Bijlage 8.2 - Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

tussen ProRail (afdeling Incidentenbestrijding) en [XXXXX]

Versie	1.0
Datum	20-04-2026
Bestand	Landelijk – Ombouw hulpverlenende voertuigen Incidentenbestrijding (TN ~~535008~~ 598217)
Status	Concept

Documentinformatie

Dit dossier is een werkdocument waarin de gemaakte afspraken en procedures voortvloeiend uit, en als gevolg van de implementatie van de Raamovereenkomst - Ombouw hulpverlenende voertuigen Incidentenbestrijding.

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Verwerking

Vaststelling

Versie	Datum	Vastgesteld door	Vastgesteld op

Samenhang met andere documenten

Naam	Bovenliggend	Gelijk niveau	Onderliggend
Raamovereenkomst Ombouw hulpverlenende voertuigen ICB	X		
Programma van Eisen / Vraagspecificatie	X		
Aanbestedingsdossier inclusief Annexen	X		
Inkoopvoorwaarden	X		
Service Level Agreement (SLA)			X

ProRail

Inhoudsopgave

1		**Dossier Afspraken en Procedures**	**4**
	1.1	Doel en positionering DAP	4
	1.2	Beheer DAP	4
	1.3	Procedurestappen wijziging DAP	4
2		**Afspraken service**	**5**
	2.1	Service window servicelijn/-portal	5
	2.2	Scope servicelijn/-portal	5
	2.3	Incident/issue management	6
	2.3.1	Procedure Incident/issue management:	6
3		**Aanvullende afspraken**	**7**
	3.1	Escalatie	7
	3.2	Klachten procedure	8
4		**Governance**	**9**
	4.1	Contactmatrix	9
5		**Rapportages**	**10**
	5.1	Kwartaalrapportage	10
	5.2	Jaarrapportage	10
6		**Contactgegevens**	**11**
	6.1	Contactgegevens Opdrachtgever	11
	6.2	Contactgegevens Opdrachtnemer	11

1 Dossier Afspraken en Procedures

1.1 Doel en positionering DAP

Het Dossier Afspraken en Procedures (hierna DAP) beschrijft de (werk)afspraken en procedures tussen ProRail B.V., hierna te noemen Opdrachtgever en [Naam Opdrachtnemer], hierna te noemen Opdrachtnemer, met betrekking tot de dienstverlening op het gebied van in- en ombouw van hulpverlenende voertuigen van ProRail Incidentenbestrijding.

Verder beschrijft dit DAP de operationele en tactische afspraken evenals de procedures die noodzakelijk zijn om de diensten, die beschreven staan in de Service Level Agreement (hierna SLA), succesvol te leveren aan Opdrachtgever.

Indien van toepassing is bij de processen vastgelegd op welke wijze en onder welke voorwaarden of omstandigheden Opdrachtgever en Opdrachtnemer informatie uitwisselen.

Belangrijke noot is dat de Opdrachtnemer voor de dagelijkse werkzaamheden van de dienstverlening hoofdzakelijk te maken heeft met een derden partij: Leasemaatschappij Alphabet. Deze partij heeft een coördinerende rol voor het gehele (lease)wagenpark van ProRail, en zal voor in- en uitbouw het proces met Opdrachtnemer doorlopen, in opdracht van ProRail.

1.2 Beheer DAP

Het DAP wordt beheerd door de Contractmanager van Opdrachtgever. Voorstellen tot wijzigingen op dit document worden tussen Opdrachtnemer en de Contractmanager van de Opdrachtgever vastgesteld. Wijzigingen op het DAP dienen te passen binnen de kaders die gedefinieerd zijn in de geldende Overeenkomst en SLA tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.3 Procedurestappen wijziging DAP

- De wijziging wordt geïnitieerd door één van de partijen. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
- Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op haalbaarheid. Tevens wordt de impact van het voorstel door beide partijen onderzocht;
- Op grond van de resultaten van het onderzoek wordt een definitieve beslissing over het voorstel genomen in de hiervoor georganiseerde overleggen;
- Opdrachtgever voert de afgesproken wijzigingen in het DAP door;
- Het gewijzigde DAP wordt verspreid onder Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

2 Afspraken service

2.1 Service window servicelijn/-portal

De servicelijn/-portal van Opdrachtnemer is bereikbaar van [….] op werkdagen (exclusief feestdagen), Nederlands tijdzone. De communicatie vindt plaats in het Nederlands.

Beschrijving	Tijdvak	Bereikbaar via
Bereikbaarheid en beschikbaarheid servicelijn en/of -portal	Maandag t/m vrijdag: 08.30-17.30 uur	e-mailadres: nog invullen telefoonnummer: nog invullen
Onderhoud door Opdrachtnemer dient in principe buiten het Service Window plaats te vinden en vooraf te zijn afgestemd met Opdrachtgever		

2.2 Scope servicelijn/-portal

De volgende soorten meldingen kunnen door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer worden ingediend:

Soort	Toelichting
Informatievraag	Verzoek om informatie of advies
Service Verzoek/Request	Een verzoek van de gebruiker om ondersteuning, levering of documentatie etc.
Incident	Een verstoring van de bestaande dienstverlening

Zie de SLA voor de bepaling van de Prioriteit.

1. Meldingen worden door [Functioneel Beheer] van Opdrachtgever rechtstreeks in/via […..] gedaan;
2. Alleen de [Servicedesk] van Opdrachtgever, de aangewezen persoon van de Leasemaatschappij (Alphabet) en de [behandelgroepen] bij Opdrachtgever zijn gerechtigd om meldingen bij de Servicedesk van Opdrachtnemer in te dienen. Opdrachtnemer ziet hierop toe;
3. Het indienen van een melding bij Opdrachtnemer en de afmelding hiervan vinden uitsluitend plaats per e-mail vanuit [de service management tool], waarbij automatisch minimaal een call/Incidentnummer en de aanmeldergegevens meegestuurd worden;
4. Communicatie over de melding en de afhandeling hiervan kan telefonisch plaatsvinden op voorwaarde dat de benodigde registraties worden bijgehouden in de betreffende service management tool(s);
5. De Prioriteit van een melding zal door Opdrachtgever worden vastgesteld conform de Prioriteitentabel in de SLA. Indien over de prioritering geen overeenstemming bereikt wordt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, gaat het escalatieproces van start;
6. Een Incident is pas 'opgelost' als de oplossing is goedgekeurd door Opdrachtgever met in achtneming van de volgende procedure. Na aanmelding van een Incident door Opdrachtgever, start Opdrachtnemer met het oplossen van het Incident. Zodra het resultaat van de oplossing is afgestemd met de Opdrachtgever, dan stopt de tijd voor het oplossen van het Incident. Indien Opdrachtgever het resultaat van de oplossing afwijst, dan loopt de tijd vanaf dat moment door totdat het Incident daadwerkelijk is opgelost;
7. Voor Prioriteit 1 incidenten geldt een afwijkend Service Window van de Servicedesk, namelijk:
   Ma - Vr: 08:30 – [….] uur
   Za: [….] uur
   Zo: [….] uur
   Voor feest- en brugdagen gelden dezelfde tijden als voor een zaterdag;

2.3 Incident/issue management

Het doel van Incident/issue Management is om de negatieve gevolgen van incidenten tot een minimum te beperken en de normale werking van de dienst zo snel mogelijk te herstellen.

2.3.1 Procedure Incident/issue management:

1. Opdrachtgever plaatst Incident- of issuemeldingen inclusief de bijbehorende Prioriteit rechtstreeks in de Service management tool van Opdrachtnemer. In geval van discussie over de toekenning van de Prioriteit van een Incident/issue treedt de Escalatieprocedure in werking;
2. Indien het gaat om een Prioriteit 1 of 2 Storing dan dient [Functioneel Beheer] van Opdrachtgever, naast direct e-mail en telefonisch contact, op een later moment ook een melding in bij Servicedesk/-portal van Opdrachtnemer;
3. Indien Opdrachtnemer zelf een Prioriteit 1 of 2 Incident/issue heeft geconstateerd, informeert Opdrachtnemer direct telefonisch [Functioneel Beheer] van de Opdrachtgever hierover, als ook per e-mail;
4. Servicedesk/-portal van Opdrachtnemer ontvangt Incidenten/issues en registreert deze in de service management tool van Opdrachtnemer;
5. Opdrachtgever geeft het call-nummer op aan Opdrachtnemer en Opdrachtnemer geeft het eigen call-nummer op aan Opdrachtgever. Deze callnummers worden in alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever door beide partijen vermeld;
6. Zodra het Incident/issue is opgelost, licht Opdrachtnemer de melder van het Incident/issue aan Opdrachtgeverszijde direct in per e-mail en sluit de melding af.
7. Zodra het incident/issue is opgelost en ingediend door Opdrachtnemer zelf, licht deze de Opdrachtgever in over de afsluiting van het incident;
8. Incident wordt gesloten in de service management tool van Opdrachtgever;
9. Het Incident/issue is definitief opgelost zodra Opdrachtgever hiervoor akkoord geeft aan Opdrachtnemer binnen maximaal [veertien (14)] werkdagen, waarbij voor Prioriteit 2 verstoringen een maximum geldt van [vijf (5)] werkdagen, en voor Prioriteit 1 een maximum van [één (1)] werkdag. Als er na die periode niet door Opdrachtgever is gereageerd, dan mag Opdrachtnemer het Incident als definitief opgelost beschouwen. Indien [Functioneel Beheer] van Opdrachtgever niet akkoord gaat, wordt de reden daarvan opgegeven en wordt het Incident/issue heropend. De oplostijd conform de SLA gaat vanaf dat moment weer lopen. Indien geen akkoord bereikt wordt over het wel of niet heropenen van een call, gaat het escalatieproces van start.

2.3.2 Afspraken m.b.t. incidenten/issues

1. Bij Prioriteit 1 Incidenten/issues informeert Opdrachtnemer zo snel mogelijk en daarna proactief de Opdrachtgever. Dit houdt minimaal in dat er, na het initiële contact, elke [….] uur of tussentijds op aanvraag van de Opdrachtgever een statusupdate gegeven wordt;
2. Bij Prioriteit 1 maakt Opdrachtnemer achteraf binnen [5 (vijf)] werkdagen een analyse van het Incident en stuurt dat naar de Opdrachtgever. Voor de Prioriteiten 2 en 3 dient Opdrachtnemer dit te doen indien Opdrachtgever daarom vraagt, waarbij een opleveringstijd geldt in onderling overleg;
3. Incidenten, niet zijnde Prioriteit 1 Incidenten, die ingediend worden buiten het geldende Service Window, worden op de eerstvolgende werkdag bij aanvang van het Service Window in behandeling genomen;
4. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de volledige oplossing en coördinatie van door Opdrachtgever aangemelde Incidenten.

3 Aanvullende afspraken

3.1 Escalatie

Er is sprake van een Escalatie bij het overschrijden van de afgesproken Service Levels of een Incident/issue met Prioriteit 1, of wanneer partijen geen overeenstemming bereiken over toekenning van een Prioriteit aan een Incident. Bij Prioriteit 2 of 3 kan ook geëscaleerd worden indien Opdrachtgever dat nodig acht. Escalatie Management vraagt een actieve management betrokkenheid, wanneer processen geen acceptabele oplossing bieden aan de klant of business in de afgesproken tijdsperiode.

Elke situatie waarin is geëscaleerd, wordt geëvalueerd. De partij, waarop de Escalatie betrekking heeft, draagt zorg voor een schriftelijke evaluatie van de Escalatie, inclusief een verbetervoorstel. De evaluatie en het verbetervoorstel worden besproken in het eerstvolgend Tactisch Overleg.

Partijen zorgen ervoor dat te allen tijde functionarissen van voldoende hiërarchisch niveau beschikbaar zijn om escalaties af te handelen. Een Escalatie vindt plaats conform het escalatieschema dat in deze DAP is vastgelegd.

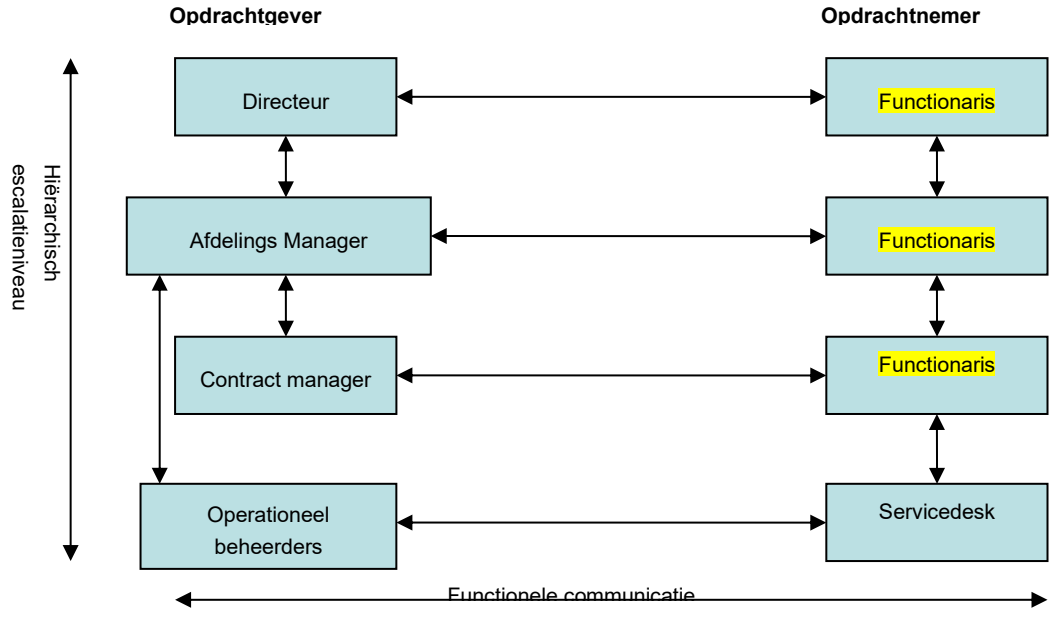
Uitgangspunten

- De onderstaande escalatieprocedure geldt voor de gehele dienstverlening. Daarnaast zal het escalatieproces van start gaan indien geen overeenstemming bereikt wordt over toekennen van prioriteiten aan Incidenten.
- Voor de functies/rollen moet te allen tijde een back-up worden aangewezen in geval van afwezigheid. Hoofdstuk 6 bevat de contactgegevens van de functionarissen.
- Wijzigingen van de invulling van de rollen zullen worden doorgeven aan de Contractmanager van Opdrachtgever.

3.1.1 Escalatie schema

In geval van het niet nakomen van de verplichtingen onder de Overeenkomst, dan wel onduidelijkheid over de te volgen procedures hieromtrent, dan wel geen overeenstemming bereikt wordt over de juiste prioritering van een Incident, dan wordt de overeengekomen escalatieprocedure gevolgd.

Onderstaande tabel geeft de functionarissen en de overeengekomen communicatiestructuur op strategisch, tactisch en operationeel niveau grafisch weer, welke gedurende de contractperiode dient te worden gehanteerd. Daarnaast vindt de communicatie rond escalaties plaats volgens de aangegeven lijnen.



Na elke escalatie volgt een escalatierapport welke in principe altijd door Opdrachtnemer wordt opgesteld. Het rapport dient als input voor het escalatie-evaluatie-overleg dat hierop volgt. Indien meerdere leveranciers betrokken zijn bij de escalatie, zal Opdrachtgever iemand aanwijzen voor het opstellen van het rapport.
Opdrachtgever zal na het ontvangen van het rapport het overleg initiëren en acties en/of verbeterpunten uitzetten en monitoren op de voortgang. Het escalatierapport wordt binnen 5 werkdagen na beëindiging van de escalatie elektronisch middels email aan Opdrachtgever aangeleverd op het tactische niveau.
In het rapport is opgenomen en is uitgewerkt:

- Identificatie escalatie;
- Naam coördinator Opdrachtnemer;
- Naam coördinator van Opdrachtgever;
- Datum en tijd start escalatie;
- Datum en tijd einde escalatie;
- Initiator escalatie;
- Omschrijving escalatie;
- Historie;
- Oplossing en conclusie escalatie;
- Verbeterpunten waarbij aangegeven wordt waar deze zijn belegd en wanneer ingevuld dienen te zijn.

Over het bewaken van de voortgang van de verbeterpunten volgt een update door Opdrachtnemer aan het overeengekomen escalatieniveau van ProRail. Alle escalaties worden besproken in het operationeel overleg, en gemeld aan het Tactisch overleg.

3.2 Klachten procedure

Indien Opdrachtgever een klacht heeft over de dienstverlening, dient deze schriftelijk en binnen [5 (vijf)] werkdagen na de gebeurtenis te worden ingediend bij de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer zal binnen [5 (vijf)] werkdagen schriftelijk reageren. Eventuele herstelacties worden in onderling overleg vastgesteld.

4 Governance

4.1 Contactmatrix

Overlegvorm	Onderwerpen	Frequentie	Deelnemers OG[1]	Deelnemers ON
Strategisch Overleg	• Management rapportage • Contract evaluatie • Communicatie • Financieel resultaat • Wensen n.a.v. marktontwikkelingen	1 x per jaar, eventueel combineren met tactisch overleg	• Contracteigenaar e/o Contractmanager • [..]	• Nog in te vullen
Tactisch Overleg	• Contractafspraken • Knelpunten kwalitatief en financieel • Lange termijn visie en doelstellingen • Management rapportage • Verbeterpunten • Marktontwikkelingen en advies • Lopende en geplande veranderingen	1 x per 6 maanden	• Contractmanager • Nader in te vullen • [..]	Nog in te vullen
Operationeel Overleg	• Direct reageren op knelpunten en mutaties • Continu bewaken en monitoren van kwaliteit van de dienstverlening • Advisering • Dagelijkse operationele aangelegenheden • Facturatie en Betalingen • Wijzigingen DAP	1 x per 3 maanden Eventueel op afroep en/of op basis escalatie	• Operationeel aanspreekpunt • Contractmanager • [..]	• Nog in te vullen

Partijen kunnen in overleg besluiten andere partijen mee te nemen, als een specifiek agendapunt dat vereist. Incidenteel kan elk noodzakelijk overleg worden bijeengeroepen.

Stukken:

- Strategisch: Notulen, besluiten/actielijst, ingebrachte stukken TO, strategisch beleid OG
- Tactisch: Notulen, besluiten/actielijst, ingebrachte stukken operationeel overleg, capaciteitsprognose
- Operationeel: Notulen, besluiten/actielijst, service management rapportage dienstverlening, eventueel: rapportage van ernstige overschrijdingen in de dienstverlening.

[1] *De namen en contactinformatie bij deze functies worden na ondertekening Overeenkomst ingevuld*

5 Rapportages

5.1 Kwartaalrapportage

Eens per kwartaal, uiterlijk op de 15e werkdag na kwartaalafsluiting, levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan bij Opdrachtgever. Deze rapportage bevat ten minste informatie over:

- Het aantal verstrekte deelopdrachten;
- De doorlooptijd van de verstrekte deelopdrachten;
- Bijzonderheden/relevante operationele zaken.

In overleg kan een rapportage met regionale of groepsdifferentiatie worden aangeleverd.

5.2 Jaarrapportage

Eens per jaar levert Opdrachtnemer een jaarrapportage aan bij Opdrachtgever met daarin ten minste informatie over:

- Het aantal incidenten/issues
- Financiële stand van zaken
- Het aantal verstrekte deelopdrachten
- De doorlooptijd van de verstrekte deelopdrachten
- Bijzonderheden en toelichting op afwijkingen
- Evaluatie van doelstellingen en resultaten
- Overzicht van genomen besluiten en acties
- Indien relevant: rapportage van ernstige overschrijdingen in de dienstverlening

6 Contactgegevens

6.1 Contactgegevens Opdrachtgever

Opdrachtgever

Naam	Functie/rol	Telefoon	E-mail
Strategisch			
[…]	[…]	[…]	[…]
Tactisch			
[…]	[…]	[…]	[…]
[…]	[…]	[…]	[…]
Operationeel			
[…]	[…]	[…]	[…]
[…]	[…]	[…]	[…]
[…]	[…]	[…]	[…]

6.2 Contactgegevens Opdrachtnemer

Naam	Functie/rol	Telefoon	E-mail
Strategisch			
[…]	[…]	[…]	[…]
Tactisch			
[…]	[…]	[…]	[…]
[…]	[…]	[…]	[…]
Operationeel			
[…]	[…]	[…]	[…]
[…]	[…]	[…]	[…]
[…]	[…]	[…]	[…]

Ondertekening voor akkoord

	Namens ProRail	Namens Leverancier
Bedrijf/Afdeling	ProRail	Nog in te vullen
Naam		
Functie	Contractmanager ProRail	
Datum		
Handtekening		