

Bijlage B Relevante afspraken en contactpersonen beheer DRIS-displays in OV-Oost

In deze bijlage is een overzicht opgenomen van relevante afspraken en contactpersonen met betrekking tot het beheer tussen Provincie, Ketenbeheer(der), Leverancier en Wegbeheerder

B.1 Terminologie

Binnen deze bijlage worden de volgende termen gebruikt.

Term	Omschrijving
Aanvrager	De Aanvrager is de partij die een verzoek indient voor het (ver-) plaatsen of verwijderen van een DRIS-display.
Beheer informatie	Alle informatie die benodigd is om het beheer van de DRIS-displays door Leverancier en Ketenbeheer mogelijk te maken. Onder andere Haltelijst (Bijlage A) is hier een onderdeel van.
Beheerteam DRIS OV-Oost	Het gezamenlijke beheerteam van de Provincies.
Haltelijst (Bijlage A)	Een overzicht van de DRIS-displays op het grondgebied van Wegbeheerder (Bijlage A).
Kantoortijden	Maandag t/m vrijdag 08:30 – 17:00, excl. nationaal erkende feestdagen
Ketenbeheer	De 1 ^e lijn helpdesk. Zij zijn verantwoordelijk voor het aanmaken van meldingen en het zorgdragen dat de melding correct wordt afgehandeld. Ketenbeheer is onderdeel van de afdeling OV-data van het Samenwerkingsverband DOVA, waaraan de Provincies deelnemen.
Leverancier	Partij of combinatie van Partijen aan wie de Provincie het contract voor de implementatie, beheer en onderhoud van de DRIS-displays heeft gegund. Zij zijn verantwoordelijk dat de DRIS-displays technisch en functioneel correct werken.
OV-Oost	De brede samenwerking van de provincie Flevoland, Gelderland en Overijssel voor het beheer en ontwikkeling van het regionale OV in de drie Provincies, waarvoor zij menskracht en middelen bundelen.
Penvoerder	Provincie die in het kader van het beheer van de DRIS-displays bij bushaltes namens de Provincies Overijssel, Gelderland en Flevoland optreedt en namens de drie Provincies benoemd is als eerste aanspreekpunt voor uitvoering van het beheer.
Provincie	Eén van de Provincies Flevoland, Gelderland of Overijssel.
Tactisch Beheerder	Tactisch Beheerder is een rol binnen het gezamenlijke beheerteam van de Provincies. Deze perso(o)n(en) is (zijn) verantwoordelijk voor de dagelijkse afhandeling van meldingen over DRIS-displays.
Wegbeheerder	De organisatie die belast is met de aanleg, het beheer, onderhoud, optioneel organisatie en betaling van de stroom en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.

B.2 Contactgegevens

Rol	Telefoon	Email
Ketenbeheer	085 – 500 60 59	ovdata@dova.nl
Leverancier	Kantoortijden: 070 – 301 52 15 Noodnummer (buiten Kantoortijden): 06 – 518 20 335 (17:00 – 08:30)	helpdesk@surtronic.nl
Tactisch beheerder	06 – 10 707 196	EH.v.Ek@overijssel.nl
Wegbeheerder	<>	<>

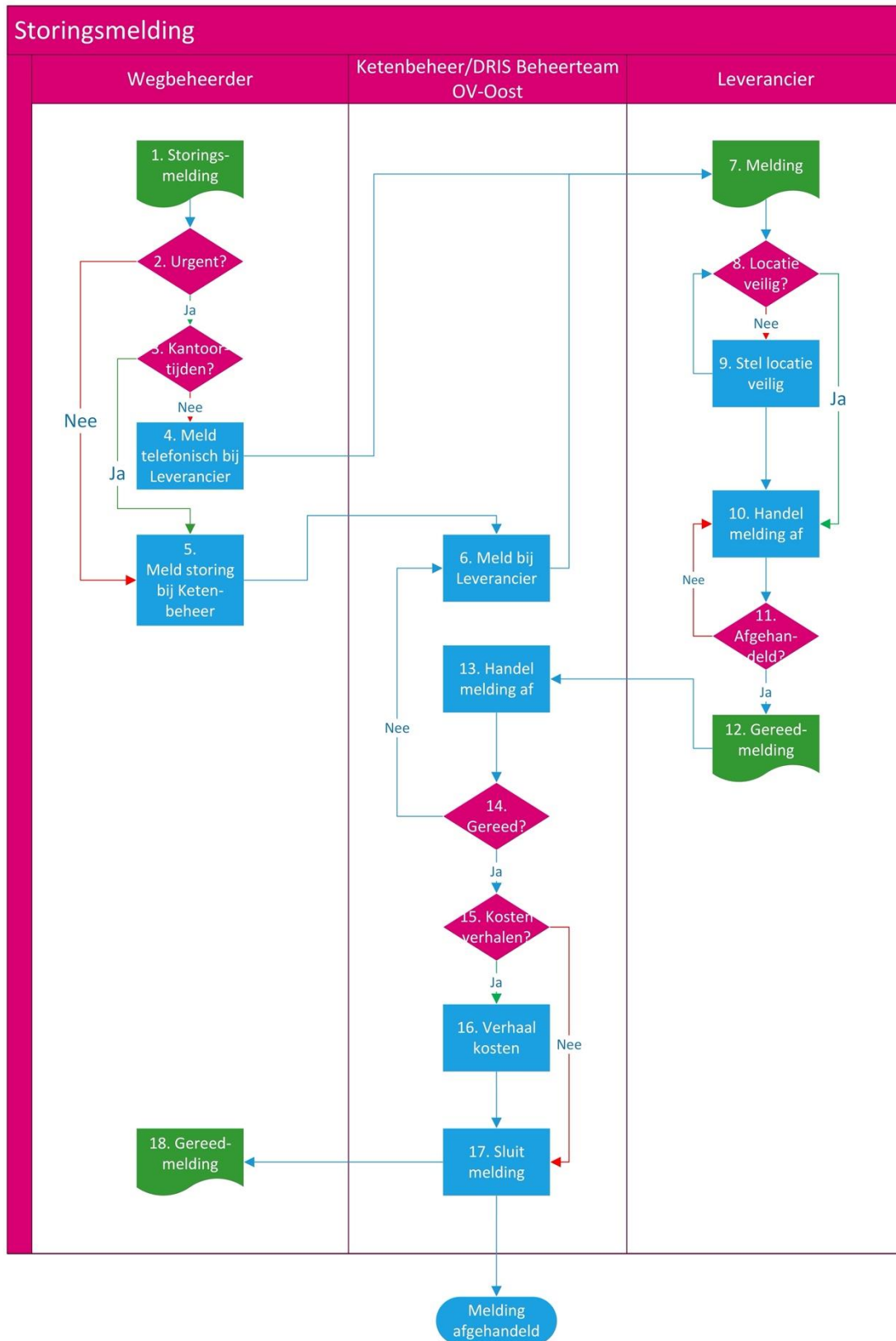
B.3 Werkafspraken

Tussen Provincie, Ketenbeheer(der), Leverancier en Wegbeheerder zijn de volgende processen de meest belangrijke:

- Verstoringen van DRIS-displays zie par. B.3.1;
- Aanvragen voor het (ver-) plaatsen of verwijderen van DRIS-displays, zie par. B.3.2.

B.3.1 Verstoringen van DRIS-displays

In Figuur 1 is een grafische weergave gegeven van het proces in geval van verstoringen van een DRIS-display.



Figuur 1 - Procesbeschrijving storingsmelding

Processtapbeschrijvingen

Onderstaand worden de verschillende stappen zoals grafisch weergegeven in Figuur 1 beschreven. Indien een stap van toepassing voor een **urgente** melding, is deze **oranje** gekleurd. Een urgente melding betekent dat er direct actie ondernomen moet worden om de veiligheid van de omgeving te garanderen.

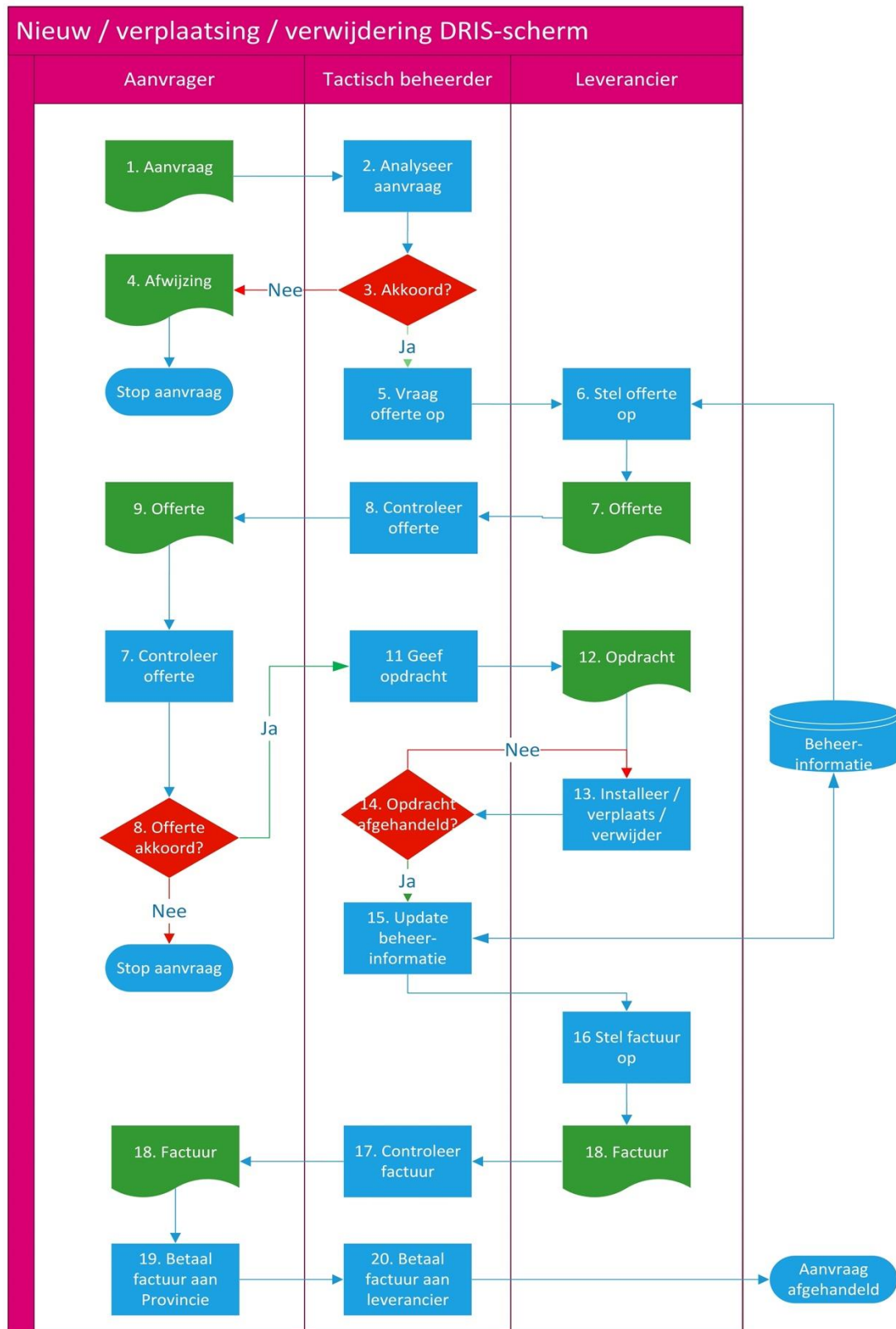
Stap #	Processtap	Omschrijving
1	Storingsmelding	Wegbeheerder constateert een verstoring van een DRIS-display.
2	Urgent?	Wegbeheerder dient te controleren of de storing zodanig is dat de veiligheid van de omgeving niet kan worden gegarandeerd. Indien dit het geval is, dan dient deze melding urgent afgehandeld te worden.
3	Kantoortijden?	Indien de storing urgent is, dient gecontroleerd te worden of het binnen of buiten Kantoortijden is.
4	Meld telefonisch bij Leverancier	Indien de storing zich voordoet buiten Kantoortijden en het urgent is, dient de Leverancier telefonisch geïnformeerd te worden. Hiervoor kan het mobiele nummer worden gebruikt, zie tabel in par. B.2. De volgende gegevens dienen minimaal te worden doorgegeven: - Aard storing - Locatie (haltenaam of NL:Q-nummer) - Richting - Contactpersoon en -gegevens.
5	Meld storing bij Ketenbeheer	Indien de storing urgent is en binnen Kantoortijden valt, dient telefonisch contact opgenomen te worden met Ketenbeheer. Indien de storing niet urgent is, kan de melding via DRISmelding.nl of per email worden gedaan. De volgende gegevens dienen minimaal te worden doorgegeven: - Omschrijving storing; - Locatie (haltenaam of NL:Q-nummer) - Richting - Contactpersoon en -gegevens.
6	Meld bij Leverancier	Ketenbeheer zal de storing in behandeling nemen en deze doorzetten volgens afspraken doorzetten naar de Leverancier.
7	Melding	Storingsmelding zoals doorgezet naar Leverancier. De volgende gegevens dienen minimaal te worden doorgegeven: - Omschrijving storing; - Locatie (haltenaam of NL:Q-nummer) - Richting - Contactpersoon en -gegevens.
8	Locatie veilig?	Leverancier zal bepalen of de locatie veilig is.

9	Stel locatie veilig	De locatie wordt veiliggesteld. Dit kan door afzettingen of door het (tijdelijk) verwijderen van het DRIS-display.
10	Handel melding af (Leverancier)	Leverancier zal zorgdragen dat de storing zo snel mogelijk zal worden opgelost binnen de contractuele afspraken tussen Leverancier en Provincie.
11	Afgehandeld?	Na het oplossen zal door Ketenbeheer gecontroleerd worden of de storing inderdaad verholpen is en alles weer werkt volgens afspraken. Leverancier zal een gereedmelding doen richting Ketenbeheer. Indien de storing nog niet correct is verholpen, zal Leverancier nog verder werken aan de oplossing.
12	Gereedmelding	Terugkoppeling aan Ketenbeheer dat de storing verholpen is.
13	Handel melding af (Ketenbeheer)	Ketenbeheer zal na afmelding controleren of alles correct werkt en dus de melding afgehandeld is.
14	Gereed?	Ketenbeheer zal controleren of het gehele proces gereed is. Indien ja, dan zullen de vervolgstappen worden uitgevoerd. Indien nee, dan zal Ketenbeheer de benodigde stappen (laten) uitvoeren om de storing volledig af te handelen.
15	Kosten verhalen?	Door de Tactisch Beheerder zal gecontroleerd worden of de kosten voor de reparatie/vervanging van het DRIS-display verhaald kunnen worden op de veroorzaker van de schade.
16	Kosten verhalen	Indien mogelijk, worden de kosten verhaald op de veroorzaker.
17	Sluit melding	Als het gehele proces is doorlopen, zal de melding worden gesloten door Ketenbeheer in samenspraak met de melder (Wegbeheerder).
18	Gereedmelding	

Opmerking: Gedurende het proces zal door Ketenbeheer en/of Leverancier de melder op de hoogte worden gehouden van de status.

B.3.2 (Ver-) plaatsen of verwijderen DRIS-display

In Figuur 2 is een grafische weergave gegeven van het proces in geval van het aanvragen van het (ver-) plaatsen of verwijderen van een DRIS-display.



Figuur 2 – Nieuw / verplaatsing / verwijdering DRIS-display

Processtapbeschrijvingen

Stap #	Processtap	Omschrijving
1	Aanvraag	De Aanvrager vraagt de (ver-) plaatsing of verwijdering van een DRIS-display aan. Deze wordt per e-mail doorgezonden naar de Tactisch Beheerder.
2	Analyseer aanvraag	De Tactisch Beheerder zal de aanvraag controleren op correctheid en volledigheid. Eventueel zal additionele informatie opgevraagd worden bij de Aanvrager.
3	Akkoord?	In samenspraak met het Beheerteam DRIS OV-Oost, Penvoerder en indien nodig Provincie en Wegbeheerder, wordt besloten of deze aanvraag in behandeling kan worden genomen. Indien niet, zal een onderbouwde afwijzing worden teruggekoppeld aan de Aanvrager.
4	Afwijzing	Een afgewezen aanvraag zal onderbouwd worden teruggekoppeld aan de Aanvrager. Het is aan de Aanvrager dan om te bepalen of de aanvraag zal worden aangepast en opnieuw zal worden ingediend of dat de aanvraag zal worden stopgezet. Indien de Aanvrager besluit om de aanvraag aan te passen en opnieuw in te dienen, zal opnieuw begonnen worden met stap 1 van dit proces.
5	Vraag offerte op	Aan de hand van de aanvraag zal de Tactisch Beheerder bij de Leverancier een offerte opvragen. Hierbij zullen de contractuele afgesproken prijzen leidend zijn (zie Bijlage D).
6	Stel offerte op	De Leverancier zal een offerte opstellen voor de uitvraag.
7	Offerte	De offerte voor de aanvraag.
8	Controleer offerte	De Tactisch Beheerder zal de offerte controleren. Indien er onduidelijkheden zijn, zal in overleg met de Leverancier, de offerte verduidelijkt worden. Vervolgens zal de offerte worden doorgezonden naar de Aanvrager.
9	Offerte	De door de Tactisch Beheerder gecontroleerde offerte behorende bij de aanvraag. <i>N.b.: Eventuele additionele kosten voor bijvoorbeeld de af- en/of aansluiting op het energienetwerk, zijn geen onderdeel van deze offerte.</i>
10	Controleer offerte	De Aanvrager zal de offerte controleren. Indien er onduidelijkheden zijn, kan in overleg worden getreden met de Tactisch Beheerder.
11	Offerte akkoord?	Indien de offerte akkoord is, zal de Aanvrager dit melden aan de Tactisch Beheerder. Indien niet, dan zal de aanvraag niet verder in behandeling worden genomen en worden teruggekoppeld aan de Tactisch Beheerder.
12	Geef opdracht	Tactisch Beheerder zal een officiële opdracht geven aan de Leverancier.
13	Opdracht	De officiële opdracht richting de Leverancier.
14	Installeer/Verplaats/Verwijder	De Leverancier zal de opdracht afhandelen. Als dit gereed is, zal dit worden teruggekoppeld aan de Tactisch Beheerder.

15	Opdracht afgehandeld?	De Tactisch Beheerder zal controleren of de aanvraag correct is afgehandeld. Indien niet, zal de Tactisch Beheerder in overleg treden met de Leverancier en zorgdragen dat openstaande acties worden afgehandeld.
16	Update Beheerinformatie	De Tactisch Beheerder zal ervoor zorgdragen dat alle informatie over de aanpassing correct verwerkt wordt in de Beheerinformatie. Onder andere zal een update van de Haltelijst (zie Bijlage A) opgestuurd worden naar de Wegbeheerder, zie par. B.3.3.
17	Stel factuur op	Na afhandeling van de aanvraag zal de Leverancier de factuur opstellen en naar de Tactisch Beheerder sturen.
18	Factuur Leverancier	De factuur voor de (ver-) plaatsing/verwijdering van het DRIS-display.
19	Controleer factuur	De Tactisch Beheerder zal de factuur controleren. Indien noodzakelijk zal in overleg worden getreden met de Leverancier om onduidelijkheden te verklaren.
20	Factuur Provincie	De Tactisch Beheerder zal een factuur versturen naar de Aanvrager met alle kosten gespecificeerd.
21	Betaal factuur aan de Provincie	De factuur zal worden betaald door de Aanvrager aan Provincie.
22	Betaal factuur aan Leverancier	De Provincie zal de factuur betalen aan de Leverancier.

Opmerking: Gedurende het proces zal de Aanvrager door de Tactisch Beheerder op de hoogte worden gehouden van de status.

Doorlooptijden

Bij een aanvraag voor een verplaatsing of verwijdering dient de Aanvrager rekening te houden met de doorlooptijden/werkprocessen bij de Provincie. De doorlooptijden zijn als volgt:

- Verplaatsen/Verwijderen klein DRIS-display: 6 weken
- Verplaatsen/Verwijderen groot DRIS-display: 16 weken. Hier is een belangrijke afhankelijkheid van de netbeheerder i.v.m. afkoppelen stroom.

Nieuwe DRIS-displays

Bij aanvragen voor nieuwe DRIS-displays is de planning afhankelijk van het aantal op voorraad zijnde DRIS-displays. Wanneer er geen op voorraad zijn, dienen deze nog geproduceerd te worden. Hiervoor zal de Tactisch beheerder een offerte-uitvraag bij de DRIS-leverancier doen en een planning opvragen.

Let op: Een verzoek tot plaatsing van een nieuw DRIS-display (in aanvulling op Bijlage A) via het gezamenlijke contract van de provincies kan alleen gedurende de looptijd van Implementatie- en Beheerovereenkomst. Let wel, gedurende de looptijd van de Beheerovereenkomst kunnen Displays niet meer in grote aantallen besteld worden. Het betreft derhalve enkel incidentele aanvullingen vanwege een concessiewijziging.

Additionele kosten

Buiten de kosten die op de offerte zijn geplaatst, kunnen er additionele kosten zijn, zoals bijvoorbeeld de af- en/of aansluiting op het energienetwerk en specifiek voor Gelderland de beheerkosten:

- Voor de af- en aansluiting op het energienetwerk zal de Leverancier dit proces afhandelen namens en in overleg met de Wegbeheerder. Deze kosten zullen door de netbeheerder rechtstreeks aan de Wegbeheerder worden doorbelast.
- Specifiek voor de betaling van de beheerkosten in Gelderland van een nieuw geplaatste of herplaatste DRIS-display zijn twee mogelijkheden:
 - Indien de (her-) plaatsing van het DRIS-display volgens het beleid van provincie Gelderland nodig is, worden de beheerkosten gedragen door de provincie Gelderland;
 - Indien de (her-) plaatsing van het DRIS-display niet volgens het beleid van provincie Gelderland nodig is, worden de beheerkosten gedragen door de Wegbeheerder en bij aanvraag voor de resterende duur van de Beheerovereenkomst vooraf afgekocht tegen de beheerprijzen zoals genoemd in bijlage D. De resterende duur van de Beheerovereenkomst kan bij de Tactisch beheerder worden opgevraagd.

B.3.3 Nieuwe versie Haltelijst (Bijlage A)

Na elke wijziging in het DRIS-displays areaal op het verantwoordelijkheidsgebied van de Wegbeheerder zal een nieuwe versie van de Haltelijst (Bijlage A) worden verstrekt. Deze zal per email worden verstuurd naar de contactperso(n)en, zoals vermeldt in par. B.2.