



Stichting Incident Management Nederland

## Nota van Inlichtingen LCM 2019 - 2024

Beantwoording van vragen naar aanleiding van de aanbesteding de exploitatie van het Landelijk Centraal Meldpunt van de Stichting IMN

Nota van Inlichtingen LCM 2019 - 2024 180730/IWW/iww  
's-Gravenhage, 30 juli 2018

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Vragen over het <i>Gunningsreglement LCM 2019 - 2024</i>	4
3.	Vragen over de <i>Exploitatie-overeenkomst LCM 2019 - 2024</i>	9
4.	Mededeling	12

## 1. Inleiding

Op 2 juli 2018 publiceerde de Stichting IMN de documenten met betrekking tot de aanbesteding van de exploitatie van het Landelijk Centraal Meldpunt ("LCM") van de Stichting Incident Management Nederland ("Stichting IMN") voor de contractperiode 2019 – 2024. Geïnteresseerde partijen is de gelegenheid geboden om over deze documenten vragen te stellen. Door verschillende partijen is van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

De ontvangen vragen worden behandeld in voorliggende *Nota van Inlichtingen*. Dit is gebeurd zonder bekendmaking van de identiteit van vragenstellers. De formulering van de gestelde vragen is in enkele gevallen aangepast ter bevordering van de leesbaarheid. Vragen zijn gerangschikt op basis van de documenten waar ze betrekking op hebben onder vermelding van paragraaf- of artikelnummers. In hoofdstuk 4 van de *Nota van Inlichtingen* is een mededeling opgenomen met betrekking tot een aanvulling op de *Exploitatie-overeenkomst* LCM 2019 - 2024.

## 2. Vragen over het *Gunningsreglement LCM 2019 - 2024*

- 3.2.1. Wanneer een alarmcentrale zijn rayonindeling gaat aanpassen, wordt dit dan gezien als meerwerk waarvan de kosten kunnen worden gefactureerd aan de Stichting IMN? Zo niet, hoe vaak is het de afgelopen jaren voorgekomen dat wijzigingen bij alarmcentrales impactvol waren op het LCM?

Nee. Nooit.

### 3.2.2. *RDW-register*

De toegang tot informatie over de eigenaars van voertuigen wordt aan het LCM verleend op basis van afspraken tussen de RDW en Rijkswaterstaat. Zijn er aanvullende kosten van toepassing die RDW bij uitvoerder in rekening brengt voor deze meer uitgebreide dataset? Heeft de Stichting IMN tariefafspraken gemaakt met de RDW waar uitvoerder gebruik van kan of zelfs moet maken? En zo ja, wat zijn die tariefafspraken?

De Stichting IMN heeft geen tariefafspraken gemaakt met de RDW en is van deze kosten niet op de hoogte.

### 3.3.3. *Bergers*

Bovenaan pagina 18 staat dat een berger dient te factureren op IM-nummer. Mag de uitvoerder van het LCM de berger ook vragen om te factureren op het meldnummer, aangevuld met “jaar” dat ook naar Aanrijdtijdensysteem Incident Management wordt gestuurd?

Ja.

### 3.3.3. *Wegbeheerders*

In het document *RWS LCM Gegevenslevering* wordt verwezen naar een voorbeelddocument met de titel *Example LCM.xlsx*, maar dit document kan niet geopend worden. Kan de Stichting IMN dit document naleveren?

Ja. Het document is als Bijlage 9A toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

- 3.5. De exploitant van LCM is in de uitvoering in hoge mate afhankelijk van de door Stichting IMN geselecteerde of aangestelde partijen. Vrijwaart de Stichting IMN de exploitant van het LCM voor alle gevolgen en kosten die voortvloeien uit het niet of niet volledig voldoen van de door de Stichting IMN aangestelde ICT-leveranciers zoals Xebia, Geodan, Sentia. Zo niet, welke preventieve-, monitoring- en beheersmaatregelen staan de uitvoerder van het LCM contractueel ter beschikking richting de door de SIMN aangestelde ICT-leveranciers. Dit omdat het vervangen van deze leveranciers zeer impact vol is.

De exploitant van het LCM wordt geacht toe te zien op de kwaliteit van de dienstverlening van de door de Stichting IMN aangestelde ICT-leveranciers. Dit betekent dat de primaire verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening door deze partijen bij de exploitant van het LCM berust. In geval van overmacht zal Stichting IMN de exploitant niet aanspreken op de gevolgen daarvan voor de exploitatie van het LCM. Het vervangen van een leverancier is alleen mogelijk als de Stichting IMN daar uitdrukkelijk en schriftelijk mee heeft ingestemd.

- 3.5.1. De SIMN geeft aantal voorbeelden van ondersteuning die LCM dient te verlenen aan de SIMN (paragraaf 3.5.1). Welke urenbelasting per door u genoemde onderdelen is hier de afgelopen jaren door uitvoerder aan besteed? Verwacht aanbesteder dat deze uren de komende jaren zullen afnemen, toenemen of gelijk blijven?

De in 3.5.1. beschreven activiteiten vragen een tijdsbesteding van ongeveer 50 uur per maand. De benodigde tijdsbesteding zal naar verwachting gelijk blijven.

#### 3.5.2. *Kosten Geodan*

Wat zijn de afgelopen 3 jaar de totale kosten geweest van Geodan? Dus naast de vaste vergoedingen de vergoedingen voor activiteiten die buiten de met Geodan overeengekomen werkzaamheden vallen? Ziet de Stichting IMN dit als meerwerk wat LCM uitvoerder in rekening kan brengen bij SIMN. In het verlengde daarvan. Wanneer Geodan het contract opbreekt en een tariefsverhoging doorvoert, is dit voor risico LCM uitvoerder?

De meerkosten van Geodan voor rekening van het LCM zijn de Stichting IMN niet bekend. Vermoedelijk gaat het alleen om ondersteuning door Geodan bij de periodieke update van het Nationaal Wegenbestand in het AIM en in het alarmcentralesysteem van de exploitant van het LCM. Deze kosten kunnen niet voor rekening van de Stichting IMN worden gebracht. De exploitant van het LCM draagt geen risico voor een eventueel openbreken van de overeenkomst met het LCM en daaruit voortvloeiende tariefstijging.

#### 3.5.2. *Stelpost IT-ondersteuning*

Er is een stelpost van € 25.000,- opgenomen voor Wim Moens IT Consultancy. Als deze kosten overschreden worden kan de aanbieder dan deze kosten doorbelasten aan de SIMN?

Zo niet, is de stelpost de afgelopen drie jaar wel eens overschreden, en zo ja, met welk bedrag?

De genoemde stelpost heeft alleen betrekking op kosten voor beheer van het Aanrijdtijdensysteem Incident Management ("AIM"). Eenzelfde stelpost is in 3.5.3. genoemd voor het beheer van het Elektronisch Meldsysteem Incident Management ("EMI"). Beide posten dienen te worden gesommeerd. Dit bedrag is slechts één keer overschreden met ongeveer € 10.000 als gevolg van ingrijpende wijzigingen binnen de IT-infrastructuur van de exploitant van het LCM die gevolgen hadden voor het functioneren van AIM en EMI. Overschrijdingen van de twee stelposten zijn voor rekening van de exploitant van het LCM.

### 3.5.2. *Hostingkosten Sentia*

In de overeenkomst met Sentia (pagina 4) staat een lijst met activiteiten die niet binnen de maandelijkse fee vallen. Wat zijn de afgelopen 3 jaar de totale Sentia kosten geweest?

Variabele kosten hebben betrekking op investeringen en komen voor rekening van de Stichting IMN. De vaste kosten zijn sinds 2018 toegenomen als gevolg van de installatie van een update van de iTraffic-component van het AIM. Dit heeft geleid tot een verhoging van de vaste kosten voor rekening van de exploitant van het LCM met € 1.100 per maand. Dit bedrag moet worden opgeteld bij de vaste kosten die in de overeenkomst worden genoemd.

### 3.5.2. *Dienstverlening CMV*

Voor de systemen waar Centraal Meldpunt Vrachtautoberging ("CMV") gebruik van gaat maken, wordt het functioneel en technisch beheer onder verantwoordelijkheid van de uitvoerder van het LCM uitgevoerd. Vrijwaart de SIMN de uitvoerder van het LCM voor alle kosten en verstoringen veroorzaakt door het gebruik en implementeren door CMV van de systemen?

Ja.

### 3.5.3. *Beschikbaarheid support Xebia*

In de overeenkomst met Xebia staat dat er support is op Nederlandse werkdagen van 8:00 - 18:00 uur. Heeft dit beperkte support-window in de praktijk tot problemen geleid? Zo ja, heeft Xebia de mogelijkheid een 24/7 support te leveren? Zo ja, is bekend wat hier de meerkosten van zijn.

Nee. Nee.

### 3.5.3. *Berichtenstructuur EMI*

Met behulp van een webservice wordt informatie uitgewisseld tussen het alarmcentralesysteem van het LCM en de EMI - appserver. Er zijn zes berichten gedefinieerd. Kunt u een beschrijving geven van deze berichten?

De berichten worden beschreven in Bijlage 19 (pagina 5). Het gaat om zeer eenvoudige berichten. De bij gunning geselecteerde inschrijver zal na gunning over het exacte formaat van de berichten worden geïnformeerd.

### 3.5.3. *Kosten Xebia*

In de overeenkomst met Xebia wordt gesproken over vaste en variabele kosten. Wat zijn de afgelopen 3 jaar de jaarlijkse totaal kosten (dus inclusief de variabele kosten) van Xebia geweest?

Variabele kosten hebben betrekking op investeringen en komen voor rekening van de stichting IMN. De jaarlijkse kosten voor rekening van de exploitant van het LCM volgen derhalve uit de overeenkomst met Xebia die in de stukken is opgenomen.

### 3.5.5. Stichting IMN heeft het besluit genomen de hostingsactiviteiten te willen concentreren, bij voorkeur bij Sentia. Deze centralisatie dient te worden uitgevoerd door de uitvoerder van het LCM onder verantwoordelijkheid van SIMN. Wordt dit project aangemerkt als meerwerk waarvoor LCM uitvoerder de kosten in rekening kan brengen? Zo nee, is er een project of beslisdocument beschikbaar waaruit is op te maken welke urenbelasting en/of externe kosten te verwachten zijn voor LCM uitvoerder?

De eenmalige en periodieke externe meerkosten voor de consolidatie van de hostingactiviteiten van de Stichting IMN komen voor rekening van de Stichting IMN. De benodigde tijdsbesteding door de exploitant van het LCM bedraagt ten hoogste vijf dagen.

### 3.5.6. Ad hoc rapportages maken valt binnen de werkzaamheden die de uitvoerder van het LCM moet uitvoeren. Hoe vaak is er de afgelopen drie jaar verzocht om ad-hoc rapportages en hoeveel uren waren hier, bij benadering, mee gemoeid?

Deze activiteit behoort tot de werkzaamheden beschreven in 3.5.1. De vereiste tijdsbesteding valt binnen het totaal dat is gegeven bij het antwoord op de vraag onder 3.5.1.

### 4.1. *Definitie telefonische melding*

Voor de deelname is een geschiktheidseis gesteld dat de aanbieder in 2017 tenminste 100.000 telefonische meldingen voor schade of pech heeft behandeld. Vallen hier ook meldingen onder van rijdbare schades en van pech waarbij geen hulpdienst is ingezet ?

Ja. Het gaat om hulpvragen voor schade of pech die telefonisch zijn ontvangen, ongeacht de aard van de interventie die er op volgt.

4.1. *Aard van de accountantsverklaring over het aantal telefonische meldingen*

In 2017 hebben wij alleen al met het LCM meer dan de gevraagde 100.000 dossiers verwerkt. Dat dit (financieel) op de juiste manier is verwerkt staat in de accountantsverklaring over LCM 2017. Wij willen daarom vragen of de tenderboard ermee akkoord kan gaan dat wij deze bestaande verklaring leveren bij onze aanbesteding in plaats van een volledig nieuwe verklaring die feitelijk niets meer toevoegt.

Een accountant dient te verklaren dat de inschrijver "in 2017 tenminste 100.000 telefonische meldingen voor schade of pech van auto's heeft behandeld." De tenderboard is niet bekend met het document dat in de vraag wordt genoemd en kan niet beoordelen of dit document aan deze eis voldoet.

4.3. *Plan van Aanpak*

Voor elk van de drie onderdelen van het *Plan van Aanpak* wordt een lengte van maximaal 1.500 woorden toegestaan. Worden woorden in screenshots, grafieken of andere afbeeldingen hierin ook meegerekend?

Nee.

4.3. *Tarievenlijst*

Op pagina 38 wordt verzocht om een standaardprijs voor de regiekosten per dossier op het onderliggend wegennet. Op het onderliggend wegennet bestaat een incident soms uit meerdere dossiers, namelijk één dossier per betrokken kenteken. Stemt de Stichting IMN ermee in dat het LCM dit tarief per dossier, dus per kenteken, in rekening brengt?

Ja. Het woord dossier dient te worden begrepen als "een te bergen voertuig". Zie hierover artikel 6.5 van de *Exploitatie-overeenkomst LCM 2019 - 2024*. In artikel 7.2.a van de *Exploitatie-overeenkomst LCM 2019 - 2024* dient het woord "melding" te worden vervangen door "dossier". Het artikel luidt dan als volgt: "de kosten van de verrichte dienstverlening op basis van het standaardtarief per dossier op andere dan IM-wegen."

### 3. Vragen over de *Exploitatie-overeenkomst LCM 2019 - 2024*

- 5.1.a. Van de binnenkomende meldingen dient per week 90% binnen 15 seconden door een medewerker beantwoord te worden. Betreft dit alleen de lijnen waarop nieuwe IM-meldingen binnenkomen of betreft dit ook gesprekken van bergers die over een melding terugbellen.

Artikel 5.1.a gaat over de behandeltijd van binnenkomende meldingen in de zin van de eerste alinea van artikel 3.3.1 van het *Gunningsreglement LCM 2019 - 2024*, ofwel nieuwe "IM-meldingen van de vijf regionale verkeerscentrales van Rijkswaterstaat, de 10 regionale operationele centra ("DROC's") van de politie, de alarmcentrale van de ANWB en de andere alarmcentrales." Het gaat dus niet om telefoongesprekken van bergingsbedrijven. Die dienen zo snel mogelijk te worden beantwoord, maar vallen buiten de werkingssfeer van artikel 5.1.a.

- 5.1.c. In artikel 5.1 wordt onder lid c. de eis gesteld dat het LCM maximaal twee minuten doet over het inschakelen van de juiste berger. De behandeltijd voor IM-meldingen wordt gemeten tot aan het einde van het gesprek met de berger waarin de melding wordt doorgegeven als de berger de melding niet in het elektronisch Meldsysteem Incident Management ("EMI") heeft geaccepteerd. Aan de bereikbaarheid van de berger worden in de *Bergings-overeenkomst* geen eisen gesteld wat betreft snelheid van aannemen van de telefoon. De praktijk wijst uit dat enkele grote bergers gebruik maken van een wachtrij met een automatisch bericht. Hierdoor lopen de gesprekstijden soms op tot boven de twee minuten. Onder andere daarom is in de voorgaande contractperiode de maximale behandeltijd voor IM-meldingen verhoogd van 2:00 minuten naar 2:15 minuten. Dit gebeurde ook omdat de tijd waarbinnen de bergers meldingen in EMI moesten accepteren in die contractperiode van 30 naar 45 seconden werd verhoogd. Deze verhoging is nu niet doorgezet voor de komende gunningsperiode. Ten aanzien van de vaststelling of een melding binnen of buiten de maximale behandeltijd valt. Kan het LCM, bij de bepaling van de behandeltijd van een IM-

melding, worden gecompenseerd voor de tijd die verstrijkt tussen het tot stand komen van de verbinding en het daadwerkelijk kunnen doorgeven van de melding aan de berger? En zo ja, op welke manier?

Nee. Het is aan de exploitant van het LCM om bergingsbedrijven te motiveren om meldingen zoveel mogelijk in EMI te accepteren en, als zij dit niet doen, om hun telefoon zo snel mogelijk op te nemen. Met de vorige exploitant van het LCM is in 2015 overeengekomen dat de behandeltijd werd verhoogd van 2:00 naar 2:15 minuten. Dit gebeurde in samenhang met een besluit tot verlenging van de acceptatietermijn van meldingen door de berger van 30 naar 45 seconden. Die verlengde maximale behandeltijd is in de overeenkomst met de huidige exploitant niet gehandhaafd omdat inmiddels bijna 90% van de IM-meldingen in EMI wordt geaccepteerd. Daardoor is het gemakkelijker geworden om 98% van de meldingen binnen twee minuten af te handelen dan het in 2015 was.

5.1.d. Na ontvangst van een OWN-melding dient het LCM per week bij 95% van de meldingen binnen maximaal 5:00 minuten per kenteken zorg te dragen voor het voltooiën van de inschakeling van de in te zetten berger. Als er een melding is waar meerdere voertuigen bij betrokken zijn, geldt dan 5 minuten per melding?

De behandeltijd van vijf minuten geldt per dossier ofwel per kenteken, niet per melding. Ook het percentage van 95% dient te worden berekend over het totaal aantal behandelde dossiers. Het aantal meldingen is niet van belang.

5.2. Zijn de kosten van de EDP-auditor zoals beschreven in artikel 5.2 voor rekening van de Stichting IMN?

Ja.

6.1. Kan de Stichting IMN bevestigen dat per IM-melding, ongeacht het aantal kentekens dat betrokken is bij die melding, één keer de standaardprijs voor regiekosten per melding door de uitvoerder in rekening gebracht kan worden? Zo niet, wat kan de exploitant van het LCM dan wel in rekening brengen?

Ja.

6.2. Bij een achtergelaten voertuig is er een tarief van toepassing als het voertuig na drie dagen niet door de eigenaar is opgehaald. Welk tarief is van toepassing per voertuig dat vóór dat moment wordt opgehaald? Wordt dit dan gezien als een IM-melding waarbij één keer de standaardprijs voor regiekosten per dossier gefactureerd kan worden? Of kunnen deze dossiers niet in rekening gebracht worden en dient uitvoerder dit op te nemen in de overige tarieven?

Als een onbeheerd achtergelaten voertuig binnen drie dagen wordt opgehaald, kunnen voor de inspanningen van het LCM met betrekking tot het beheer van het betrokken onbeheerd achtergelaten voertuig geen kosten in rekening worden gebracht. Deze kosten dienen te worden gedekt uit de andere inkomsten die in het verband van de exploitatie van het LCM worden verworven. De IM-melding die tot de berging van het betrokken voertuig heeft geleid, kan wel worden gefactureerd en wel volgens het tarief voor de behandeling van IM-meldingen zoals beschreven in artikel 6.1 van de *Exploitatie-overeenkomst LCM*.

- 6.5. Kan de Stichting IMN bevestigen dat er voor incidenten op onderliggend wegennet (OWN) per kenteken één de standaardprijs voor regiekosten per dossier (OWN) door de uitvoerder in rekening gebracht kan worden? Dus één te factureren bedrag per kenteken. Zo niet, wat kan LCM uitvoerder dan wel in rekening brengen?

Ja.

- 7.2. Op het onderliggend wegennet bestaat een incident soms uit meerdere dossiers, namelijk één dossier per betrokken kenteken. Stemt de Stichting IMN ermee in dat het LCM dit tarief per dossier, dus per kenteken, in rekening brengt?

Ja. Het woord dossier dient bij meldingen op het onderliggend wegennet te worden begrepen als "een te bergen voertuig". In artikel 7.2 van de *Exploitatie-overeenkomst LCM 2019 - 2024* dient het woord "melding" te worden vervangen door "dossier". Het artikel luidt dan als volgt: "Eenmaal per maand brengt de opdrachtnemer aan de betrokken alarmcentrales voor verrichtingen op andere dan IM-wegen de volgende kosten in rekening: a de kosten van de verrichte dienstverlening op basis van het standaardtarief *per dossier* ofwel per geborgen voertuig op andere dan IM-wegen."

- 10.1. In welke maand wordt het besluit tot verlenging van de *Exploitatie-overeenkomst LCM 2019 - 2024* genomen?

In september 2021.

## 4. Mededeling

Na publicatie van de aanbestedingsdocumenten heeft de Stichting IMN informatie ontvangen over de manier waarop de exploitant van het LCM persoonsgegevens dient te behandelen. Tegen deze achtergrond heeft de Stichting IMN besloten de *Exploitatie-overeenkomst LCM 2019 - 2024* aan te vullen met een *Verwerkersovereenkomst*. Deze is als Bijlage 27 aan de aanbestedingsdocumenten toegevoegd en maakt deel uit van de te sluiten overeenkomst.