

Bijlage B.1.K Eisen aan OV-chipkaart systeem

Met betrekking tot de plaatsing van de kaartlezers (CiCo's) in de voertuigen gelden de volgende eisen:

Groot Materieel

Instapdeur:	tenminste één CiCo
Uitstapdeuren:	tenminste twee CiCo's bij iedere deur

Klein Materieel

Materieel met één deur:	tenminste twee CiCo's per voertuig
Materieel met twee deuren	conform Groot Materieel

Buurtbus en Auto

Tenminste één CiCo per voertuig

Voor de overige eisen aan het OV-Chipkaart systeem wordt verwezen naar onderstaande artikelen.

Artikel 1 Definities

De in de bijlage "Eisen aan het OV-chipkaartsysteem" gehanteerde begrippen hebben de betekenis zoals gedefinieerd in Bijlage A van het Concessiebesluit, tenzij in de Bijlage "Eisen aan het OV-Chipkaartsysteem" hiervan uitdrukkelijk is afgeweken.

Artikel 2 Algemene verplichtingen OV-Chipkaartsysteem

1. De Concessiehouder is verplicht om het OV-Chipkaartsysteem, de OV-Chipkaart en een distributienetwerk bij aanvang van de Concessie in werking te hebben. Onder het OV-Chipkaartsysteem wordt in elk geval verstaan:
 - a. een zodanig functionerend systeem dat alle Reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-Chipkaart (ook van andere concessiehouders) kunnen reizen met het Openbaar Vervoer van de Concessiehouder via zowel de geldige Proposities, waaronder begrepen maar niet uitsluitend Proposities gebaseerd op zones zoals de huidige sterabonnementen, als op Saldo;
 - b. apparatuur (inclusief alle daarvoor benodigde hard- en software) die is gecertificeerd door TLS, of waar TLS voor certificering een ontheffing ("waiver") heeft verleend;
 - c. een systeem dat is aangesloten op en deel uit maakt van de landelijke backoffice van TLS ("level 4").
2. Het OV-Chipkaartsysteem is zodanig ingericht dat het tenminste alle gegevens verzamelt die nodig zijn om door de Concessieverlener gevraagde informatie met betrekking tot de distributie en het gebruik van de OV-Chipkaart op te leveren, met inachtneming van het bepaalde in Artikel 40 ("Financiële Verantwoording") en Artikel 41 ("Informatie aan Concessieverlener") van en Bijlage P ("Informatieprofiel uitvoering Concessie") bij het Concessiebesluit.
3. De Concessiehouder is verplicht om het OV-Chipkaartsysteem zoals bedoeld in het eerste lid gedurende de duur van de Concessie goed te beheren en deugdelijk te onderhouden en in stand te houden.

Artikel 3 Beschikbaarheid apparatuur en gevolgen voor de reiziger

1. Het OV-Chipkaartsysteem voldoet aan een beschikbaarheidspercentage dat redelijkerwijze kan worden verlangd van de Concessiehouder. Van deze verplichting kan door de Concessieverlener ontheffing worden verleend na een daartoe ingediende schriftelijke aanvraag van de Concessiehouder.
2. Bij aanvang van de Concessie dient de Concessiehouder een zodanig werkend OV-Chipkaartsysteem in werking te hebben dat voldoet aan hetgeen gesteld in lid 3 en 4 van dit artikel.
3. De Concessieverlener hanteert ten aanzien van de Beschikbaarheid van Post en Verkoopautomaten de hieronder vermelde normen. Hierbij is een tweedeling gemaakt in enerzijds normen met betrekking tot de afhandeling van storingen en anderzijds normen met betrekking tot de vereiste beschikbaarheid van apparatuur.

I. Afhandeling Storingen

a. Object

In het kader van dit lid is een Object een Post of Verkoopautomaat.

b. Storing

Een Storing is elke gebeurtenis die een afwijking van de standaard dienstverlening betreft en die een vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening door het OV-Chipkaartsysteem veroorzaakt.

c. Leverancier

Een Leverancier is een partij die namens de Concessiehouder verantwoordelijk is voor het onderhoud, de reparaties en de vervanging van OV-Chipkaartapparatuur. De Concessiehouder kan ervoor kiezen de rol van Leverancier binnen de eigen organisatie in te vullen.

d. Prioriteit

De Prioriteit betreft de volgorde waarin Storingen moeten worden afgehandeld. Bij de toekenning van de Prioriteiten worden de volgende criteria gehanteerd:

Prioriteit 1:

- verwijderen van glas, scherven of scherven die nog deels in/aan de apparatuur vastzitten, uitstekende scherpe delen;
- reparatie van glasschade;
- reparatie van uitstekende scherpe delen;
- reparatie van losliggende bekabeling;
- verwijderen van graffiti of krassen met persoonlijk kwetsende of discriminerende leuzen, teksten of tekens.

Prioriteit 2:

- alle overige Storingen

Servicewindow oplossen Storingen

Het servicewindow voor het oplossen van Storingen is als volgt:

Service level		
Object	Prioriteit	servicewindow
Post	Prioriteit 2	24 uur per dag, 7 dagen per week
Verkoopautomaat	Prioriteit 1 en 2	24 uur per dag, 7 dagen per week

a. Gemiddelde en maximale hersteltijd

Storingen dienen te worden opgelost binnen de toegestane maximale hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel, waarbij de gemiddelde hersteltijd van de Storingen in enige maand niet meer bedraagt dan de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel. Onder de gemiddelde hersteltijd wordt verstaan de gemiddelde hersteltijd voor een Object bij uitval of Storing in de betreffende maand. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd is afhankelijk van de Prioriteit die de Storing van het betreffende Object heeft. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd betreft de periode van het moment van melding aan Leverancier of constatering door Leverancier tot aan het moment dat Leverancier het Object terecht hersteld meldt. De Concessiehouder dient een Storing, na constatering door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk te melden aan de Leverancier. De gemiddelde en maximale hersteltijd is inclusief reistijd van de Leverancier naar het betreffende Object.

Prioriteit 1 (reparatie gevaarlijke en kwetsende situaties)		
Object	Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	Toegestane maximale hersteltijd
Verkoopautomaat	45 minuten	4 uur, welke in 95% van de gevallen gehaald dient te worden.

Prioriteit 2 (alle overige storingen)		
Object	Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	Toegestane maximale hersteltijd
Post	2 uur	4 uur, welke in 95% van de gevallen gehaald dient te worden.
Verkoopautomaat	2 uur	4 uur, welke in 95% van de gevallen gehaald dient te worden.

II. Beschikbaarheid

Beschikbaarheid geeft aan dat een Object gedurende een vastgestelde exploitatietijd de overeengekomen functionaliteit biedt. De Beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur van de openstellingsperiode (de uren waarop het systeem toegankelijk is voor gebruik door reizigers) per Object per maand. Een Object wordt gedefinieerd als Onbeschikbaar indien er sprake is van een Storing met betrekking tot het Object met Prioriteit 1 of 2. De Onbeschikbaarheid van een Object geldt vanaf het moment van melding aan de Leverancier of constatering door de Leverancier en tot aan het moment dat de Leverancier het Object terecht hersteld meldt (conform gemiddelde en maximale hersteltijd). De Concessiehouder dient een Storing, na constatering door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk te melden aan de leverancier.

De volgende berekening wordt gehanteerd voor de Beschikbaarheid:

$$\text{Beschikbaarheid} = \frac{\text{Exploitatieperiode SYSTEEM} - \sum \text{Tijdsduur Onbeschikbaarheid}}{\text{Exploitatieperiode SYSTEEM}} \times 100\%$$

De Beschikbaarheid van een Object wordt bepaald per dag.

Voor de Beschikbaarheid van een Object geldt de volgende norm:

Beschikbaarheid	
	In % uitgedrukt
Post	≥ 98,0 %
Verkoopautomaat	≥ 98,0 %

Vandalisme

Bij alle normen in dit lid geldt dat deze – met uitzondering van Storingen met Prioriteit 1 – niet van toepassing zijn in het geval van vandalisme. In geval van vandalisme zal de Concessiehouder er in redelijkheid binnen zijn mogelijkheden alles aan doen om een Storing zo snel mogelijk op te lossen en rapporteert hierover desgevraagd aan de Concessieverlener.

4. OV-Chipkaartapparatuur in het Materieel

Met betrekking tot Storingen aan OV-Chipkaartapparatuur in het Materieel gelden de volgende eisen.

a. Object

In het kader van dit lid wordt onder een Object een boordcomputer en/of Kaartlezer in het Materieel en/of het level 2/3 systeem van de Concessiehouder verstaan.

b. Storingsklassen

Storingen van de OV-Chipkaartapparatuur in het Materieel worden ingedeeld in de volgende standaard storingsklassen:

	Situatie	Gevolg / Actie
A	Belangrijke (combinaties van) Kaartlezers werken niet. Het gaat daarbij om: - Kaartlezer bij de Bestuurder, en/of: - twee Kaartlezers bij dezelfde deur.	Het Voertuig kan de rit afmaken en de defecte OV-Chipkaartapparatuur moet bij een Eindpunt worden gerepareerd of vervangen.
B	Een of meerdere – niet belangrijke - Kaartlezers in een Voertuig werken niet of werken in Degraded mode ¹ .	Het Voertuig kan de dienst/dag afmaken en de defecte OV-Chipkaartapparatuur moet aan het einde van de dienst/dag worden gerepareerd.

De Concessiehouder dient bovenstaande storingsclassificatie te hanteren. Wanneer de Concessiehouder voornemens is een afwijkende storingsclassificatie te hanteren dient hij de Concessieverlener hierover tijdig te informeren. De Concessieverlener zal akkoord gaan met een afwijkende storingsclassificatie, mits de Concessiehouder aantoont dat dit geen nadelige gevolgen voor Reizigers heeft (zo mag de afwijkende storingsclassificatie in ieder geval niet leiden tot meer of langer durende verstoringen).

¹ Degraded mode: het OV-chipkaartsysteem in het voertuig weet niet de positie van het voertuig en brengt alleen een van tevoren bepaald vast tarief in rekening, onafhankelijk van het aantal gereisde kilometers, zie ook lid 6 van dit Artikel.

c. Prioriteit

De volgende prioriteitsstelling wordt gehanteerd:

Prioriteit 1: Systeemstoringen (= een Klasse A of Klasse B storing) waardoor Reizigers niet kunnen in-/uitchecken die meerdere Voertuigen betreft;

Prioriteit 2: Systeemstoringen waardoor Reizigers niet kunnen in-/uitchecken die één Voertuig betreft;

Prioriteit 3: Overige Storingen.

d. Gemiddelde en maximale hersteltijd

Storingen dienen te worden opgelost binnen de toegestane maximale hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel, waarbij de gemiddelde hersteltijd van de Storingen in enige maand niet meer bedraagt dan de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel. Onder de gemiddelde hersteltijd wordt verstaan de gemiddelde hersteltijd voor een Object bij uitval of Storing in de betreffende maand. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd is afhankelijk van de Prioriteit die de Storing van het betreffende Object heeft. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd betreft de periode van het moment van melding aan Leverancier of constatering door Leverancier tot aan het moment dat Leverancier het Object terecht hersteld meldt. De Concessiehouder dient een Storing, na constatering door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk te melden aan de Leverancier. De gemiddelde en maximale hersteltijd is inclusief reistijd van de Leverancier naar het betreffende Object.

Prioriteit 1 Een Klasse A of Klasse B Storing die meerdere Voertuigen betreft	
Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	Toegestane maximale hersteltijd
2 uur	4 uur (tot acceptabele workaround)

Prioriteit 2 Een Klasse A of Klasse B Storing die één Voertuig betreft	
Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	Toegestane maximale hersteltijd
4 uur	8 uur

Prioriteit 3 Overige Storingen	
Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	Toegestane maximale hersteltijd
24 uur	48 uur

5. (Oplaad- &) Ophaalautomaten in Voertuigen

I. Afhandeling Storingen

Met betrekking tot de melding en afhandeling van Storingen aan (Oplaad- &) Ophaalautomaten in Voertuigen gelden de volgende eisen:

- a. het Personeel gaat op het Begin- en Eindpunt van een Rit na of de (Oplaad- &) Ophaalautomaten in het Voertuig een foutmelding tonen;
- b. Een Storing dient door het Personeel direct na constatering te worden gemeld aan de Centrale Verkeersleiding; en
- c. De Concessiehouder dient een Storing aan een (Oplaad- &) Ophaalautomaat te beschouwen en af te handelen als een Storing van klasse B overeenkomstig de storingsclassificatie in lid 4 sub b van dit Artikel.

II. Eis met betrekking tot het maximaal aantal storingen

(Oplaad- &) Ophaalautomaten zijn gedurende ten minste 99% van de Exploitatiesperiode beschikbaar voor Reizigers. Het beschikbaarheidspercentage als bedoeld in de vorige volzin wordt per (Oplaad- &) Ophaalautomaat per maand berekend.

6. Onvolledige werking

Bij onvolledige werking wordt een Reiziger – bij normaal gebruik – nooit meer in rekening gebracht dan de verschuldigde ritprijs, berekend op basis van de Tarieven welke vastgesteld zijn door de Concessieverlener voor het moment waarop gereisd is.

Toelichting

Dit betekent onder meer dat het systeem, ook in het geval dat OV-Chipkaartapparatuur zich in een staat van “onvolledige werking” bevindt, rekening moet houden met de eventuele omstandigheid dat een Reiziger is overgestapt binnen de landelijk overeengekomen overstaptijd (nu: 35 minuten) en hij/zij daardoor niet opnieuw het basistarief zou hoeven te betalen. Bovendien mag een Reiziger die recht heeft op korting (bijvoorbeeld vanwege zijn/haar leeftijd of omdat deze op een (ster)abonnement reist), nooit meer hoeven te betalen dan in de situatie dat de apparatuur wel naar behoren functioneert.

7. OV-Chipkaartapparatuur bij wederverkopers

I. Afhandeling Storingen

Met betrekking tot Storingen aan Ophaal- en Oplaadautomaten bij wederverkopers zoals beschreven in Bijlage O (Distributienetwerk t.b.v. de OV-Chipkaart) van het Concessiebesluit gelden de volgende eisen:

- a. een Storing dient binnen 3 uur te worden opgevolgd door bezoek van een monteur; en
- b. indien een Storing niet ter plaatse kan worden verholpen, dient de desbetreffende automaat vervangen te worden door een goed werkende automaat zodanig dat de volledige functionaliteit weer beschikbaar is voor Reizigers.

Bovenstaande eisen gelden tijdens de openingstijden van de desbetreffende wederverkoper, ook in geval van avond- en/of zondagsopenstelling.

II. Eis met betrekking tot het maximaal aantal Storingen

Ophaal- en Oplaadautomaten, zoals beschreven in Bijlage O (Distributienetwerk t.b.v. de OV-Chipkaart) van het Concessiebesluit, zijn gedurende ten minste 99% van de openingstijden van de wederverkopers beschikbaar voor Reizigers. Het beschikbaarheidpercentage als bedoeld in de vorige volzin wordt per Ophaal- en Oplaadautomaat per maand berekend.