



TN600304 Landelijk – Meten van dunne plekken in de bovenleiding

Annex 10.0 Afwijkingen en organisatie

Versie 1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Definities.....	4
2.1	Algemene definities	4
2.2	Afwijkende definities	4
3	Organisatie en escalatie	5
3.1	Ondersteuning op afroep.....	5
3.2	Contractbeheer en escalatie.....	5
3.3	Inrichten overlegstructuur	6
4	Afwijkingen en beheersmaatregelen.....	9
4.1	Reactietermijnen om een afwijking na constatering van een inhoudelijke reactie te voorzien ...	9
4.2	Beheersmaatregelen bij Afwijkingen.....	9
5	Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC)	10
6	Key Performance Indicatoren (KPI's)	11
6.1	Vaststellen score KPI's en financiële afhandeling	11
6.2	KPI 1: Correct leveren	11
6.3	KPI 2a en b: Tijdig leveren.....	11
6.4	KPI 3: Compleet leveren.....	11

1 Inleiding

In deze Annex wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- 1) Organisatie en escalatie;
- 2) Afwijkingen en beheermaatregelen;
- 3) Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC);
- 4) Key Performance Indicatoren (KPI's).

2 Definities

2.1 Algemene definities

De algemene definities zijn opgenomen in Annex 0.0 Leeswijzer.

2.2 Afwijkende definities

Dit document kent geen afwijkende definities welke voortgaan op de algemene definities

3 Organisatie en escalatie

Binnen dit hoofdstuk wordt de vereiste organisatie inrichting en processen rondom escalatie tussen ProRail en Opdrachtnemer beschreven. Naast het leveren van de vereiste producten en diensten, dient Opdrachtnemer haar contractorganisatie te spiegelen aan de contractorganisatie van ProRail, met als doel een optimale samenwerking te realiseren. Hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer ten behoeve van deze Overeenkomst de juiste functionarissen aanwijst om het contractbeheer en bijbehorende escalaties uit te voeren en daarnaast binnen de diverse overleggen vergelijkbare functionarissen aanstelt met mandaat aansluitend op de doelstelling van de betreffende overlegvorm.

3.1 Ondersteuning op afroep

Opdrachtnemer voorziet vanuit het reguliere lever- en datavalidatieproces in kennis en kunde om deze conform specificatie uit te voeren. Aanvullend dient per jaar voorzien te worden in 40 uur ondersteuning op afroep, ook wel toonbankvragen genoemd. Het gaat hier om ondersteuning die niet vanuit reeds bestaande overlegvormen verwacht mag worden. Dit betreft dus het leveren van aanvullende en/of ondersteunende informatie, niet direct contractgerelateerd, over onder meer de interpretatie van meetdata. Deze afroep geschiedt door Contractmanager ProRail of vanuit de officiële ProRail deelnemers aan aan deze Overeenkomst gelieerd overleg en kan daarmee niet door belanghebbenden buiten de contractorganisatie geïnitieerd worden. De vereiste reactiesnelheid wordt bepaald op basis van de inhoud van de vraag en de daaruit gerezen urgentie.

Meer uren dan eerder genoemde 40 uur zijn verrekenbaar op basis van in de Overeenkomst vastgestelde uurtarieven, mits de Contractmanager ProRail vooraf op basis van een schriftelijke kosteninschatting hier akkoord op heeft gegeven.

3.2 Contractbeheer en escalatie

De volgende contactpersonen worden bij aanvang van de Overeenkomst aangesteld door ProRail en Opdrachtnemer. Escalatie zal plaatsvinden wanneer op reguliere wijze geen passende oplossing kan worden gevonden naar inzicht van Contractmanager ProRail en/of Contractmanager Opdrachtnemer. Escalatie zal plaatsvinden door de Contractmanagers naar de hiertoe aangestelde functionarissen zoals opgenomen in onderstaande tabel:

Karakteristiek	ProRail	Opdrachtnemer
Contracteigenaar	Directeur Asset Management	N.t.b.
Contractgemachtigde	Manager AOI Sturingsdata	N.t.b.
Contractmanager	Contractmanager AM-Informatie	N.t.b.

In kader van eerder genoemde gespiegelde organisatie is het niet toegestaan dat één en dezelfde persoon meerdere functies binnen deze escalatieboom bekleedt. Op het moment van aanstellen worden actuele contactgegevens van bovenstaande personen onderling uitgewisseld, inclusief relevante informatie ten aanzien van de beslissingsbevoegdheid en procuratie binnen de eigen organisatie. Indien één van de aangestelde personen niet of langere tijd niet beschikbaar is, dient per omgaande een nieuw persoon met vergelijkbare beslissingsbevoegdheid en procuratie te worden aangesteld. Onder 'langere tijd' wordt verstaan: een periode langer dan een reguliere vakantie van ± 4 weken. Dit om in het kader van eerder genoemde gespiegelde contractorganisatie zowel aan de zijde van ProRail als Opdrachtnemer eenzelfde escalatiehiërarchie te behouden.

3.3 Inrichten overlegstructuur

De in deze paragraaf beschreven overlegstructuur is van toepassing tijdens de standaard uitvoering van de metingen, de uitvoeringsfase. Gedurende de aantoning, validatiefase, is een meer projectmatige aanpak wenselijk. Tijdens de aantoning zal Opdrachtnemer een voorstel voor de organisatie-inrichting indienen zoals die is voorzien wanneer de normale productie aanvangt.

3.3.1 Contract Start Up (CSU)

De Contractmanager ProRail organiseert bij aanvang van de Overeenkomst en vervolgens, indien van toepassing, voor aanvang van een uitvoeringsjaar, een CSU met betrokkenen van beide partijen. Onderdeel van de Contract Start Up (CSU) is het afstemmen van de organisatie van Opdrachtnemer met de organisatie van ProRail. Uitgangspunt voor ProRail is een gelaagde overlegstructuur. Deze laatste dient vanuit procesaantoning vastgelegd te worden. In deze CSU zijn de minimaal de volgende onderwerpen geagendeerd:

- (Hernieuwde) kennismaking van de aanwezige contractmedewerkers;
- Indien van toepassing: evaluatie voorgaande jaar;
- Doornemen van de “geest van het contract” inclusief de status van eventuele afgehandelde en/of lopende wijzigingsverzoeken / Request for Changes (RFC's).
 - Met de geest van het contract wordt niet bedoeld dat alle individuele specificatie-eisen in dit overleg in detail besproken worden, wel dat de doelstelling achter de belangrijkste specificaties nogmaals bekrachtigd worden.
- Actualiteiten ten aanzien van het aantoningsdossier (verantwoordelijkheid Opdrachtnemer);
- Actualiseren risicodossier en bijbehorende beheermaatregelen (verantwoordelijkheid Opdrachtnemer);
- Uitspreken wederzijdse knelpunten en verwachtingen;
- Doornemen van de overlegstructuren en plannen van de reguliere overleg momenten;
- Doornemen van specifieke werkafspraken.

3.3.2 Overleg Structuur

Het is vereist dat Opdrachtnemer haar organisatie ‘gespiegeld’ inricht en dit tot uiting laat komen in de overlegvormen. Opdrachtnemer dient voor elk overleg deskundig personeel ter beschikking te stellen. Tussen de verschillende overleggen onderling is geen escalatieboom van kracht, daarom is het hier wel toegestaan dat één persoon voor meerdere overlegvormen aangesteld wordt. Hiermee wordt bedoeld dat een individu die een rol heeft in meerdere overlegvormen in een bepaald overleg niet in conflict kan komen met een door haar/hem zelf genomen besluit vanuit een andere overlegvorm. De aanstelling is in dit geval voor meerdere rollen en de betreffende persoon wordt geacht over het juiste mandaat te beschikken om aan het overleg deel te kunnen nemen.

Op verzoek van ProRail levert Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een grafische weergave van de organisatiestructuur en een overzicht van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Deze Overeenkomst kent de volgende overlegvormen:

- Contract Start Up (CSU) (paragraaf 3.3.1);
- Contract Overleg (CO) (paragraaf 3.3.2.1);
- Voortgangs- en Technisch overleg (VO/TO) (paragraaf 3.3.2.2);
- Veiligheid en Gezondheid Overleg (V&G Overleg) (paragraaf 3.3.2.3);
- Planningsoverleg (PO) (paragraaf 3.3.2.4).

3.3.2.1 Contract Overleg (CO)

In periodes van uitvoering (op basis van de meetritplanning) vindt er eens per 4 weken een CO van ± 1 uur plaats met de Contractmanager Opdrachtnemer en (indien nodig) derden. Op aangeven van Contractmanager ProRail kan deze frequentie of duur verhoogd of verlaagd worden wanneer de contractdynamiek hier aanleiding toe geeft. Het doel van dit overleg is overall contractbeheer en, waar nodig, het uitzetten van acties en/of nemen van besluiten. De Contractmanager ProRail is de voorzitter. De deelnemers zijn de contractmanager ProRail en Opdrachtnemer.

In het CO worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Veiligheid: Evalueren van eventuele incidenten die zich in voorgaande periode hebben voorgedaan en het bespreken van de actualiteiten rondom het risicodossier en V&G plannen;
- Onderwerpen aangedragen vanuit VO/TO: Deze onderwerpen zijn inhoudelijk in VO/TO behandeld, in het CO worden alleen de contractuele vervolgacties besproken;
- Voortgang van VO/TO inclusief escalaties: Dit alleen voor zover deze een contractuele besluitvorming vragen welke buiten het mandaat van deze overlegvorm valt;
- Contractuitvoering: Aanpak en resultaten van verrichte diensten gedurende de verslagperiode;
- Contactvoortgang: De voortgang van de uitvoering, uitgezet tegen de tijdsplanning, inclusief toelichting. Inclusief de voortgang van eventueel aanverwante projecten;
- Logistieke planning: De actualiteiten met betrekking tot nog te verrichten inwinningen;
- KPI's: Bespreken van de afgesproken toetsing;
- Kwaliteitsborging: De actualiteiten ten aanzien van de datavalidatie en de compliance aantoning;
- Afwijkingen: Zie hoofdstuk 4 Afwijkingen en beheersmaatregelen;
- Knelpunten: Zaken die de uitvoering bemoeilijken, maar welke niet vanuit eerdere agendapunten naar voren zijn gekomen;
- Innovatie en verbeteringen: Dit kunnen concrete activiteiten betreffen maar ook algemene leer- en ontwikkelpunten.

3.3.2.2 Voortgangs- en Technisch Overleg (VO/TO)

In periodes van uitvoering (op basis van meetritplanning) vindt eens per 4 weken het VO/TO van ± 1,5 uur plaats. Op aangeven van Contractmanager ProRail kan deze frequentie of duur verhoogd of verlaagd worden wanneer de contractdynamiek hier aanleiding toe geeft. Het doel van dit overleg is het borgen van de technische kennis en het bespreken van de voortgang binnen de keten van inwinning tot en met datalevering. Deelnemers zijn de informatiespecialisten/technische specialisten ProRail en de betreffende technische specialisten / data-analisten Opdrachtnemer.

In het VO/TO worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Procesafstemming operationele zaken;
- Afstemmen technisch inhoudelijke zaken;
- Kwaliteit van de geleverde meetdata;
- Voortgang van het leveringsproces en eventuele knelpunten die zich in voorgaande periode hebben voorgedaan. Voortgang van technische ontwikkelingen en verbetertrajecten;
- Afstemmen score KPI's voor wat betreft de operationele toetsing;
- Voorbereiden RFC's;
- Behandelen technische rapportages, zoals bijvoorbeeld Reproductie rapporten.

3.3.2.3 Veiligheid en Gezondheid Overleg (V&G Overleg)

Gedurende de looptijd van overeenkomst vindt jaarlijks een V&G Overleg plaats. Deelnemers zijn de V&G-coördinatoren en contractmanagers ProRail en Opdrachtnemer. In dit overleg worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Actualiseren V&G-plan en V&G-dossier;
- Effectiviteit van maatregelen ter bescherming van de veiligheid en gezondheid;
- Incidenten, incidentonderzoek en te nemen beheersmaatregelen.

3.3.2.4 Plannings Overleg (PO) (alleen van toepassing voor uitvoering in dienstregeling)

Gedurende de voorbereiding en uitvoering van de inwinningen, vindt naar behoefte en dus niet verplicht, in een vast ritme van 2 weken, het PO plaats. Het doel van dit overleg is te komen tot een optimale jaarplanning van ritten ten behoeve van de meetcampagnes en het bijsturen hierop naar aanleiding van afwijkingen en verzoek deelopdrachten. Deelnemers aan dit overleg zijn de AM-infrabeschikbaarheid dienstregelingsplanners ProRail (medewerkers ProRail Planbureau voor Meettreinen) en de Planners/werkvoorbereiders Opdrachtnemer.

In dit overleg worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Logistieke vraagstukken rondom meetbehoefte en daaruit voortvloeiende meetpakketten;
- Het classificeren en prioriteren van in te plannen ritten;
- Bespreken van de inhoud van de spoorcapaciteitsclaim;
- Afstemming van (uitvoerings)details van de in te leggen ritten;
- Afwijkingen (infrawijzigingen, planruimte dienstregeling, onderhoudswerkzaamheden) die kwaliteit dienstverlening beïnvloeden);
- Herplanningen van uitgevallen of alternatieve inzetten.

4 Afwijkingen en beheersmaatregelen

Een Afwijking is een verschil tussen de afspraken voortvloeiende uit deze Overeenkomst en de daadwerkelijk geleverde dienst. Dit geldt voor alle verschillen, technisch dan wel logistiek van aard. Binnen deze Overeenkomst worden kleine logistieke afwijkingen, die via het reguliere VO/TO zijn gemeld en waarvoor de voorgestelde beheersmaatregel door de vertegenwoordigers van ProRail als acceptabel zijn beoordeeld, als operationele bijsturing bestempeld. Voor dit soort kleine logistieke afwijkingen hoeft geen afwijkingsrapportage te worden opgesteld. Grotere afwijkingen, waarbij een risico bestaat dat het gewenste meetpakket niet langer tijdig en compleet afgedekt is, dienen het reguliere afwijkingsproces te volgen. Het oordeel of het een kleine of grote logistieke afwijking betreft, is aan de vertegenwoordigers van ProRail in het VO/TO. Een voorbeeld van een grote afwijking kan zijn: Als gevolg van een defect aan het meetvoertuig kan langer dan twee maanden niet gemeten worden, waardoor één of meerdere meetdagen op een later moment ingehaald moeten worden.

Indien zich een Afwijking voordoet dient Opdrachtnemer een Afwijkingrapport in voorgeschreven format aan ProRail te verstrekken, ook als de constatering van de afwijking in eerste instantie door ProRail is gedaan. In dit rapport worden de te nemen beheersmaatregelen beschreven, het doel van deze maatregelen is het gecontroleerd herstellen of afhandelen van Afwijkingen. Afhankelijk van de ernst of urgentie van de Afwijking kan de Opdrachtnemer ervoor kiezen hier eerst telefonisch melding van te maken. Deze telefonische melding dient daarna bevestigd te worden door het indienen van het Afwijkingrapport.

De Contractmanager ProRail zal de Afwijking beoordelen en afsluiten nadat beheersmaatregelen door Opdrachtnemer zijn doorgevoerd en door de contractmanager ProRail als voldoende beoordeeld.

4.1 Reactietermijnen om een afwijking na constatering van een inhoudelijke reactie te voorzien

Karakteristiek	ProRail	Opdrachtnemer
Melding Afwijking	1 werkdag	1 werkdag
Afwijking rapporteren	3 werkdagen	3 werkdagen
Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC)	5 werkdagen	5 werkdagen

Elke afwijking dient door Opdrachtnemer geregistreerd te worden in het Afwijkingsregister (zie bijlage Annex 10.0.1)

4.2 Beheersmaatregelen bij Afwijkingen

Het doel van het nemen van beheersmaatregelen bij Afwijkingen is het gecontroleerd herstellen of afhandelen van Afwijkingen die aan contractmanager ProRail zijn gemeld dan wel door ProRail zijn geconstateerd. Voorbeelden van dergelijke Afwijkingen zijn:

- Een veiligheidsincident;
- Na oplevering wordt vastgesteld dat geleverde meetdata niet correct is;
- Afwijkingen die de tijdige en correcte uitvoering van de opdracht in gevaar brengen;
- Behandeling van Afwijkingen die naar oordeel van de contractmanager ProRail of contractmanager Opdrachtnemer niet tot het reguliere overleg kunnen wachten;
- Afwijkingen zoals gemeld via het reguliere afwijkingenproces.

Opdrachtnemer richt een risicodossier in, met daarin opgenomen de beheersmaatregelen en/of risico's per Afwijking.

5 Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC)

Het RFC-proces beschrijft het proces van wijzigingen in de Overeenkomst of dienstverlening welke in de doorlooptijd van de Uitvoeringsfase tot stand zijn gekomen. Zo'n RFC kan zowel door ProRail als Opdrachtnemer worden geïnitieerd, middels het in Bijlage 10.0.3 opgenomen RFC format.

Opdrachtnemer kan een RFC indienen, indien hij meent dat een Afwijking van blijvende aard is.

Indienen vindt plaats nadat de bijbehorende Afwijking in het reguliere overleg is behandeld.

Contractmanager ProRail zal binnen 5 werkdagen aangeven hoe de behandeling zal plaatsvinden.

Indien ProRail een RFC indient, zal Contractmanager Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen voorstellen hoe behandeling kan plaatsvinden.

Het registreren van wijzigingsverzoeken met betrekking tot deze Overeenkomst wordt verzorgd door de contractmanager ProRail.

Een wijziging kan niet worden uitgevoerd zonder uitdrukkelijke toestemming van ProRail. Bij wijzigingsverzoeken door ProRail dient de Opdrachtnemer toestemming te geven.

6 Key Performance Indicatoren (KPI's)

Teneinde de mate van het behalen van de eisen uit de Overeenkomst te monitoren stelt Opdrachtnemer gedurende de uitvoeringsfase maandelijks een zogenaamde KPI rapportage op welke rapporteert over de deelopdrachten die betrekking hebben op de landelijke meetcampagnes. De KPI rapportage wordt voorafgaande aan het VO/TO verstrekt aan de deelnemers van dat overleg en aan de Contractmanager ProRail. Onderliggende data en berekeningen worden met de KPI rapportage meegeleverd.

Het format, de berekeningsmethodiek en de wijze van beoordelen van de KPI's zal in opstart van de Overeenkomst gezamenlijk verder worden uitgewerkt en dient in deze fase door ProRail goedgekeurd te worden. Opdrachtnemer toont aan de meetdataleveringen binnen deze Overeenkomst te beheersen wanneer deze tijdig, compleet en correct worden uitgevoerd. Daarnaast speelt beheersing van de vrijgave planning, de planning waarin staat wanneer welke meetdata vrijgegeven wordt aan eindgebruikers, een belangrijke rol. De meetdata wordt binnen ProRail en door de diverse onderhoudsaannemers toegepast in hun werkprocessen en daarom is naast kwaliteit ook de voorspelbaarheid wanneer de metingen beschikbaar zijn van belang om die werkprocessen te ondersteunen. De KPI's die dienen te worden uitgewerkt:

- KPI 1: Correctheid.
- KPI 2a: Tijdigheid ten opzichte van de planning;
- KPI 2b: Tijdigheid ten opzichte van realisatie;
- KPI 3: Compleetheid ten opzichte van het betreffende meetpakket;

6.1 Vaststellen score KPI's en financiële afhandeling

De score van de KPI's worden maandelijks gerapporteerd en door partijen gezamenlijk zorgvuldig beoordeeld in het VO/TO. De score van de KPI's wordt na afronding van de landelijke meetcampagne achteraf vastgesteld door Contractmanager ProRail.

6.2 KPI 1: Correct leveren

Het doel van deze KPI is om inzage te geven in hoeverre de meetdata in één keer goed geleverd wordt. Hiermee wordt bedoeld dat de metingen in één keer voldoen aan de technische specificaties die aan het begin van de Overeenkomst zijn aangetoond en dat er niet vanuit naleveringen herstelacties op de data nodig zijn. Deze KPI zegt niets over het al dan niet op een later moment correct toe kunnen passen van de geleverde meetdata.

De onderliggende berekening voor de KPI correct leveren betreft het percentage correct geleverd per dataset op basis van kilometers. Het proces van dataverwerking en de daarbij behorende kwaliteitscontroles is geheel in handen van Opdrachtnemer.

6.3 KPI 2a en b: Tijdig leveren

Het doel van deze KPI's is om eventuele vertragingen in het leverproces ten opzichte van de initiële planning te beoordelen. In KPI 2a wordt vooral gekeken in hoeverre de inwinmomenten de initiële planning volgen dan wel dat er regelmatig verschuivingen in de planning zijn. Het geeft inzage in de robuustheid van de logistieke planning. In KPI 2b wordt vooral gekeken in hoeverre de verwachte doorlooptijden vanaf het moment van inwinning tot het moment van vrijgave van de meetdata behaald worden.

De onderliggende berekening voor de KPI tijdig leveren betreft de levertijd per meetdataset op basis van kilometers.

6.4 KPI 3: Compleet leveren

Deze KPI beoogt te monitoren of aan het einde van een uitvoeringsjaar het gevraagde meetpakket ook compleet afgedekt is door gerealiseerde metingen. De maandelijkse KPI's geven inzage in hoe realistisch het is dat aan het einde van de landelijke meetcampagne alle gevraagde secties compleet gemeten zijn, maar het definitieve beeld kan pas na afronding van de meetcampagne inclusief eventuele naleveringen vastgesteld worden.