

Model Capaciteitsovereenkomst 2025

tussen

[Gerechtigde]

en

ProRail B.V.

Kenmerk: [docsnr]

Datum: 4 december 2024

Versie: 1.1

Status: concept

(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 of ProRail;

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 infrastructurele 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 2025, uitgave 23 mei 2024, zoals opgenomen in Bijlage A.
- b. Betuweroute: de spoorweg zoals gedefinieerd in bijlage 2 van de Netverklaring (lijst van begrippen), bij het begrip Betuweroute.
- c. Bijlage: de met een cijfer of letter aangeduide bijlage behorend bij en integraal deel uitmakend van deze Capaciteitsovereenkomst, voor zover niet anders bepaald.
- d. Capaciteitsovereenkomst: de onderhavige overeenkomst.
- e. Gebruiksvergoeding: de vergoeding zoals gedefinieerd in bijlage 2 van de Netverklaring (lijst van begrippen), bij het begrip Gebruiksvergoeding.
- f. Gerechtigde: de gerechtigde zoals bedoeld in artikel 57 lid 1 juncto lid 2 onder b of c Spoorwegwet.
- g. Hogesnelheidsnet: hoofdspoorweginfrastructuur zoals bedoeld in artikel 1 juncto artikel 2 Besluit HSL-heffing 2015 en artikel 1 van het Besluit capaciteitsverdeling hoofdspoorweginfrastructuur.
- h. Hoofdspoorweginfrastructuur: de hoofdspoorweginfrastructuur zoals bedoeld in artikel 1 lid 1 Spoorwegwet.
- i. 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.

- j. Jaardienstregeling 2025: de dienstregeling gedurende het tijdvak van zondag 15 december 2024 tot en met zaterdag 13 december 2025.
- k. Netverklaring: de door Beheerder uitgegeven Netverklaring 2025, met inbegrip van de aanvullingen daarop, die bekendgemaakt zijn op de dag voorafgaand aan de dag van ondertekening van deze Capaciteitsovereenkomst.
- l. Operationele Voorwaarden: de Operationele Voorwaarden zoals opgenomen in paragraaf 3.4 en 6.2 van de Netverklaring.
- m. Spoorwegonderneming: spoorwegonderneming zoals gedefinieerd in artikel 1 van de Spoorwegwet.

Artikel 2 Werkingssfeer, rangorde

2.1 Werkingssfeer

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 2025 (Bijlage 1);
- d. de Operationele calamiteitenafspraken (Bijlage 2);
- e. keuze: Generieke Leveringsvoorwaarden Informatie – en ICT diensten (Bijlage 3);
- f. keuze: 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

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

Spoorwegonderneming gebruik zal maken van de capaciteit van Gerechtigde. Per treinpad kan maar één Spoorwegonderneming worden aangewezen.

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 2024 en 2025

Over de periode van 15 december 2024 tot en met 31 december 2024 worden de Gebruiksvergoedingen berekend op basis van de tarieven en methoden zoals van toepassing op 14 december 2024 en zoals opgenomen in de geldende netverklaring 2024. Over de periode van 1 januari 2025 tot en met 13 december 2025 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.
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.

Gerechtigde maakt daarbij gebruik van de volgende applicaties, publicaties en/of rapportages, waar nodig uitgewerkt in Bijlage 3²:

Dienst	Dienst zoals beschreven in Netverklaring (Bijlage 23)	Aantal accounts
RailMaps	23-1.1	-
Indienen van capaciteitsaanvragen volgens TSI TAF/TAP standaard	23-4.1	-
Orderportaal	23-4.1	-
DONNA	23-4.1	-
Treinumlijst (TNR)	23-4.1	-
Btd-planner	23-6.1	-
Buitendienststellingenkaart	23-6.1	-
Btd-planner Rapportage	23-6.1	-
Buitendienststellingsdossiers	23-6.1	-

² Alleen diensten opnemen die worden afgenomen. Voor sommige diensten zijn het aantal accounts en de kosten niet relevant omdat de vergoeding is inbegrepen in de vergoeding voor het minimumtoegangspakket die bij een Spoorwegonderneming in rekening wordt gebracht en is daarom een liggend streepje opgenomen.

Levering van plan- en uitvoeringsinformatie volgens TSI TAF/TAP standaard ³	23-9.1	-
--	--------	---

Dienstenpakket 2: Dienstvoorzieningen en diensten verleend in die voorzieningen

keuze: 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 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	€ 0,04444 + € 0,0004307 x spoorlengte in meters
Verdeelsporen op emplacement Kijfhoek	€ 0,04901 + € 0,0006821 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.	

Dienstenpakket 4: Ondersteunende diensten

keuze: Toegang tot ondersteunende diensten
Toegang tot en/of levering van aanvullende informatie zoals is bepaald in paragraaf 5.3.1 (punt 5.1) en bijlage 23 van de Netverklaring via de volgende applicatie, waar nodig uitgewerkt in Bijlage 3:

Dienst	Dienst zoals beschreven in Netverklaring (bijlage 23)	Kosten per account	Aantal accounts	Kostentotaal
SpoorWeb	23-8.2	€ 3.549,--		

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 2024 en geldt tot en met 31 december 2024.

keuze: 3.8 Compensatie voor langer opstellen in geval van storingen en beperkingen

De compensatie met betrekking tot langer opstellen in geval van storingen en beperkingen op emplacementen waar de vergoeding voor de dienst opstellen in rekening wordt gebracht op basis van de daadwerkelijk gerealiseerde opstelduur, wordt bepaald op basis van paragraaf 5.6.9 van de Netverklaring en geldt vanaf 1 januari 2025.

³ Ten aanzien van de dienst Plan- en uitvoeringsinformatie volgens TSI TAF/TAP standaard krijgt de gerechtigde op basis van artikel 6 van de Algemene Voorwaarden alle plan- en uitvoeringsinformatie te zien van de betrokken Spoorwegonderneming die hiermee op verzoek van gerechtigde heeft ingestemd.

3.9 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.

3.10 Verbinding tot de ICT-diensten

Verbinding tot de ICT-diensten	keuze	wijze
ProRail en Gerechtigde communiceren via een VPN-verbinding	[Ja/Nee]	
ProRail en Gerechtigde communiceren via een Common Interface	[Ja/Nee]	[RNE Softwarepakket (welke Zelfbouw)]

Artikel 4 Facturering

4.1 Facturering Gebruiksvergoeding

Beheerder factureert de Gebruiksvergoedingen overeenkomstig paragraaf 5.9 van de Netverklaring.

of

4.1 Facturering Gebruiksvergoeding

Beheerder factureert de Gebruiksvergoeding maandelijks overeenkomstig paragraaf 5.9 van de Netverklaring juncto artikel 23 lid 7 van de Algemene Voorwaarden per voorschotfactuur. Artikel 24 lid 7 van de Algemene Voorwaarden is niet van toepassing. Partijen komen voor de eerste voorschotfactuur, in afwijking van artikel 24 lid 1 Algemene Voorwaarden, een betaaltermijn overeen van twee dagen⁴. Het bedrag van de voorschotnota dient voor de eerste kalenderdag van de maand waarop het voorschot ziet door Gerechtigde aan Beheerder voldaan te zijn. Het bedrag van de voorschotnota wordt achteraf verrekend met het bedrag dat Gerechtigde maandelijks verschuldigd is aan Beheerder.

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 15 december 2024 t/m 31 december 2024, verschuldigd per 1 februari 2025, op basis van een voorlopige afrekening aan de hand van een door Beheerder na overleg met Gerechtigde vast te stellen prognose van het toegerekende aantal treinkilometers van de Gerechtigden over het Hogesnelheidsnet gedurende het kalenderjaar 2024.

Gerechtigde is de HSL-heffing over het tijdvak van 1 januari 2025 t/m 13 december 2025 verschuldigd per 1 februari 2026, op basis van een voorlopige afrekening aan de hand van een door Beheerder na overleg met Gerechtigde vast te stellen prognose van het toegerekende aantal treinkilometers van de Gerechtigden over het Hogesnelheidsnet gedurende het kalenderjaar 2025.

De definitieve afrekeningen volgen, als de HSL-heffing in overeenstemming met de bepalingen van het Besluit HSL-heffing 2015 definitief vaststaat. Artikel 22 lid 2 van de Algemene Voorwaarden is hierbij niet van toepassing. 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 opdrachtnummer [xxx] vermeld, onder welk nummer de facturen voor deze diensten in de administratie van Gerechtigde worden verwerkt.

⁴ Bij gereede twijfel aan de financiële gegoedheid kan overeenkomstig artikel 23 lid 7 van de Algemene Voorwaarden en Uitvoeringsverordening 2015/10/EU een voorschotfactuur worden gezonden.

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, onverminderd het bepaalde bij of krachtens de Spoorwegwet, de Operationele Voorwaarden van toepassing.

Artikel 7 Compensatieregeling

Partijen komen overeen dat de in paragraaf 5.6.7.2 van de Netverklaring bedoelde compensatieregeling zal worden toegepast. De compensatie van out of pocketkosten zonder dat sprake is van vervangend vervoer zijn de extra kosten die een Gerechtigde moet maken ten gevolge van de buitendienststelling zoals bijvoorbeeld het huren van materieel en/of voorzieningen voor personeel en/of extra inzet van personeel. Toepassing van paragraaf 5.6.7.2 van de Netverklaring mag niet leiden tot een dubbele compensatie van Spoorwegonderneming en Gerechtigde.

Artikel 8 Looptijd

8.1 Duur

Deze Capaciteitsovereenkomst gaat in op zondag 15 december 2024 te 00:00 uur en loopt tot en met zaterdag 13 december 2025 te 23:59 uur.

8.2 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 9 Contactpersonen en contractbeheer

9.1 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.

9.2 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.

9.3 Contactgegevens

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

Dossier/Thema	Functionarissen	
	Gerechtigde	Beheerder
ICT (communicatie rondom werkzaamheden, updates en wijzigingen): Dienst A Dienst B		informatiediensten@prorail.nl
ntb		

9.4 Wijziging contactgegevens

Partijen informeren elkaar onverwijld over tussentijdse wijziging van de in artikel 9, Bijlage 2 en/of Bijlage 3 vermelde bereikbaarheidsgegevens.

Artikel 10 Toepasselijk recht en geschillen

10.1 Toepasselijk recht

Op deze Capaciteitsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

10.2 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 11 Bijlagen

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

- Bijlage A: Algemene Voorwaarden
- Bijlage 1: Capaciteitsverdelingsdocument voor de Jaardienstregeling 2025
- Bijlage 2: Operationele calamiteitenafspraken
- *keuze*: Bijlage 3: Generieke Leveringsvoorwaarden informatie – en ICT diensten
- *keuze*: Bijlage 4: Afspraken over uitvoering Besluit HSL-heffing 2015.

Ondertekening

Aldus opgemaakt en ondertekend,

[Gerechtigde]

[ondertekenaar 1]
[functie 1]

ProRail B.V.

B.P.A. Bakker
Directeur Capaciteitsmanagement

Bijlage A: Algemene Voorwaarden

[versie 23 mei 2024 opnemen]

Bijlage 1: Capaciteitsverdelingsdocument voor de Jaardienstregeling 2025


De tussen Gerechtigde en Beheerder overeengekomen capaciteitsverdeling voor de Jaardienstregeling 2025 is als volgt omschreven:

- Voor capaciteit in treinpaden en op opstelsporen: in het Donna-bestand met kenmerk “20231210-BD-008 Definitieve Drgl 2024 20241215-BD-009 Definitieve Drgl 2025”.
- Voor capaciteit t.b.v. wekelijkse onttrekkingen: Btd-planner, stand d.d. 19 augustus 2024.
- Voor capaciteit t.b.v. incidentele onttrekkingen: op het Logistiek Portaal de documenten:
 - Publicatie Capaciteitsverdeling 2025 versie 13-08-2024 bijlage 1 overzicht Incidentele onttrekkingen;
 - Publicatie Capaciteitsverdeling 2025 versie 13-08-2024 bijlage 2 overzicht Verkeersstudies;
 - Publicatie Capaciteitsverdeling 2025 versie 13-08-2024 bijlage 3 overzicht Evenementen

Een en ander met inachtneming van het gestelde in de brieven van ProRail aan Gerechtigde d.d. 19 augustus 2024 met kenmerk TS016F26464-779117906-[...] en d.d. 15 augustus 2024 met kenmerk T20160227-1504306846-972 zoals te vinden op het Logistiek Portaal.

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

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 Telefoon alarmering: 084 084 9550 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 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
Alarmering	Primair loopt de alarmering bij incidenten via de verantwoordelijke Spoorwegonderneming. Incidenteel kan het nodig zijn de wachtdienst van Gerechtigde te benaderen.
Overige contactgegevens Gerechtigde	
Algemeen contact calamiteitenafspraken	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Veiligheidskundige / evaluaties	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Wachtdienst:	
Contact wachtdienst	Contactgegevens: [naam, email, telefoon.]
Email voor bulletins CMBO	[Email]
Nadere afspraken	Wachtdiensten van Gerechtigde stemt af met wachtdienst Spoorwegonderneming. Het primaire contact vindt plaats tussen de wachtdienst Spoorwegonderneming en ProRail. Indien gewenst kan er contact gezocht worden met wachtdienst van Gerechtigde resp. algemeen leider (via Meldkamer Spoor).

keuze: Bijlage 3: 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 in de Capaciteitsovereenkomst zijn vastgelegd. Dit document beschrijft de afspraken over services. Het document is onderdeel van de Capaciteitsovereenkomst 2025.

2. Services

2.1 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
Spoorbezettingsplan ⁵	Service Desk ProRail	7 x 24 uur	088 231 7100
Btd-planner Rapportage	Service Desk ProRail	Werkdagen Tussen 08:00 en 18:00 uur	088 231 7100
Orderportaal	Meldkamer Spoor (MKS)	7 x 24 uur	084 084 9500
Btd-planner Indienen van capaciteitsaanvragen volgens TSI TAF/TAP standaard Levering van plan- en uitvoeringsinformatie volgens TSI TAF/TAP standaard SpoorWeb	Centrale Service Desk (CSD)	7 x 24 uur	088 231 2600

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 gemaild worden naar servicedesk.prorail@prorail.nl.

Voor alle Informatie- en ICT-diensten die middels een applicatie worden aangeboden geldt dat indien u toegangsproblemen ondervindt, eerst contact dient te worden opgenomen met de Servicedesk van ProRail op 088 231 7100. U wordt doorgeschakeld naar de Centrale Service Desk buiten kantooruren.

In het geval van vermoeden van een cyberincident of hack ten aanzien van een Informatie- of ICT dienst dient zo snel als mogelijk contact te worden opgenomen met de Centrale Service Desk via telefoonnummer 088-231 2600. Details rondom de melding dienen gemeld te worden via email (icto.csd@prorail.nl).

⁵ Deze dienst wordt gedurende de Jaardienstregeling 2025 geleverd. Tot die tijd worden diensten via RMS Client geleverd.

2.2 Beschikbaarheid van de dienst

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

Informatiedienst	Beschikbaarheids% ⁶	Periode
Btd-planner Orderportaal Indienen van capaciteitsaanvragen volgens TSI TAF/TAP standaard Levering van plan- en uitvoeringsinformatie volgens TSI TAF/TAP standaard SpoorWeb	98%	per maand
Btd-planner Rapportage Spoorbezettingsplan	95%	per maand

2.3 Prioriteiten incidenten

2.3.1 Prioriteiten bij applicaties

Verstoringen van applicaties worden geprioriteerd naar een prioriteit 1-, 2- of 3-verstoring, om de verstoring 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	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.

2.3.2 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

⁶ 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.

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 en gebruiker ondervindt niet direct of lichte hinder.

2.4 Reactie- en functiehersteltijd

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

Informatiedienst	Reactietijd	Functiehersteltijd*
Btd-planner Orderportaal Indienen van capaciteitsaanvragen volgens TSI TAF/TAP standaard Levering van plan- en uitvoeringsinformatie volgens TSI TAF/TAP standaard SpoorWeb	< 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 Rapportage Spoorbezettingsplan	< 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 gemaild 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.

2.5 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 Gerechtigde worden van tevoren de werkzaamheden aangekondigd.

Informatiedienst	Onderhoudswindow ⁷
Btd-planner	Ma t/m zo 22.00-06.00 u
Btd-planner Rapportage	Ma t/m vr tijdens kantoor tijd 08.00-18.00 u
Orderportaal Spoorbezettingsplan	Ma t/m zo 22:00-06:00 uur, tussen ochtend en avondspits
SpoorWeb	Zo 02:00-06:00 uur
Indienen van capaciteitsaanvragen volgens TSI TAF/TAP standaard Levering van plan- en uitvoeringsinformatie volgens TSI TAF/TAP standaard	Ma t/m zo 22:00-06:00 uur.

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 tevoren 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.

2.6 Continuity management

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

2.7 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 Gerechtigde voor diens rekening worden vooraf schriftelijk vastgelegd. Alle wijzigingsverzoeken moeten schriftelijk gemeld worden bij de Business Consultant van ProRail, zie overzicht contactpersonen in artikel 9.3. Communicatie bij changes vanuit Beheerder zal geschieden vanuit product- of functioneel beheer.

3. Financiën, en facturatie en betaling

Beheerder houdt een gebruikersadministratie bij van alle gebruikers van de diensten. In het geval er voor een dienst kosten gefactureerd worden gelden de volgende (betalings)condities:

- Beheerder houdt een gebruikersadministratie bij van de Informatie- en ICT diensten (inclusief het aantal accounts) die Gerechtigde zoals bedoeld in artikel 3.5 afneemt. Mutaties hierop leiden niet tot een aanpassing van de Capaciteitsovereenkomst. De gebruikersadministratie zoals deze bij Beheerder wordt bijgehouden is leidend voor de facturatie van de diensten behoudens het recht van Gerechtigde tot het leveren van tegenbewijs.

⁷ De tijden in het onderhoudswindow zijn indicatief, Beheerder kan hiervan afwijken.

- 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. In het vierde kwartaal vindt een verrekening plaats van mutaties die hebben plaatsgevonden in de geleverde ICT- en Informatiediensten gedurende het dienstregelingsjaar.
- Alle bedragen in de Capaciteitsovereenkomst zijn exclusief BTW en op basis van prijspeil 2025. 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: Afspraken over uitvoering Besluit HSL-heffing 2015**

[invoegen]