

## Notitie / Memo

HaskoningDHV Nederland B.V.  
Infrastructure

Aan: iAMPro  
Van: Royal HaskoningDHV  
Datum: 17-11-2015  
Kopie:  
Ons kenmerk: INFRAN001D01  
Classificatie: Open

**Onderwerp: Service Level Rail OBL**

Dit is een voorbeeld van een Service level zoals DHV die in 2011 is overeengekomen met Sitech Services.

In het kader van het Development Program beschreven in Framework Agreement For Services SAP No. 71800334 afgesloten tussen Sitech Site Services B.V. en DHV B.V. wil ik u hierbij de update van het Service Level (SL) beschikbaarheid en de hierbij behorende Key Performance Indicators (KPI) Rail OBL doen toekomen.

Het nieuwe SL is tot stand gekomen in samenwerking en in samenspraak met Sitech Services en DB Schenker (DBS: tractievoerder Chemelot).

### **Definitie Service Level beschikbaarheid Rail OBL**

*Onvoorziene uitval van de benoemde kritische Railinstallaties binnen de blokuren als gevolg van de Railinstallaties zelf is maximaal 2 en 4 uur.*

### **Definitie Key Performance Indicator beschikbaarheid Rail OBL**

*De Railinstallaties in de clusters zijn in staat om in 99,5% van de tijd binnen de blokuren de beschikbaarheid vanuit de Railinstallaties zelf te garanderen.*

### **Randvoorwaarden – uitgangspunten**

- Kritische Railinstallaties zijn vastgelegd in de schematische rail tekening met kenmerk SLA\c9002860.
- Het betreft een Service Level van de Outside Battery Limits (OBL) Railinfra.
- De blokuren (uren tav het SL) zijn bepaald op 5 x 24 uur (van maandagmorgen 7.00 uur tot en met zaterdagmorgen 7.00 uur)
- De Railinstallaties (bijlage 1) zijn geclusterd in clustertijden van 2 en 4 uur (clusters 2A - 2B / 4A - 4B - 4C - 4D 4E - 4F)
- Moment van storingsmelding door de Procescoördinator (PROCO) van DB Schenker bij de Storingscoördinator.

- (STOKO) van Strukton Rail Oost is de starttijd van de storing in de rapportage.
- Moment van functieherstel (geen storingsherstel maar doorgang tractie) door de storingsmonteur van Strukton
- Rail Oost op de storingsmelding is de eindtijd van de storing.
- De bron van de monitoring van het SL is het storingsregistratie systeem van DHV.

#### **Uitsluitingen**

- Uitval van de kritische Railinstallaties als gevolg van extreme weersomstandigheden (hoge temperatuur, regen en of sneeuwval).
- Uitval van de kritische Railinstallaties als gevolg van het falen van het MIS801 spoorwegbeveiligingssysteem.
- Uitval van de kritische Railinstallaties als gevolg van onjuiste bediening.
- Uitval van de kritische Railinstallaties als gevolg van exogene factoren (b.v. werkzaamheden van derden, verzakkingen, enz.).

#### **Rapportage**

- De resultaten van het Service Level – Key Performance Indicator zal per kwartaal gerapporteerd worden.
- Het Service Level beschikbaarheid is gesteld op 99,5 % **op jaarbasis**, het gerapporteerde beschikbaarheidspercentage per kwartaal dient derhalve te worden beschouwd als indicatief waarbij verwacht wordt dat als gevolg van de gehanteerde formule het beschikbaarheidspercentage op jaarbasis hoger of lager zal uitvallen.