

Vervoerder xxxx

Katreinetoren  
Stationshal 17  
Postbus 2534  
3511 CE Utrecht  
Nederland  
www.nsstations.nl

Datum	xx-xx-xxxx	Telefoon	xx-xxxxxxx
Ons kenmerk	Vervoerder xxxx – xx-xx-xx	Telefax	n.v.t.
Onderwerp	Offerte aannemen meldingen en opvolging storingsen	E-mail	xxx.xxxxxxx@nsstations.nl

Geachte heer/mevrouw xxxx,

Hieronder treft u de offerte aan ten aanzien van het **aannemen** van uw meldingen van een storing in de stationsgebouwen langs de spoorlijn waar uw vervoersconcessie op ziet en het **opvolging geven** aan die meldingen door NS Stations.

### **Omschrijving dienstverlening**

#### *Storingsdienstverlening NS Stations – Servicedesk*

De Servicedesk van NS Stations verzorgt de storingsopvolging op de stations. De dienstverlening wordt aangeboden aan gebruikers van de objecten op de stations (spoorbeheerders, vervoerders, (gebouw)eigenaren en huurders) en bestaat uit het aannemen van meldingen ten aanzien van storingsen aan die objecten en het opvolging geven aan die meldingen.

#### *Bereikbaarheid Servicedesk*

De Servicedesk van NS Stations is 24 uur per dag / 7 dagen per week bereikbaar op telefoonnummer **030-2355900**.

#### *Opvolging storingsmelding*

De Servicedesk zal na ontvangst van de melding een opdracht aan een externe (vooraf geselecteerde) uitvoerder geven om de gemelde storing(en) te verhelpen. De uitvoerder zal vervolgens de storing (trachten te) verhelpen waarbij de uitvoerder door de Servicedesk zal worden geïnstrueerd en aangestuurd. De Servicedesk ziet toe op het afhandelingsproces en houdt aldus de regie over de afwikkeling van de storingsmelding.

#### *Urgentietijden*

Bij het aanmaken van een afroepopdracht voor storingsherstel wordt een urgentietijd toegekend. De urgentietijd waarbinnen de uitvoerder dient te handelen wordt aan de uitvoerder meegegeven door de Servicedesk. De uitvoerder conformeert zich hieraan.

De urgentietijd betreft een maximale termijn van 4 uur, 24 uur of 1 week waarbinnen een afroepopdracht functioneel dan wel definitief hersteld dient te zijn. Hierbij streeft NS naar afroepopdrachten waarbij aan definitief herstel geen functioneel herstel is voorafgegaan. Voor de urgentietijden en een toelichting daarop wordt verwezen naar de bijlage.

### **Kosten storingswerkzaamheden**

#### *Factuur uitvoerder*

Wanneer de storingswerkzaamheden zijn uitgevoerd, ontvangt NS Stations hiervoor een factuur van de uitvoerder. De kosten van de uitgevoerde storingswerkzaamheden worden vervolgens door NS Stations aan u doorbelast

#### *Handeling fee*

NS Stations hanteert per storingsmelding een vast bedrag: "de handling fee". De handling fee bedraagt: € 36,84 per storingsmelding te vermeerderen met btw (prijspeil 20xx).

U bent per melding dus de kosten van de storingswerkzaamheden en de handeling fee aan NS Stations verschuldigd. De hiervoor bedoelde kosten worden separaat door NS Stations met u afgerekend.

### **Geldigheid offerte**

Deze offerte is vanaf de datum genoemd in het briefhoofd vier weken geldig.

Indien u zich in deze offerte kunt vinden, ontvangen wij graag tijdig een door u rechtsgeldig ondertekende kopie van de offerte met daarop de vermelding van een inkoopnummer en factuuradres. Door ondertekening en het retour sturen van deze offerte komt een overeenkomst tot stand met een looptijd van 1 januari tot en met 31 december 20xx, waarbij jaarlijks een automatisch verlenging plaatsvindt per 1 januari tenzij vervoerder xxxx uiterlijk 1 oktober van het lopende contractjaar de overeenkomst per aangetekende brief bij NS Stations voor het aankomende contractjaar heeft opgezegd.

Ik hoop dat onze offerte past bij uw verwachtingen. Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben, dan hoor ik dat graag. Ik zie uit naar een prettige samenwerking voor dit project.

Met vriendelijke groet,

Voor akkoord

De heer/mevrouw xxxx  
NS Stations B.V.

De heer/mevrouw xxxx  
Vervoerder X

Verzendlijst aan:  
xxxx

Inkoopnummer Vervoerder X: .....  
Factuuradres: .....  
.....

**Bijlage – Schema’s urgentietijden**

• **Urgentietijd 4 uur**

Code	Impact	Urgentie 4 uur
V2	Veiligheid	Grote kans op letselschade / molest / diefstal
P2	Primaire proces	Ernstige procesverstoring / grote gevolgschade (technisch / financieel)
T2	Toegankelijkheid	Grote beperking transfercapaciteit / gehandicaptenvoorziening
B2	Beschikbaarheid/functionaliiteit	Niet beschikbaar / functioneel. Betreft een kritische asset
I2	Imago	Ernstig effect imago opdrachtgever (o.a. racistische leuzen)
H2	Hinder/risico m.b.t. hygiëne reiziger gebruiker	Grote hinder / risico m.b.t hygiëne voor reiziger / gebruiker

• **Urgentietijd 24 uur**

Code	Impact	Urgentie 24 uur
V3	Veiligheid	Beperkte kans op letselschade / molest / diefstal
P3	Primaire proces	Beperkte procesverstoring /gevolgschade (technisch / financieel)
T3	Toegankelijkheid	Beperkte beperking transfercapaciteit / gehandicaptenvoorziening
B3	Beschikbaarheid/functionaliiteit	Beperkte beschikbaarheid / functionaliteit betreft een kritische asset
I3	Imago	Beperkt effect imago opdrachtgever
H3	Hinder/risico m.b.t. hygiëne reiziger gebruiker	Beperkte hinder / risico m.b.t. hygiëne reiziger / gebruiker
C3	Comfort/beleving reiziger gebruiker	Impact op comfort/beleving reiziger / gebruiker

• **Urgentietijd 1 week**

Code	Impact	Urgentie 1 week
V4	Veiligheid	Nauwelijks kans op letselschade / molest / diefstal
P4	Primaire proces	Nauwelijks gevolgschade (technisch / financieel)
T4	Toegankelijkheid	Nauwelijks beperking transfercapaciteit / gehandicaptenvoorziening
B4	Beschikbaarheid/functionaliiteit	Beschikbaarheid / functionaliteit gestoord van een niet kritische asset
I4	Imago	Nauwelijks effect imago opdrachtgever
H4	Hinder/risico m.b.t. hygiëne reiziger gebruiker	Nauwelijks hinder / risico m.b.t. hygiëne reiziger / gebruiker
C4	Comfort/beleving reiziger gebruiker	Nauwelijks impact op comfort/beleving reiziger / gebruiker