

Model Capaciteitsovereenkomst 2023

tussen

[Gerechtigde]

en

ProRail B.V.

Kenmerk: [docsnr]

Datum: 19 september 2022

Versie: 1.0

Status: definitief

(lege bladzijde)

De ondergetekenden:

- [Gerechtigde], gevestigd te [plaatsnaam], te dezen blijkens het handelsregister rechtsgeldig vertegenwoordigd door [aanhef] [ondertekenaar 1], [functienaam 1], verder te noemen Gerechtigde;

en

- ProRail B.V., gevestigd te Utrecht, te dezen blijkens het handelsregister rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer B.P.A. Bakker, Directeur Capaciteitsmanagement, verder te noemen Beheerder;

gezamenlijk te noemen Partijen;

overwegende dat:

1. Beheerder belast is met het beheer van de hoofdspoorwegen en de daartoe behorende spoorweginfrastructuur in Nederland, thans krachtens de op 15 december 2014 verleende en op 1 januari 2015 in werking getreden beheerconcessie.
2. Beheerder binnen het kader van de beheerconcessie zorg draagt voor de kwaliteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de Hoofdspoorweginfrastructuur, voor de verdeling van de capaciteit en voor het leiden van het verkeer over de Hoofdspoorweginfrastructuur, zoals bepaald in de Spoorwegwet en nader omschreven in de beheerconcessie.
3. Beheerder daarnaast een aantal andere spoorwegen en met het spoorverkeer gerelateerde infrastructurale voorzieningen beheert.
4. Gerechtigde op grond van artikel 57 Spoorwegwet gerechtigd is een toegangsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 59 Spoorwegwet te sluiten.
5. Gerechtigde op grond van artikel 27, tweede lid Spoorwegwet geen toegang heeft tot de Hoofdspoorweginfrastructuur.
6. Gerechtigde [*keuze*: in aansluiting op een eerdere overeenkomst] capaciteit voor het doen vervoeren van personen of lading door middel van spoorvervoerdiensten wenst aan te vragen en te verwerven;
7. Partijen in deze Capaciteitsovereenkomst hun relatie met betrekking tot de verworven en nog te verwerven capaciteit van de hoofdspoorwegen en de daarbij te leveren diensten nader wensen te regelen.

komen als volgt overeen:

Artikel 1 Begrippen

- a. Algemene Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden Toegangsovereenkomst ProRail 2023, uitgave 31 mei 2022, zoals opgenomen in Bijlage A.
- b. Operationele Voorwaarden: de Operationele Voorwaarden zoals opgenomen in paragraaf 3.4 en 6.2 van de Netverklaring.
- c. Betuweroute: de spoorweg zoals gedefinieerd in bijlage 2 van de Netverklaring (lijst van begrippen), bij het begrip Betuweroute.
- d. Bijlage: de met een cijfer of letter aangeduide bijlage behorend bij en integraal deel uitmakend van deze Capaciteitsovereenkomst, voor zover niet anders bepaald.
- e. Capaciteitsovereenkomst: de onderhavige overeenkomst.
- f. Gebruiksvergoeding: de vergoeding zoals gedefinieerd in bijlage 2 van de Netverklaring (lijst van begrippen), bij het begrip Gebruiksvergoeding.
- g. Gerechtigde: de gerechtigde zoals bedoeld in artikel 57 lid 1 juncto lid 2 Spoorwegwet.
- h. Hogesnelheidsnet: hoofdspoorweginfrastructuur zoals bedoeld in artikel 1 juncto artikel 2 Besluit HSL-heffing 2015.
- i. Hoofdspoorweginfrastructuur: de hoofdspoorweginfrastructuur zoals bedoeld in artikel 1 lid 1 Spoorwegwet.
- j. HSL-heffing: vergoeding zoals bedoeld in artikel 62, zesde lid, onderdeel d Spoorwegwet en

artikel 3 Besluit HSL-Heffing 2015, ten aanzien van het Hogesnelheidsnet.

- k. Jaardienstregeling 2023: de dienstregeling gedurende het tijdvak van zondag 11 december 2022 tot en met zaterdag 9 december 2023.
- l. Netverklaring: de door Beheerder uitgegeven Netverklaring 2023, met inbegrip van de aanvullingen daarop, die bekendgemaakt zijn op de dag voorafgaand aan de dag van ondertekening van deze Capaciteitsovereenkomst.

Artikel 2 Werkings sfeer, rangorde

2.1 Werkings sfeer

De werking van deze Capaciteitsovereenkomst strekt zich uit over de Hoofdspoorweginfrastructuur, [keuze: met uitzondering van de Betuweroute], [keuze: met uitzondering van het Hogesnelheidsnet¹].

2.2 Samenhang en rangorde Capaciteitsovereenkomst en contractdocumenten

De volgende contractdocumenten omschrijven in onderlinge samenhang de rechten en verplichtingen die voor Partijen uit deze overeenkomst voortvloeien:

- a. de door Partijen ondertekende Capaciteitsovereenkomst;
- b. de Algemene Voorwaarden (Bijlage A);
- c. het Capaciteitsverdelingsdocument voor de Jaardienstregeling 2023 (Bijlage 1);
- d. de Operationele calamiteitenafspraken (Bijlage 2);
- e. keuze: Service Level Agreement informatie- en ICT-diensten (Bijlage 3a);
- f. keuze: Generieke Leveringsvoorwaarden Informatie – en ICT diensten (Bijlage 3b);
- g. keuze: Regeling afspraken over uitvoering Besluit HSL-heffing 2015 (Bijlage 4).

Indien contractdocumenten onderling tegenstrijdig zijn, geldt bovenstaande volgorde in afdalende rangorde.

2.3 Rangorde Netverklaring en Capaciteitsovereenkomst

Bij strijdigheid tussen een bepaling uit de Capaciteitsovereenkomst en het gestelde in de Netverklaring prevaleert de bepaling uit de Capaciteitsovereenkomst voor zover Beheerder bevoegd is af te wijken van het gestelde in de Netverklaring.

Artikel 3 Diensten en Gebruiksvergoedingen

3.1 Geen toegang tot de Hoofdspoorweginfrastructuur

De Capaciteitsovereenkomst geldt als toegangsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 57 Spoorwegwet. De voor toegangsovereenkomsten geldende wettelijke voorschriften en de daarmee verbonden rechten en verplichtingen gelden, ten aanzien van rechten en verplichtingen binnen de werkingssfeer van deze Capaciteitsovereenkomst, onverkort ook voor deze Capaciteitsovereenkomst, behoudens uitdrukkelijke en in deze Capaciteitsovereenkomst overeengekomen afwijkingen. Gerechtigde voldoet aan het gestelde in artikel 27, tweede lid Spoorwegwet en heeft daarom geen toegang tot de Hoofdspoorweginfrastructuur.

3.2 Capaciteit

Voor de duur van deze Capaciteitsovereenkomst stelt Beheerder aan Gerechtigde de in Bijlage 1 omschreven capaciteiten van de Hoofdspoorweginfrastructuur beschikbaar alsmede de aanvullend onder toepassing van hoofdstuk 4 en paragraaf 7.3.5.3 van de Netverklaring met Beheerder nader overeen te komen capaciteit, die volgens artikel 2.1 binnen de werkingssfeer van deze Capaciteitsovereenkomst vallen.

3.3 Aanwijzen spoorwegonderneming

Ten behoeve van het gebruik van spoorvoertuigen op de Hoofdspoorweginfrastructuur dient Gerechtigde uiterlijk 30 dagen vóór de verkeersdag aan ProRail te melden welke spoorwegonderneming gebruik zal maken van de capaciteit van Gerechtigde. Per treinpad kan maar één spoorwegonderneming worden aangewezen.

¹ Als het Hogesnelheidsnet wordt uitgezonderd dan kunnen artikel 3.6, 4.2 en Bijlage 4 vervallen.

Bij het doen opstellen van spoorvoertuigen dient Gerechtigde uiterlijk 30 dagen vóór het opstellen aan ProRail te melden welke spoorwegonderneming gebruik zal maken van de opstelcapaciteit van de Gerechtigde, dan wel vóór aanvang van het dienstregelingsjaar aan Beheerder te melden welke spoorwegonderneming(en) gebruik zal/zullen maken van de opstelcapaciteit van Gerechtigde.

De verdeelde capaciteit vervalt indien Gerechtigde niet uiterlijk 30 dagen vóór de verkeersdag, 30 dagen vóór het opstellen, dan wel voor aanvang van het dienstregelingsjaar aan ProRail heeft gemeld, welke spoorwegonderneming(en) gebruik zal/zullen maken van de verdeelde capaciteit van de Gerechtigde.

3.4 Gebruiksvergoedingen 2022 en 2023

Over de periode van 11 december 2022 tot en met 31 december 2022 worden de Gebruiksvergoedingen berekend op basis van de tarieven en methoden zoals van toepassing op 10 december 2022 en zoals opgenomen in de geldende netverklaring 2022. Over de periode van 1 januari 2023 tot en met 9 december 2023 worden de Gebruiksvergoedingen berekend zoals in het vervolg van dit artikel omschreven.

3.5 Dienstenpakketten

Tot de diensten die Beheerder levert aan Gerechtigde behoren de volgende dienstenpakketten:

Dienstenpakket 1: Minimumtoegangspakket

Treinpad
De behandeling van capaciteitsaanvragen, de reservering van capaciteit en de levering van informatie t.b.v. treinpaden zoals bepaald in paragraaf 5.3.1, in de rubriek "omschrijving", capaciteitsverdeling, onder a, b en c, en hoofdstuk 4 van de Netverklaring.
Gerechtigde maakt daarbij gebruik van de volgende applicaties: [<i>keuze:</i>] Btd-planner*, Btd-planner rapportages*, BuitenTermijnAanvragen (BUTA), Donna, RailMaps, RMS Client* en TNR.
Het tarief voor het gebruik van treinpaden inclusief de behandeling van aanvragen voor hoofdspoorweginfrastructuurcapaciteit en de levering van informatie is bepaald in paragraaf 5.3.1 van de Netverklaring. De kosten voor het gebruik van de Hoofdspoorweginfrastructuur voor treinpaden worden in rekening gebracht bij de spoorwegonderneming die gebruik maakt van de Hoofdspoorweginfrastructuur.
[<i>keuze:</i>] Voor het gebruik van de hierboven met een * gemarkeerde applicaties is het bepaalde in de Service Level Agreement informatie- en ICT-diensten (Bijlage 3a) van toepassing. Ten aanzien van de applicaties die niet zijn opgenomen in Bijlage 3a worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

Dienstenpakket 2: Dienstvoorzieningen en diensten verleend in die voorzieningen

<i>keuze:</i> Opstel terreinen	
De behandeling van capaciteitsaanvragen en de reservering van capaciteit ten behoeve van (voorzieningen op) opstel terreinen en rangeeremplacementen zoals is bepaald in paragraaf paragraaf 7.3.5.3 van de Netverklaring.	
Gerechtigde vraagt opstelcapaciteit aan en wijst spoorwegonderneming(en) aan die gebruik maakt/maken van de verdeelde opstelcapaciteit. Gerechtigde betaalt aan Beheerder de verdeelde opstelcapaciteit die door spoorwegondernemingen gebruikt kan worden.	
Het tarief voor de reservering van capaciteit voor het opstellen en rangeren is bepaald in paragraaf 7.3.5.2.1 van de Netverklaring en bedraagt per minuut per meter:	
Type emplacement/spoor	Tarief per minuut (per spoor)
Alle emplacementen met uitzondering van verdeelsporen Kijfhoek	€ 0,03999 + € 0,0003876 x spoorlengte in meters
Verdeelsporen op emplacement Kijfhoek	€ 0,04410 + € 0,0006138 x spoorlengte in meters

De kosten, op basis van deze tarieven, worden in rekening gebracht aan Gerechtigde die de capaciteit heeft aangevraagd en verdeeld gekregen.

keuze: 3.6 Tarief Hogesnelheidsnet

De HSL-heffing voor het Hogesnelheidsnet wordt bepaald op basis van het Besluit HSL-heffing 2015 en paragraaf 5.10.1 van de Netverklaring.

keuze: 3.7 Vergoedingen goederenvervoer bij storingen of beperkingen op de Havenspoorlijn

De compensatie voor de bovenmatige hinder op de Havenspoorlijn wordt bepaald op basis van paragraaf 5.6.8 van de Netverklaring.

3.8 Financiële sancties en stimulansen

Partijen komen de volgende financiële sancties en stimulansen overeen:

Schaarsteheffing

De schaarsteheffing wordt berekend overeenkomstig paragraaf 5.6.5.1. van de Netverklaring.

Artikel 4 Facturering

4.1 Netverklaring

Beheerder factureert de (Gebruiks)vergoedingen overeenkomstig paragraaf 5.9 van de Netverklaring.

keuze: 4.2 Facturering HSL-heffing

Gerechtigde is de HSL-heffing verschuldigd overeenkomstig het Besluit HSL-heffing 2015 en paragraaf 5.10.1 van de Netverklaring.

Gerechtigde is de HSL-heffing over het tijdvak van 11 december 2022 t/m 31 december 2022, verschuldigd per 1 februari 2023, op basis van een voorlopige afrekening aan de hand van een door Beheerder na overleg met Gerechtigde vast te stellen prognose van het gereden dan wel toegerekende aantal treinkilometers van de Gerechtigden over het Hogesnelheidsnet gedurende het kalenderjaar 2022.

Gerechtigde is de HSL-heffing over het tijdvak van 1 januari 2023 t/m 9 december 2023 verschuldigd per 1 februari 2024, op basis van een voorlopige afrekening aan de hand van een door Beheerder na overleg met Gerechtigde vast te stellen prognose van het gereden dan wel toegerekende aantal treinkilometers van de Gerechtigden over het Hogesnelheidsnet gedurende het kalenderjaar 2023.

De definitieve afrekeningen volgen, als de HSL-heffing in overeenstemming met de bepalingen van het Besluit HSL-heffing 2015 definitief vaststaan. De categorisering van de oorzaken als bedoeld in artikel 3 van het Besluit HSL Heffing 2015 wordt bepaald onder toepassing van de in Bijlage 4 opgenomen regeling.

keuze: 4.3 Opdrachtnummer

In facturen van Beheerder in verband met de diensten, die door Beheerder worden geleverd vanwege deze Capaciteitsovereenkomst, wordt steeds het door Gerechtigde verstrekte opdracht nummer [xxx] vermeld, onder welk nummer de facturen voor deze diensten in de administratie van Gerechtigde worden verwerkt.

Artikel 5 Prestaties

Beheerder spant zich ervoor in, de overeengekomen diensten te leveren en Gerechtigde tijdig te informeren omtrent al wat voor de uitvoering van de Capaciteitsovereenkomst van belang is.

Gerechtigde spant zich ervoor in om Beheerder tijdig te informeren omtrent al wat voor de uitvoering van de Capaciteitsovereenkomst van belang is.

Artikel 6 Algemene en Operationele voorwaarden

6.1 Algemene Voorwaarden

Op deze Capaciteitsovereenkomst zijn, onverminderd het bepaalde bij of krachtens de Spoorwegwet en met uitsluiting van andere algemene voorwaarden, de Algemene Voorwaarden van toepassing.

6.2 Aansprakelijkheid artikel 17, 18 en 19 Algemene Voorwaarden

Het bepaalde in de artikelen 17, 18 en 19 Algemene Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing op deze Capaciteitsovereenkomst, met dien verstande dat in plaats van 'Spoorwegonderneming' in die artikelen gelezen wordt 'Gerechtigde'.

keuze: 6.3 Afwijkend drempelbedrag per schadegeval

In afwijking van het gestelde in artikel 18, vijfde lid en artikel 19, vierde lid van de Algemene Voorwaarden, worden de in die onderdelen bedoelde drempelbedragen voor verzoeken tot schadevergoeding gesteld op [€ 10.000,- of € 20.000,-] per schadegeval.

6.4 Operationele Voorwaarden

Op deze Capaciteitsovereenkomst alsmede op de daarbij door Beheerder te verlenen diensten zijn de Operationele Voorwaarden van toepassing.

Artikel 7 Looptijd

7.1 Duur

Deze Capaciteitsovereenkomst gaat in op zondag 11 december 2022 te 00:00 uur en loopt tot en met zaterdag 9 december 2023 te 23:59 uur.

7.2 Beëindiging door Gerechtigde

In de gevallen zoals bedoeld in artikel 27, derde lid van de Algemene Voorwaarden, kan Gerechtigde deze Capaciteitsovereenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

Artikel 8 Contactpersonen en contractbeheer

8.1 Contactpersonen incidenten

In geval van incidenten in het treinverkeer vindt alarmering en afhandeling plaats volgens de in Bijlage 2 opgenomen regelingen met gebruikmaking van de daarbij vermelde bereikbaarheidsgegevens.

8.2 Contractbeheerder

Partijen wijzen voor de uitvoering van deze Capaciteitsovereenkomst elk een contractbeheerder aan:

	Gerechtigde	Beheerder
Naam		
Functie		
Postadres		
Plaats		
Bezoekadres		
Plaats		
Telefoon (vast)		
Telefoon (mobiel)		
E-mail		

Correspondentie over de uitvoering van deze Capaciteitsovereenkomst wordt geadresseerd aan de contractbeheerder van de wederpartij, tenzij tussen contractbeheerders voor één of meerdere onderwerpen andere functionarissen zijn overeengekomen.

keuze: 8.3 Contactpersonen

De vertegenwoordigers van Gerechtigde voor de volgende dossiers en thema's zijn:

Dossier/Thema	Functionarissen	
	Gerechtigde	Beheerder
Financiële thema's en facturatie		
Veiligheid, arbo en milieubescherming		
Infrawijzigingen (Tafel van Vergroting)		
Netverklaring		netverklaring@prorail.nl

8.4 Wijziging contactgegevens

Partijen informeren elkaar onverwijld over tussentijdse wijziging van de in artikel 8, Bijlage 2 en/of Bijlage 3a en b vermelde bereikbaarheidsgegevens.

Artikel 9 Toepasselijk recht en geschillen

9.1 Toepasselijk recht

Op deze Capaciteitsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

9.2 Klachten en geschillen

Klachten en geschillen over de uitvoering van deze Capaciteitsovereenkomst worden behandeld volgens de Algemene Klachten- en Geschillenregeling ProRail, zoals opgenomen in bijlage 4 van de Netverklaring.

Artikel 10 Bijlagen

Van deze Capaciteitsovereenkomst maken ook deel uit de hieronder genoemde Bijlagen:

- Bijlage A: Algemene Voorwaarden
- Bijlage 1: Capaciteitsverdelingsdocument voor de jaardienstregeling 2023
- Bijlage 2: Operationele calamiteitenafspraken
- *keuze:* Bijlage 3a: Service Level Agreement informatie- en ICT-diensten
- Bijlage 3b: Generieke Leveringsvoorwaarden informatie – en ICT diensten
- *keuze:* Bijlage 4: Regeling afspraken over uitvoering Besluit HSL-heffing 2015.

Ondertekening

Aldus opgemaakt en ondertekend,

[gerechtigde]

ProRail B.V.

[ondertekenaar 1]

B.P.A. Bakker

[functie 1]

Directeur Capaciteitsmanagement

Bijlage A: Algemene Voorwaarden

[versie 31 mei 2022 opnemen]

Bijlage 1: Capaciteitsverdelingsdocument voor de jaardienstregeling 2023

De tussen Gerechtigde en Beheerder overeengekomen capaciteitsverdeling voor de jaardienstregeling 2023 is als volgt omschreven:


- Voor capaciteit in treinpaden en op opstelsporen: in het Donna-bestand met kenmerk "20221211-BD-008 Definitieve Drgl 2023".
- Voor capaciteit t.b.v. wekelijkse onttrekkingen: Btd-planner, stand d.d. 22 augustus 2022.
- Voor capaciteit t.b.v. incidentele onttrekkingen: op het Logistiek Portaal de documenten "Jaardienst 2023 Bijlage 1 Overzicht Incidentele Onttrekkingen 2023" gepubliceerd op 23-08-2022" en "Jaardienst 2022 Bijlage 3 Overzicht Evenementen 2023" gepubliceerd op 23-08-2022".

Een en ander met inachtneming van het gestelde in de brief van ProRail aan Gerechtigde d.d. 22 augustus 2022 met kenmerk T201896409-1741637555-3488.

Bij deze overeengekomen capaciteit is geen toepassing gegeven aan de mogelijkheid om toeslag voor schaarse capaciteit in rekening te brengen.

[brief invoegen]

Bijlage 2: Operationele calamiteitenafspraken

Contactgegevens ProRail	
Contactpersoon calamiteitenafspraken	Maikel Tenpierik, Adviseur Incidentenbestrijding, 088 231 5156, maikel.tenpierik@prorail.nl .
Meldkamer spoor Backoffice (MKSBO)	Telefoon algemeen: 084 084 9500 Email: MKS@prorail.nl Email beladinggegevens: vertreksamenstellingen@prorail.nl
Wachtdiensten ProRail	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p><i>Buiten: Algemeen Leider/ Officier van Dienst Rail: (contactgegevens op te vragen via MKSBO)</i></p> <p><i>Binnen: OvD Verkeersleiding (per VL post), OvD Incidentenbestrijding (084 084 9767), OvD Spoor (084 084 9860)</i></p> </div> <div style="width: 35%; text-align: center;"> <p>Herkenbaarheid AL:</p>  </div> </div>
Veiligheidskundig onderzoek	Gebiedsadviseur veiligheid. Contact via veiligheid.wachtdienst@prorail.nl
Overige contactgegevens Gerechtigde	
Algemeen contact calamiteitenafspraken	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Algemene bijsturing	Contactgegevens: [naam afdeling, telefoon.]
Informatie beladinggegevens	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Evaluaties en actiepunten	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Veiligheidskundige	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Wachtdienst:	
Operationele Wachtdienst Spoorweg-onderneming	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Techniek	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Woordvoering	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Vooronderzoek	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Strategisch/tactisch Wachtdienst	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Emailadres voor bulletins CMBO	[Email adres]
Nadere afspraken	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wachtdiensten van Gerechtigde nemen zo spoedig mogelijk contact op met de Algemeen Leider (in de rol van Officier van Dienst Rail) om afstemming plaats te laten vinden. Ter plaatse meldt u zich direct bij de AL/OvD Rail. 2. De ProRail voorzitter van de strategische of tactische wachtdienst neemt contact op met de wachtdienst Gerechtigde voor advies of deelname in een overleg. Gerechtigde kan zelf ook altijd contact zoeken met ProRail voorzitter.

keuze: **Bijlage 3a: Service Level Agreement informatie- en ICT-diensten**

1. Algemeen

Deze Service Level Agreement (hierna: 'SLA') bevat specifieke afspraken over de dienstverlening van ProRail B.V. (hierna ook te noemen 'ProRail' of 'Beheerder') aan [Gerechtigde] (hierna ook te noemen 'Gerechtigde') betreffende de levering van de Informatie- en ICT diensten (hierna ook te noemen 'Diensten') voor de Capaciteitsovereenkomst 2023.

De volgende contractdocumenten omschrijven in onderlinge samenhang de voorwaarden die voor Partijen uit deze SLA voortvloeien en daar integraal onderdeel van uitmaken.

- I. De Capaciteitsovereenkomst
- II. De Algemene Voorwaarden
- III. De Leveringsvoorwaarden met betrekking tot de dienstverlening aan Gerechtigde betreffende de levering van Informatie- en ICT diensten zijn opgenomen in de Bijlage "Generieke Leveringsvoorwaarden Informatie- en ICT diensten" (Bijlage 3b)

keuzekeuzekeuze

2. Afgenomen diensten en kosten

Diensten afgenomen door Gerechtigde bij ProRail op basis van abonnementen:

Dienst	Kosten per abonnement	Abonnementen			Kosten
		Aantal abonnementen	Aantal abonnementen zonder additionele kosten	Aantal te betalen abonnementen	
Btd-planner	-				
Btd-planner rapportages	-				
RMS Client	-				

3. Communicatie

Incidenten kunnen gemeld worden aan de servicedesks zoals vermeld in de Generieke Leveringsvoorwaarden in de tabel onder paragraaf 3.1.

Contactpersonen van Gerechtigde voor communicatie rondom werkzaamheden, updates en wijzigingen:

Naam	Functie	Emailadres	Telefoon
DIENST A			
DIENST B			

Contactpersoon van ProRail m.b.t. ICT-dienstverlening:

Naam	Functie	Emailadres	Telefoon

Contactpersonen van Gerechtigde m.b.t. ICT-dienstverlening:

Naam	Functie	Emailadres	Telefoon
DIENST A			
DIENST B			

keuze: Bijlage 3b: Generieke Leveringsvoorwaarden Informatie – en ICT diensten

1. Inleiding

Dit document bevat de generieke leveringsvoorwaarden betreffende de levering van Informatie- en ICT-diensten aan Gerechtigde die middels de SLA (Bijlage 3a) worden vastgelegd. Dit document beschrijft de afspraken over services. Het document is onderdeel van de SLA en daarmee de Capaciteitsovereenkomst 2023 waarin de specifieke afspraken voor de diensten staan beschreven die worden gecontracteerd tussen Beheerder en Gerechtigde.

2. Diensten

De volgende diensten worden aangeboden (conform bijlage 23 en hoofdstuk 5 van de Netverklaring 2023).

Naam	Functie	Voor toelichting zie	Onderdeel van de dienst in §
<i>Capaciteit aanvragen</i>			
Btd-planner	inzage in capaciteit voor beheer	bijlage 23-7	5.3.1
Btd-planner rapportages	een uittreksel uit de informatie uit het systeem Btd-planner	bijlage 23-8	5.3.1
RMS Client	inzage in de actuele uitvoering en de planning van de processoren behorend tot de emplacementen van de Betuweroute inzage in de actuele planning en bijsturing van geplande treinpaden t.b.v. goederenverkeer	bijlage 23-12	4.8, 5.3.1 en 6.2.4

3. Services

3.1 Servicedesk

Problemen en vragen ten aanzien van de dienstverlening kunnen worden gemeld op onderstaande nummers en via onderstaande contactgegevens. Wijzigingen van contactgegevens worden per brief of per e-mail doorgegeven.

Bij een melding van een incident dient de volgende informatie te worden gegeven:

- Naam van de applicatie en of gegevenslevering
- Omschrijving van het incident
- Inschatting van de omvang/prioriteit van het probleem
- Naam en telefoonnummer van de contactpersoon
- Werkpleknummer van waar het incident is ervaren (indien van toepassing)

Informatiedienst	Servicedesk	Openings-tijden	Telefoon-nummer
Btd-planner Btd-planner rapportages RMS Client	Service Desk ProRail	7 x 24 uur	088 231 7100

De hier genoemde storingsdiensten reageren voornamelijk op telefonische klachten. Aanmelden via mail is mogelijk, echter alleen voor niet urgente incidenten/storingen. Storingen en niet urgente incidenten kunnen gemaïld worden naar servicedesk.prorail@prorail.nl.

3.2 Beschikbaarheid van de dienst

Beheerder spant zich in om de volgende beschikbaarheidpercentages te halen. De percentages zijn per periode afgegeven.

Informatiedienst	Beschikbaarheids% ²	Periode
Btd-planner	98%	per maand
Btd-planner rapportages RMS Client	95%	per maand

3.3 Prioriteiten incidenten

3.3.1 Prioriteiten bij applicaties

Verstoringen van applicaties worden geprioriteerd naar een prioriteit 1, 2 of 3 verstoring, om de storing te verhelpen. De prioriteit wordt bepaald door de urgentie en de impact van een incident. Uitgangspunt bij de initiële prioriteitsstelling is de beleving van de gebruiker. In de onderstaande tabel is de prioriteitsverdeling vastgesteld.

Urgentie \ Impact	Impact		
	Alle gebruikers	Een volledig deel van de gebruikers-organisatie	Individuele gebruiker
De functionaliteit is volledig onbeschikbaar (*). Het bedrijfsproces ondervindt ernstige hinder.	Prio 1		
De functionaliteit is gedeeltelijk onbeschikbaar (**). Het bedrijfsproces ondervindt hinder.	Prio 2	Prio 2	Prio 3
De functionaliteit is aangetast maar nog wel beschikbaar (***). Het bedrijfsproces ondervindt lichte hinder.	Prio 2	Prio 3	Prio 3

(*) of dit wordt als zodanig ervaren.

(**) de kerntaken kunnen worden uitgevoerd (secundaire taken niet of minder)

(***) er kan minder efficiënt worden gewerkt (traag, minder printers dus lagere queues)

Alleen incidenten met prioriteit 1 tasten het beschikbaarheidspercentage aan.

Prioriteit 1 is een incident met een hoge impact waardoor een dienst niet meer operationeel is en er geen mogelijkheid bestaat het incident te omzeilen. Beheerder spant zich in om verstoringen zo snel mogelijk te verhelpen volgens de prioriteitsverdeling.

3.3.2 Prioriteiten bij gegevensleveringen

Verstoringen bij gegevensleveringen worden geprioriteerd naar een prioriteit 1, 2 of 3 verstoring. In de onderstaande tabel is de prioriteitsverdeling vastgesteld.

Prioriteit Incidenten bij gegevenslevering	Omschrijving
1	De gegevens zijn niet (tijdig) of onvolledig geleverd en gebruiker ondervindt ernstige hinder (kan alleen telefonisch worden gemeld).
2	De gegevens zijn niet (tijdig) of onvolledig geleverd en gebruiker ondervindt hinder.
3	De gegevens zijn niet (tijdig) of onvolledig geleverd en gebruiker ondervindt niet direct of lichte hinder.

² Betreft de beschikbaarheid van de applicatie zoals geleverd door Beheerder, afhankelijkheden zoals beschikbaarheid van Internet en IT-infrastructuur bij de Gerechtigde wordt hierin niet meegenomen.

3.4 Reactie- en functiehersteltijd

Beheerder spant zich in om de volgende streefnormen voor de functiehersteltijd en reactietijd van incidenten te hanteren.

Informatiedienst	Reactietijd ³	Functiehersteltijd*
Btd-planner	< ½ uur	p1. 80% < 2u, 90% < 8u, 99% < 16u p2. 80% < 8u, 99% < 48u p3. 80% < 16u, 99% < 60u Functieherstel wordt 24 x 7 uitgevoerd. Zowel de functiehersteltijd als de reactietijd wordt gemeten tijdens de uren dat de Servicedesk beschikbaar is.
Btd-planner rapportages RMS Client	< 2 uur	p1. 80% < 8u, 90% < 16u en 99% < 32u p2. 80% < 24, 99% < 60u p3. 80% < 24, 99% < 80u Functieherstel wordt uitgevoerd tijdens kantooruren (08:00-18:00 uur). Zowel de functiehersteltijd als de reactietijd wordt gemeten tijdens kantooruren. Buiten de kantooruren gemelde incidenten worden afgehandeld alsof ze bij de eerstvolgende openingstijd gemeld zijn.

Onder reactietijd wordt verstaan: de tijdspanne tussen het moment van aanmelden van een incident bij ProRail Servicedesk en het eerste moment van contact tussen de ProRail Servicedesk en de aanmelder. Dit geldt niet voor incidenten die via de mail worden gemeld.

Onder functiehersteltijd wordt verstaan: de tijdspanne tussen het moment van aanmelden van een incident bij de ProRail Servicedesk en het moment dat de gebruiker zijn functionaliteit terug heeft of zijn deelfunctionaliteit accepteert.

Urgente incidenten moeten altijd telefonisch aangemeld worden. Niet urgente incidenten aan diensten kunnen ook gemaïld worden naar servicedesk.prorail@prorail.nl. De reactietijd (van ontvangst tot registratie) is ongeveer een uur voor diensten in beheer bij de Servicedesk. Voor de CSD en MKS zijn via de mail aangemelde incidenten altijd ondergeschikt aan de telefonische meldingen. Zij hanteren geen vaste mail responstijden

Na registratie zijn de reguliere afspraken van de service levels van toepassing.

3.5 Onderhoudswindow

Het onderhoudswindow betreft de momenten waarop Beheerder geplande werkzaamheden aan de dienst kan verrichten. Beheerder spant zich in om geplande werkzaamheden binnen het onderstaande onderhoudswindow uit te voeren. Bij mogelijke en voorzienbare impact voor spoorwegonderneming of Gerechtigde worden van te voren de werkzaamheden aangekondigd.

Informatiedienst	Onderhoudswindow ⁴
Btd-planner	Ma t/m zo 22.00-06.00 u

³ Toegepast binnen de gestelde servicetijden zie paragraaf 3.2. Storingen aan de IT-infrastructuur van Beheerder en storingen aan Internet en IT-infrastructuur van de Gerechtigde vallen buiten de genoemde percentages.

⁴ De tijden in het onderhoudswindow zijn indicatief, ProRail kan hiervan afwijken.

Informatiedienst	Onderhoudswindow ⁴
Btd-planner rapportages RMS Client	Ma t/m vr tijdens kantoortijd 08.00-18.00 u

De tijden in het onderhoudswindow zijn richtlijnen. In het geval er sprake is van urgentie kan hiervan worden afgeweken.

Bij mogelijke impact voor gebruikers worden van te voren de werkzaamheden aangekondigd.

Richtlijnen voor het vooraf informeren van gebruikers over werkzaamheden zijn:

- Gepland / zonder urgentie: minimaal 2 weken
- Gepland / met urgentie: 1 tot 5 dagen
- Ongepland / hoge urgentie: paar uur tot paar minuten.

3.6 Continuity management

Beheerder zal in overleg met Gerechtigde zich ervoor inspannen dat de continuïteit van de dienst en afspraken voortvloeiende uit de Capaciteitsovereenkomst of Capaciteitsovereenkomst gewaarborgd blijven.

3.7 Change Management

Veranderingen op verzoek van Gerechtigde worden alleen in overeenstemming tussen Partijen uitgevoerd. Het is aan Beheerder om te bepalen of een verandering kan en/of zal worden gerealiseerd en of de wijziging leidt tot extra kosten voor Gerechtigde. Veranderingen op verzoek van de Gerechtigde voor diens rekening worden vooraf schriftelijk vastgelegd. Alle wijzigingsverzoeken moeten schriftelijk gemeld worden bij de Business Consultant van ProRail, zie overzicht contactpersonen in de SLA. Communicatie bij changes vanuit Beheerder zal geschieden vanuit product- of functioneel beheer.

4. Financiën, en facturatie en betaling

Beheerder houdt een gebruikersadministratie bij van alle gebruikers van de diensten.

De gebruikers administratie zoals deze bij Beheerder wordt bijgehouden is leidend voor de facturatie van de diensten.

In het geval er voor een dienst kosten gefactureerd worden gelden de volgende (betalings)condities:

- Beheerder stuurt een overzicht met de kosten conform gebruikersadministratie en ontvangt een opdrachtnummer van Gerechtigde en factureert de vergoeding voor de dienstverlening aan Gerechtigde.
- In afwijking van artikel 23 lid 4 van de Algemene Voorwaarden worden in het eerste kwartaal van het jaar de kosten gefactureerd aan Gerechtigde op basis van de gebruikersadministratie van Beheerder bij de aanvang van het dienstregelingsjaar, voor de duur van het gehele jaar. Daarbij wordt de staffel, indien van toepassing, in acht genomen.
- Alle bedragen in de Capaciteitsovereenkomst zijn exclusief BTW en op basis van prijspeil 2023. De vergoeding geldt uitsluitend voor de dienst conform de Capaciteitsovereenkomst. In de vergoeding zijn geen bedragen opgenomen voor het doorvoeren van wijzigingen in de dienst en/of de omvang (frequentie) van de daaraan gekoppelde diensten.
- Gerechtigde betaalt de factuur binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur aan Beheerder (conform artikel 24 lid 1 Algemene Voorwaarden).
- Voor nieuwe abonnementen die in de loop van een jaar geactiveerd worden zullen de abonnementskosten naar rato voor het restant van dat jaar gefactureerd worden. Eventuele eenmalige aansluitkosten worden altijd geheel in rekening gebracht.

Abonnementen zijn altijd opzegbaar, met inachtneming van de opzegtermijn van 2 maanden.

keuze: **Bijlage 4: regeling afspraken over uitvoering Besluit HSL-heffing 2015**

[invoegen]