

**Overeenkomst tussen
<naam vervoerder> en NS Reizigers B.V.
inzake het leveren van Reisinformatie
met ingang van 13 december 2015**

Inhoudsopgave

1	Definities	4
2	Diensten.....	5
3	Gelijkwaardigheid	5
4	Tarief.....	5
5	Betalingen.....	5
6	Prestatiemeting.....	6
7	Bijlagen	6
8	Informatie.....	6
9	Contactpersonen	6
10	Aansprakelijkheidsbeperking.....	7
11	Geheimhouding	7
12	Duur en beëindiging	7
13	Afwikkeling tarief 2014 - 2015	8
14	Geschillenbeslechting.....	8
	Bijlage 1: Specificaties reisinformatie op stations	9
	Bijlage 2: Manual DCRI (Governance).....	11
	Bijlage 3: Kwaliteitsmeting Dienstverlening	12
	Bijlage 4: Brongegevens ten behoeve van NDOV-loketten.....	13
	Bijlage 5: Systeemplaat InfoPlus 2014	14

DE ONDERGETEKENDEN:

de, statutair gevestigd te, hierna te noemen "Vervoerder", rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, <functie>.

en

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **NS Reizigers B.V.**, gevestigd te Utrecht, hierna te noemen "NSR", blijktens een volmacht rechtsgeldig vertegenwoordigd door Petra Fassaert, manager DCRI van NSR.

Gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen" en afzonderlijk als "Partij"

NEMEN IN OVERWEGING:

- a) dat de Minister van Infrastructuur en Milieu in haar brief van 27 januari 2011 aan de Tweede Kamer de wens heeft uitgesproken om de informatievoorziening in één hand te brengen, bij NSR;
- b) dat de NMa Directie Mededinging op 3 oktober 2012 bij besluit¹ heeft vastgesteld dat geen mededingingsrechtelijke bezwaren bestaan voor het overnemen door NSR van de reisinformatiediensten van ProRail en dat evenmin een vergunning voor de overname noodzakelijk is;
- c) dat de gezamenlijke vervoerders, Arriva, Connexxion, Syntus en Veolia verenigd in de Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland (FMN), beroep hebben aangetekend tegen voornoemd goedkeuringsbesluit en dit beroep ongegrond is verklaard²;
- d) dat NS zich jegens de NMa heeft verplicht om maatregelen te treffen die een non-discriminatoire uitvoering van de Dienstverlening waarborgen;
- e) dat Vervoerder belang heeft bij een goede en doelmatige levering van Diensten op het gebied van Reisinformatie op stations, waaronder het omroepen van Reisinformatie en het bedienen van de InfoPlus-systemen (InfoPlus-schermen e.d.) en NSR deze Diensten kan leveren;
- f) dat Vervoerder deze Diensten van NSR wil afnemen en NSR deze Diensten aan Vervoerder wil leveren.
- g) dat Vervoerder en NSR de Overeenkomst daartoe voor onbepaalde tijd willen aangaan.
- h) dat NSR een Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI) heeft ingericht voor een non-discriminatoire, kostengeoriënteerde uitvoering van de Dienstverlening waarin tevens waarborgen worden getroffen voor vertrouwelijke omgang met bedrijfsgevoelige informatie;
- i) dat het tarief voor de Diensten wordt berekend in overeenstemming met het daaromtrent bepaalde in het goedkeuringsbesluit NMa (randnr. 71) en door NSR in samenwerking met de vervoerders is uitgewerkt en gewijzigd in een methodiek zoals beschreven in het Manual DCRI.
- j) dat Vervoerder en NSR hun afspraken ter zake van de levering van deze Diensten door NSR aan Vervoerder schriftelijk wensen vast te leggen in deze Overeenkomst;

EN KOMEN OVEREEN ALS VOLGT:

¹ (Zaak 7436/49) Besluit van de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit als bedoeld in artikel 37, eerste lid, van de Mededingingswet.

² Uitspraak van 16 oktober 2014 van de rechtbank Rotterdam, zaaknummer ROT 12 / 4947 MEDED SC03

1 Definities

Tenzij uit de context anders blijkt hebben de volgende begrippen de volgende betekenis:

ARGOS- borden:	Lichtkranten op stations, waarop informatie wordt verstrekt over landelijke verstoringen en verstoringen op specifieke trajecten.
DCRI:	Een organisatiefunctie met een beperkt aantal rollen, die parttime worden ingevuld door medewerkers uit verschillende afdelingen van NS(R): nu de afdelingen Reisinformatie, IT Ops en Financiën van NSR. Deze organisatiefunctie is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit, ontwikkeling en de financiële verantwoording van de Dienstverlening. Waar in de overeenkomst verplichtingen van DCRI zijn vermeld, dienen deze te worden beschouwd als verplichtingen van NSR.
Diensten:	De diensten als bedoeld en gespecificeerd in artikel 2.
Dienstverlening:	Het verlenen van de Diensten door het Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI)
InfoPlus-borden:	de digitale informatieschermen Trein Beeld Perron (op de perrons), Perron Verwijzer (in de hal/traverse bij de entrees naar de perrons), en Overzichtsscherm Actuele Vertrektijden (op diverse plekken, sets van één of meerdere schermen met elk de zeven eerst vertrekkende treinen).
InfoPlus-systeem:	het bediensysteem dat de omroep en de InfoPlus-borden aanstuurt. Zie bijlage 5, voorbeeld van de systeemplaat InfoPlus 2014
Manual DCRI:	Handboek met beschrijving van de inrichting en werking (governance) alsmede de tariefmethodiek van het Dienstencentrum Reisinformatie in bijlage 2 .
Overeengekomen Gebruiksomvang:	Het leveren van Reisinformatie op reizigersstations conform het halteringsbestand dat in het derde kwartaal van het voorafgaande dienstregelingsjaar aan de financieel manager van het DCRI wordt geleverd door ProRail
Overeenkomst:	Deze overeenkomst inclusief de daarbij behorende bijlagen.
Reisinformatie:	Informatie over de actuele treinloop en serviceberichten conform specificaties in bijlage 1 .
Vermogensschade	heeft de betekenis zoals volgt uit artikel 6:95 en verder van het Burgerlijk Wetboek, met dien verstande dat geleden omzet- of winstderving daar uitdrukkelijk van is uitgesloten, tenzij in geval van opzet of bewust roekeloos handelen van de betreffende Partij.

2 Diensten

- 2.1 NSR verbindt zich jegens Vervoerder om de navolgende Diensten te verrichten conform de Overeengekomen Gebruiksomvang:
- a) Het leveren van actuele Reisinformatie op stations in Nederland door middel van het verzorgen van omroepberichten, waaronder begrepen serviceberichten, conform de specificaties als neergelegd in **bijlage 1**. Het leveren van deze actuele Reisinformatie vindt plaats gedurende die uren van de dag (en in voorkomend geval nacht) waarop er op de verschillende stations sprake is van treinvervoer ten behoeve van reizigers uitgevoerd door Vervoerder.
 - b) Het leveren van actuele Reisinformatie op stations in Nederland op InfoPlus-borden conform de specificaties als neergelegd in **bijlage 1**. Het leveren van deze Reisinformatie vindt plaats gedurende die uren van de dag (en in voorkomend geval nacht) waarop er op de verschillende stations sprake is van treinvervoer ten behoeve van reizigers uitgevoerd door Vervoerder.
 - c) Het leveren van brongegevens van vervoerder voor Reisinformatie aan de NDOV-loketten conform de specificaties als vermeld in **bijlage 4**.
- 2.2 Vervoerder verbindt zich jegens NSR om bovenstaande Diensten af te nemen.
- 2.3 NSR verstrekt landelijke Verstoringsinformatie ten behoeve van de aanbieders van personenvervoer per trein in Nederland via bv. teletekst, ARGOS-borden en www.ns.nl voor eigen rekening en risico. Deze activiteiten maken derhalve, tot het moment dat de Verstoringsinformatie op de InfoPlus borden wordt getoond, geen onderdeel uit van deze Overeenkomst.
- 2.4 Vervoerder levert met betrekking tot haar eigen treindienst aan NSR tijdige en juiste informatie over de oorzaken van afwijkingen in de geplande dienstregeling, de door Vervoerder genomen maatregelen met betrekking tot inzet van alternatief vervoer, (om)reisadviezen en prognoses voor het hervatten van de treindienst (materieel en personeel). In het geval van beperkt treinverkeer levert Vervoerder informatie aan NSR over de treinen die nog rijden. Vervoerder informeert NSR via de beschikbare kanalen (op dit moment de MRI op de VL-post via het systeem ISVL).
- 2.5 Partijen kwalificeren deze Overeenkomst als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek). De artikelen 7:402 en 7:408, lid 1 BW zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst.

3 Gelijkwaardigheid

- 3.1 NSR zal de Diensten aanbieden aan Vervoerder onder gelijkwaardige en non-discriminatoire voorwaarden en zal waarborgen, conform Manual DCRI (bijlage 2), dat tussen vervoerders geen ongerechtvaardigde verschillen ontstaan ten aanzien van de kwaliteit, het tarief en overige voorwaarden van de Dienstverlening.

4 Tarief

- 4.1 Het door Vervoerder verschuldigde tarief aan NSR voor de Dienstverlening wordt per jaar vastgesteld op basis van de tariefberekening conform het bepaalde in hoofdstuk 10 van het Manual DCRI, een en ander eventueel gecorrigeerd met voorziene wijzigingen van concessiegebieden per volgend dienstregelingsjaar
- 4.2 Jaarlijks, vóór 1 november, zal NSR het tarief voor Vervoerder van het komende dienstregelingsjaar bekend maken.
- 4.3 De door NSR te verrichten Diensten voor het komende dienstregelingsjaar zullen vanaf 1 januari maandelijks in gelijke delen gefactureerd worden. In het eerste kwartaal van het opvolgende dienstregelingsjaar vindt een nacalculatie plaats, conform het Manual DCRI (bijlage 2, hoofdstuk 10).

5 Betalingen

- 5.1 Vervoerder voldoet op grond van deze Overeenkomst verschuldigde bedragen uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de factuur.

- 5.2 Indien Partijen ingevolge deze Overeenkomst verschuldigde betalingen niet, niet tijdig of niet volledig verrichten en de vertraging het gevolg is van een omstandigheid waarvoor Partij verantwoordelijk is, is tevens verschuldigd de wettelijke rente voor handelsovereenkomsten volgens artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek.
- 5.3 Facturen worden gezonden aan Partijen. Iedere factuur vermeldt in ieder geval: de datum, het opdrachtnummer, crediteurennummer en BTW-codenummer van Partij. Partijen zijn gerechtigd bedragen te verrekenen met verschuldigde betalingen uit hoofde van deze Dienstverlening en zullen daarbij de andere Partij daarover voorafgaand informeren .

6 Prestatiemeting

- 6.1 NSR draagt zorg voor maandelijkse meting en rapportage van de objectieve kwaliteit van de Reisinformatie ten aanzien van de uitvoering van de Diensten. Dit geschiedt op basis van de KPI's zoals beschreven in **Bijlage 3**.
- 6.2 Het DCRI stuurt de rapportages door naar alle afnemers van het DCRI, zodat een relatieve vergelijking van de door NSR gerealiseerde kwaliteit aan alle afnemers van de Dienstverlening mogelijk is.
- 6.3 De resultaten van de meting en eventuele acties naar aanleiding daarvan worden met Vervoerder besproken in het daartoe door het DCRI ingerichte overleg.
- 6.4 Het DCRI stelt op basis van de maandelijkse kwaliteitsrapportages tweemaal per jaar een geconsolideerde halfjaarsrapportage vast, in augustus over de eerste helft van het jaar resp. februari over de tweede helft van het jaar daarvoor. Indien op basis van een geconsolideerde halfjaarsrapportage blijkt dat de objectieve kwaliteit die DCRI aan NS Groep levert meer dan 10%-punt hoger is dan de kwaliteit die DCRI aan Vervoerder levert, zal NSR aan Vervoerder 25% van de over dat halfjaar betaalde tarieven vergoeden en tevens onverwijld maatregelen nemen ter verbetering. Deze vergoeding laat onverlet eventuele rechten van Vervoerder op nakoming of schadevergoeding terzake op grond van deze Overeenkomst.

7 Bijlagen

- 7.1 Alle bijlagen van deze Overeenkomst maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

8 Informatie

- 8.1 Partijen zullen elkaar tijdig informatie verstrekken over elke gebeurtenis die de uitvoering van de Dienstverlening kan beïnvloeden of verhinderen. Voorts zal Vervoerder NSR op eerste verzoek overige informatie verstrekken die noodzakelijk is voor de uitvoering van deze Overeenkomst en de Dienstverlening. Indien Vervoerder een zwaarwegend belang heeft dergelijke informatie niet te verstrekken, zal deze NSR niet verantwoordelijk houden voor de gevolgen van het ontbreken van bedoelde informatie.
- 8.2 Partijen geven elkaar hierbij toestemming voor het jaarlijks opvragen van elkaars halteringsdata bij ProRail, uitsluitend ten behoeve van de berekening van het tarief. Partijen garanderen over en weer de bedrijfsvertrouwelijkheid van deze gegevens.

9 Contactpersonen

- 9.1 Voor Vervoerder is als contactpersoon voor de gehele duur van de Overeenkomst aangewezen:
- a) <naam>, <functie>.
- 9.2 Voor NSR zijn de volgende contactpersonen binnen DCRI daarvoor aangewezen:
- b) Mw M. (Maaïke) Bögels, Accountmanager
 - c) Mw A.. (Ariene) van den Blink, Servicedelivery manager
 - d) Dhr. P. (Peter) Gütlich, Proces- en Financial manager
- 9.3 Bij wijzigingen in de aangewezen contactpersonen zullen Partijen steeds zo snel mogelijk zorgdragen voor vervanging en de betreffende wijzigingen doorgeven aan de andere Partij.

10 Aansprakelijkheidsbeperking

- 10.1 Iedere aansprakelijkheid van NSR jegens Vervoerder is beperkt tot vergoeding van de Vermogensschade die Vervoerder leidt. Onder Vermogensschade wordt voor het doel van deze Overeenkomst mede begrepen de niet meer in rechte aanvechtbare boetes/malussen die Vervoerder krijgt opgelegd door haar concessieverleners en slechts indien en voor zover deze boetes het directe en objectiveerbare gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst door NSR. NSR is niet aansprakelijk jegens Vervoerder voor overige claims van derden.
- 10.2 De totale aansprakelijkheid van NSR jegens Vervoerder in een contractjaar zal nooit meer bedragen dan het totaal door Vervoerder betaalde vergoedingen in dat jaar uit hoofde van artikel 4.2 van deze Overeenkomst.

11 Geheimhouding

- 11.1 Partijen zullen vertrouwelijke informatie geheim houden, zowel gedurende het bestaan van de Overeenkomst als ook nadat de Overeenkomst om welke reden dan ook zal zijn beëindigd. Onder vertrouwelijke informatie wordt onder meer gerekend:
- i. commerciële, financiële en technische informatie, onafhankelijk van de vorm, over de andere Partij en zijn klanten verkregen in het kader van de Overeenkomst;
 - ii. informatie die door de openbare Partij als vertrouwelijk is aangeduid;
 - iii. informatie voortkomend uit vertrouwelijke informatie; of
 - iv. informatie waarvan Partijen het vertrouwelijke karakter kennen of behoren te kennen;
 - v. de inhoud van de Overeenkomst.
- 11.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die (i) al bekend was aan de andere Partij voordat deze de informatie ontving en daarvoor al vrije beschikking had over de informatie, (ii) openbaar is zonder dat de vorige bepaling wordt geschonden, en (iii) onafhankelijk en zonder kennis van de verstrekte informatie is gecreëerd door de ontvangende Partij zelf.
- 11.3 Een Partij is gerechtigd vertrouwelijke informatie van de andere Partij aan derden te verstrekken voor zover noodzakelijk voor nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en mits deze derden zich op hun beurt tot geheimhouding van deze informatie verplicht hebben, indien Partijen hier nadrukkelijk van op de hoogte worden gesteld en hiermee schriftelijk hebben ingestemd.
- 11.4 Partijen verbinden zich om personeel dat bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken is te informeren over de inhoud van de geheimhoudingsplicht neergelegd in dit artikel en garanderen jegens de andere Partij de naleving daarvan door hun personeel.
- 11.5 Onverminderd de verplichtingen van Partijen tot vertrouwelijkheid op grond van dit artikel, zal geen bepaling in deze Overeenkomst worden geïnterpreteerd als zijnde een beperking van het recht van een der Partijen om zich tot geschillenbeslechting te wenden en/of de plicht te voldoen aan vereisten van administratieve of overheidsinstanties of aan een wettelijke plicht.

12 Duur en beëindiging

- 12.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 13 december 2015 en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, waarbij Vervoerder kan opzeggen tegen de eerste van een maand, zulks met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden.
- 12.2 Onverminderd het voorgaande, eindigt de Overeenkomst in elk geval van rechtswege per de datum dat Vervoerder geen openbaar vervoer per trein meer verricht, bijvoorbeeld bij einde vervoerconcessie.
- 12.3 Niets in deze Overeenkomst staat eraan in de weg dat een Partij de Overeenkomst ontbindt wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van een Partij, een en ander overigens in overeenstemming met het bepaalde in artikelen 6:265 ev. BW.

13 Afwikkeling tarief 2014 - 2015

Tot einde dienstregeling 2013 geldt het geïndexeerde ProRail tarief. Voor 2014 en 2015 hebben vervoerders betaald conform deze methodiek. Als blijkt dat de kostenbasis die ten grondslag ligt aan het tarief voor 2014 en voor 2015 lager ligt dan het geïndexeerde ProRail tarief, zal NS het verschil terugbetalen in het eerste kwartaal van 2016, zonder dat over het betreffende bedrag rente verschuldigd is.

14 Geschillenbeslechting

- 14.1 Indien Partijen een geschil van mening hebben over de uitvoering van de Overeenkomst, zullen zij eerst trachten via minnelijk overleg een oplossing te bereiken. Partijen zullen zich daar volledig voor inzetten. Dit minnelijk overleg zal maximaal 30 dagen duren. Indien deze termijn te kort blijkt, kunnen Partijen deze gezamenlijk verlengen. Na deze termijn staat het ieder van Partijen vrij naar keuze de procedure te starten zoals bedoeld in artikel 14.2, dan wel zich te wenden tot de bevoegde rechter van de rechtbank Midden Nederland. Indien het geschil volgens (één der) Partijen zodanig spoedeisend is dat het voeren van minnelijk overleg in redelijkheid niet kan worden gevergd, vervalt de verplichting daartoe.
- 14.2 In het Manual DCRI is onder hoofdstuk 13 Procedure voor arbitrage, de procedure voor geschillen opgenomen in overeenstemming met het NMa goedkeuringsbesluit.

ALDUS OVEREENGEKOMEN en in tweevoud ondertekend te

Utrecht,

<plaats>,

NS Reizigers B.V.

<naam Vervoerder>

Petra Fassaert
Manager DCRI

<naam wettelijk vertegenwoordiger>
<functie>

Bijlage 1: Specificaties reisinformatie op stations

Reizigers hebben belang bij goede reisinformatie op de stations. In dit document maakt NSR voor Vervoerder inzichtelijk wat NSR op dit gebied levert.

Definities

Reisinformatie

Informatie per rit over (wijzigingen in) de geplande dienstregeling: de route, van het bestemmingsstation, van vertreksporen, van vertrek- en aankomsttijden, van het opheffen van treinen, van vervangend materieel, van de inzet van extra treinen en rijtuigindeling van reizigers-treinen (als gevolg van een geplande³ of ongeplande⁴ verstoring of een evenement).

Aanvullende onderdelen van Reisinformatie:

- Adviezen over alternatieve reisroutes of treinen;
- Oorzaak van de wijzigingen;
- Duur van de wijzigingen;
- Mededeling dat de details van een wijziging nog onbekend zijn.

Verstoringsinformatie

Informatie over opheffen treinen, wijzigingen en versperringen in de route, wijziging van vertreksporen, wijziging van vertrek- en aankomsttijden in het dienstregelingspatroon van meerdere ritten tegelijk (als gevolg van een geplande of ongeplande verstoring of evenement). Dit wordt 'Verstoringsinformatie' genoemd.

Reisinformatiemiddelen:

- Omroep: alle stations zijn voorzien van omroepinstallaties.
- InfoPlus-borden: de digitale informatieschermen Trein Beeld Perron (op de perrons), Perron Verwijzer (in de hal/traverse bij de entrees naar de perrons), en Overzichtsscherm Actuele Vertrektijden (op diverse plekken, sets van één of meerdere schermen met elk zeven eerst vertrekkende treinen).

Serviceberichten

Een servicebericht is geen reisinformatie. Voorbeelden van serviceberichten zijn:

- berichten voor reizigers die elkaar kwijt zijn,
- berichten over de geldigheid van abonnementsvormen (bijvoorbeeld studentenkaart) op bepaalde dagen,
- berichten over vakantiedienstregeling,
- waarschuwing voor zakkenrollers en,
- berichten over het in- en uit checken met de OV-chipkaart.

³ **Gepland** betekent een wijziging in de dienstregeling ten opzichte van de papieren vertrekstaten op een station, welke eerder dan 36-uur van te voren in de logistieke systemen is ingevoerd.

⁴ **Ongepland** betekent een wijziging in de dienstregeling ten opzichte van de papieren vertrekstaten op een station, welke later dan 36-uur van te voren in de logistieke systemen is ingevoerd.

Uitgangspunten

- NSR levert Reisinformatie en Serviceberichten op stations voor en namens Vervoerder, alsmede voor andere vervoerders en NSR zelf. Dit vereist, met het oog op een efficiënte bedrijfsvoering en in verband met duidelijkheid voor reizigers, zoveel mogelijk uniforme specificaties. Specificaties komen daarom tot stand op initiatief van en in nauw overleg tussen vervoerders.
- NSR levert Reisinformatie op stations gedurende die periode van de dag waarop er reizigerstreinen rijden.
- De inspanningen van NSR zijn er op gericht de informatie ruim voor het vertrek van de gewijzigde treinen te tonen en om te roepen.

Globale specificaties

- Er wordt omgeroepen in Algemeen Beschaafd Nederlands (ABN) met actief taalgebruik waarbij het spreektempo voldoet aan de algemene opvatting over spraakverstaanbaarheid. Bij de woordkeus wordt gestreefd naar het brengen van een positieve boodschap.
- Reisinformatie over individuele treinen wordt meermalen per trein omgeroepen.
- Reisinformatie over individuele treinen wordt, afhankelijk van de aanwezigheid en technische mogelijkheden van de reisinformatiemiddelen, getoond op de stations.
- Serviceberichten op stations worden door Vervoerder bij NSR aangevraagd. Serviceberichten worden alleen omgeroepen

Bijlage 2: Manual DCRI (Governance)

NSR richt de organisatie van de dienstverlening ten behoeve van de vervoerders zoals gespecificeerd in dit contract onder paragraaf 2 lid 1, in op een wijze die transparant en eerlijk is en non-discriminatoir. Dit betekent dat NSR binnen de context van het reisinformatiedomein en de reisinformatieovereenkomsten:

- Zorgvuldig om zal gaan met vertrouwelijke en concurrentiegevoelige data van vervoerders waarover NSR zal beschikken als onderdeel van het uitvoeren van de reisinformatie-activiteiten voor vervoerders, zodat door NSR geen oneigenlijk concurrentievoordeel wordt behaald.
- Op een non-discriminatoire wijze zal handelen volgens heldere en afgesproken regels, zodat geen voordeel ontstaat voor één vervoerder.
- Op een kosten georiënteerde wijze de dienstverlening zal uitvoeren.

NSR heeft hiertoe een service organisatie binnen NS Reizigers, het Diensten Centrum Reisinformatie (DCRI). De DCRI is ingericht en wordt bestuurd volgens spelregels die zijn beschreven in het Manual DCRI dat als separate bijlage bij dit contract is gevoegd en daar deel van uitmaakt.

Bijlage 3: Kwaliteitsmeting Dienstverlening

Zie bijlage 4 bij het goedkeuringsbesluit van de NMa van 3 oktober 2012. Het bevat een overzicht van de indicatoren die door het systeem KMS werden geleverd en een voorbeeld van het berekenen van een samengestelde KPI en de werking van het financiële boeteregime.

NSR en betrokken vervoerders hebben in het DCRI kwartaaloverleg van 27 juni 2013 gezamenlijk vastgesteld dat de vier onderstaande KPI's gehanteerd zullen worden voor het bepalen van de gemiddelde kwaliteit van de Dienstverlening die NSR heeft geleverd aan zichzelf en aan de andere Vervoerders.

- KPI Juistheid vertraging op gepland vertrek
- KPI Juistheid vertraging op werkelijk vertrek
- KPI Juistheid spoorwijziging 5 minuten voor gepland vertrek
- KPI Juistheid spoorwijziging 5 minuten voor werkelijk vertrek

In verdere afwijking van het goedkeuringsbesluit NMa is in 2014 tussen vervoerders, met instemming van ACM, overeengekomen, dat de vier KPI's door het systeem BISR⁵ worden geleverd.

In het DCRI overleg van 6 november 2014 zijn vervoerders akkoord gegaan met de levering van deze KPI's aan de NDOV-beheerorganisatie.

⁵ KPI's zijn goedgekeurd door ACM (Zaak 7436/49). De levering van de KPI's uit het systeem BISR is goedgekeurd door alle spoorvervoerders en ACM (brief 1 april 2015, kenmerk ACM/DM/2015/201904)

Bijlage 4: Brongegevens ten behoeve van NDOV-loketten

Het Rijk, de provincies en de stadsregio's zijn in 2008 het project NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) gestart met als doel de reisinformatie te verbeteren en marktpartijen van brongegevens voor reisinformatie in het openbaar vervoer te voorzien. Zoals aangegeven in de brief aan de Tweede Kamer van 10 april 2012 (Kamerstuk 31 305 nr.200) dienen brongegevens voor reisinformatie voor het openbaar vervoer beschikbaar te komen. Vervoerders hebben derhalve een verplichting een NDOV-loket van spoordata te voorzien in de afgesproken formaten.

- I. NSR (DCRI) levert de volgende brongegevens voor alle vervoerders aan de NDOV-loketten:
 - Dynamische Vertrek Staat (DVS)
 - Dienstregeling (IFF-format)
 - Ritinfo (*uit AR-NU*)

- II. In de toekomst staat de levering gepland van:
 - Dynamische Aankomst Staat (DAS)
 - Ritinfo (*uit InfoPlus*)
 - Landelijk bericht
 - Stationsbericht
 - Treinbericht

- III. Indien verplichtingen met betrekking tot het project NDOV daartoe aanleiding geven, is het mogelijk dat er andere brongegevens (zoals hiervoor onder II. vermeld) en/of in een gewijzigd format worden verstrekt door NSR (DCRI), waarbij – indien nodig – partijen overleg zullen voeren over de (financiële) gevolgen daarvan.

Bijlage 5: Systeemplaat InfoPlus 2014

