ProRail

TN590341 Landelijk – Metingen relatieve spoorgeometrie en kwaliteit bovenleiding

Annex 10.0 Afwijkingen en organisatie

Versie 1.1~~0~~

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3

2 Referenties en Definities 4
2.1 Referenties 4
2.2 Definities 4

3 Organisatie en escalatie 5
3.1 Ondersteuning op afroep 5
3.2 Contractbeheer en escalatie 5
3.3 Inrichten overlegstructuur 5

4 Afwijkingen en beheermaatregelen 9
4.1 Reactietermijnen om een afwijking na constatering van een inhoudelijke reactie te voorzien 9
4.2 Beheermaatregelen bij Afwijkingen 9

5 Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC) 10

6 Key Performance Indicatoren (KPI's) 11
6.1 Vaststellen van scores 11
6.2 Financiele afhandeling 11
6.3 Concept KPI rapportage en KPI's eerste meetjaar uitvoeringsfase 11
6.3.1 KPI 1: Tijdig leveren 12
6.3.2 KPI 2: Compleet leveren ..... 13~~12~~
6.3.3 KPI 3: Correct leveren ..... 14~~12~~
6.3.4 KPI 4: Spreiding ..... 16~~12~~
6.3.5 KPI 5: Verschuiving ..... 17~~13~~

1 Inleiding

Deze annex gaat in op de organisatorische aspecten rondom de Overeenkomst, afwijkingsprocedures en de interpretatie van KPI's. Hoewel deze annex zowel de validatie- als de uitvoeringsfase van de overeenkomst beslaat, betreft de organisatorische beschrijving met name de organisatie zoals gevraagd gedurende de uitvoeringsfase. In de Validatiefase wordt een meer projectmatige samenwerking verwacht.

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 Referenties en Definities

2.1 Referenties

Geen aanvullende referenties.

2.2 Definities

Geen aanvullende definities.

3 Organisatie en escalatie

Binnen dit hoofdstuk worden de eisen gesteld aan de organisatie-inrichting en de 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 en stelt per ProRail functionaris een counterpart aan, met als doel een optimale samenwerking te realiseren.

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 en inbegrepen in de aanbieding dient per uitvoeringsjaar rekening te worden gehouden met 250 uur ondersteuning op afroep. Dit betreft het leveren van aanvullende en/of ondersteunende informatie, niet direct contract gerelateerd, over onder meer de interpretatie van meetdata. De ondersteuning dient bij te dragen aan het continue verbeterproces en voorziet in onderzoeksvragen waarvoor (nog) geen concrete Request for Change voor is voorzien en kan een aanvulling zijn op onderwerpen die mogelijk in reeds in reguliere overleggen besproken zijn.
Ondersteuning op afroep geschiedt op afroep door of via Contractmanager ProRail en kan niet door belanghebbende 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 250 uur per uijaar zijn verrekenbaar, mits de Contractmanager ProRail vooraf op basis van een schriftelijke kosteninschatting hier akkoord op heeft gegeven. Opdrachtnemer dient ProRail tijdig te informeren wanneer voor het einde van het jaar een overschrijding dreigt.

3.2 Contractbeheer en escalatie

De volgende contactpersonen worden bij aanvang van de Overeenkomst gesteld door Prorail en Opdrachtnemer. Escalatie zal plaats vinden wanneer op reguliere wijze geen passende oplossing kan worden gevonden naar inzicht van Contractmanager ProRail en/of Contractmanager Opdrachtnemer. Escalatie zal plaats vinden 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 Sturingsdata	N.T.B
Contractmanager	Contractmanager Sturingsdata	N.T.B

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 plus minus 3 weken. Dit om in het kader van een gewenste gespiegelde contractorganisatie zowel aan de zijde van ProRail als Opdrachtnemer eenzelfde escalatie hiërarchie te behouden.

3.3 Inrichten overlegstructuur

De in deze paragraaf beschreven overlegstructuur is van toepassing tijdens de uitvoeringsfase. In de validatiefase wordt een meer projectgerichte organisatie voorzien. Een voorstel voor de organisatie inrichting maakt onderdeel uit van de plannen van aanpak van de Opdrachtnemer.
Onderdeel van de Contract Start Up (CSU) is het afstemmen van de organisatie van Opdrachtnemer met de organisatie van ProRail tijdens de validatie en uitvoering. Uitgangspunt voor ProRail is hierbij een gelaagde overlegstructuur die toewerkt naar de overlegstructuur zoals deze in de uitvoeringsfase beoogd is. Deze laatste dient ook vanuit procesaantoning aangetoond te worden. De vereiste structuur wordt in de rest van dit hoofdstuk beschreven.

3.3.1 Contract Start Up (CSU)

De Contractmanager ProRail organiseert voor aanvang van de Overeenkomst en vervolgens indien van toepassing jaarlijks voor aanvang van het komende meetjaar met de Contractmanager Opdrachtnemer een CSU met betrokkenen van beide partijen. In deze CSU zijn de minimaal de volgende onderwerpen geagendeerd:

- (Hernieuwde) kennismaking van de aanwezige contractmedewerkers;
- Evaluatie voorgaande jaar;
- Globaal doornemen van de geldende specificatie en het behalen van het beoogde doel inclusief de status van eventuele afgehandelde en/of lopende wijzigingsverzoeken / Request for Changes (RFC's);
- Actualiteiten ten aanzien van het aantoningsdossier (verantwoordelijkheid Opdrachtnemer);
- Actualiseren risicodossier en bijbehorende beheermaatregelen (verantwoordelijkheid Opdrachtnemer);
- Uitspreken wederzijdse knelpunten en verwachtingen;
- Toetsen en accepteren documenten en systemen van Opdrachtnemer en ProRail;
- Doornemen van de overlegstructuren;
- Doornemen van specifieke werkafspraken, bijvoorbeeld met betrekking tot dataleveringen en rapportages;
- Details van het facturatieproces.

3.3.2 Overleg Structuur Validatiefase

Gedurende de validatiefase wordt een projectmatige organisatiestructuur vereist, waarbinnen minimaal een tweetal overlegvormen het proces begeleiden.

3.3.2.1 Project overleg (PrO)

Gedurende de Validatiefase vindt er maandelijks een PrO plaats tussen de projectmanager Opdrachtnemer en de contractmanagers zowel van ProRail als Opdrachtnemer. Het doel van het overleg betreft overall projectbegeleiding en waar nodig het uitzetten van acties en/of het nemen van besluiten. De projectmanager Opdrachtnemer is voorzitter van dit overleg.

In het overleg wordt voortgang, (mijlpalen)planning en eventuele risico's besproken. Verder kunnen de knelpunten die vanuit het aantoningsoverleg al voorbereid zijn, aangeleverd worden en besproken en benodigde besluiten gevormd worden. Daarnaast worden in dit overleg de voorbereidende activiteiten ten behoeve van het eerste uitvoeringsjaar geïnitieerd, zoals bijvoorbeeld vraagstukken rondom logistieke planning of V&G zaken.

3.3.2.2 Aantoningsoverleg (AO)

Gedurende de Validatiefase ligt de focus op het aantonen van de meetmethodieken en de daarvoor gebruikte meetsystemen in combinatie met het voertuig. ProRail hecht veel belang aan een grondig en correct aantoningsdossier en acht een tweewekelijks AO noodzakelijk. Het doel van het overleg betreft het begeleiden van het proces van komen tot technische aantoning en reflecteren bij het opstellen van het aantoningsdossier welke door Opdrachtnemer opgesteld dient te worden. Deelnemers van dit overleg zijn informatie- en technische specialisten vanuit de verschillende meetdomeinen van Opdrachtnemer en ProRail.

De samenstelling van individuen kan per overleg verschillen, afhankelijk van de te behandelen onderwerpen en de specifieke fase waarin de validatie zich op dat moment bevindt. Van deelnemers wordt een proactive houding verwacht en dienen binnen hun vakgebied voldoende kennisniveau en ervaring te hebben om actief deel te nemen aan het aantoningsproces.

3.3.3 Overleg Structuur Uitvoeringsfase

Het is vereist dat Opdrachtnemer haar organisatie “gespiegeld” inricht, en tot uiting laat komen in de overlegvormen die gedurende de Uitvoeringsfase plaatsvinden. Opdrachtnemer dient voor elk overleg deskundig personeel ter beschikking te stellen. Op verzoek van ProRail levert Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een grafische weergave van de organisatiestructuur en een overzicht van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Deze update is onderdeel van de jaarlijkse CSU.

De Uitvoeringovereenkomst kent de volgende overlegvormen:

- Contract Start Up (CSU) (paragraaf 3.3.1);
- Contract Overleg (CO) (paragraaf 3.3.3.1);
- Voortgangsoverleg (VO) (paragraaf 3.3.3.2);
- Technisch overleg (TO) (paragraaf 3.3.3.3);
- Veiligheid en Gezondheid Overleg (V&G Overleg) (paragraaf 3.3.3.4);
- Planningsoverleg (PO) (paragraaf 3.3.3.5).

3.3.3.1 Contract Overleg (CO)

Gedurende de looptijd van de Uitvoeringsfase vindt minimaal eens per maand een CO plaats met de Contractmanager Opdrachtnemer en (indien nodig) derden. Op aangeven van Contractmanager ProRail kan deze frequentie naar maximaal wekelijks verhoogd worden indien de contract dynamiek hier aanleiding toe geeft. Het doel van dit overleg is overall contractbeheer en waar nodig het uitzetten van acties en/of nemen van besluiten binnen de kaders van de Uitvoeringsfase. De Contractmanager ProRail is de voorzitter. De deelnemers zijn de contractmanger ProRail en Opdrachtnemer plus eventuele een contractcoördinator Opdrachtnemer.

In dit overleg worden naast onderwerpen aangedragen vanuit VO en TO, in elk geval de volgende onderwerpen behandeld:

- Veiligheid: Evaluren van eventuele indicenten die zich in voorgaande periode hebben voorgedaan en het bespreken van de actualiteiten rondom het risicodossier en V&G plannen;
- Onderwerpen aangedragen vanuit VO en TO: Deze onderwerpen zijn inhoudelijk in VO of TO behandeld, in het CO worden alleen de contractuele vervolgacties besproken;
- Voortgang van VO en TO inclusief escalaties: Dit alleen voor zover deze een contractuele besluitvorming vragen welke buiten het mandaat van beide overlegvormen valt;
- Contractuitvoering: Aanpak en resultaten van verrichte diensten gedurende de verslagperiode;
- Contactvoorgang: 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 Meetdiensten;
- KPI’s: Bespreken van de afgesproken toetsing ten aanzien van de KPI’s;
- 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 naarvoren zijn gekomen;
- Innovatie en verbeteringen: Dit kunnen concrete activeiten betreffen maar ook algemene leer- en ontwikkelpunten.

3.3.3.2 Voortgangs Overleg (VO)

Gedurende de looptijd van de Uitvoeringsfase vindt minimaal een per maand het VO plaats. Op aangeven van Contractmanager ProRail kan deze frequentie naar maximaal wekelijks verhoogd worden indien de contract dynamiek hier aanleiding toe geeft. Het doel van dit overleg is het bespreken van de voortang binnen de keten van inwinning tot en met data-acceptatie. Deelnemers zijn de informatiespecialisten van het betreffende meetdomein ProRail en de betreffende data analisten Opdrachtnemer. In dit overleg worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Procesafstemming operationele zaken;
- Kwaliteit van de geleverde meetdata inclusief eventuele resultaten na aanleiding van de toetsing van die data;

- Voortgang van het leveringsproces en beoordelen rapportages;
- Afstemmen score KPI's voor wat betreft de operationele toetsing;
- Voorbereiden RFC's voor zover deze operationele processen raken;
- Escalatie van technische aandachtspunten naar het TO.

3.3.3.3 Technisch Overleg (TO)

Gedurende de looptijd van de Uitvoeringsfase vindt maandelijks het TO plaats. Ten tijde van technische afwijkingen kan deze frequentie op aangeven van ProRail naar behoefte verhoogd worden. Het doel van dit overleg is borgen van de technische kennis en daar waar onduidelijkheden zijn of nieuwe ontwikkelingen hierom vragen het verbeteren van de technische specificaties. Deelnemers zijn de Productmanager Sturingsdata en systeemspecialist van het betreffende meetdomein ProRail en de (technisch) productieleider Opdrachtnemer.
Om slagvaardig te kunnen handelen is afbakening van onderlinge relaties met heldere grenzen vereist tussen onder meer ontwikkelaar meetsysteem, software leverancier, en betrokken afdelingen binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Op aangeven van Opdrachtnemer en ProRail kunnen eventuele derde deelnemen aan het TO, dit ontslaat beiden echter niet van de verplichting om deskundig eigen personeel beschikbaar te stellen voor de reguliere overleggen.
In het TO worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Afstemmen technisch inhoudelijke zaken;
- Voorbereiden RFC's voor zover deze de technische specificaties raken;
- Behandelen rapportages voor wat betreft technisch inhoudelijke aspecten;
- Behandelen van de geëscalaleerde aandachtpunten vanuit het VO;
- Bewaken van de voortgang van ontwikkelingen en verbetertrajecten. Dit is inclusief de begeleiding van acceptatie naar productie van het betreffende ontwikkel en/of verbetertraject.

3.3.3.4 Veiligeheid en Gezondheid Overleg (V&G Overleg)

Gedurende de looptijd van de Uitvoeringsfase 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.

3.3.3.5 Plannings Overleg (PO)

Gedurende de looptijd van de Uitvoeringsfase vindt tweewekelijks het PO plaats of zoveel vaker (telefonisch) als vanuit operationeel oogpunt wenselijk. Het doel van dit overleg is te komen tot een optimale jaarplanning van ritten ten behoeve van de meetcampagnes en het bijsturen hierop na aanleiding van afwijkingen. Deelnemers aan dit overleg zijn de AM-infrabeschikbaarheid dienstregelingsplanners ProRail (medewerkers Planbureau 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;
- Uitval met als classificatie "oorzaak Opdrachtnemer";
- Herplanningen van uitgevallen of alternatieve inzetten.

4 Afwijkingen en beheermaatregelen

Een Afwijking is een verschil tussen de afspraken voortvloeiende uit deze Overeenkomst en de geleverde dienst. Indien zich een Afwijking voordoet, wordt er een Afwijkingrapport in voorgeschreven format aan ProRail verstrekt. 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 bevestigd te worden door het indienen van een 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	5 werkdagen	5 werkdagen
Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC)	5 werkdagen	5 werkdagen

De in bovenstaande tabel vermelde doorlooptijden gelden voor RFCs voortvloeiende vanuit een afwijkingsrapport, de te nemen beheersmaatregel vereist een (tijdelijke) contractuele wijziging. Hiermee wordt niet bedoeld RFC's die voortvloeien vanuit escalaties vanuit het VO naar het TO. Deze laatste beogen een optimalisatie van product of proces en kunnen vanwege hun complexiteit een langere doorlooptijd hebben.

4.2 Beheermaatregelen bij Afwijkingen

Het doel van het nemen van beheermaatregelen bij Afwijkingen is het gecontroleerd herstellen of afhandelen van Afwijkingen die aan contractmanager ProRail zijn gemeld dan wel door ProRail zijn geconstateerd. Aanvullend, dient waar mogelijk de kans op herhaling te worden geminimaliseerd.
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 beheermaatregelen en/of risico's per Afwijking.

5 Wijzigingsverzoeken: Request for Change (RFC)

Het RFC-proces beschrijft het proces van (niet-wezelijke) 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.
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 wijzigingenverzoeken door ProRail dient de Opdrachtnemer toestemming te geven.

6 Key Performance Indicatoren (KPI's)

Om de prestaties rondom het behalen van de eisen uit de Overeenkomst te monitoren, stelt Opdrachtnemer maandelijks een zogenaamde KPI rapportage op waarbinnen per meetproduct de behaalde KPI scores van de onderliggende periode worden gerapporteerd. Het staat Opdrachtnemer vrij om binnen de door ProRail gestelde kaders haar eigen rapportage-methodiek op te stellen. De kaders zijn zo opgesteld dat de KPI's bij zullen dragen aan het identificeren van knel- en verbeterpunten.

In de validatiefase stelt Opdrachtnemer op basis van de verder in dit hoofdstuk opgegeven kaders een concept KPI rapportage op waarmee de werking van het KPI proces aangetoond wordt. Deze concept KPI rapportage is het framework voor de KPI rapportage van het eerste meetjaar in de uitvoeringsfase. Het product 1.2.17 *Formaat eisen voor berekening van de rapportage van door ProRail opgestelde KPI's* zoals vereist in Annex 3.0 Producten, is daarmee voor het eerste meetjaar in de uitvoeringsfase reeds aangeleverd. De concept rapportage die Opdrachtnemer gedurende de validatiefase aanlevert geeft daarmee invulling aan het product 1.1.23 *Formaat voor berekening en rapportage van de door ProRail opgestelde KPI's* voor datzelfde meetjaar.

6.1 Vaststellen van scores

De KPI dienen over maandelijkse periodes gerapporteerd te worden en worden vanwege het prestatiebeoordelende karakter in het VO besproken om vervolgens periodiek in het CO bekrachtigd te worden. Verstrekking geschiedt één week voorafgaande aan het VO aan de deelnemers van het VO en de Contractmanager ProRail. Verder dienen ook gelijktijdig onderliggende data en berekeningen meegeleverd te worden. De score van de KPI's worden door partijen gezamenlijk zorgvuldig beoordeeld tijdens het VO, waarna een advies richting de Contractmanager ProRail voor het uiteindelijk vaststellen van de KPI score.

Na afronding van het meetjaar stelt Opdrachtnemer éénmalig een totaal KPI rapportage op, een cumulatieve versie van de maandelijkse KPI rapportage. Ook deze rapportage dient voorzien te zijn van alle onderliggende date en berekeningen. Op basis van van deze rapportage stelt Contractmanager ProRail de definitieve KPI score vast.

6.2 Financiele afhandeling

De KPI's zijn onderdeel van de financiële afhandeling, hiervoor zal jaarlijks na afronding van het meetjaar een KPI-afrekening voor plaatvinden. Dit betreft een korting van maximaal 5% over ~~. Op elke maandfactuur wordt een percentage van 5% ingehouden op alle op~~ de reguliere meetdata leveringen, exclusief eventuele RFC's of overige stelpostverrekeningen. Afhankelijk van de vastgestelde KPI score wordt dit ~~ingehouden~~ bedrag geheel of gedeeltelijk in één jaarlijkse eindafrekening ~~uitgekeerd~~gecrediteerd. ~~De totaalscore voor deze verrekening betreft een evenredig gewogen gemiddelde van de hierna beschreven KPI's~~. Elke KPI representeert 1/5 deel van deze 5% i~~nhouding~~. In hierna volgende fictieve rekenvoorbeelden gaan we er~~uit~~ van uit ~~een inhouding van~~dat in meetjaar X voor een bedrag van € 10.000.000,- aan meetruns valide zijn geleverd, de maximale KPI malus is daarmee ~~€~~ € 500.000,-, een bedrag van € 100.000,- per KPI.

6.3 Concept KPI rapportage en KPI's eerste meetjaar uitvoeringsfase

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 van de metingen ook de voorspelbaarheid wanneer de metingen beschikbaar zijn van groot belang om die werkprocessen te ondersteunen. In Annex 3.0 Producten, deel B zijn reeds de nodige eisen gesteld aan de te hanteren spreiding tussen metingen op dezelfde locatie en de maximale verschuiving die ProRail hierop acceptabel vindt.

Met inachtneming van voorgaande zou een (concept) KPI rapportage dus minimaal de volgende KPI's moeten bevatten:

- KPI 1: Tijdigheid;
- KPI 2: Compleetheid;
- KPI 3: Correctheid;
- KPI 4: Spreiding;
- KPI 5: Verschuiving

6.3.1 KPI 1: Tijdig leveren

Met deze KPI wordt vastgesteld wat de gemiddelde levertijd is per meetdataset en in hoeverre dit in lijn is met de contractueel vastgestelde doorlooptijd. Hoewel eerder leveren is toegestaan, heeft dit geen effect op het vrijgave moment van de meetdata; dit eerder leveren mag daarom niet in de KPI berekening tot uiting komen. Later leveren dan de in Annex 3.0, deel B gestelde levertijd per meetdataset heeft een negatieve invloed op het vrijgavemoment van de meetdata en dient daarom wel in de KPI berekening tot uiting te komen. Indien aantoonbaar is dat de oorzaak van de vertraging in een levering veroorzaakt is door het niet beschikbaar zijn van BBMS dan mag de onderhavige meetdataset buiten beschouwing gelaten worden.

De onderliggende berekening voor de KPI tijdig leveren betreft de levertijd per meetdataset op basis van kilometers. Het proces van dataverwerking is geheel in handen van Opdrachtnemer en daarmee wordt een KPI score van 100% als zeer realistisch geacht. Een lagere score leidt tot een procentueel evenredige korting in de eindafrekening.

Fictief rekenvoorbeeld:

Product	Aantal niet tijdig geleverd	Aantal tijdig geleverd	Totaal	Percentage
BAANBLD-T		500	500	100,00%
BVLBLD-T	200	800	1.000	80,00%
PANTCONT-T	50	200	250	80,00%
RIJDRDIK-T	10	490	500	98,00%
RIJDRLIG-T	5	745	750	99,33%
SPGEOMKG-T		1.000	1.000	100,00%
SPGEOM-T		1.000	1.000	100,00%
SPSTDWPR-T	5	995	1.000	99,50%
SPSTLAPR-T	5	995	1.000	99,50%
SPSTOPPBLD-T		1.000	1.000	100,00%
Eindtotaal	**275**	**7.725**	**8.000**	**96,56%**

~~Vanuit de fictieve inhouding van~~Vanuit de maximale KPI malus van € 500.000,- zal vanuit deze KPI € 96.560,- ~~verrekenbaar worden gesteld~~ terecht zijn gefactureerd in de maandfacturatie en dient een bedrag van € 3.440,- gecrediteerd te worden in verb~~v~~and met niet behalen van KPI 1.

6.3.2 KPI 2: Compleet leveren

Met deze KPI wordt het cumulatief percentage compleet geleverd per meetdataset vastgesteld. Het streven dient te zijn dat de meetdatasets te allen tijde compleet aangeleverd worden. Het is echter bekend dat diverse meetcondities van invloed kunnen zijn op de realiseerbaarheid hiervan. Een beperkte mate van micro uitval in een meetdataset is daarom te verwachten. Grotendeels is hier reeds rekening mee gehouden in het bepalen van de technische en leverspecificaties, maar dit geldt niet voor alle lokale en logistieke beperkingen waar Opdrachtnemer eventueel tegen aan kan lopen tijdens de inwinning.

De onderliggende berekening voor de KPI compleet leveren betreft het percentage compleet geleverd per meetdataset op basis van verwachte kilometers in de meetdataset. Rekening houdend met een zekere onvoorspelbaarheid van de lokale en logistieke omstandigheden tijdens de inwinning wordt een KPI score van 98% als zeer realistisch geacht. Een lagere score leidt tot een procentuele evenredige korting in de eindafrekening.

Fictief rekenvoorbeeld 1:

Product	Aantal geleverde meetdatasets	Te leveren km's	Geleverde km's	Gemiste km's	Percentage
BAANBLD-T	500	4.000	3.750	250	93,75%
BVLBLD-T	1.000	8.000	7.750	250	96,88%
PANTCONT-T	250	2.000	1.750	250	87,50%
RIJDRDIK-T	500	4.000	3.750	250	93,75%
RIJDRLIG-T	750	6.000	5.750	250	95,83%
SPGEOMKG-T	1.000	8.000	7.750	250	96,88%
SPGEOM-T	1.000	8.000	7.750	250	96,88%
SPSTDWPR-T	1.000	8.000	7.750	250	96,88%
SPSTLAPR-T	1.000	8.000	7.750	250	96,88%
SPSTOPPBLD-T	1.000	8.000	7.750	250	96,88%
Eindtotaal	**8.000**	**64.000**	**61.500**	**2.500**	**96,09%**

Vanuit de ~~fictieve inhouding~~maximale KPI malus van € 500.000,- en rekening houdend met het feit dat Opdrachtnemer niet alle lokale en logistieke omstandigheden in eigen hand heeft zal vanuit deze KPI € 9~~6~~8.090,- ~~verrekenbaar worden gesteld~~terecht zijn gefactureerd in de maandfacturatie en dient een bedrag van € 3.910,- gecrediteerd te worden in verband met het niet behalen van KPI 2.

Fictief rekenvoorbeeld 2:

Product	Aantal geleverde meetdatasets	Te leveren km's	Geleverde km's	Gemiste km's	Percentage
BAANBLD-T	500	4.000	3.900	100	97,50%
BVLBLD-T	1.000	8.000	7.900	100	98,75%
PANTCONT-T	250	2.000	1.900	100	95,00%
RIJDRDIK-T	500	4.000	3.900	100	97,50%
RIJDRLIG-T	750	6.000	5.900	100	98,33%
SPGEOMKG-T	1.000	8.000	7.900	100	98,75%
SPGEOM-T	1.000	8.000	7.900	100	98,75%
SPSTDWPR-T	1.000	8.000	7.900	100	98,75%
SPSTLAPR-T	1.000	8.000	7.900	100	98,75%
SPSTOPPBLD-T	1.000	8.000	7.900	100	98,75%
Eindtotaal	**8.000**	**64.000**	**63.000**	**1.000**	**98,44%**

Vanuit de ~~fictieve inhouding~~maximale KPI malus van € 500.000,- en rekening houdend met het feit dat Opdrachtnemer niet alle lokale en logistieke omstandigheden in eigen hand heeft zal vanuit deze KPI € 100.000,- terecht zijn gefactureerd in de maandfacturatie. Er zal voor KPI 2 geen malus worden toegepast.~~verrekenbaar worden gesteld~~.

6.3.3 KPI 3: Correct leveren

Met deze KPI wordt het cumulatief percentage correct geleverd per meetdataset vastgesteld. Hoewel ProRail na ontvangst van de meetdata de nodige kwaliteitscontroles zal uitvoeren wordt Opdrachtnemer te allen tijde geacht voorafgaande aan levering de meetdata zelf te valideren. Het ontvangen van meetdata welke niet aan de contractuele kwaliteitseisen voldoet heeft verstrekkende gevolgen voor ProRail en haar procesaannemers.

De onderliggende berekening voor de KPI correct leveren betreft het percentage correct geleverd per dataset. Het proces van dataverwerking en de daarbij behorende kwaliteitscontroles is geheel in handen van Opdrachtnemer en daarmee wordt een KPI score van 100% als zeer realistisch geacht. Een score tussen 100% en 80% leidt tot een procentueel evenredige korting in de eindafrekening. Lager dan 80% leidt dit tot een maximale korting op deze KPI in de eindafrekening.

Fictief rekenvoorbeeld 1:

Product	Aantal incorrect geleverd	Aantal correct geleverd	Totaal	Percentage
BAANBLD-T	10	490	500	98,00%
BVLBLD-T	100	900	1.000	90,00%
PANTCONT-T	75	175	250	70,00%
RIJDRDIK-T	10	490	500	98,00%
RIJDRLIG-T	10	740	750	98,67%
SPGEOMKG-T	10	990	1.000	99,00%
SPGEOM-T	75	925	1.000	92,50%
SPSTDWPR-T	10	990	1.000	99,00%
SPSTLAPR-T	10	990	1.000	99,00%
SPSTOPPBLD-T	100	990	1.090	90,83%
Eindtotaal	**410**	**7.680**	**8.090**	**94,93%**

Vanuit de ~~fictieve inhouding~~maximale KPI malus van € 500.000,- zal vanuit deze KPI € 94.930,- ~~verrekenbaar worden gesteld.~~ terecht zijn gefactureerd in de maandfacturatie en dient een bedrag van € 5.070,- gecrediteerd te worden in verband met het niet behalen van KPI 3.

Fictief rekenvoorbeeld 2:

Product	Aantal incorrect geleverd	Aantal correct geleverd	Totaal	Percentage
BAANBLD-T	200	300	500	60,00%
BVLBLD-T	150	850	1.000	85,00%
PANTCONT-T	75	175	250	70,00%
RIJDRDIK-T	50	450	500	90,00%
RIJDRLIG-T	10	740	750	98,67%
SPGEOMKG-T	300	700	1.000	70,00%
SPGEOM-T	400	600	1.000	60,00%
SPSTDWPR-T	150	850	1.000	85,00%
SPSTLAPR-T	150	850	1.000	85,00%
SPSTOPPBLD-T	150	850	1.000	85,00%
Eindtotaal	**1.635**	**6.365**	**8.000**	**79,56%**

Vanuit de maximale KPI malus ~~Vanuit de fictieve inhouding~~ van € 500.000,- zal vanuit deze KPI € 0,- ~~verrekenbaar worden gesteld~~ terecht zijn gefactureeerd in de maandfacturatie en dient het gehele bedrag van € 100.000,- te worden gecrediteerd in verband met het niet behalen van KPI 3.

6.3.4 KPI 4: Spreiding

Opdrachtnemer toont met deze KPI aan in hoeverre in de initiële meetrittenplanning invulling is gegeven aan de in Annex 3.0 deel B geëiste minimale en maximale periode tussen twee opeenvolgende metingen en op basis van de in het meetpakket van het betreffende meetjaar opgegeven meetfrequentie.

Het proces om te komen tot een intiële meetritten planning is grotendeels in handen van Opdrachtnemer, daar waar er logistieke beperkingen zijn buiten de invloedsfeer van Opdrachtnemer is de verwachting dat deze reeds in het proces om te komen met het meetpakket doormiddel van deltalijsten af zijn gestemd. Hiermee wordt een KPI score van 100% als zeer realistisch geacht. Een lagere score leidt tot een procentueel evenredige korting in de eindafrekening.

Fictief rekenvoorbeeld:

					Initiele planning				
Product	**Aantal segmenten in meetpakket**	**Meetfrequentie in meetpakket**	**Minimale tussentijd**	**Maximale verschuiving**	**Te vroeg**	**Op tijd**	**Te laat**	**Totaal gepland**	**Percentage**
BAANBLD-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	100	9.800	100	10.000	98,00%
BVLBLD-T	0	1	10 maanden	2 maanden					
PANTCONT-T	25.000	1	10 maanden	2 maanden	50	24.900	50	25.000	99,60%
RIJDRDIK-T	25.000	1	10 maanden	2 maanden	50	24.900	50	25.000	99,60%
RIJDRLIG-T	0	1	10 maanden	2 maanden					
SPGEOMKG-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	100	9.800	100	10.000	98,00%
SPGEOM-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	100	9.800	100	10.000	98,00%
SPSTDWPR-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	100	9.800	100	10.000	98,00%
SPSTLAPR-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	100	9.800	100	10.000	98,00%
SPSTOPPBLD-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	100	9.800	100	10.000	98,00%
BAANBLD-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	250	19.750	0	20.000	98,75%
BVLBLD-T	25.000	2	4 maanden	1 maand	200	24.500	300	25.000	98,00%
PANTCONT-T	0	2	4 maanden	1 maand					
RIJDRDIK-T	0	2	4 maanden	1 maand					
RIJDRLIG-T	25.000	2	4 maanden	1 maand	200	24.500	300	25.000	98,00%
SPGEOMKG-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	250	19.750	0	20.000	98,75%
SPGEOM-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	250	19.750	0	20.000	98,75%
SPSTDWPR-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	250	19.750	0	20.000	98,75%
SPSTLAPR-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	250	19.750	0	20.000	98,75%
SPSTOPPBLD-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	250	19.750	0	20.000	98,75%
BAANBLD-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	29.000	500	30.000	96,67%
BVLBLD-T	0	4	2 maanden	1 maand					
PANTCONT-T	0	4	2 maanden	1 maand					
RIJDRDIK-T	0	4	2 maanden	1 maand					
RIJDRLIG-T	0	4	2 maanden	1 maand					
SPGEOMKG-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	29.000	500	30.000	96,67%
SPGEOM-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	29.000	500	30.000	96,67%
SPSTDWPR-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	29.000	500	30.000	96,67%
SPSTLAPR-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	29.000	500	30.000	96,67%
SPSTOPPBLD-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	29.000	500	30.000	96,67%
	460.000				**5.600**	**450.100**	**4.300**	**460.000**	**97,85%**

Vanuit de ~~fictieve inhouding~~maximale KPI malus van € 500.000,- zal vanuit deze KPI € 97.850,- ~~verrekenbaar worden gesteld~~terecht zijn gefactureerd in de maandfacturatie en dient een bedrag van € 2.150,- gecrediteerd te worden in verband met het niet behalen van KPI 4.

6.3.5 KPI 5: Verschuiving

Opdrachtnemer toont met deze KPI aan in hoeverre in de initiële meetritten planning en latere wijzigingen in de planning invulling is gegeven aan de in Annex 3.0 deel B geëiste maximale verschuiving tussen twee opeenvolgende metingen en op basis van de in het meetpakket van het betreffende meetjaar opgegeven meetfrequentie.

Het proces om te komen tot een intiële meetritten planning is grotendeels in handen van Opdrachtnemer, daar waar er logistieke beperkingen zijn buiten de invloedsfeer van Opdrachtnemer is de verwachting dat deze reeds in het proces om te komen met het meetpakket doormiddel van deltalijsten af zijn gestemd. Wanneer het uitvoeringsjaar eenmaal gestart is is wordt het verkrijgen van benodigde spoorcapaciteit bemoeilijkt door reeds geclaimde capaciteit door andere vervoerders, daarom wordt een KPI score van 100% niet realistisch geacht. Toch heeft Opdrachtnemer voldoende ruimte om in bijsturing geconstateerde afwijkingen in de initiële planning op te lossen en eventuele uitval door middel van inhaal ritten te mitigeren. Een KPI score van 95% wordt realistisch geacht.

Fictief rekenvoorbeeld:

					Realisatie				
Product	ntal segmenten in meetpakket	etfrequentie in meetpakket	nimale tussentijd	ximale verschuiving	vroeg	tijd	laat	taal gepland	rcentage
BAANBLD-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	50	8.000	300	8.350	95,81%
BVLBLD-T	0	1	10 maanden	2 maanden					
PANTCONT-T	25.000	1	10 maanden	2 maanden	50	24.900	50	25.000	99,60%
RIJDRDIK-T	25.000	1	10 maanden	2 maanden	50	24.900	50	25.000	99,60%
RIJDRLIG-T	0	1	10 maanden	2 maanden					
SPGEOMKG-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	50	8.000	300	8.350	95,81%
SPGEOM-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	50	8.000	300	8.350	95,81%
SPSTDWPR-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	50	8.000	300	8.350	95,81%
SPSTLAPR-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	50	8.000	300	8.350	95,81%
SPSTOPPBLD-T	10.000	1	10 maanden	2 maanden	50	8.000	300	8.350	95,81%
BAANBLD-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	200	17.750	1.800	19.750	89,87%
BVLBLD-T	25.000	2	4 maanden	1 maand	200	24.500	300	25.000	98,00%
PANTCONT-T	0	2	4 maanden	1 maand					
RIJDRDIK-T	0	2	4 maanden	1 maand					
RIJDRLIG-T	25.000	2	4 maanden	1 maand	200	24.500	300	25.000	98,00%
SPGEOMKG-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	200	17.750	1.800	19.750	89,87%
SPGEOM-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	200	17.750	1.800	19.750	89,87%
SPSTDWPR-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	200	17.750	1.800	19.750	89,87%
SPSTLAPR-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	200	17.750	1.800	19.750	89,87%
SPSTOPPBLD-T	20.000	2	4 maanden	1 maand	200	17.750	1.800	19.750	89,87%
BAANBLD-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	27.975	1.500	29.975	93,33%
BVLBLD-T	0	4	2 maanden	1 maand					
PANTCONT-T	0	4	2 maanden	1 maand					
RIJDRDIK-T	0	4	2 maanden	1 maand					
RIJDRLIG-T	0	4	2 maanden	1 maand					
SPGEOMKG-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	27.975	1.500	29.975	93,33%
SPGEOM-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	27.975	1.500	29.975	93,33%
SPSTDWPR-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	27.975	1.500	29.975	93,33%
SPSTLAPR-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	27.975	1.500	29.975	93,33%
SPSTOPPBLD-T	30.000	4	2 maanden	1 maand	500	27.975	1.500	29.975	93,33%
	460.000				**5.000**	**421.150**	**22.300**	**448.450**	**93,91%**

Vanuit de ~~fictieve inhouding~~maximale KPI malus van € 500.000,- en rekening houdend met het feit dat Opdrachtnemer niet alle benodigde spoorcapaciteit op het juiste tijdstip toegekend zal krijgen zal voor

deze KPI € 938.910,- terecht zijn gefactureerd en dient een bedrag van € 6.090,- gecrediteerd te worden in verband met het niet behalen van KPI 5verrekenbaar worden gesteld.