

PRIS Noordwijk Algemeen Programma van Eisen

Aanbesteding NW 201705-51472



Versie 1.0

22 mei 2018

Gemeente Noordwijk

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Relatie	3
2	Ontwerp en bouw	4
2.1	Documenten en uitvoering	4
2.2	Taal	4
2.3	Vorm	4
2.4	Tijdigheid en wijzigingen	5
2.5	Tekeningen	5
2.6	Werktijden	5
2.7	Depot	6
3	Testen en inbedrijfstellen	7
3.1	NRMO–MobiMaestro	7
3.2	FAT	7
3.3	SAT	8
3.4	Proefperiode	9
3.5	As built documenten	9
4	Bouwvergaderingen	10
5	Meerjarig Onderhoud	11
5.1	Algemeen	11
5.2	Beheer op afstand	12
5.3	Vervangende onderdelen	12
5.4	In te dienen documenten	12
5.5	Onjuist functioneren dynamische componenten	12
5.6	Storingsafhandeling	13
5.7	Korting op betaling Meerjarig Onderhoud	14
5.8	Schadeafhandeling	15

1 Algemeen

1.1 Relatie

Dit document maakt onderdeel uit van de 'Overeenkomst Parkeer Route Informatie Systeem Noordwijk (PRIS Noordwijk)' en geeft een beschrijving van de Opdracht en de van toepassing zijnde bepalingen voor zover deze niet op een andere plaats in de overeenkomst en het 'Functioneel Programma van Eisen' zijn omschreven.

Waar in dit document sprake is van de aanbestedende dienst / opdrachtgever / gemeente, wordt deze aangeduid als OG. De inschrijver / opdrachtnemer wordt aangeduid als ON.

2 Ontwerp en bouw

2.1 Documenten en uitvoering

De Opdracht dient te worden uitgevoerd volgens de beschrijvingen, tekeningen en overige documenten die ON inlevert en OG toetst (zie Annex IV) en accepteert (zie Annex III). Van deze documenten wordt niet afgeweken anders dan na toestemming vooraf van OG. Deze toestemming blijkt uit ondertekening door OG van de gewijzigde documenten of nader door ON ingediende en door OG geaccordeerde wijzigingsverzoeken.

De in dit hoofdstuk bedoelde documenten gaan na oplevering van PRIS Noordwijk in eigendom over naar OG. ON gaat er mee akkoord dat deze documenten ten behoeve van het werk, uit te voeren wijzigingen of onderhoud worden gebruikt door derden.

2.2 Taal

Op het moment dat documenten (dit geldt tevens voor afwijkingsrapporten, (besprekings-)verslagen en tekeningen) ter toetsing of acceptatie worden aangeboden moeten ze geheel in de Nederlandse taal zijn opgesteld.

Bij iedere projectbespreking is de voertaal Nederlands.

2.3 Vorm

Alle documenten die ON opstelt moeten zijn voorzien van de volgende teksten en informatie:

- PRIS Noordwijk;
- Titel document en documentstatus;
- Naam opsteller en naam controleur;
- Versienummer;
- Datum.

De gebruikte afkortingen, nummeringen en coderingen moeten in alle documenten en tekeningen die ON opstelt consequent zijn doorgevoerd en volledig met elkaar overeenstemmen. Ze moeten daarnaast in elk document van ON worden toegelicht.

2.4 Tijdigheid en wijzigingen

ON is verantwoordelijk voor tijdige indiening van de documenten zodat eventuele opmerkingen van OG tijdig kunnen worden gesignaleerd en verwerkt.

Wijzigingen die OG eventueel nodig acht worden aangegeven en dient ON in de documenten te verwerken, waarna hij de gewijzigde documenten opnieuw ter acceptatie indient. Op de gewijzigde documenten geeft ON duidelijk aan welke wijzigingen ten opzichte van de vorige versie zijn verwerkt. Indien ON bepaalde door OG gevraagde wijzigingen niet wil verwerken meldt ON dit schriftelijk, waarbij tevens de motivatie wordt aangegeven zodat overleg mogelijk is.

2.5 Tekeningen

Tekeningen van componenten die maatvast moeten zijn, moeten maatvast worden opgesteld en aangeleverd in Autocad 2014 en geschaald in PDF.

Op de daarvoor in aanmerking komende tekeningen moeten verklaringen worden opgenomen van de gebruikte coderingen terwijl tevens een specificatie moet worden gegeven van de gebruikte onderdelen, met opgave van fabricaat en typenummers.

Op aanzicht- en indelingstekeningen moeten minimaal de maten en afmetingen worden aangegeven, evenals de plaats van de onderdelen, draadbomen en de coderingen van onderdelen.

Op gedetailleerde constructietekeningen dienen de vormgeving van de constructie en de constructieonderdelen te worden aangegeven.

2.6 Werktijden

Voor het uitvoeren van de werkzaamheden mag ON op alle dagen van de week werken tussen 07:00 en 17:00 uur. Van 07:00 tot 09:00 en van 16:00 tot 17:00 mogen deze werkzaamheden geen verkeershinder veroorzaken. Verkeershinder ontstaat in alle gevallen waarop tijdelijke verkeersmaatregelen conform de CROW publicatie noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Alleen in overleg met en na toestemming van OG zijn buiten deze bloktijden werkzaamheden mogelijk. Het betreft in dat geval werkzaamheden met lichte geluidbelasting voor omwonenden en het verkeer mag niet worden gehinderd.

2.7 Depot

Wanneer inschrijver bij de uitvoering van de werkzaamheden opslag van materialen nodig heeft, dan kan in overleg met OG daarvoor een plaats worden vastgesteld waar ON één of twee containers en een sanitaire voorziening mag neerzetten tijdens de bouwperiode van het PRIS. Het kan zijn dat OG daarbij (boom)beschermende maatregelen eist.

3 Testen en inbedrijfstellen

Het testen heeft als doel te controleren of het gehele systeem inclusief dynamische componenten, in samenwerking met het netwerkmanagementsysteem NRMO-MobiMaestro, voldoet aan de eisen die OG heeft gesteld, is gebouwd en werkt volgens het ontwerp dat ON heeft ingediend en OG akkoord op heeft gegeven.

ON doet in overleg met Technolution een voorstel hoe de FAT en de SAT met een werkend NRMO kan worden uitgevoerd. Kosten die Technolution voor deze FAT moet maken vanwege ON zijn voor rekening van ON.

De beproeving bestaat uit twee delen, te weten:

- FAT (Fabrieks Afname Test);
- SAT (Site Acceptance Test).

In de volgende paragrafen zijn de minimale eisen aan deze testen beschreven.

Voor de gehele duur van de beproeving moet ON alle hiervoor benodigde apparatuur en ter zake deskundige medewerkers kosteloos ter beschikking stellen.

Van elke beproeving stelt ON de resultaten beschikbaar aan OG.

3.1 NRMO–MobiMaestro

Het bediensysteem voor het PRIS Noordwijk is onderdeel van het NRMO-MobiMaestro van de provincie Zuid-Holland en gemeente Den Haag.

ON is ervoor verantwoordelijk dat de volledige en juiste configuratie van de te leveren PRIS hardware bij Technolution heeft plaatsgevonden voordat de beproevingen ervan gaan plaatsvinden. Met andere woorden, de inwinlocaties en de verwijzlocaties zijn alle op de juiste wijze geconfigureerd en operationeel.

OG draagt zorgt voor het instellen van NRMO-MobiMaestro voor wat betreft vol-vrij grenzen, voorspelling van de bezetting, scenario's voor het aansturen van de dynamische componenten e.d.

3.2 FAT

De FAT vindt plaats bij ON. De installatie moet tijdens de beproeving zo zijn opgesteld dat een volledige operationele situatie van het PRIS en het NRMO zijn nagebootst. De FAT dient te bewijzen dat alle te leveren onderdelen aan de gestelde en overeengekomen eisen voldoen. Voor de duidelijkheid: Er vindt één FAT plaats, sommige inschrijvers duiden deze aan als iFAT.

ON gebruikt het geaccordeerde plan voor het uitvoeren van de FAT. Na het uitvoeren van de test moet uit het ingevulde testplan blijken wie namens ON de

test heeft uitgevoerd en wie namens ON de resultaten heeft geautoriseerd. Nadat ON de FAT zelf succesvol heeft uitgevoerd, wordt OG uitgenodigd en voert ON in aanwezigheid en op aanwijzing van OG aan de hand van een volledig ingevuld en ondertekend testplan steekproeven uit op het PRIS. De steekproeven die OG verzoekt kunnen bestaan uit niet in het testplan beschreven testen die betrekking hebben op eisen uit dit Algemeen Programma van Eisen.

ON geeft in het testplan aan hoeveel dagen zij nodig acht om het testplan uit te voeren. De kosten voor het uitvoeren van deze testen zijn onderdeel van de aanneemsom.

ON maakt van de FAT ter acceptatie een rapport waarin minimaal het volgende is opgenomen:

- FAT-testplan;
- Wat en hoe ON werkelijk heeft getest;
- FAT-resultaten;
- Steekproefresultaten;
- Bijzonderheden en nadere afspraken tussen ON en OG.

Nadat OG het FAT-rapport heeft geaccepteerd, is het PRIS vrijgegeven voor verdere opbouw op locatie. Restpunten die zijn vastgesteld tijdens de FAT dienen te zijn verholpen voor het begin van de SAT.

Buiten Nederland

Wanneer OG voor het uitvoeren van deze testen zich moet begeven buiten de landsgrenzen van Nederland, dan dienen alle kosten die OG moet maken voor reis- en verblijf onderdeel uit te maken van de inschrijving van ON. OG voert de testen uit met maximaal vier personen.

3.3 SAT

ON stelt voor het uitvoeren van de SAT een testplan op en dient dit minimaal 15 werkdagen voor het begin van de SAT ter toetsing bij OG in. ON gebruikt dit getoetste plan voor het uitvoeren van de SAT. Uit het ingevulde testplan moet blijken wie de test heeft uitgevoerd en wie de resultaten heeft geautoriseerd. Nadat ON de SAT volledig en succesvol heeft uitgevoerd, voert OG aan de hand van een volledig ingevuld en ondertekend testplan steekproeven uit. De steekproeven die OG verzoekt kunnen bestaan uit niet in het testplan beschreven testen die betrekking hebben op eisen uit het bestek. Voor de duidelijkheid: Er vindt één SAT plaats, sommige inschrijvers duiden deze aan als iSAT.

ON geeft in het testplan aan hoeveel dagen zij nodig acht om het testplan uit te voeren. De kosten voor het uitvoeren van deze testen zijn onderdeel van de aanneemsom.

ON maakt van de SAT een rapport waarin minimaal het volgende is opgenomen:

- SAT-testplan;
- Wat en hoe ON werkelijk is getest;
- SAT-resultaten;
- Steekproefresultaten.
- Bijzonderheden en nadere afspraken tussen ON en OG.

Na de SAT legt ON de SAT-rapportage ter acceptatie voor aan OG.

3.4 Proefperiode

Gedurende de eerste zes maanden na oplevering organiseert ON tweemaal een overleg bij en met OG om het systeem te evalueren en, indien nodig, te optimaliseren (ON kan hierbij denken aan een andere instelling van de dimming, of het richten van de borden op een verwijlocatie, het aanpassen van de vlagging) op kosten van ON.

Noodzakelijke verplaatsingen van PRIS onderdelen in de proefperiode worden verrekend. Overige optimaliserende software- en hardwarematige aanpassingen tijdens de proefperiode zijn onderdeel van dit Algemeen Programma van Eisen en opdracht van ON.

Te realiseren optimalisaties zijn uiterlijk zes weken na overeenkomen ervan geïmplementeerd.

3.5 As built documenten

Tot de Opdracht van ON behoort het opstellen en leveren van as built documenten.

Onderdeel van de revisie is het inmeten van de verwijlocaties na plaatsing van de masten en de inwinapparatuur na realisatie op de locaties. Meting dient te geschieden volgens x- en y-coördinaten van het rijksdriehoekstelsel. Deze locaties dienen ter goedkeuring te worden aangeboden aan OG.

4 Bouwvergaderingen

Er wordt minstens maandelijks een bouwvergadering gehouden met OG, ON en eventuele andere genodigden plaats te Noordwijk. ON of zijn gemachtigde is verplicht deze bouwvergadering bij te wonen, mits deze minimaal drie dagen van tevoren is aangekondigd. Tijdens een bouwvergadering worden onder andere volgende zaken besproken:

- het verslag van de vorige bouwvergadering en de daaruit voortvloeiende actiepunten;
- actiepuntenlijst van gehouden werkbesprekingen;
- de stand van het werk ten opzichte van het algemeen tijdschema;
- knelpunten;
- afwijkingen ten opzichte van de planning, inclusief voorstellen tot mogelijk corrigerende activiteiten;
- de vorderingen;
- meer- en minderwerk.

ON maakt een verslag en een actielijst van de tijdens een bouwvergadering behandelde onderwerpen, dit conceptverslag inclusief actielijst moet binnen 5 werkdagen na afloop van de bouwvergadering bij de OG ingediend zijn.

Er vinden daarnaast naar behoefte werkbesprekingen plaats. Deze kunnen zijn:

- ter voorbereiding van zaken die in de bouwvergadering tot besluitvorming moeten leiden;
- ter bespreking van specifiek technische, specialistische dan wel zeer gedetailleerde ontwerpen.

Van werkbesprekingen maakt ON een actiepuntenlijst. Deze wordt geagendeerd in de eerstvolgende bouwvergadering.

5 Meerjarig Onderhoud

5.1 Algemeen

Het eerste jaar na oplevering betreft garantie, tijdens dit jaar gelden de eisen van het Meerjarig Onderhoud. Het tweede jaar na oplevering betreft het eerste betaalde jaar van het Meerjarig Onderhoud. Het Meerjarig Onderhoud heeft een looptijd van 10 jaar na oplevering (inclusief garantiejaar).

Na het opleveren van het PRIS Noordwijk is en blijft ON verantwoordelijk voor het technisch functioneren en het in stand houden van het systeem inclusief de exploitatie van de communicatie tussen NRMO en verwijsborden. Daartoe is het Meerjarig Onderhoud onderdeel van de Overeenkomst.

De basis van het Meerjarig Onderhoud is dat het systeem operationeel is conform de beschikbaarheidseisen.

Het systeem moet zijn ontworpen en gebouwd op een levensduur en gebruik van minimaal 10 jaar. ON stelt na oplevering een beheerplan en onderhoudsschema / -voorschriften en –instructies op (inclusief de noodzakelijke vervanging van hardware, gedurende de periode van 10 jaar) en dient dit ter acceptatie in. In dit beheerplan en de onderhoudsdocumenten moeten alle activiteiten zijn opgenomen die ON nodig acht over de levensduur van het systeem. In deze documenten dient in ieder geval te worden ingegaan op de verschillende vormen van onderhoud, de vanuit de optiek van ON gewenste rol van OG tijdens het Meerjarig Onderhoud, de rol van ON zelf, het oplossen van storingen aan het volledige systeem door ON na melding daarvan aan ON door OG.

OG geeft alle voorkomende storingen aan het PRIS Noordwijk aan ON door om kosteloos op te lossen. Dit kosteloos (alle kosten inbegrepen) herstellen van alle voorkomende storingen is onderdeel van het Meerjarig Onderhoud. De respons en hersteltijd gaat in na de storingsmelding door OG.

OG moet storingen 24/7 op één telefoonnummer kunnen melden. Daarnaast dient er één e-mailadres beschikbaar te zijn waarop altijd alle meldingen omtrent het PRIS Noordwijk kunnen worden gedaan. Meldingen per e-mail en/of sms kunnen zowel geautomatiseerd plaatsvinden vanuit het NRMO als door daarvoor geautoriseerd personeel van (of namens) de opdrachtgever.

OG wil onzorgd zijn tijdens het Meerjarig Onderhoud. Van ON wordt verwacht dat hij het PRIS conform beschikbaarheidseisen in standhoudt. Hoe geringer de rol daarbij die van OG wordt verwacht, hoe beter. OG verwacht een actieve en proactieve ON.

Storingen als gevolg van aanrijding, vandalisme of extreem natuurgeweld vallen buiten de bepaling voor kosteloos herstel maar zijn onderdeel van het Meerjarig Onderhoud.

Bij het uitvoeren van alle werkzaamheden in het kader van het Meerjarig Onderhoud gelden de eisen die worden gesteld in CROW publicatie 96 A/B, c.q. de maatregelen en benodigde ontheffingen zoals die gelden bij realisatie.

De voertaal bij het Meerjarig Onderhoud is Nederlands.

5.2 Beheer op afstand

Het uitvoeren van beheer op afstand behoort tot de mogelijkheden. Belangrijk daarbij is dat wordt voldaan aan de eisen die KD Telematica eraan stelt namens provincie Zuid-Holland (zie bijlage 5 van het Functioneel Programma van Eisen).

5.3 Vervangende onderdelen

Fabricaat en type van nieuw te installeren onderdelen of vervangende onderdelen moeten overeenkomen met, of gelijkwaardig zijn aan, het fabricaat en type van reeds aanwezige onderdelen. Producten van andere fabricaten en types zijn toegestaan, mits ON de gelijkwaardigheid hiervan vooraf op zijn kosten voldoende heeft aangetoond.

Wanneer onderdelen niet meer leverbaar zijn, moet ON in overleg met OG het best passende onderdeel selecteren (prijs/kwaliteit) en toepassen.

5.4 In te dienen documenten

ON dient één keer per halfjaar in de eerste maand van het nieuwe halfjaar de volgende informatie in een document in digitale vorm bij OG in:

- gedetailleerd bewijsmateriaal dat is voldaan aan de beschikbaarheidseisen en de responstijden;
- een totaaloverzicht van het uitgevoerde onderhoud in de betreffende periode (object, locatie, datum, enzovoorts);
- een totaaloverzicht van alle opgetreden storingen en de noodzakelijke herstelwerkzaamheden in de betreffende periode. Hierop moet tevens zichtbaar zijn wat het aantal storingen per object betreft;
- een cumulatief overzicht van de gerealiseerde beschikbaarheid van het totale systeem en van ieder onderdeel dat niet 100% beschikbaar was.

5.5 Onjuist functioneren dynamische componenten

Onder 'niet of onjuist functioneren' wordt verstaan:

- het niet kunnen tonen op de desbetreffende dynamische component van de op dat moment gewenste beelden terwijl het NRMO volledig functioneert,
- indien er 7% of meer van de beeldpunten niet of foutief reageert,
- als niet aangestuurde beeldpunten oplichten of
- storingen in de communicatieverbinding.

De beschikbaarheidseisen gelden niet voor storingen aan het energienetwerk.

Hersteltijd is de periode tussen het beginmoment waarop de storing is gemeld bij ON en het weer juist functioneren van de PRIS component.

De tijd die voorbij gaat door afhankelijkheid van derden (bijvoorbeeld voor het verkrijgen van vergunningen en werkzaamheden die anderen moeten uitvoeren) telt niet mee bij hersteltijd. Met de afhankelijkheid van derden worden energieleveranciers, netwerkbeheerders, parkeerexploitanten en (personen die handelen in opdracht van) OG bedoeld.

Wanneer er een storing optreedt in de communicatie tussen bordlocaties en het centrale systeem, waarbij inschrijver aantoonbaar geen invloed heeft op het herstel van deze communicatie storing, dan valt deze onder de bepaling betreffende afhankelijkheid van derden.

De beschikbaarheidseisen zijn van toepassing op alle door ON geleverde apparatuur, ook indien deze bij een derde wordt betrokken.

5.6 Storingsafhandeling

De afhandeling van storingen is van toepassing op alle kalenderdagen.

Veiligstellen

Wanneer de veiligheid (aanrijdgevaar, dreigend vallen van objecten, elektrocutie, et cetera) in het geding is, vast te stellen door politie en/of OG, geldt na melding een responstijd van maximaal **één uur**. Met andere woorden: Maximaal één uur na het melden start ON met het op locatie veiligstellen.

Het is niet ondenkbaar dat ON bij het veiligstellen werkzaamheden coördineert met de leverancier van de energie. Dit behoort in dat geval tot de activiteit van ON als onderdeel van het Meerjarig Onderhoud.

Werktijden

In alle gevallen waar de verkeersveiligheid in het geding is mag gedurende het gehele etmaal van iedere dag worden gewerkt en moet worden doorgewerkt tot een (verkeers)veilige situatie is bereikt.

Voor alle overige onderhoudswerkzaamheden (dit zijn werkzaamheden voor het oplossen van storingen, waarbij de verkeersveiligheid volgens de OG en/of politie NIET in het geding is) gelden de werktijden uit 2.6 van dit Algemeen Programma

van Eisen. Deze eis omtrent werktijden doet niets af aan het gestelde over hersteltijden.

Responstijden

Uiterlijk de volgende werkdag om 09:00 na het melden van een storing is ON ter plaatse om aan te vangen met het herstel ervan.

De responstijd geldt voor alle werkdagen. Het staat ON na verkregen toestemming van OG vrij om buiten de gebruikelijke werktijden een storing te herstellen. OG betaalt hiervoor echter niets extra / geen toeslagen.

Hersteltijden storingen

De hersteltijden zijn af te leiden uit de beschikbaarheidseisen. Dit betekent dat hoe sneller ON een storing oplost, hoe meer kans hij heeft dat hij blijft voldoen aan de beschikbaarheidseisen en OG hem geen korting op het onderhoud oplegt.

Hersteltijden schade/vandalisme/natuurgeweld

Het herstellen van dergelijke schades mag maximaal **één kalendermaand** bedragen na melding aan ON.

5.7 Korting op betaling Meerjarig Onderhoud

Bij het niet realiseren van de beschikbaarheidseisen kan OG per halfjaar een korting toepassen op basis van de halfjaarrapportage. De korting bedraagt per halfjaar maximaal 40% van de jaarprijs van het Meerjarig Onderhoud en wordt verrekend met de betaling van de desbetreffende halfjaartermijn van het Meerjarig Onderhoud. Als ON niet kan aantonen dat het systeem heeft voldaan aan de beschikbaarheidseisen, dan past OG de maximale korting toe.

Algemeen

- De beschikbaarheid is in algemene zin omschreven in paragraaf 2.5 FPvE;
- De eisen in paragraaf 5.5 van het APvE zijn van toepassing op alle dynamische componenten van het PRIS Noordwijk;
- Elk half jaar levert ON een rapportage conform paragraaf 5.4;
- Op basis van de storingsrapportage wordt de korting op de betaling van het Meerjarig Onderhoud (zie paragraaf 5.6) bepaald volgens de hierna volgende punten 1 en 2;
- Storingen aan het NRMO die leiden tot uitval van dynamische componenten leiden niet tot kortingen geldende voor uitval van dynamische componenten.

Er zijn veel situaties denkbaar waar minder dan 40% korting wordt toegepast. 40% korting is het maximum dat OG in gedachte heeft bij het leveren van een wanprestatie. OG wenst een goed functionerend systeem en een bijpassende ON, incidenten kunnen voorkomen, structurele onderprestatie niet.

1. Dynamische componenten (eis vanuit bestek 98%)

=> Beschikbaarheid	>= 98 %	0 % korting
=> Beschikbaarheid	95% tot 98%	20 % korting
=> Beschikbaarheid	90% tot 95%	30 % korting
=> Beschikbaarheid	< 90	40 % korting

Kortingen gelden op de aanneemsom van het onderhoud contract.

2. Onderhoud contract

=> Structurele wanprestatie maximaal 40 % korting

Korting geldt op de aanneemsom van het Meerjarig Onderhoud. Kortingen worden opgeteld tot een maximum van 80% van het Meerjarig Onderhoud. Het Meerjarig Onderhoud wordt per halfjaar verrekend, de kortingen worden eveneens per halfjaar verrekend.

Rekenvoorbeeld 1

ON heeft een onderhoudscontract van € 200,- per jaar, dat is € 100,- per halfjaar. Als in het eerste halfjaar de beschikbaarheid van de dynamische componenten 99% was (0% korting) en de bepalingen uit het Meerjarig Onderhoud zeer slecht werden nagekomen (20% korting), dan betaalt OG € 80,- voor het uitvoeren van het Meerjarig Onderhoud over het eerste halfjaar.

Rekenvoorbeeld 2

ON heeft een onderhoudscontract van € 200,- per jaar, dat is € 100,- per halfjaar. Als in het tweede halfjaar de beschikbaarheid van de dynamische componenten 92% was (30% korting) en de bepalingen uit het Meerjarig Onderhoud goed zijn nagekomen (0% korting), dan betaalt OG € 70,- voor het uitvoeren van het Meerjarig Onderhoud over het tweede halfjaar.

5.8 Schadeafhandeling

In het geval van aanrijdingsschade of vernieling aan PRIS dient ON na melding ervan ter plaatse te gaan om de situatie veilig te stellen (indien nodig), op te nemen en het herstel aan te vangen met inventarisatie.

Per schadegeval levert ON de volgende stukken aan OG:

- Minimaal drie (3) digitale foto's: één overzichtsfoto, één detailfoto van de schade en één foto van het object waarbij de schade zichtbaar is. Daarnaast kunnen aanvullende foto's verstrekt worden van bijvoorbeeld sporen, woonadressen en/of andere relevante gegevens;
- Exacte locatie van de mast, de straatnaam en het nummer van de verwijsoort;
- Mogelijk oorzaak en, als de veroorzaker bekend is, gegevens van deze veroorzaker;
- Nagaan of de politie ter plaatse is geweest en een registratie heeft opgesteld, inclusief eventuele getuigen(verklaringen);

Binnen 10 dagen levert ON een offerte aan OG. Deze offerte is gebaseerd op de bestekprijzen, inclusief de kosten voor het opnemen van de schade en het veilig stellen van de situatie en, indien van toepassing, de kosten voor het plaatsen van een tijdelijke mast. OG beoordeelt deze kostenopstelling en verleent ON na akkoord opdracht tot herstel.