot? (alleen voor prio 1, 2 en 5) 10
2.10 Vastleggen Prognose FH (PRFH) (alleen voor prio 1, 2 en 5) & Herstellen 10
2.11 Actueel houden prognose functiehersteltijd (PRFH) (alleen voor prio 1, 2 en 5) .. 10
2.12 Functieherstel melden (FUHE, IN4) 10
2.13 Accepteren functieherstel (FHOK; OK of FHNO; niet OK) (alleen voor prio 1 en 2) 11
2.14 Functieherstel status? 11
2.15 Technische outtake en einde storing (IN5) 11

3 Deel 2 beoordelen Onregelmatigheid 12

3.1 Technische beoordeling (na IN5) 122
3.1.1 Beoordeling Opdrachtnemer (TAON; Technisch Akkoord ON) 122
3.1.2 Beoordeling Opdrachtgever (TAOG; Technisch Akkoord OG) 12
3.2 Contractuele beoordeling (na FUHE, IN4) 13
3.2.1 Contractuele beoordeling Opdrachtnemer (CAON; Contractueel Afgehandeld ON) en Opdrachtgever (CAOG; Contractueel Afgehandeld OG) 13
3.2.2 Beoordeling gelijk? 13
3.2.3 Optie handmatig beoordelen (HABO) 13
3.2.4 Contractuele beoordeling gereed (AKOG; Akkoord OG) 133
3.2.5 Jaarlijkse Bonus Malus berekend, melding afgesloten (MAFS) 133

4 Technische specials 144

4.1 Storings-WBI's 144
4.2 Proces voor Monitoringsmeldingen (prio 8) 144
4.3 Proces voor Administratieve Meldingen (prio 9) 144
4.4 Onregelmatigheden EBS+ (werkafspraken Opdrachtnemer / Siemens / ICT Operations) 144
4.5 Kortstondige Onregelmatigheid 155
4.6 Procesgang bij Onregelmatigheid door TVP uitloop 155
4.7 Verkeersmaatregelen op overwegen 155
4.8 Testmeldingen 155
4.9 Uitwijk VL 155
4.10 Bijzondere situaties: Procesgang bij uitvallen bediening en signalering MKS 155
4.11 Bijzondere situaties: Procesgang bij uitvallen van het COS 155
4.12 Bijzondere situaties: Onregelmatigheden in grensgebieden of buiten de opdracht 166
4.13 Bijzondere situaties: Meerdere prio 2 meldingen gelijktijdig 166

4.14 Bijzondere situaties: Relatie RVO's 166

5….Appendices……...18

5.1 Appendix – Prio-tabel met criteria bepaling……18
5.1.1 Prioriteit 1818
5.1.2 Prioriteit 1 en 2 1818
5.1.3 Prioriteit 5 1818
5.1.4 Prioriteit 4 1818
5.1.5 Prioriteit 8 1818
5.1.6 Prioriteit 9 1818
5.2 Appendix – ICT en back-up procedures (melden en terugmelden) 200
5.3 Appendix – Tijden tabel en normen 212
5.4 Appendix - Veldlijst uit COS……...233

1 Inleiding Procedure afhandelen Onregelmatigheden

1.1 Doelstelling van dit document

Dit document beschrijft de rollen en verantwoordelijkheden met betrekking tot het verhelpen van onregelmatigheden die ProRail opdraagt aan de Opdrachtnemer. Het gaat hier om de handelswijze bij het registeren, beoordelen en oplossen van Onregelmatigheden als ook het communiceren over Onregelmatigheden. Dit document is bedoeld als procesbeschrijving voor zowel ProRail als de Opdrachtnemers van PGO contracten. Het PGO contract prevaleert altijd boven dit document in geval van tegenstrijdigheden.

Het verhelpen van Onregelmatigheden dient te leiden tot Infrastructuur die bij Onregelmatigheden weer zo snel mogelijk voldoet aan de door ProRail vereiste condities. Daarnaast dient het verhelpen van Onregelmatigheden te leiden tot een niveau van informatievoorziening waarmee ProRail haar lange termijn instandhoudingsbeleid kan managen en voor de korte termijn ook haar vervoerders kan informeren over de voortgang van het verhelpen van de Onregelmatigheden. Duidelijke processtappen zijn nodig om het proces zo effectief, klantgericht en efficiënt mogelijk te laten verlopen.

1.2 Leeswijzer

Het proces afhandelen infra-gerelateerde Onregelmatigheden bestaat uit twee procesdelen:

- Deel 1 verhelpen Onregelmatigheid: dit proces start bij het ontvangen van een melding bij de Meldkamer Spoor en eindigt bij het melden van “einde storing” door de Opdrachtnemer.
- Deel 2 beoordelen Onregelmatigheid: vanaf functieherstel kan er contractueel worden beoordeeld. De technische beoordeling start na de melding “einde storing”. Dit proces eindigt na de periodieke Bonus Malus afrekening.

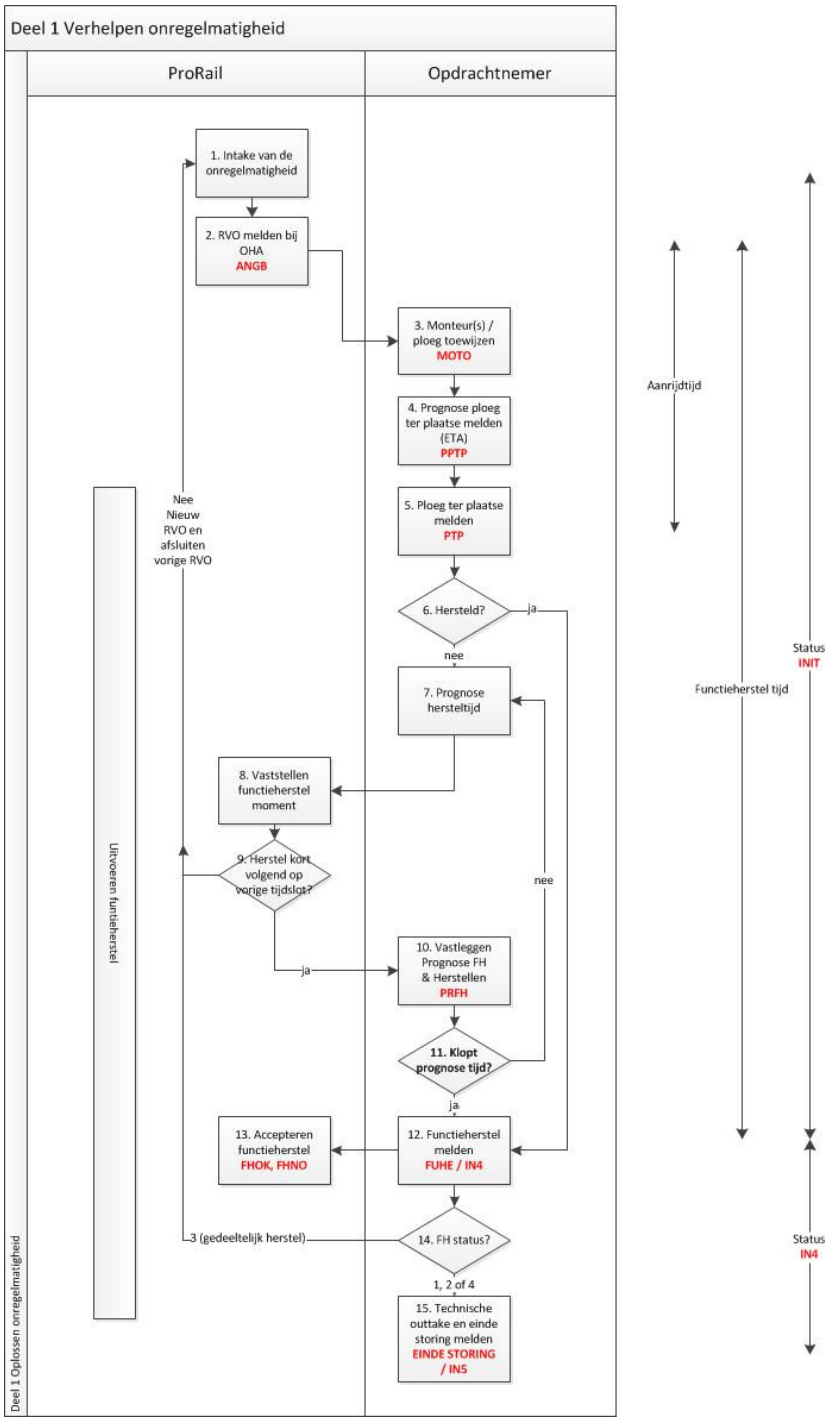
In Hoofdstuk 2 wordt de procesgang van het verhelpen van de Onregelmatigheid beschreven. Hoofdstuk 3 beschrijft de technische en contractuele afhandeling hiervan. Speciale oplossingen en uitzonderingen op Hoofdstuk 2 worden behandeld in Hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 appendices staat belangrijke ondersteunende informatie.

1.3 Begrippen en afkortingen in dit document

Nr.	Begrip/afkorting	Betekenis
2	Algemeen Leider (AL)	De officier van dienst van ProRail die de leiding heeft bij incidenten.
3	BackOffice (BO)	BackOffice is een onderdeel van MKS.
4	Buiten Termijn Aanvraag (BUTA)	Buiten Termijn Aanvraag
5	Branchedatabase (BDB)	BDB was de oude interface voor het uitwisselen van Onregelmatigheden-informatie tussen het registratie systeem van ProRail en het registratiesysteem van de opdrachtnemer. De BDB wordt uit gefaseerd en vervangen door het COS.
6	Centraal Onregelmatigheden Registratie Systeem (COS)	Het Centrale Onregelmatigheden registratie Systeem waarop zowel ProRail als de opdrachtnemer direct Onregelmatigheden administratief afhandelen. Momenteel vormgegeven door SAP. Andere benamingen: UI5 / SAP User Interface / SAP PLUS systeem inclusief monteursapp.
7	Contractbeheerder	Zoals beschreven in de AVPO.
8	Contractgebied	Het geografische gebied waarop de Overeenkomst van toepassing is.
9	Dringende Onregelmatigheid met tijdsafspraak (DOT)	Onregelmatigheid waarbij functieherstel van de Infrastructuur of de aanpak van de Onregelmatigheid nodig is om eventuele verdere schade, letsel, vertraging of risico's voor gelijktijdig optreden van Onregelmatigheden te voorkomen. Geen noodzaak tot direct herstel echter rekening houdend met het gebruik van de Infrastructuur voorzien van een voor de Opdrachtnemer bindende tijdsafspraak over het tijdstip van functieherstel.
10	Functiehersteltijd (FHT)	De tijd tussen het melden van een Onregelmatigheid aan Opdrachtnemer en het moment dat ProRail de Infrastructuur weer in dienst kan nemen en/of functieherstel is bereikt.
11	Infrastructuur	Alle assets van ProRail binnen de contractgrenzen tenzij expliciet benoemt als buiten de scope van de overeenkomst.
12	Informatie levering specificatie (ILS)	In de ILS liggen per technische objectsoort de afspraken over coderingen en informatie uitwisseling tussen ON en OG vast (voor configuratie, monitoring, onderhoud en informatie over Onregelmatigheden)
13	Leider Werkplek Beveiliging (LWB)	Leider Werkplek Beveiliging
14	Meldkamer Spoor (MKS)	Verantwoordelijke afdeling binnen ProRail voor het afhandelingsproces van Onregelmatigheden en is gedelegeerd opdrachtgever betreffende functieherstel namens ProRail. Onderdelen van de MKS zijn het OBI en de BO.
15	Niet Urgente Onregelmatigheid (NUO)	Onregelmatigheid die geen invloed (meer) heeft op de punctualiteit van het treinverkeer, geen direct risico oplevert voor verdere schade aan de Infrastructuur en/of milieu en/of geen risico oplevert voor persoonlijk letsel. Geen noodzaak tot direct herstel.
16	Normenkader Veilig Werken (NVW)	Normenkader Veilig Werken
17	Operationeel Besturingscentrum Infra (OBI)	OBI is een onderdeel van MKS
18	Onregelmatigheid	Iedere ongeplande of ongewenste gebeurtenis, die de spoorwegveiligheid en/of de vereiste functionaliteit van de Infrastructuur aantast of dreigt aan te tasten.
19	Opdrachtgever (OG)	ProRail
20	Opdrachtnemer (ON)	De rechtspersoon aan wie ProRail de Onderhoudswerkzaamheden opdraagt. Gelijk aan Onderhoudsaannemer (OHA).
21	Rapport van Onregelmatigheid (RVO)	Melding die gegenereerd wordt in COS op moment van invoer door MKS.

Nr.	Begrip/afkorting	Betekenis
22	Trein Incident Sceno (TIS)	Classificering voor spoor gerelateerde incidenten met bijbehorende werkwijzen om te bepalen wie gealarmeerd moet worden.
23	Urgente Onregelmatigheid (UO)	Onregelmatigheid waarbij functieherstel van de Infrastructuur of aanpak van de Onregelmatigheid direct nodig is om verdere schade, letsel, vertraging of risico's voor gelijktijdig optreden van Onregelmatigheden te voorkomen. Noodzaak tot direct herstel.
24	Verkeersleiding (VL)	Verkeersleiding van ProRail. Onderdelen van de VL zijn de decentrale verkeers leiding (DVL), de treindienst leider (TRDL) en de Algemeen Leider (AL). Normaliter zal er contact zijn met de TRDL in geval van incidenten is er contact met de AL.
25	Werkplek Beveiligings Instructie (WBI)	WBI is een instructie waarin o.a. de veiligheidsmaatregelen staan van de LWB en de treindienstleider om de infra buitendienst te nemen.
26	Werkcontract (WECO)	Werkcontract waarin de Opdrachtnemer de veiligheidsmaatregelen samen met de treindienstleider bepaalt.

2 Deel 1 Verhelpen Onregelmatigheid



In bovenstaand schema zijn alle processtappen opgenomen die doorlopen dienen te worden bij het verhelpen van een Onregelmatigheid. Alle onderstaande stappen van paragraaf 2.1 tot en met 2.15 in het proces gelden voor Onregelmatigheden met een prioriteit ('prio') 1, 2, 4 en 5 behalve als anders benoemd in de processtap. Voor prio 8 en 9 zijn speciale stappen benoemd en uitgelegd in paragraaf 4.2 en 4.3. Voor de uitleg rondom prioriteiten wordt verwezen naar appendix 5.1.

De volgende generieke afspraken zijn van toepassing op het hele proces:

- De Opdrachtnemer dient via het COS (en bijbehorende applicatie voor monteurs, de "monteursapp") 24 uur per etmaal opvolging te geven en status updates te melden van alle Onregelmatigheden (incl. melding van technische informatie/gestoord objectinformatie conform de geldende versie van de ILS). De branchedatabase van ProRail kan niet meer worden gebruikt.
- De Opdrachtnemer dient 24 uur per etmaal een telefonisch bereikbaar meld- en informatiepunt beschikbaar te hebben die als (escalatie) aanspreekpunt dient voor Contractbeheerder, VL en MKS.
- De Opdrachtnemer dient een organisatie te hebben die te allen tijde in staat is Onregelmatigheden te verhelpen voor zover deze op de scope van de overeenkomst van de Opdrachtnemer betrekking hebben.
- Alle hierna beschreven stappen met een afkorting in het COS (zoals in Appendix 5.4 Veldlijst COS te vinden is) dient de Opdrachtnemer te bepalen en te registreren op de daartoe geëigende manier in het COS.

2.1 Intake van de Onregelmatigheid door MKS

Indien zich een Onregelmatigheid voordoet zal de MKS deze in behandeling nemen en een RVO opstellen in het COS voor de Opdrachtnemer. Hiervoor geldt het volgende:

- MKS vormt zich een zo goed mogelijk beeld van de melding van Onregelmatigheid als het gaat om locatie, gefaald object / infra-schade, faalvorm, urgentie, noodzaak tot direct herstel en verantwoordelijke Opdrachtnemer. Deze punten registreert MKS in het RVO in het COS.
- Het vaststellen van de prioriteit (zie Appendix 5.1) en indien van toepassing het bijbehorend tijdslot mede op basis van benodigde onttrekking (indien beschikbaar).
- Het COS genereert bij het opslaan een uniek RVO nummer en legt de meldingsdatum en tijd vast.

2.2 RVO melden bij ON door MKS (ANGB; Aannemer gebeld)

De MKS zal via het COS de Onregelmatigheid melden aan de Opdrachtnemer door middel van het opslaan van het RVO met toewijzing aan de Opdrachtnemer. Na het opslaan is het RVO direct zichtbaar voor de ON in het COS. Zodra de melding heeft plaatsgevonden begint voor de Opdrachtnemer de FHT te lopen. Het tijdstip van melding wordt vastgelegd in het COS in het dataveld ANGB.

- **ANGB**: Dit tijdstip wordt automatisch door het COS bepaald op het moment dat MKS de melding met de toewijzing aan ON opslaat. De Opdrachtnemer ontvangt hiervan een waarschuwing in de vorm van een rode balk op het overzichtsscherm.

2.3 Monteur(s) ploeg toewijzen (MOTO)

De Opdrachtnemer dient na het ontvangen van het RVO een 'ploeg' van monteurs en veiligheidsfunctionarissen samen te stellen die de Onregelmatigheid kunnen verhelpen. Zodra bekend is welke ploeg ter plaatse gaat specificeert de ON de naam en het telefoonnummer van de verantwoordelijke monteur in het COS.

- **MOTO**: Dit tijdstip wordt gegenereerd op het moment dat de ON de verantwoordelijke monteur in het RVO in het COS registreert.
- Opdrachtnemer neemt contact op met de MKS indien:
  -De informatie in de melding niet duidelijk is
  -De informatie in de melding niet compleet is

2.4 Prognose ploeg ter plaatse (PPTP) melden, ook wel ETA genoemd (alleen voor prio 1 en 2)

Opdrachtnemer dient aan ProRail te melden wanneer de gehele ploeg ter plaatse van de Onregelmatigheid zal zijn. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor het dataveld PPTP in het COS.

- **PPTP**: Dit tijdstip wordt door de Opdrachtnemer in het COS ingevuld. Het betreft de verwachte aankomsttijd van de gehele benodigde ploeg op het dichtstbijzijnde mogelijke toegangspunt voor de locatie waar de Onregelmatigheid zich voordoet.
- De Opdrachtnemer meldt het verwachte tijdstip van de gehele ploeg ter plaatse in het COS binnen 20 minuten na ANGB.
- Indien er een onttrekking nodig is (buitendienststelling Infrastructuur) dient de Opdrachtnemer een accurate verwachte aankomsttijd ook telefonisch te melden aan VL zodat het toelaten tot de Infrastructuur kan worden voorbereid.
- De definitieve en accurate PPTP melding en een telefonische melding hiervan aan VL dient uiterlijk 15 minuten voor het ter plaatse zijn vastgelegd te zijn in het COS.
- De prognose dient zo precies mogelijk te zijn doch uiterlijk 5 minuten af te wijken van de later te loggen PTP.

2.5 Ploeg ter plaatse (PTP/ANTP) melden (alleen voor prio 1, 2 en 5)

Zodra de ploeg ter plaatse is op het dichtstbijzijnde mogelijke toegangspunt voor de locatie waar de Onregelmatigheid zich voordoet, dient de Opdrachtnemer dit te melden aan ProRail. Dit dient te gebeuren door het tijdstip van aankomst te melden in het dataveld PTP in het COS.

- **PTP**: Dit tijdstip wordt binnen 5 minuten van het ter plaatse zijn door de Opdrachtnemer in het COS gevuld.
- Indien er geen buitendienststelling van Infrastructuur nodig is kan de ploeg direct beginnen met het stellen van een diagnose. Indien er wel een buitendienststelling van Infrastructuur benodigd is geldt het navolgende.
    - Indien de Infrastructuur reeds buiten dienst is gesteld meldt Opdrachtnemer zich voorafgaande aan de diagnose bij de aanwezige LWB'er.
    - Indien de Infrastructuur nog in dienst is draagt Opdrachtnemer zorg voor het zo nodig buitendienststellen van de Infrastructuur in samenwerking met VL.
    - Opdrachtnemer dient gebruik te maken van storings-WBI's zoals bedoeld in het NVW voor diagnose en verhelpen van Onregelmatigheden. Indien er geen storings-WBI beschikbaar is wordt het proces voor een maatwerk WBI in gang gezet, of kan in overleg met VL spoor op RVO en WECO buitendienst genomen.
- In het PGO contract is opgenomen wat de maximale tijdsduren zijn waar Opdrachtnemer aan dient te voldoen. Indien verzocht door ProRail dient Opdrachtnemer te wachten alvorens te worden toegelaten tot de Infrastructuur. Tevens kan ProRail de Opdrachtnemer verzoeken om in meerdere periodes de Infrastructuur te betreden of te verlaten om de Onregelmatigheid te verhelpen. In het PGO contract is beschreven wat de contractuele consequenties zijn indien ProRail hier voor kiest.

2.6 Direct hersteld? (alleen voor prio 1, 2 en 5)

Het komt voor dat er binnen 40 minuten vanaf PTP al direct functieherstel kan worden gemeld. Het antwoord op de vraag direct hersteld is dan ja. Er hoeft dan geen prognose te worden afgegeven. Als het antwoord op deze vraag nee is dan dient er een prognose te worden afgegeven.

2.7 Prognose functie hersteltijd (alleen voor prio 1, 2 en 5)

Na het stellen van de diagnose, geeft de monteur een prognose af voor functieherstel en stemt deze af met VL indien er toegang tot het spoor nodig is. Indien niet relevant kan de Opdrachtnemer aanvangen met verhelpen van Onregelmatigheid.

2.8 Vaststellen tijdslot functieherstel (alleen voor prio 1, 2 en 5)

- VL bepaalt het tijdslot waarin gewerkt kan worden aan functieherstel.

2.9 Herstel kort volgend op vorige tijdslot? (alleen voor prio 1, 2 en 5)

VL kan besluiten om direct toegang te geven voor een gespecificeerd tijdslot of de Opdrachtnemer vragen op een later tijdstip te komen herstellen. Indien er binnen 15 minuten kan worden doorgewerkt, dan is het antwoord op deze vraag "JA". Als dit niet zo is, omdat er later verder gewerkt kan worden dan is het antwoord op deze vraag "NEE". In dit laatste geval wordt, de prio 2 geherprioriteerd als een prio 5 en wordt er voor het verhelpen van de Onregelmatigheid op een later tijdstip een relatie RVO met prio 5 aangemaakt.

2.10 Vastleggen Prognose FH (PRFH) (alleen voor prio 1, 2 en 5) & Verhelpen

Indien er direct verder wordt gegaan met het verhelpen van de Onregelmatigheid vult de Opdrachtnemer het verwachte moment in waarop functieherstel wordt bereikt in het dataveld PRFH in het COS. Bij een prio 5 verhelpt Opdrachtnemer de Onregelmatigheid conform de tijdsafspraak.

- **PRFH**: Dit tijdstip wordt door de Opdrachtnemer in het COS ingevuld. Het betreft het verwachte moment waarop de Opdrachtnemer functieherstel heeft bereikt.
- De Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 40 minuten na PTP melding een PRFH te geven in het COS, tenzij binnen deze 40 minuten FUHE is bereikt. Deze 40 minuten bestaan uit 15 minuten buitendienst nemen en 25 minuten hersteltijd. Na deze 40 minuten heeft de Opdrachtnemer 5 minuten om deze tijd te loggen.
- Ingediende prognoses voor FHT dienen gediagnosticeerd te zijn.
- Prognoses dienen te worden ingevuld in opmerkingenveld monteur van COS en tenminste de volgende informatie te bevatten:
  - consequenties voor de beschikbaarheid van de Infrastructuur;
  - omvang van de schade;
  - te verwachten **resterende herstelduur**.
- Opdrachtnemer verhelpt de Onregelmatigheid en bereikt hiermee functieherstel.
- Opdrachtnemer geeft zodra hij inzicht heeft over het verwachte tijdstip van Functieherstel dit telefonisch door aan VL en logt de prognose in het COS binnen 30 minuten voor moment FH. Indien het verwachte FH-tijdstip kleiner is dan 30 minuten verwijderd van het huidige tijdstip dan geeft de Opdrachtnemer zo snel mogelijk een PRFH.

2.11 Actueel houden prognose functiehersteltijd (PRFH) (alleen voor prio 1, 2 en 5)

Bij een gewijzigde prognose, overschrijft de ON de prognose in het COS met de meest actuele prognose van het moment waarop wordt verwacht dat de functie is hersteld.

- Aanpassing van afgegeven prognoses vindt tijdig plaats: De eindprognose (laatste prognose) wordt uiterlijk 30 minuten voor het bereiken van functieherstel afgegeven.

2.12 Functieherstel melden (FUHE, IN4)

De ON meldt het moment dat hij functieherstel van het getroffen object van de Infrastructuur heeft bereikt.

- **FUHE**: Dit tijdstip wordt door de Opdrachtnemer in het COS ingevuld. FUHE dient gemeld te worden in het COS uiterlijk binnen 10 minuten na het bereiken van functieherstel.
- Na het verhelpen van een prio 1 of prio 2 en ontruiming van de locatie meldt Opdrachtnemer telefonisch aan (1) VL en (2) MKS en (3) digitaal in het COS dat functieherstel van de Infrastructuur heeft plaatsgevonden en deze weer in dienst kan worden genomen. Hierbij vermeldt Opdrachtnemer naast eventuele geldende beperkingen de volgende statussen Functie Herstel:

  - (1) Volledig Functieherstel, alleen vermelden als er geen afwijkingen meer zijn van de ontworpen functionaliteit van het infraobject en wel handelingen zijn verricht;
  - (2) Tijdelijk Functieherstel, verdere werkzaamheden benodigd op een later tijdstip en de Infrastructuur is zonder beperkingen te gebruiken;
  - (3) Gedeeltelijk Functieherstel, Infrastructuur is met beperkingen te gebruiken, verdere werkzaamheden op een later tijdstip (telefonisch afstemmen voor een akkoordverklaring met de MKS, of;
  - (4) Geen functieherstel, Infrastructuur voldoet aan de eisen geen herstel nodig.
  - (5) Geen functieherstel, infrastructuur voldoet niet aan de eisen wel herstel nodig.
- Opdrachtnemer kan enkel met toestemming van de MKS of AL kiezen voor minder dan volledig functieherstel (hierbij is afstemming met de Contractbeheerder indien relevant).
- Na telefonische acceptatie van deze mededeling en akkoordverklaring door de VL en de MKS geldt het tijdstip van FUHE van deze melding als tijdstip waarmee de duur van de FHT voor UO's, zoals bedoeld in document 01 van de PGO vraagspecificatie kan worden vastgesteld. Dit wordt gelogd door de Opdrachtnemer in het COS.

- Een eenmaal afgegeven functieherstel tijdstip en status, kan niet meer door de Opdrachtnemer in het COS worden gewijzigd. Het is alleen mogelijk om hierop een correctie door te voeren door contract op te nemen met MKS.
- Het kan ook voorkomen dat een RVO met prioriteit 2 is verholpen voordat Opdrachtnemer ter plaatse is en functieherstel derhalve inmiddels is bereikt. In dat geval geldt de periode tussen aanmelding van de Onregelmatigheid en het moment dat de Onregelmatigheid is verholpen als FHT. De ON mag dan functieherstel met functieherstel status 4 melden, voordat de ON ter plaatse is.
- In het COS treedt automatisch 24 uur na FUHE de status IN4 in.

2.13 Accepteren functieherstel (FHOK; OK of FHNO; niet OK) (alleen voor prio 1 en 2)

Nadat de Opdrachtnemer functieherstel heeft gemeld in het COS, belt de Opdrachtnemer de MKS en controleert ProRail de gemelde FHT en status. De uitkomst van deze controle logt ProRail in het COS met onderstaande statussen. Indien nodig wordt er een relatie RVO gemaakt.

- **FHOK**: Deze status wordt door ProRail in het COS gelogd op het moment waarop MKS het functieherstel van de Opdrachtnemer heeft geaccepteerd.
- **FHNO**: Deze status wordt door ProRail in het COS gelogd op het moment waarop MKS het functieherstel van de Opdrachtnemer heeft afgewezen. MKS geeft in de toelichting aan waarom de functieherstel status of tijd wordt afgewezen. Bij voorkeur komen de MKS en de Opdrachtnemer tot het juiste tijdstip en of status en wordt deze gelogd in het COS.

2.14 Functieherstel status

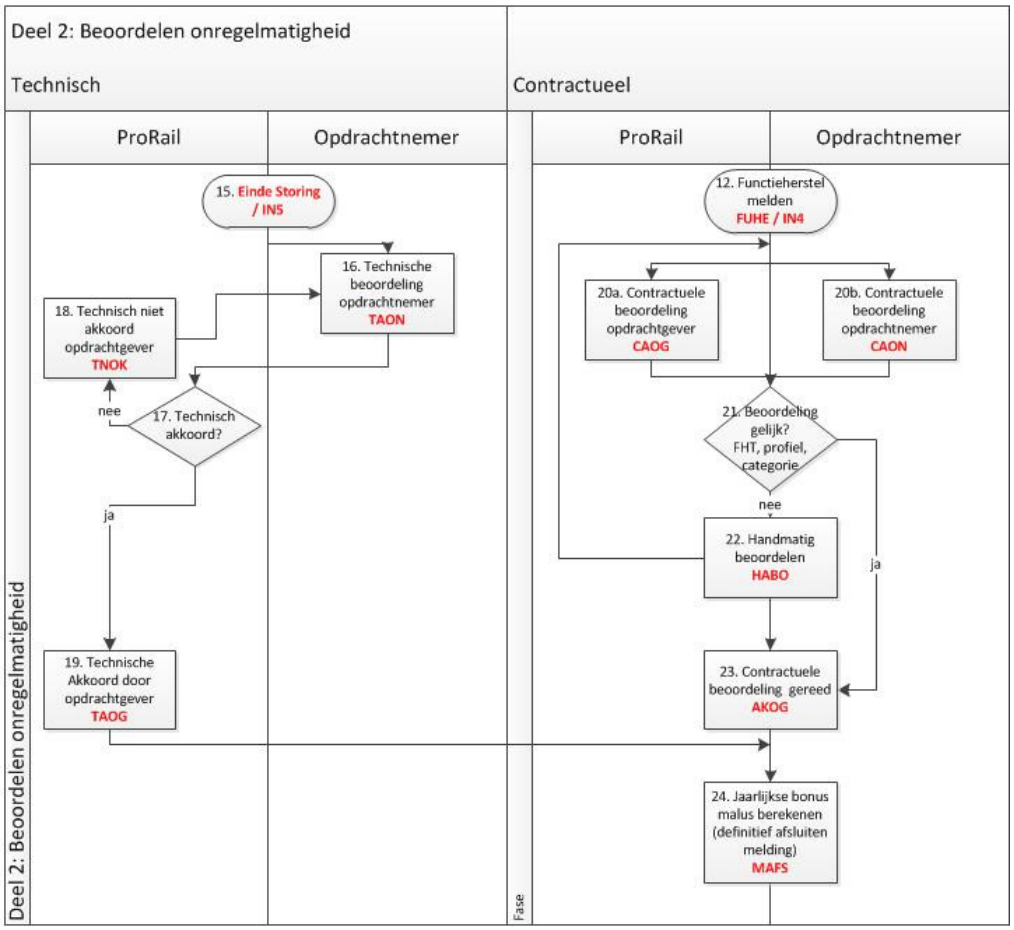
- Bij gedeeltelijk functieherstel (status 3) wordt het lopende RVO afgesloten en een relatie RVO aangemaakt met prio 5 voor herstel werkzaamheden op een later tijdstip.

2.15 Technische outtake en einde storing (IN5)

Het tijdstip ‘einde storing’ moet gelijk zijn of na het functieherstelltijdstip (FUHE) liggen.
Na het melden van functieherstel registreert de ON zo snel mogelijk alle technische gegevens in het COS. Dit betreft de verrichte handeling aan het gestoorde object, faaloorzaak en oorzaakcode. Verder geldt:

- Einde storing wordt gemeld binnen 30 minuten na het functieherstelltijdstip.
- Bij Tijdelijk Functieherstel (status 2) komt ‘einde storing’ op een tijdstip ná functieherstel aangezien er nog werkzaamheden verricht dienen te worden. Als er definitief herstel is bereikt meldt de ON dit door het veld ‘einde storing’ te vullen met de datum en tijd waarop het definitieve herstel is bereikt.
- Bij Gedeeltelijk functieherstel vindt het definitieve herstel plaats op een nieuw RVO met tijdsafspraak (prioriteit 5).
- In het COS wordt bij het opslaan van een RVO met een gevuld veld ‘einde storing’ automatisch de status IN5 geactiveerd.

3 Deel 2 beoordelen Onregelmatigheid



In bovenstaand schema zijn de processtappen beschreven die plaatsvinden als opvolging op het verhelpen van een Onregelmatigheid. De volgende generieke afspraken zijn van toepassing op het hele proces:

- Opdrachtnemer dient via het COS opvolging te geven/status updates te melden aan/van alle Onregelmatigheden (incl. melding van technische informatie/gestoord objectinformatie conform de geldende versie van ILS). De brandatabase van ProRail kan niet meer worden gebruikt.
- Alle onderstaande stappen met een afkorting in het COS dient de Opdrachtnemer te bepalen en te registreren op de daartoe geëigende manier in het COS.

3.1 Technische beoordeling (na IN5)

In de technische beoordeling wordt het blok gestoord object gecontroleerd en aangevuld.
Dit betreft het gestoorde object (equipment), het gestoorde onderdeel, de faaloorzaak, oorzaakcode, toelichting verrichte handelingen en indien van toepassing de veroorzakercode.

3.1.1 Beoordeling Opdrachtnemer (TAON; Technisch Akkoord ON)

- Binnen 7 werkdagen na functieherstel levert Opdrachtnemer een adequate technische beoordeling van de Onregelmatigheid.

3.1.2 Beoordeling Opdrachtgever (TAOG; Technisch Akkoord OG)

- Binnen 7 werkdagen van de TAON controleert ProRail deze.
- Bij afwijzing gaat de TAON terug naar de ON en beginnen de termijnen opnieuw.

3.2 Contractuele beoordeling (na FUHE, IN4)

De contractuele beoordeling vind plaats, doordat ProRail en de Opdrachtnemer in het COS de volgende velden onafhankelijk van elkaar invullen:

1. Het profiel veld; Dit veld geeft aan of het RVO contractueel binnen scope van de Opdrachtnemer (ON) of Opdrachtgever (OG) valt. Andere keuzes zijn Buiten Scope (00) en Niet Afhandelen (NA).
2. Het categorie veld; Dit veld geeft aan of het RVO contractueel te classificeren is als een Urgente Onregelmatigheid (UO), een Niet Urgente Onregelmatigheid (NUO) of een Dringende Onregelmatigheid met Tijdsafspraak (DOT).
3. De Functie Herstel Duur; Dit veld geeft aan hoe lang de Onregelmatigheid contractueel heeft geduurd.

Voor het invullen van deze velden maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever gebruik van het toepasselijke PGO contract.

3.2.1. Contractuele beoordeling Opdrachtnemer (CAON; Contractueel Afgehandeld ON) en Opdrachtgever (CAOG; Contractueel Afgehandeld OG)

- Binnen 10 werkdagen na melddatum van het RVO dienen Opdrachtnemer en ProRail de contractuele velden in te vullen (Profiel veld, Categorie veld en Functie Herstel Duur).
- Wanneer Opdrachtnemer de melding in de risicosfeer OG plaatst of buiten scope dan levert deze direct alle benodigde onderbouwing voor dit oordeel aan.

3.2.2 Beoordeling gelijk?

- RVO's met status CAON en CAOG worden automatisch op de 3 contractuele velden (Profiel, categorie, functie-herstel duur) door het systeem vergeleken.
- Indien de beoordeling van het RVO door Opdrachtnemer en ProRail gelijk is komt deze direct op Akkoord Opdrachtgever (AKOG) te staan. Indien de beoordeling van het RVO ongelijk is komt deze op Handmatig beoordelen (HABO) te staan.

3.2.3 Optie handmatig beoordelen (HABO)

- Minimaal eens in de maand lopen Opdrachtnemer en ProRail de lijst door waar handmatig moet worden beoordeeld, vanwege bijvoorbeeld meningsverschillen.
- Na de handmatige beoordeling stelt ProRail de definitieve beoordeling vast in COS. Mocht Opdrachtnemer menen dat het oordeel van ProRail niet in overeenstemming is met de bepalingen in het PGO contract dan kan deze conform de daarvoor geldende contractuele procedures in overleg treden met de Contractbeheerder om vast te stellen of er sprake is van een geschil.

3.2.4 Contractuele beoordeling gereed (AKOG; Akkoord OG)

- RVO's met de status AKOG zijn volledig contractueel beoordeeld. Deze staan klaar voor de jaarlijkse bonus malus afrekening.

3.2.5 Jaarlijkse Bonus Malus berekend, melding afgesloten (MAFS)

- Vanaf 2 Maanden na verstrijken van een contractjaar tot maximaal 4 Maanden na verstrijken contractjaar wordt de Bonus Malus uitgerekend.
- Om de definitieve Bonus Malus vast te stellen moeten alle RVO's voor het gehele jaar zijn beoordeeld.
- De Contractbeheerder stelt uiteindelijk vast wat de omvang van de bonus of malus is.
- Na vaststelling van de bonus malus worden alle meldingen uit het afgerekende jaar afgesloten (status MAFS)

4 Technische specials

4.1 Storings-WBI's

Om voor het verhelpen van Onregelmatigheden snel een buitendienststelling te kunnen realiseren, worden zogenaamde storings-WBI's gebruikt die afgeroepen kunnen worden in het geval van Onregelmatigheden en calamiteiten.

- Opdrachtnemer dient zelf de beschikking te hebben/ te krijgen over WBI's waarmee alle mogelijke Onregelmatigheden kunnen worden gediagnosticeerd en worden verholpen binnen de regels van het NVW en onderliggende regelgeving ('Storings-WBI's').
- Storings-WBI's dienen correct en actueel te zijn en te worden gehouden, ook bij wijzigingen in de Infrastructuur.
- Storings-WBI's dienen zodanig opgesteld te zijn dat diagnose en verhelpen van Onregelmatigheden niet meer hinder veroorzaken en meer infraonttrekking vereist dan noodzakelijk om te voldoen aan het NVW en onderliggende regelgeving.
- Opdrachtnemer dient de storings-WBI's zodanig op te stellen dat ProRail deze aan het einde van de mobilisatiefase voor een PGO contract geaccepteerd kan hebben.
- Voor die situaties waar geen standaard storings-WBI beschikbaar is, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aanvragen van een maatwerk WBI.
- Meer van toepassing zijnde regels en bepalingen zijn te vinden in PRC00068 Aanvraag buitendienststelling.

4.2 Proces voor Monitoringsmeldingen (prio 8)

RVO's worden geprioriteerd met prioriteit 8, indien er geen sprake is van functionaliteitsverlies van de Infrastructuur. Er zijn alleen aanwijzingen dat functionaliteitsverlies in de nabije toekomst kan optreden. Het betreft hier dus een melding voor zogeheten preventieve werkzaamheden. Daarnaast wordt prioriteit 8 gebruikt voor het aanmaken van een melding ten behoeve van een buiten-termijn-aanvraag (BUTA). Voor RVO's met prioriteit 8 geldt het volgende:

- Worden aangemaakt op initiatief van ProRail of van de Opdrachtnemer.
- De intake en het melden van het RVO bij de ON gebeurt conform het normale proces.
- Prioriteit 8 meldingen, die door de Opdrachtnemer worden geïnitieerd, worden gemeld door de Opdrachtnemer aan de Contractbeheerder die een doormelding regelt naar MKS. Poss-meldingen vormen hierop een uitzondering, deze meldt de Opdrachtnemer direct bij het MKS.
- Indien wordt overgegaan op "procedure extreme weersomstandigheden" wordt dit gemeld bij de Opdrachtnemer met een RVO met prioriteit 8. In het RVO wordt vermeld tot wanneer de procedure van kracht is.
- Contractuele gevolgen van dit proces zijn, indien van toepassing, in het PGO contract opgenomen.

4.3 Proces voor Administratieve Meldingen (prio 9)

Prioriteit 9 wordt gebruikt voor administratieve meldingen. Het betreft hier bijvoorbeeld meldingen die niet aan MKS zijn gemeld maar wel aan AM worden toegewezen vanuit het Monitoringsysteem van VL of registratie van uitgelopen treinvrije periode. De Opdrachtnemer kan in het COS de prioriteit 9 RVO's in zijn contractgebied inzien. De normale processtappen zijn niet van toepassing.

4.4 Onregelmatigheden EBS+ (werkafspraken Opdrachtnemer / Siemens / ICT Operations)

Onregelmatigheden met betrekking tot een EBS (Elektronisch Beveiligings Systeem) hebben vaak grote nadelige gevolgen voor de treindienst. Om die reden geeft MKS bij een dergelijke Onregelmatigheid altijd een hoge prioriteit (1 of 2) waarbij om snel herstel gevraagd wordt.

- Bij elke EBS Onregelmatigheid is de Opdrachtnemer verplicht altijd (binnen 15 minuten na melding bij Opdrachtnemer) telefonisch contact op te nemen met de Siemens Helpdesk. Het installatienummer en RVO-nummer dient dit gesprek vermeld te worden. In overleg met Siemens wordt bepaald of een Siemens monteur ter plaatse zal of dat deze de monteur van de Opdrachtnemer op afstand ondersteuning biedt.
- Bij het optreden van een VPT-storing, waarbij niet kan worden uitgesloten dat de oorzaak (mede) gelegen is in het EBS of de koppeling tussen VPT en EBS, dient ICT Operations geen handelingen uit te (laten) voeren die invloed kunnen hebben op de werking van EBS en/of de koppeling resp. communicatie tussen EBS en VPT, alvorens deze met de monteur van de Opdrachtnemer expliciet te hebben afgestemd.
- Bij elke EBS Onregelmatigheid, dient de Opdrachtnemer het daartoe gemaakte storingsformulier (op de EBS-locatie aanwezig) zo volledig mogelijk in te vullen, van de aangegeven bijlagen te voorzien en deze aan de Contractbeheerder en Siemens NL ter beschikking te stellen.

4.5 Kortstondige Onregelmatigheid

Het gebeurt regelmatig dat er een Onregelmatigheid zeer kortstondig van duur. Een wissel komt bijvoorbeeld even niet in de controle maar werkt daarna weer als normaal. ProRail geeft in de RVO middels de prioriteit aan welke actie er van de ON wordt verwacht. In het contract staat vermeld hoe deze Onregelmatigheden contractueel worden beoordeeld.

4.6 Procesgang bij Onregelmatigheid door TVP uitloop

- Opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn van alle werkzaamheden die in TVP worden uitgevoerd in het onderhavige Contractgebied.
- Indien Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert in TVP en/of coördinerend Opdrachtnemer is tijdens werkzaamheden in TVP dienen meldingen te worden gedaan aan de MKS en treindienstleider VL indien:
    1. Er sprake is van (dreigende) uitloop werkzaamheden;
    2. De infra met beperkingen gaat worden teruggegeven.
- MKS maakt een RVO aan met prioriteit 9 aan. Dit RVO wordt puur gebruikt ter registratie en wordt niet naar de Opdrachtnemer gemeld.

4.7 Verkeersmaatregelen op overwegen

Passage is verwijderd uit deze versie.

4.8 Testmeldingen

Soms is het gewenst een testmelding in het COS aan te leggen. Het verzoek hiertoe kan van diverse partijen komen, maar heeft meestal te maken met systeemtesten van het COS. Onder een testmelding wordt verstaan:
Een melding in de 'live' systemen van ProRail en de Opdrachtnemers die het proces van Onregelmatigheid registratie doorloopt, met dat verschil, dat er geen personeel wordt ingezet en er geen materiaal en materieel aan de melding wordt gekoppeld (tenzij fictief).
Voor testmeldingen zijn de volgende afspraken van toepassing:

- Betrokken partijen (ON) worden vooraf geïnformeerd.
- Testmeldingen kunnen alleen door MKS worden aangemaakt en afgesloten

In de meldingstekst moet duidelijk aangegeven zijn dat het om een test gaat en wie de contactpersoon is voor de test.

4.9 Uitwijk VL

Indien zich een grote calamiteit voordoet op een VL post, kan door het LBI besloten worden tot uitwijk van de VL post. Indien er sprake is van een uitwijk VL post scenario 3 (uitwijk seinzaal, computerruimte en lokale beveiliging), geldt onderstaande werkwijze.

- Opdrachtnemer handelt volgens de reguliere werkwijze
- Opdrachtnemer klemt de wissels conform de emplacementstekeningen met vaste rijroutes (die in beheer zijn bij VL en bekend zijn bij de Opdrachtnemer)
- VL zorgt ervoor dat te allen tijde de meest recente tekeningen bij de Opdrachtnemer en bij de Meldkamer Spoor bekend zijn.

4.10 Bijzondere situaties: Procesgang bij uitvallen bediening en signalering MKS

In geval de bediening en signalering van de energievoorziening op de MKS uitvalt, dient Opdrachtnemer aanvullend op herstel van de Onregelmatigheid zorg te dragen voor:
- Bewaken van door de MKS aangewezen voedingspunten om in geval van Onregelmatigheden de spanning af te kunnen schakelen
- Het uitvoeren van instructies van de MKS en het op de hoogte houden van de MKS van de stand van zaken.

4.11 Bijzondere situaties: Procesgang bij uitvallen van het COS

In geval elektronische communicatie tussen MKS en Opdrachtnemer niet meer mogelijk is door uitval van systemen dient als volgt gehandeld te worden. De Opdrachtnemer ontvangt telefonisch de meldingen van een Onregelmatigheid van de MKS registreert deze. De Opdrachtnemer verstrekt MKS telefonisch informatie over 'prognose ploeg ter plaatse', 'tijd ter plaatse', prognose functieherstel en 'functie herstel'. Dit geldt voor prio's 1, 2 en 5.

- Als het COS weer beschikbaar is worden deze data door de MKS verwerkt in het COS.
- De Opdrachtnemer verwerkt de RVO's welke tijdens de uitval zijn verwerkt/aangepast in het COS. Dit betreft:
    1. Alle updates voor RVO's met een andere prioriteit dan 1, 2 of 5

2. Voor RVO's met prioriteit 1 en 2: de technische afsluiting (gestoorde object en verrichte handelingen) en het melden van Definitief functieherstel ('einde storing') voor de definitief herstelde RVO's

4.12 Bijzondere situaties: Onregelmatigheden in grensgebieden of buiten de opdracht

- Indien Opdrachtnemer wordt opgeroepen voor een Onregelmatigheid die volgens zijn overeenkomst niet tot zijn opdracht toebehoort, dient dit direct gemeld te worden aan de MKS. Opdrachtnemer voert verder de instructies van de MKS uit. Het RVO wordt afgesloten met FUHE 4. DE MKS maakt een nieuw RVO voor de correcte Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer draagt waar nodig zorg voor zorgvuldige gegevensoverdracht aan een relevante derde Opdrachtnemer.
- Na het verhelpen van de Onregelmatigheid worden de contractuele consequenties afgehandeld conform de bepalingen in de AVPO van het PGO contract.
- In de grensgebieden zijn er drie situaties mogelijk bij het ter plaatse komen van de Opdrachtnemer. We noemen de eerst geïnformeerde Opdrachtnemer, Opdrachtnemer A. De Opdrachtnemer in het aangrenzende contractgebied is Opdrachtnemer B.
    1. De oorzaak van de Onregelmatigheid ligt in het contractgebied van Opdrachtnemer A. (Normale situatie)
    2. De oorzaak van de Onregelmatigheid ligt in het aangrenzende contractgebied van Opdrachtnemer B. Opdrachtnemer A brengt MKS op de hoogte en stemt af hoe te handelen.
        - Bij een direct aanwijsbare oorzaak waarbij direct herstel mogelijk is, kan Opdrachtnemer A werkzaamheden in het aangrenzende contractgebied verrichten. Opdrachtnemer A en/of MKS stemt hiervoor eerst af met Opdrachtnemer B. Het doel is altijd om zo snel mogelijk tot functieherstel te komen.
        - Bij een niet direct aanwijsbare oorzaak zal Opdrachtnemer A na het gepleegde onderzoek 'geen functieherstel' registreren. Hij heeft immers geen reparatiewerkzaamheden verricht. MKS maakt een nieuw RVO en stuurt Opdrachtnemer B naar de gewijzigde locatie.
    3. Het is onduidelijk waar de oorzaak van de Onregelmatigheid precies ligt en / of het is gewenst om de Opdrachtnemer in het aangrenzende contractgebied ondersteuning te laten verrichten.
        - De MKS overweegt het inschakelen van Opdrachtnemer B in het aangrenzende contractgebied op het vermoeden dat de oorzaak van de Onregelmatigheid mogelijk ook daar kan Het doel is om geen tijd te verliezen in het oplossen van de Onregelmatigheid.
        - De MKS maakt hiertoe twee RVO's aan (één per Opdrachtnemer) en verbindt deze met een relatie-RVO.

4.13 Bijzondere situaties: Meerdere prio 2 meldingen gelijktijdig

- Indien zich tegelijkertijd meerdere prio 2 meldingen voordoen vermindert dit de verplichtingen van Opdrachtnemer niet.
- Indien Opdrachtnemer onverhoopt niet bij machte blijkt te zijn te voldoen aan zijn verplichtingen meldt hij dit direct aan de MKS en de Contractbeheerder (of diens gemachtigde). Vooruit lopend op maatregelen die uit hoofde van de overeenkomst genomen kunnen worden door ProRail zal Opdrachtnemer de instructies van de MKS voor afhandeling van de Onregelmatigheden opvolgen.
- In dit geval dient er te worden bepaald in welke volgorde de Onregelmatigheden afgehandeld dienen te worden. De MKS speelt hierin een leidende rol. De MKS zorgt ervoor dat er een driespraak plaatsvindt tussen de Opdrachtnemer, MKS en VL. VL kan aangeven welke Onregelmatigheid op dat moment de meeste hinder veroorzaakt en bespreekt met de MKS de volgorde van afhandelen. Veiligheid gerelateerde Onregelmatigheden krijgen prioriteit. MKS communiceert de gewenste volgorde van afhandelen telefonisch aan de Opdrachtnemer.

4.14 Bijzondere situaties: Relatie RVO's

Een relatie-RVO wordt gebruikt voor het aantonen van een relatie tussen twee RVO's (in het COS). Deze relatie wordt bij beide geregistreerd in het COS (vorig RVO nummer en volgend RVO nummer). In de volgende situaties wordt gebruik gemaakt van relatie RVO's:

1. Herstel van de Onregelmatigheid dient te geschieden door een andere partij:
    - De Opdrachtnemer oordeelt na het ter plaatse komen dat hij functieherstel niet zelf mag of kan uitvoeren.
    - De Opdrachtnemer meldt het RVO af in het COS *en* via een telefonische melding aan MKS.
    - De Opdrachtnemer draagt zorg dat er *zorgvuldig gegevensoverdracht* plaats vindt tussen de twee storingsploegen.
2. Meerdere partijen tegelijk nodig voor snel oplossen van de Onregelmatigheid:

- De Opdrachtnemer van het betreffende contractgebied blijft verantwoordelijk voor een goede en snelle afhandeling van het functieherstel- en storingseinde proces. Dit vergt meer afstemming omdat er meerdere partijen aan het werk zijn. De Opdrachtnemer van het betreffende contractgebied blijft het aanspreekpunt voor MKS.
- De meldkamer vermeldt in dit geval in het RVO dat er ook een andere partij is aangestuurd.

3. Het op- of afschalen van een Onregelmatigheid naar een andere prioriteit:
   - De Opdrachtnemer meldt eerder uitgegeven RVO gereed met FH status “4 Geen functieherstel”.
   - MKS vermeld in het RVO de reden van wijziging van de prioriteit
   - Dit betreft ook het geval als er na diagnose van een prio 2 melding niet direct mag worden doorgegaan met herstel maar op een later tijdstip (met prio 5) moet terugkomen.
4. Na Functieherstel melding met status 3 (gedeeltelijk herstel).

5 Appendices

5.1 Appendix – Prio-tabel met criteria bepaling

5.1.1 Prioriteit

Door MKS wordt, in overleg met de melder, een prioriteit toegekend voor het verhelpen van een Onregelmatigheid. Er bestaan in totaal zes verschillende prioriteiten die aan meldingen kunnen worden toegekend: prioriteit 1, 2, 4, 5, 8 en 9. Afhankelijk van de gekozen prioriteit weet de Opdrachtnemer met wat voor type Onregelmatigheidsmelding hij te maken heeft en wat er van hem verwacht wordt in relatie tot functieherstel, prognoses en communicatie.

De contractuele afhandeling van de Onregelmatigheid, is er sprake van een UO, DOT of NUO, is opgenomen in het PGO contract. Zie hiervoor de toelichting in document 01 van de vraagspecificatie van het PGO contract.

5.1.2 Prioriteit 1 en 2

Dit is een Onregelmatigheid waarbij de Opdrachtnemer opgeroepen wordt voor het direct verhelpen van de Onregelmatigheid. Deze meldingen kunnen door omstandigheden veranderen (relatie RVO) naar een prio 5 of prio 4. Hierbij is doorgaans sprake van een UO.

5.1.3 Prioriteit 5

Dit is een Onregelmatigheid waarbij de Opdrachtnemer opgeroepen wordt om binnen een bepaalde tijd een Onregelmatigheid te verhelpen omdat het dringend is de Onregelmatigheid te verhelpen. De opdrachtnemer krijgt hiermee opdracht om voor een bepaalde tijd een Onregelmatigheid te verhelpen. Indien relevant ontvangt de Opdrachtnemer een tijdslot waarin het verhelpen kan plaatsvinden. Hierbij is doorgaans sprake van een DOT of een NUO met een tijdsafspraak vanuit het PGO contract of NUO met een tijdsafspraak vanwege overige belangen.

5.1.4 Prioriteit 4

Dit is een Onregelmatigheid waarbij de Opdrachtnemer gevraagd wordt om een Onregelmatigheid te verhelpen in een tijdslot dat ruim ligt na de melding (niet dringend) of bij zijn eerst volgende TVP. Tevens wordt deze melding gebruikt voor Onregelmatigheden die reeds zijn verholpen ‘of spontaan opgelost’ zodat de Opdrachtnemer niet meer gevraagd wordt om te verhelpen. Hierbij is doorgaans sprake van een NUO met geen belang van derden of een reeds verholpen UO.

5.1.5 Prioriteit 8

Prioriteit 8 wordt gebruikt voor preventieve meldingen, zoals gesignaleerd door POSS, en voor BUTA’s. De functionaliteit van de infra is bij deze meldingen (nog) niet aangetast. Daarnaast wordt prioriteit 8 gebruikt voor het aanmaken van een melding t.b.v. een buiten-termijn-aanvraag (BUTA).

5.1.6 Prioriteit 9

Prioriteit 9 wordt gebruikt voor meldingen die niet aan de Opdrachtnemer worden verstuurd. Het betreft hier bv. meldingen die niet aan Meldkamer Spoor/ OBI zijn gemeld maar wel aan AM worden toegewezen vanuit het Monitoringsysteem van VL.

Prio	Urgentie	Type melding	Herstel	TIS-scenario	Kenmerken
1	Spoed	Onregelmatigheid met de status Infra-calamiteit	Direct	JA	• Zeer grote impact op treindienst • Direct herstel nodig • Vanuit de calamiteitenorganisatie verbonden aan een TIS. • Extra communicatie door Opdrachtnemer aan MKS
2	Spoed	Onregelmatigheid	Direct	KAN	• Direct herstel
5	Met tijdsafspraak omdat: - direct herstel te hinderlijk is. - herstel past binnen definitie van DOT, of; - herstel past bij overige Onregelmatig-heden binnen 36 tot 48 uur.	Onregelmatigheid	Uitgesteld	Situationeel afhan-kelijk	• Tijdsafspraak tussen VL-MKS-Opdrachtnemer over tijdstip functieherstel
4	Herstel is niet spoedig nodig of herstel heeft reeds plaatsgevonden	Onregelmatigheid	Uitgesteld	NEE	• Niet dringend • Optioneel met tijdsafspraak • Als er geen tijdsafspraak is, geldt afhandeling conform contract • Geen direct herstel nodig
8	Preventief	Preventief	Afhanke-lijk van noodzaak	NEE	• Geen functionaliteitverlies of • Meldingen voor een buiten termijn aanvraag (BUTA). Een en ander afhankelijk van bepalingen in PGO contract.
9	Administratief	Administratief	n.v.t.	NEE	• Meldingen niet aan MKS gemeld maar wel geregistreerd in Monitoring en toegewezen aan AM. • Meldingen worden niet naar Opdrachtnemer verstuurd

5.2 Appendix – ICT en back-up procedures (melden en terugmelden)

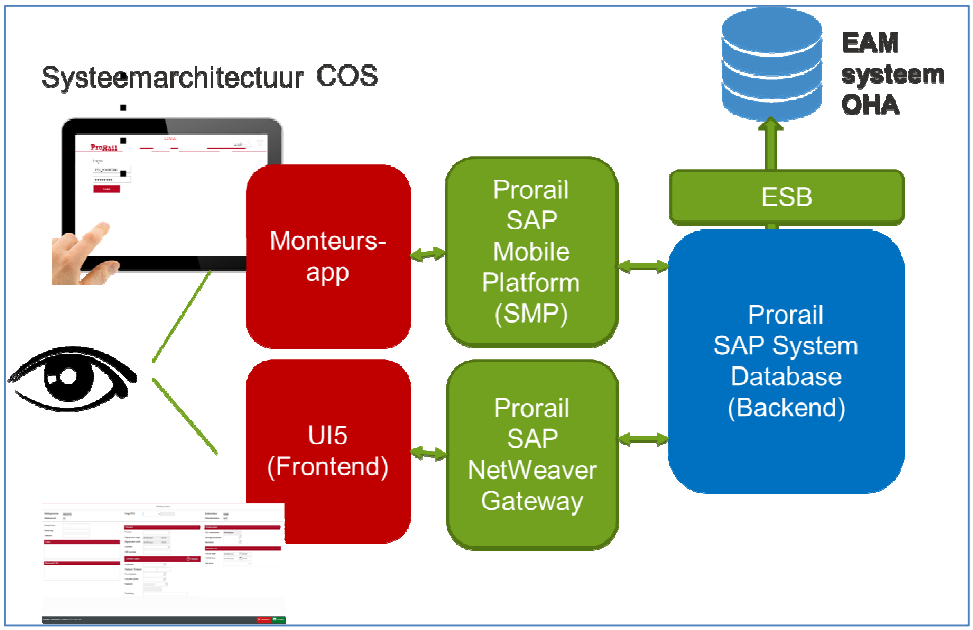
Het Centrale Onregelmatigheden registratiesysteem (COS) is een systeem met rol-gebaseerde schermen voor zowel operationele als contractuele Onregelmatigheid afhandeling. Alle spelers van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken (operationeel en contractueel) in een rol-gebaseerde omgeving direct in het ProRail SAP systeem; zij zien alleen de relevante schermen en registreren in een logische volgorde. De monteurs die de Onregelmatigheden verhelpen dienen de beschikking te hebben over een monteurs-app. De andere rollen werken via de internetbrowser in een SAP UI5 scherm.

Voor de volgende rollen is een scherm beschikbaar:

- Opdrachtnemer:
- StoCo (een functie bij Opdrachtnemer voor toewijzen van Onregelmatigheden aan 'ploegen')
- Monteur
- Specialist/ assistent contract manager
- Kijkers wachtdienst

ProRail:

- OBI – ProRail
- Kijkers – ProRail
- Inspecteur – ProRail
- (assistent) Tracé manager – ProRail



Met de ICT voor de afhandeling van een Onregelmatigheid (SAP UI5 en Monteursapp) kan de Opdrachtnemer

- De operationele afhandeling van de Onregelmatigheid (mobiel) registreren.
- Vanuit wachtdienst kijken naar openstaande Onregelmatigheden.
- De Onregelmatigheid technische en contractueel afhandelen.
- Data in zijn eigen systemen/databases bijwerken via de Storingen ESB dataservice met voor de Opdrachtnemer relevante RVO data (incl. alle mutaties hierop).

Hardware

De Opdrachtnemer zorgt zelf voor deugdelijke hardware voor alle rollen in het proces, waarmee toegang tot de COS applicatie kan worden gekregen.

Functionele en technische problemen

De Opdrachtnemer verzorgt de eerste lijn helpdesk. Mocht de eigen helpdesk de vraag niet kunnen beantwoorden of het probleem niet kunnen verhelpen, geldt het volgende:

Als het vermoeden is dat SAP of één van de onderdelen niet beschikbaar zijn dan kan de ICT helpdesk van de Opdrachtnemer contact opnemen met de ProRail Servicedesk op nummer 088 – 231 7100. Buiten kantooruren kunnen zij indien nodig de servers herstarten. Problemen binnen de applicatie kunnen niet worden opgelost. Bij functionele vragen worden alleen tijdens kantooruren behandeld.

Problemen met inloggen

Als het niet lukt om in te loggen in SAP UI5 of de monteursapp dan kan de gebruiker zelf direct contact opnemen met de ProRail Servicedesk op nummer 088 – 231 7100. Deze is 7 keer 24 uur beschikbaar. Het resetten van wachtwoorden en het 'unlocken' van SAP toegang worden direct opgelost. De gebruiker moet hiervoor wel zelf bellen.

Terugval procedure

Als het SAP systeem niet beschikbaar is wordt over gegaan op een handmatige procedure. De MKS houdt dan in een centrale Excel lijst de openstaande RVO's bij.

Het proces ziet er dan als volgt uit:

1. Nieuwe RVO's worden in deze excel lijst handmatig toegevoegd en voorzien van een uniek handmatig nummer. De MKS belt deze meldingen door aan de Opdrachtnemer.
2. De Opdrachtnemer meldt ('stoco rol') de RVO door aan de benodigde monteurs (ploeg)
3. Voor RVO's met prioriteit 1 of 2 belt de monteur de volgende tijden door aan het OBI:
    a. Prognose ploeg ter plaatse
    b. Ploeg ter plaatste
    c. Prognose functieherstel
    d. Functieherstel tijdstip en functieherstel status

    Het OBI registreert deze in de centrale excel lijst
4. Als SAP weer beschikbaar is wordt de Excel lijst verwerkt in SAP
5. De opdrachtnemer (monteur/stoco) verwerken de RVO's welke tijdens de downtime zijn verwerkt/aangepast via de app en de UI5 schermen. Dit betreft:
    a. Alle status updates voor RVO's met een andere prioriteit dan 1 of 2
    b. Voor RVO's met prioriteit 1 en 2. De technische outtake (selectie gestoorde object en verrichte handelingen) en het melden van Definitief functieherstel (einde storing) voor de definitief herstelde RVO's

Gepland uit de lucht

Het SAP systeem gaat een aantal keren per jaar gepland uit de lucht. Dit wordt altijd van te voren aangekondigd. De Opdrachtnemer maakt aan het CC ERP kenbaar wie hiervoor per email geïnformeerd moet worden (mail naar: kc_sapeam@ProRail.nl)
Voordat het systeem uit de lucht gaat maakt CC ERP van ProRail een download van alle openstaande Onregelmatigheden (via transactie ZR26) van de laatste 48 uur en mailt deze naar het OBI. Als de Opdrachtnemer ook een download wil ontvangen dient deze dit kenbaar maken bij het CC ERP van ProRail (mail naar: kc_sapeam@ProRail.nl)

5.3 Appendix – Tijden tabel en normen

Hfdstuk	Nr	KPI	Velden
Nvt	1	Functieherstelduur PCA	FUHE -/- ANGB of FH-dd/t -/- Aanngeb-dd/t

2.3	2	Monteur tijdig toegewezen	
2.4	3A	Prognose ETA tijdig	*Definitie: PPTP creatietijdstip 1e melding = TPPTP1;* TPPTP1 -/- ANGB <= 20 minuten
2.4	3B	Prognose ETA juist	*Definitie: [x-y] Absolute waarde van x-y* [PTP -/- PPTP] <= 5 minuten waarbij geldt dat of: - de PPTP wordt genomen met een TPPTP <=15 minuten behalve als er alleen een TPPTP1 is dan wordt deze PPTP genomen.
2.5	4A	Ploeg tijdig ter plekke gemeld	*Definitie: PTP creatietijdstip = TPTP* TPTP -/- PTP <= 5 minuten en TPTP -/- PTP >= 0 minuten
2.5	4B	Ploeg tijdig ter plekke	PTP -/- ANGB of Aanntpl-dd/t -/- Aanngeb-dd/t De maximale tijdsduren waaran een Opdrachtnemer dient te voldoen zijn opgenomen in het PGO contract.
2.10	5	1e prognose tijdig	Voorwaarden:1. Antwoord Direct Hersteld = Nee 2. FUHE -/- PTP >=40 minuten 3. Prio is 1; 2 of 5 Indien aan alle voorgaande voorwaarde is voldaan dan is de **prognose tijdig indien**: TPRFH1 -/- PTP <= 45 minuten
2.11	6	Actueel houden prognose	
2.12	7	Functieherstel tijdig melden	*Definitie: FUHE creatietijdstip = TFUHE* TFUHE -/- FUHE <=10 minuten en TFUHE -/- FUHE >= 0 minuten
Alleen prio 5			
?	8	Binnen tijdsvenster gewerkt	A. Afspr-aanvangdd/t <= Aanntpl-dd/t (zou eigenlijk toegangstijdstip zijn) en
?	8		B. FH/dd/t <= Afspr-func.hersteldd/t

5.4 Appendix - Veldlijst uit COS

Actie-groep	Actiecode	Tijdstippen	Gebruikers-statussen	Sys-teem-status	Omschrijving
		ANGB			Tijdstip Aannemer gebeld
ON	MOTO				Tijdstip Monteur(s)ploeg toewijzen
ON	PPTP				Tijdstip Prognose Ploeg ter Plaatse (ook wel ETA ge-noemd)
ON	ANTP (PTP)				Tijdstip Ploeg ter Plaatse
ON	PRFH				Tijdstip Prognose Functieherstel
ON	FUHE				Tijdstip Functieherstel
ON	BVFH				Bevestiging prognose functiehersteltijd
OG	FHOK				Functiehersteltijd akkoord door OBI
OG	FHNO				Functieherstel NIET akkoord door OBI
		Gewenst Begin			Bij Prio 5 melding begin tijdslot werkzaamheden
		Gewenst Einde			Bij Prio 5 melding einde tijdslot werkzaamheden
		Einde storing			Einde storing Definitief Herstel
			INIT		Initiële status
			IN4		Functie hersteld (wordt gegenereerd door actie FUHE)
			IN5		Gereed voor technische beoordeling (wordt automatisch gezet x-uur na vullen einde storing)
			TAON		Opdrachtnemer Technisch Akkoord
			TNOK		Opdrachtgever Technisch niet Akkoord
			TAOG		Opdrachtgever Technisch Akkoord
			HABO		Handmatig Beoordelen
			AKOG		Contractuele beoordeling gereed, Akkoord Opdrachtgever
			CAON		Opdrachtnemer Contractueel Afgehandeld
			CAOG		Opdrachtgever Contractueel Afgehandeld
				MUIT	Melding uitgesteld, melding (nog) niet verstuurd door Meldkamer
				MOPN	Melding open, herstel is gaande
				MINB	Melding In behandeling, administratieve afhandeling technisch en contractueel accorderen
				MAFS	Meldingstatus afgesloten. Melding gereed voor Bonus Malus.