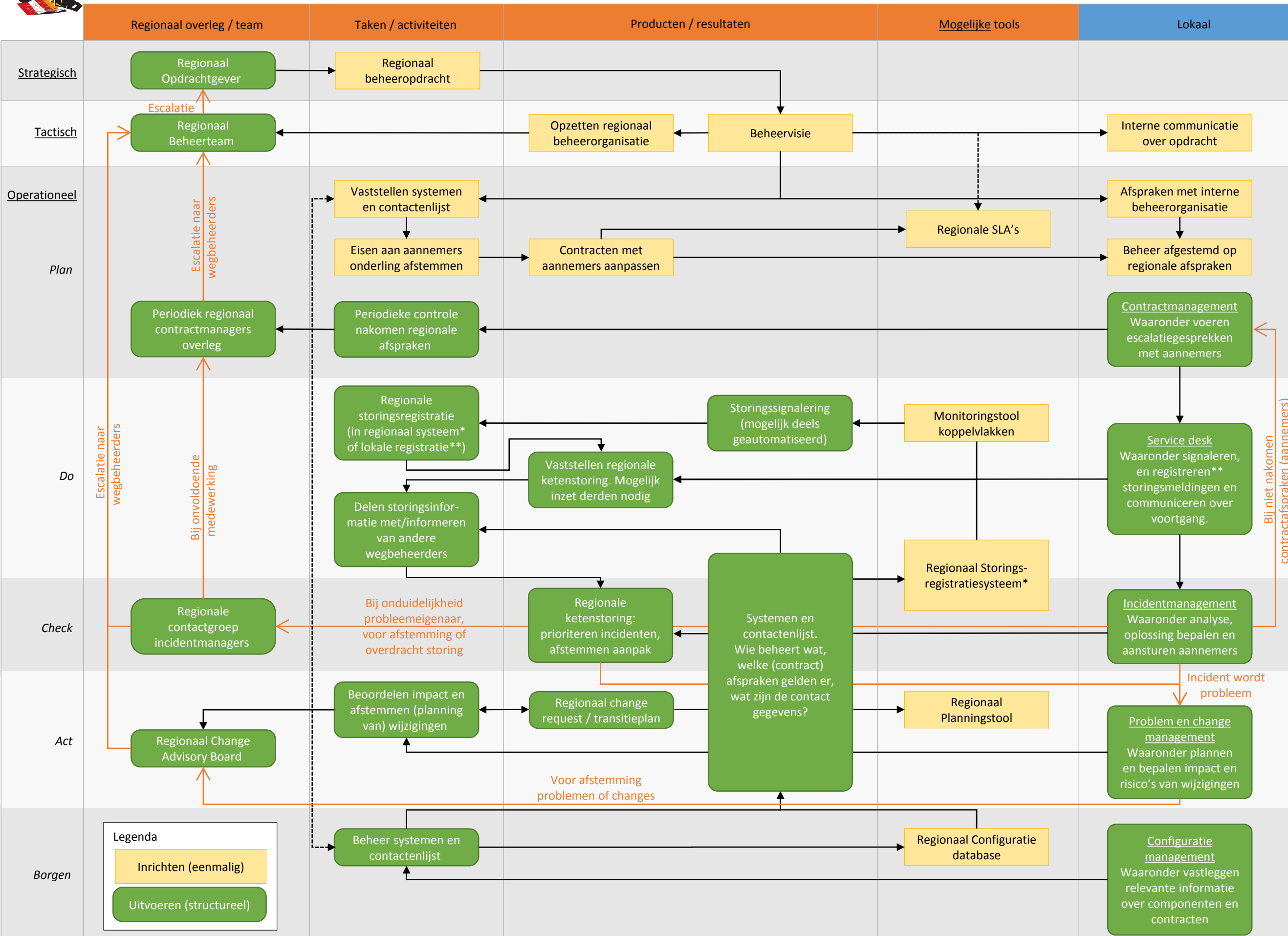


Activiteitschema Regionaal Technisch Ketenbeheer



STRATEGISCH

Regionaal opdrachtgever

Het is van belang om het belang van beheer ook op strategisch niveau vast te leggen. Een regionaal opdrachtgever naar waaraan periodiek wordt gerapporteerd en waarnaar kan worden geëscaleerd, is van belang voor de inbedding van beheer in de regionale samenwerking.

Regionaal beheeropdracht

Een projectleider of team personen (bijvoorbeeld het regionaal beheerteam in oprichting) krijgt opdracht om het regionaal technisch ketenbeheer voor te bereiden en in te richten. De opdracht omvat een beschrijving van de activiteiten en een mandaat voor de opdrachtnemer. Tevens draagt een opdracht bij aan betrokkenheid van wegbeheerders.

TACTISCH

Regionaal beheerteam

- Het regionaal beheerteam op tactisch niveau heeft als taak om beheerorganisaties periodiek te controleren op de afspraken. De contractmanagers leggen hierover verantwoording af. Het beheerteam kan hierover communiceren met de regionaal opdrachtgever(s).
- Tevens biedt dit team de mogelijkheid tot escalatie, indien blijkt dat problemen te lang blijven liggen, een der partijen zich niet houdt aan afspraken, of er grote investeringen gemoeid zijn met het oplossen van bepaalde problemen.

Beheervisie

Een beheervisie omschrijft:

- welk kwaliteitsniveau van beheer wordt nagestreefd (ambitie), dat recht doet aan de kwaliteit van regionaal (operationeel) verkeersmanagement;
- de ketens die relevant zijn voor regionaal verkeersmanagement (op hoofdlijnen);
- welke eisen op hoofdlijnen aan (onderdelen van) de ketens worden gesteld;
- hoe de beheerorganisatie er uit komt te zien en de eisen die daaraan worden gesteld.

Opzetten regionaal beheerorganisatie

De regionale beheerorganisatie moet vooral afstemming en escalatie mogelijk maken. De beheerorganisatie kan bestaan uit een regionaal beheerteam, periodiek regionaal contractmanagers overleg, een regionaal change advisory board en een Contactgroep voor incident managers. De wijze van afstemming, contact leggen en benodigde systemen moet worden uitgewerkt en belegd.

Interne communicatie over opdracht

De communicatie bij wegbeheerders over de opdracht en beheervisie moet zorgen voor betrokkenheid, medewerking en draagvlak.

OPERATIONEEL: PLAN

Vaststellen systemen en contactenlijst

Van alle regionaal relevante ketens worden alle componenten inzichtelijk gemaakt en aan een der betrokken wegbeheerders toebedeeld. Voor elke component worden (streef) eisen bepaald, welke worden afgeleid van de beheervisie. Ook Contact- en contractgegevens (van wegbeheerders en aannemers) worden vastgelegd.

Eisen aan aannemers onderling afstemmen

- Met de (gewenst streef)eisen, kan worden afgestemd welke eisen aan de aannemers te stellen. Daarbij is aandacht voor het onderscheid tussen beschikbaar en inzetbaar. Een VRI is beschikbaar als het functioneert, inzetbaar als het ook van afstand kan worden aangepast.
- Er wordt rekening gehouden met bestaande eisen; het is niet altijd mogelijk deze bestaande eisen aan te passen. Het is goed mogelijk eerst te starten met de bestaande eisen, alvorens kwaliteitsslagen te maken op basis van de ervaring die wordt opgedaan.

Contracten met aannemers aanpassen

Indien eisen nader aangescherpt moeten worden, dienen de contracten met de aannemers te worden herzien. Het is mogelijk dat dit moet wachten tot na afloop van een (contract)jaar.

Afspraken met interne beheerorganisatie

De interne beheerorganisatie per wegbeheerder dient bekend te raken met de afspraken die gemaakt zijn wegens het regionaal ketenbeheer. De afspraken hebben onder meer betrekking op de werkprocessen, verantwoording afleggen en escalatielijnen.

Beheer afgestemd op regionale afspraken

Als zowel de contracten met aannemers als de interne beheerorganisatie zijn aangepast, dan is het beheer afgestemd op de regionale afspraken

Contractmanagement

De contractmanager van de wegbeheerders voeren hun reguliere taken uit, waaronder contracteisen opstellen en aanbesteden, uitvoering controleren, escalatiegesprekken voeren.

Periodieke controle nakomen regionale afspraken

De contractmanagers van de wegbeheerders controleren periodiek of de eigen beheerorganisatie en de aannemers conform de regionale afspraken werken.

Regionaal contractmanagers overleg

- Regionaal contractmanagers wisselen informatie uit over de mate waarin aan de regionaal beheerafspraken wordt voldaan.
- Afwijkingen worden gerapporteerd aan het regionaal beheerteam.
- Als blijkt dat meerdere partijen moeite blijven hebben met het voldoen aan bepaalde eisen, kan dit ter discussie worden aangedragen aan het regionaal beheerteam.

Regionale SLA’s

Afspraken over eisen aan de regionale beheerorganisaties en de beschikbaarheid van componenten (systemen, netwerken, software), kunnen in regionale SLA’s worden vastgelegd en ter vaststelling worden voorgelegd aan de regionaal opdrachtgever. Dit kan op een later moment plaatsvinden, als blijkt dat alle wegbeheerders ook conform deze afspraken kunnen werken.

OPERATIONEEL: DO

Service desk **

De servicedesk van elke wegbeheerder voert eigen taken uit, waaronder het signaleren, registreren en analyseren van storingen en inschakelen van de incident manager.

Monitoringstool koppelvlakken

Met name op de koppelingen tussen systemen van verschillende wegbeheerders - maar eigenlijk ook koppelingen in het eigen netwerk van een wegbeheerder - kan betere storingsanalyse en bijbehorende oorzaak opsporing plaatsvinden indien de juiste tools beschikbaar zijn.

Storingssignalering

Storingen kunnen worden gesignaleerd door het systeem (automatisch), door een servicedesk die systemen bewaakt of door gebruikers (wegverkeersleiders). Ook regionaal wegverkeers-leiders kunnen storingen signaleren. Zij moeten hun storingen eenvoudig kunnen melden.

Regionale storingsregistratie

De registratie van (keten)storingen die van regionale aard blijken te zijn, vindt plaats in

- Een regionaal storingsregistratiesysteem * (door de lokale of regionale servicedesk)
- Een lokaal storingsregistratiesysteem (door de lokale servicedesk **)

Vaststellen regionale ketenstoring

Uit analyse van de servicedesk of incident manager kan blijken dat een storing een regionale ketenstoring betreft. In dat geval kunnen meerdere wegbeheerders last hebben van een storing en/of oplossing moeten bieden voor de storing.

Delen storingsregistratie met / informeren van andere wegbeheerders

Informatie over ketenstoringen wordt automatisch (bijvoorbeeld door een gezamenlijk regionaal storingsregistratiesysteem) of persoonlijk gedeeld met andere wegbeheerders (mail of telefoon). De systemen en contactenlijst geeft informatie over welke wegbeheerders te informeren.

Regionaal storingsregistratiesysteem *

In een regionaal storingsregistratiesysteem kunnen storingen aan regionale ketens worden vastgelegd. Een regionaal storingsregistratiesysteem maakt het eenvoudiger om sneller te communiceren over storingen, onder meer omdat een koppeling of integratie met de systemen en contactenlijst mogelijk is. Het systeem is ook als lokaal registratiesysteem te gebruiken.

Systemen en contactenlijst

De vastgestelde systemen en contactenlijst wordt in de beheerorganisatie gebruikt om informatie op te zoeken over wie eigenaar is van een component (systeem, verbinding), wat de afspraken zijn over de beschikbaarheid, of onder bepaalde omstandigheden aannemers ingeschakeld mogen worden en alle contactgegevens.

OPERATIONEEL: CHECK

Incident management

- De incident manager van een wegbeheerder voert de eigen taken uit, waaronder storingsanalyse, verkennen van oplossingsrichtingen, aannemers inschakelen, oplostijden bewaken en escaleren bij aannemer en naar contractmanager bij overschrijden afspraken.
- Indien een incident een probleem wordt, omdat de storing een onbekende oorzaak heeft, telkens terugkeert of een wijziging betreft, dan wordt de problem manager ingeschakeld

Regionale ketenstoring: prioriteren incidenten, afstemmen aanpak

- Als blijkt dat een storing een regionale ketenstoring is, moeten incidenten opnieuw worden geprioriteerd. Over het algemeen geldt dat ketenstoringen een hogere prioriteit krijgen.
- Het initiatief voor het oplossen van de storing ligt bij de wegbeheerder aan wie het systeem is toebedeeld in de systemen en contactenlijst. Dit is de probleemeigenaar.
- Indien blijkt dat er onduidelijkheid is over wie de probleemeigenaar is, indien er nadere afstemming nog is over de aanpak of indien de storingsinformatie moet worden overgedragen van de ene naar de andere wegbeheerder, dan loopt dit via de Regionale contactgroep incidentmanagers.
- Indien de storing opgeschaald wordt tot probleem, omdat de storing een onbekende oorzaak heeft, telkens terugkeert of een wijziging betreft, dan worden de betreffende problem managers (van de betrokken wegbeheerders) ingeschakeld.

Regionale contactgroep incidentmanagers

- Deze contactgroep bestaat uit incidentmanagers bij de verschillende wegbeheerders, die onderling planningen, aanpak en oplossingen afstemmen, en informatie over storingen uitwisselen. Zij kunnen met elkaar contact zoeken via telefoon, mail of een optioneel regionaal storingsregistratiesysteem.
- Indien blijkt dat (bepaalde) incident managers elkaar onvoldoende weten te vinden of zaken kunnen/willen afstemmen, vindt escalatie plaats naar het regionaal contractmanagers overleg. Van daaruit kunnen incidentmanagers worden aangesproken op hun medewerking, of verder worden geëscaleerd naar het Regionaal beheerteam.
- Indien de afstemming onvoldoende effectief is, de escalatie naar het regionaal contractmanagers overleg onvoldoende effect sorteert, of probleemmanagers onvoldoende meewerken, kan rechtstreeks worden geëscaleerd naar het Regionaal beheerteam.

OPERATIONEEL: ACT

Problem en change management

- De problem en change managers van een wegbeheerder voeren de eigen taken uit, waaronder (keten)problemen onderzoeken, gewenste oplossingsrichtingen bepalen, oplossingen met aannemers uitwerken, de impact op bestaande systemen en ketens inschatten, wijzigingen plannen en deze gecontroleerd laten doorvoeren.
- Indien een probleem of wijziging een regionaal ketenprobleem betreft, is nadere afstemming nodig over de oplossingsrichtingen, impact, risico’s, planning en prioriteiten. Dit verloopt via een gremium waarin dergelijke problemen en wijzigingen worden besproken, zoals een regionaal Change Advisory Board.

Regionaal change request / transitieplan

- Indien een wijziging nodig is met in potentie gevolgen of een rol voor meerdere wegbeheerders, dan wordt hiervoor een regionaal change request opgesteld. Hierin is opgenomen wat reden van een voorgenomen wijziging is, wat de wijziging inhoudt, wat de impact en risico’s zijn en wat de gewenste planning is.
- Indien een wijziging een grote wijziging betreft, dan kan er behoefte zijn aan een regionaal transitieplan. Daarin is verder uitgewerkt wat de fasering, planning en risico’s zijn, alsmede fall-back opties als de wijziging niet goed slaagt.

Beoordelen impact en afstemmen (planning van) wijzigingen

Het regionaal change request en/of regionaal transitieplan wordt voorgelegd aan de problem en change managers van de betrokken wegbeheerders. Zij beoordelen wat de mogelijke impact is voor hun systemen. Als blijkt dat de wijziging plaats kan vinden zonder nadere betrokkenheid van de overige wegbeheerders, dan vindt vrijgave plaats. Zo niet, of bij onenigheid over de voor-gestelde oplossing, vindt een Regionaal CAB overleg (of vergelijkbaar overleg) plaats.

Regionaal Change Advisory Board

In het regionaal CAB vindt nadere discussie en afstemming plaats over inhoud, planning, impact en risico’s van voorgestelde wijzigingen. Besluiten in het regionaal CAB zijn niet bindend, echter mag een voorgenomen wijziging niet leiden tot complicaties bij andere wegbeheerders. Indien nodig kan worden geëscaleerd naar het Regionaal Beheerteam, bijvoorbeeld bij blijvende onenigheid over oplossingen, planningen of kosten.

Regionaal planningstool

Een gezamenlijke planningstool maakt het mogelijk om te allen tijden geplande regionale wijzigingen of buitengebruikstellingen te bekijken en monitoren. Change managers kunnen de koppelvlakken en ketens extra monitoren ten tijde van wijzigingen bij andere wegbeheerders. Ook voor ROVM zijn geplande wijzigingen en buitengebruikstellingen welkome informatie.

OPERATIONEEL: BORGEN

Configuratie management

Elke wegbeheerder legt de meest relevante informatie over de eigen systemen, netwerken en contracten vast. Dit is een taak van de configuratie manager. Het beheren van deze (areaal) informatie is van belang voor allerlei beheertaken. Voor zowel het operationeel beheer als het (preventief) vervangen van apparatuur om functionele of technische verbeteringen door te voeren, is dergelijke basisinformatie van belang.

De configuratiegegevens geven ook informatie hoe bepaalde componenten en systemen onderdeel uitmaken van ketens. Zodoende kan ook eenvoudig worden achterhaald welke ketens geraakt worden als een bepaald systeem in storing staat.

Beheer systemen en contactenlijst

Uit de configuratiegegevens is een (regionale) systemen en contactenlijst te halen. Deze lijst biedt basisinformatie over de systemen en cont(r)acten die van regionaal belang zijn. Deze informatie is afgeleid van de lokale configuratie management databases. Bij wijzigingen aan deze basisgegevens, moet ook de informatie in de systemen en contactenlijst worden aangepast.

Regionaal Configuratie database

Indien nodig of gewenst wordt er gebruik gemaakt van een Regionaal Configuratie database. In dit systeem houden wegbeheerders alle relevante (systemen en contact) gegevens bij. Deze Regionaal Configuratie database kan worden gekoppeld met de configuratie database van de wegbeheerders, of ook fungeren als lokale database. Dit laatste kan handig zijn indien een wegbeheerder nog niet over een lokale configuratie management database beschikt.