



Vraagspecificatie eisen Dienstverlening

Ten behoeve van het uitvoeren van de eerste berging van vrachtauto's op IM-wegen.

Datum 11 mei 2021
Zaaknummer 31167021

Colofon

Uitgegeven door	Rijkswaterstaat Postbus 2232 3500 GE Utrecht
E-mail	ICM-IMdroog@rws.nl
Status Versienummer	Definitief 1.2

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Doelstelling van dit contractdocument	4
1.2	Plaats in de documentenstructuur	4
2	Toeisen	6
2.1	Algemeen	6
3	Voorzieningen	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Vestiging(en)	8
3.3	Materieel en hulpmiddelen	8
3.4	Procedures	12
4	Inschakelen	14
4.1	Algemeen	14
4.2	Beschikbaarheid	14
4.3	Telefonische bereikbaarheid	15
4.4	CMV-meldingen	16
4.5	Aanvullend materieel/personeel	17
5	Aanrijden	18
5.1	Algemeen	18
5.2	Mobilisatietijd	18
5.3	Bezetting bergingsvoertuig	19
5.4	Aanrijtijd/normtijd	19
6	Uitvoeren	21
6.1	Algemeen	21
6.2	Vorbereiding	21
6.3	Uitvoering	22
6.4	Afronding en administratieve verwerking	26
7	Standby werkzaamheden	28
7.1	Algemeen	28
8	Veiligheid	30
8.1	Algemeen	30
9	Communicatie	32
9.1	Algemeen	32

1 Inleiding

1.1 Doelstelling van dit contractdocument

De Vraagspecificatie eisen Dienstverlening (VSD) maakt onderdeel uit van de overeenkomst ten behoeve van de uitvoering van de eerste berging van vrachtauto's op IM-wegen.

Deze Vraagspecificatie beschrijft de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de Werkzaamheden en de resultaten daarvan, die de Opdrachtgever minimaal noodzakelijk acht voor een succesvolle realisatie van de dienstverlening (ook wel genoemd: Zware Bergingen).

Dit contractdocument bevat de eisen die worden gesteld aan de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

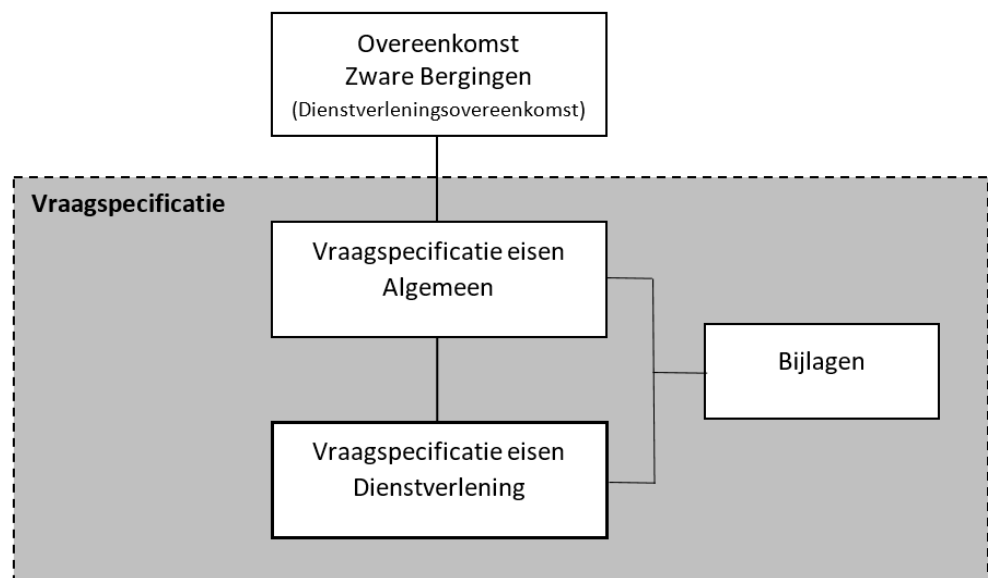
Per aspect zijn de eisen als volgt ingedeeld:

- a) *Eis*: geeft aan wat de Opdrachtnemer dient te bewerkstelligen.
- b) *Toelichting*: geeft verduidelijking van de eis.

Alleen indien de Opdrachtgever van mening is dat het noodzakelijk is om eisen gedetailleerd te beschrijven, dan is dit gedaan.

1.2 Plaats in de documentenstructuur

Deze Vraagspecificatie eisen Dienstverlening maakt deel uit van een aantal documenten behorende tot de Overeenkomst:



- *Vraagspecificatie eisen Algemeen*: dit document beschrijft de opzet van de contractdocumenten, de geest van de overeenkomst en de eisen die aan de processen van de Dienstverlening worden gesteld (VSA).
- *Vraagspecificatie eisen Dienstverlening*: dit document beschrijft de eisen die worden gesteld aan uitvoering van de Dienstverlening (VSD).
- *Bijlagen*: de bijlagen bevatten verdere bepalingen, randvoorwaarden, toelichtingen en invuldocumenten.

2 Topeisen

2.1 Algemeen

De Opdrachtgever heeft onderstaande topeisen benoemd waaraan de Opdrachtnemer proactief invulling dient te geven.

TE. 2.1.1	
Eis:	De Opdrachtnemer geeft proactief invulling aan de kernwaarden veiligheid en doorstroming, zodanig dat de kans op (vervolg)incidenten en doorstromingsbeperking wordt geminimaliseerd.
Toelichting:	De kernwaarden veiligheid en doorstroming komen voort uit het doel van Incident Management: het geheel aan maatregelen die beogen de weg zo snel mogelijk vrij te maken voor het verkeer nadat een incident heeft plaatsgevonden. Het creëren van een veilige situatie voor zowel hulpverlener als wegverkeer staat daarbij voorop.
TE. 2.1.2	
Eis:	De Opdrachtnemer voert kwalitatief goede bergingen en IM-pechhulpverlening uit tegen acceptabele kosten, zodanig dat de best passende wijze van inzet wordt gehanteerd en geen onnodige kosten worden voorgelegd aan eigenaren en wegbeheerders.
Toelichting:	Binnen Incident Management wordt rekening gehouden met de belangenbehartiging van mogelijke slachtoffers en de beheersing van de ontstane schade.
TE. 2.1.3	
Eis:	De Opdrachtnemer zet zijn materieel en personeel op een professionele wijze in, zodanig dat de snelst mogelijke bergingsinzet- en IM-pechhulpverlening wordt gewaarborgd.
Toelichting:	Door professioneel (vakbekwaam, effectief en efficiënt) te werken wordt de financiële schade voor belanghebbenden beperkt.
TE. 2.1.4	
Eis:	De Opdrachtnemer treedt op als een publieksvriendelijk vertegenwoordiger van Incident Management, zodanig dat klachten omtrent de verrichte dienstverlening worden voorkomen.
Toelichting:	Binnen Incident Management worden de direct belanghebbenden zoveel als mogelijk op een accurate, laagdrempelige en correcte wijze voorgelicht over de wijze van afhandeling van het incident, het bergen van voertuig en lading, de schade en de kosten. Tevens vervult de Opdrachtnemer op incidentlocaties een voorbeeldrol ten aanzien van Incident Management.

3 Voorzieningen

3.1 Algemeen

Om binnen deze Overeenkomst een volwaardige dienstverlening op het gebied van zware bergingen te kunnen leveren, dient elke vestiging waarmee de Opdrachtnemer inschrijft een "actieve" vestiging te zijn welke beschikt over een bepaald voorzieningenniveau (o.a. terrein, pand, materieel, enz.) en voldoet aan een bepaald kwaliteitsniveau (o.a. deskundig personeel, beschikken over procedures/werkinstructies, naleven van wettelijke eisen en bepalingen en CAO, enz.). Hiervoor geldt de onderstaande eis:

VZ. 3.1.1	
Eis:	Om voor CMV-opdrachten in aanmerking te (blijven) komen, dient de Opdrachtnemer een gewaarmerkte kopie van het (bedrijfs)certificaat te verstrekken aan de Opdrachtgever en het CMV. Dit (bedrijfs)certificaat moet zijn afgegeven door een onafhankelijk certificeringsinstituut wat beschikt over accreditatie voor de internationale norm EN-ISO/IEC 17021-1:2015 met relevante codes (geaccrediteerd voor werkterrein EA 18: machines, apparaten en werktuigen en/of EA 22: transportmiddelen). Op het (bedrijfs)certificaat dienen tenminste de volgende zaken te worden vermeld: • Bedrijfsnaam met vestigingsplaats en adres; • Dat de vestiging voldoet aan "Eisen van RWS bij zware berging" en is getoetst volgens de criteria van de vingerende versie "Certificering en keuring bij zware berging"(mei 2021); • Toepassingsgebied v/d vestiging: zware berger, zware berger met hefkussencapaciteit of zware berger met diepladercapaciteit (meerdere keuzes mogelijk); • Geldigheid certificaat (afgiftedatum en geldigheidsduur); • Het op de vestiging geregistreerde materieel: voertuigen met kenteken en categorie (B1(N)/B2(N)/B4/B5) en bij een set hefkussens het registratienummer en categorie (B7); • Dat het certificaat is gekoppeld aan een jaarlijkse audit door het certificeringsinstituut.
Toelichting:	Het (bedrijfs)certificaat zegt iets over het voorzieningenniveau en kwaliteitsniveau van de betreffende vestiging.

3.2 Vestiging(en)

Ten aanzien van de vestiging(en) waarmee de Opdrachtnemer inschrijft gelden de onderstaande eisen:

VZ. 3.2.1	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat elke vestiging permanent blijft voldoen aan bijlage 3, "Eisen van RWS bij zware berging" en hij per vestiging beschikt over een geldig (bedrijfs)certificaat.
Toelichting:	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen en bij Opdrachtgever en CMV aanleveren van een nieuw, vervangend (bedrijfs)certificaat.

VZ. 3.2.2	
Eis:	Na de tussentijdse audit van het certificeringsinstituut, waarbij wordt getoetst of de betreffende vestiging nog voldoet aan de "Eisen van RWS bij zware berging", dient de Opdrachtnemer per omgaande een gewaarmerkte kopie van het resultaat (bevindingen en conclusie) te verstrekken aan de Opdrachtgever.
Toelichting:	Een (bedrijfs)certificaat en het daarbij behorende certificeringsproces zijn een belangrijk middel om de gewenste kwaliteit te waarborgen. De Opdrachtgever draagt daarom ook bij in de kosten voor certificering en wenst op de hoogte te worden gehouden van de bevindingen bij de tussentijdse audit.

VZ 3.2.3	
Eis:	Iedere wijziging die impact heeft op het afgegeven (bedrijfs)certificaat dient de Opdrachtnemer onmiddellijk schriftelijk te melden bij de Opdrachtgever.
Toelichting:	Bij wijzigingen dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor passende beheermaatregelen en deze bij de Opdrachtgever voor te leggen.

3.3 Materieel en hulpmiddelen

Ten aanzien van het door de Opdrachtnemer in te zetten materieel en hulpmiddelen gelden de onderstaande eisen:

VZ. 3.3.1	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het op het (bedrijfs)certificaat geregistreerde materieel permanent blijft voldoen aan de "Eisen van RWS bij zware berging" en hij voor wat betreft de periodieke keuring hiervan, per voertuig / per hefkussenset, beschikt over een geldig (goed)keuringsdocument Deze (goed)keuringsdocumenten dienen afgegeven te zijn door een daarvoor gekwalificeerde keurende instantie welke beschikt over accreditatie NEN-EN-ISO/IEC-17020, type A.
Toelichting:	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen, verkrijgen en vervolgens bij het CMV aanleveren van een nieuw, vervangend (goed)keuringsdocument.

VZ. 3.3.2	
Eis:	In aanvulling op eis VZ 3.3.1 dient de Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat, als onderdeel van de periodieke keuring, zijn B1(N)/B2(N)/B4 voertuig is voorzien van een (leesbare) sticker waaruit blijkt dat het voertuig is goedgekeurd. Deze sticker wordt door de keurende instantie namens de opdrachtgever verstrekt en dient op de voorruit, aan de bijrijderszijde te worden geplakt. Op de sticker moet de vervaldatum van de periodieke keuring zijn aangegeven (maand en jaar).
Toelichting:	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanwezigheid en het tijdig vervangen van deze sticker.
VZ. 3.3.3	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle toegepaste hulpmiddelen op het gecertificeerde materieel aantoonbaar onderdeel blijven van dat gecertificeerde materieel.
Toelichting:	Ter keuring aangeboden materieel mag geen wisselcomponenten (o.a: hijskettingen, gereedschap, enz.) bevatten wat ook op ander materieel ter keuring wordt aangeboden.
VZ. 3.3.4	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat van het op het (bedrijfs)certificaat geregistreerde materieel ook de eenmalig verstrekte voertuigcertificaten, zoals vermeld in bijlage 12, "Keuringsdocumenten bergingsvoertuigen", als een leesbaar PDF-bestand worden aangeleverd bij het CMV.
Toelichting:	Voor elk (nieuw) voertuig dient de Opdrachtnemer één email te sturen met de betreffende certificaten als bijlage waarna het CMV deze documenten invoert in het Berger InformatieSysteem (BIS). Bij ogenschijnlijke fouten dient de Opdrachtnemer dit op verzoek van het CMV direct te (laten) verhelpen. Mogelijk kan de Opdrachtnemer in de nabije toekomst deze certificaten zelf uploaden in BergerSelect.
VZ 3.3.5	
Eis:	In de cabine van een B1(N)/B2(N) bergingsvoertuig dient een logboek aanwezig te zijn. In dit logboek moeten minimaal de volgende documenten worden opgenomen: • Kopie vrijstelling; • Zwaar transportverklaring of aslastverklaring; • Ontheffingsattest; • Opgave technische capaciteiten onderwagen; • Alle overige certificaten die betrekking hebben op keuring en registratie van het voertuig. Uitgangspunt hierbij is dat de documenten in het BIS gekoppeld zijn aan het voertuig, ook aanwezig zijn in het logboek.

Toelichting:	Het logboek bevat documenten waarvan het wettelijk verplicht is deze op eerste verzoek van het daartoe bevoegde gezag te kunnen tonen. Vanuit deze verplichting acht de Opdrachtgever het noodzakelijk dat deze documenten in de cabine van het bergingsvoertuig aanwezig zijn.
--------------	---

VZ. 3.3.6	
Eis:	Ondersteuningsvoertuigen (IM-assistentievoertuigen) voor bijvoorbeeld aanvoer van materieel of hulpmiddelen dienen qua kleur en markeringen te voldoen aan het gestelde bij B8 en B9 van bijlage 3, "Eisen van RWS bij zware berging" en moeten voorzien zijn van rondom zichtbare zwaai- of flitslampen met geel licht. Aanbevolen wordt om deze ondersteuningsvoertuigen aan de achterzijde, langs de buitenrand, te voorzien van een chevronraamwerk uitgevoerd in rood/wit retroreflecterend materiaal.
Toelichting:	Het toepassen van zgn. Battenburgstriping in antraciet/gele kleurstelling is toegestaan. Nadere uitvoeringsvereisten omtrent bestickering, beplakking en het chevronraamwerk zijn bij de Opdrachtgever opvraagbaar.

VZ. 3.3.7	
Eis:	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de goede werking van de GPS-unit in al zijn B1(N)/B2(N) bergingsvoertuigen. Deze GPS-unit moet een signaal uitzenden en permanent zichtbaar/volgbaar zijn in het AIM van de SIMN (ook voor Opdrachtgever). De Opdrachtnemer verleent aan de Opdrachtgever én het CMV toestemming tot inzage van de voertuigposities in Bergerview. Als daar aanleiding toe is dient de Opdrachtnemer, op verzoek van de Opdrachtgever, aan te tonen dat deze GPS-unit goed functioneert en (ook voor Opdrachtgever en CMV) zichtbaar is in AIM en Bergerview.
Toelichting:	Met behulp van de GPS-units worden de voertuigposities, die basis vormen voor het berekenen van de gerealiseerde aanrijtijd en gereden route, naar het systeem Aanrijtijden Incident Management (AIM) verstuurd. In het AIM zelf zijn de Momo's/Mimo's van alle CMV bergingsvoertuigen geregistreerd. Er kan alleen een gerealiseerde aanrijtijd worden berekend van de in het AIM geregistreerde bergingsvoertuigen. Rijkswaterstaat staat ervoor in dat de GPS-data alleen wordt gebruikt t.b.v. het contractmanagement of het maken van trendanalyses en niet zal worden gedeeld met derden (behoudens vordering van Politie of Openbaar Ministerie).

VZ. 3.3.7	
Eis:	De Opdrachtnemer dient mutaties aangaande de GPS-units, bijvoorbeeld door verkoop van bergingsvoertuigen of door het overplaatsen van GPS-units naar andere voertuigen, tijdig (voorafgaand aan de mutatie) door te geven aan het CMV en SIMN.
Toelichting:	Dit ter voorkoming van het genereren van onjuiste data uit AIM en Bergerview.
VZ. 3.3.8	
Eis:	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een hef- en recovery systeem voor het snel afslepen van vrachtauto's. Dit systeem dient gebruik te maken van de hef- en sleeppunten die door de fabrikanten zijn aangebracht en waarmee de vrachtauto aan de voorzijde eenvoudig kan worden opgetild.
Toelichting:	Het hef- en recovery systeem dient aantoonbaar geschikt en ontworpen te zijn om moderne vrachtauto's van Europese truckfabrikanten aan de hiervoor bedoelde hefpunten te kunnen koppelen. Met een hef- en recovery systemen worden geen "lepels of triangelconstructies" bedoeld.
VZ. 3.3.9	
Eis:	In aanvulling op bijlage 3, "Eisen van RWS bij zware berging" dient de Opdrachtnemer in geval van een incident waarbij er dieren zijn omgekomen, snel (binnen 1 uur na afroep) te kunnen beschikken over één of meerdere afzetcontainer(s) van tenminste 30 m ³ en/of kadavertonnen van 240 l voor het verwijderen van kadavers op de incidentlocatie.
Toelichting:	Het doel van een afzetcontainer en kadavertonnen is om er kadavers in te laden en dan van de incidentlocatie te verplaatsen naar een locatie waar de Rendac ze kan komen afhalen en vernietigen. Pluimveekadavers kan de Rendac alleen met behulp van een kadaverton in haar voertuig laden.
VZ. 3.3.10	
Eis:	Voor het kunnen verlenen van IM-pechhulp dient de Opdrachtnemer op zijn vestiging permanent te beschikken over tenminste acht statiegeld wielen in de volgende de band-velgcombinaties:

	Band	Velg	Draag- vermogen (kg)	Diam. (mm)	Stuur as	Drive as	Sleep as	Trailer as
	385/65R22,5	ET 0	9.000	1.034				x
	315/80R22,5*	ET 120	8.000	1.044	x	x	x	x
	385/55R22,5	ET 0	9.000	980				x
	315/70R22,5**	ET 120	8.000	984	x	x	x	x
	435/50R19,5	ET 0	9.000	925				x
	295/80R22,5	ET 120	8.000	1.014	x	x	x	
	295/60R22,5	ET 120	7.000	935	x	x	x	
	425/65R22,5	ET 0	10.300	1.084				x
	* deze band kan tijdelijk op een trailer as worden gemonteerd ter vervanging van een 385/65R22,5 band bij assen die een velgbolling van 120 mm nodig hebben. ** deze band kan tijdelijk op een trailer as worden gemonteerd ter vervanging van een 385/55R22,5 band bij assen die een velgbolling van 120 mm nodig hebben.							
Toelichting:	Statiegeldwielen blijven eigendom van de Opdrachtnemer en zijn bedoeld als tijdelijke maatregel om het pechvoertuig snel naar een veilige plek te kunnen verplaatsen.							

3.4

Procedures

Om te borgen dat ook bij weinig voorkomende situaties er efficiënt en effectief gehandeld zal worden verwacht de Opdrachtgever dat er procedures beschikbaar zijn voor onder andere het van de incidentlocatie afvoeren van passagiers, levende have of kadavers. Hiervoor gelden de onderstaande eisen:

VZ. 3.4.1	
Eis:	De Opdrachtnemer dient als onderdeel van zijn bedrijfsvoering te beschikken over een procedure die beschrijft HOE hij dieren, levend en kadavers, van een incidentlocatie gaat afvoeren en WAT daarvoor nodig is. Indien het hiervoor bestemde materieel niet op de vestiging aanwezig is, dient ook beschreven te zijn WAAR of via welke contacten er snel deugdelijk materieel te verkrijgen is. De Opdrachtnemer dient hierover aantoonbare afspraken gemaakt te hebben.
Toelichting:	Geen
VZ. 3.4.2	
Eis:	De Opdrachtnemer dient als onderdeel van zijn bedrijfsvoering te beschikken over een procedure die beschrijft HOE hij (ongedeerde) bestuurder(s) en eventuele passagiers die betrokken zijn bij een incident van de incidentlocatie gaat vervoeren en WAT daarvoor nodig is. In geval van een incident waarbij een bus met passagiers is betrokken, dient o.a. beschreven te zijn dat: de planner van het betreffende touringcarbedrijf of OV-aanbieder zo snel mogelijk wordt geïnformeerd en er afstemming plaatsvindt over alternatief vervoer en eventuele tussenstop/overstaplocatie of eindbestemming;

	wanneer de Opdrachtnemer vervangend vervoer regelt, er een deugdelijke touringcar wordt besteld bij een vervoerder welke lid is van TLN/KNV. De Opdrachtnemer dient aantoonbare afspraken gemaakt te hebben over snelle beschikbaarheid van een touringcar op een incidentlocatie.
Toelichting:	Op de website www.touringcargids.nl staan alle bij de brancheorganisatie aangesloten bedrijven vermeld. Bij een gestrande bus van het openbaar vervoer dient de OV-aanbieder normaal gesproken zelf voor alternatief vervoer te zorgen. In geval van een incident met Internationale lijndiensten zoals Flixbus en Eurolines is het raadzaam direct de onderaannemer van deze lijndienst te verwittigen. De naam van dit bedrijf staat doorgaans vermeld op de touringcars. Indien nodig kan de gemeentelijke calamiteitendienst worden ingeschakeld. Zij zijn de verantwoordelijke instantie voor bevolkingszorg (dit alleen na overleg met de OVD/WIS ter plaatse).

4 Inschakelen

4.1 Algemeen

Bergingsopdrachten en IM-pechhulpopdrachten (IM-pechhulp of IM-pechverplaatsing) worden verstrekt door het CMV welke gemachtigd is om deze opdrachten namens de Opdrachtgever te verstrekken. Bij een incidentmelding zal het CMV gebruikmaken van het programma BergerSelect om uit de beschikbare bergers uiteindelijk de (berger)vestiging te selecteren met de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

Om als (berger)vestiging gedurende de looptijd van deze Overeenkomst voor inschakeling van bovengenoemde opdrachten in aanmerking te (blijven) komen geldt onder meer onderstaande eis:

IS. 4.1.1	
Eis:	De vestiging van de Opdrachtnemer dient te beschikken over een geldig (bedrijfs)certificaat.
Toelichting:	De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen en aanleveren van een nieuw, vervangend (bedrijfs)certificaat. Wanneer het aanleveren van een nieuw, vervangend (bedrijfs)certificaat te laat gebeurt of het (bedrijfs)certificaat wordt ingetrokken door het certificeringsinstituut, dan zal de betreffende vestiging op non-actief worden gezet voor CMV-opdrachten totdat er een nieuw (bedrijfs)certificaat wordt aangeleverd.

4.2 Beschikbaarheid

Ten aanzien van de beschikbaarheid van de Opdrachtnemer gelden de onderstaande eisen:

IS. 4.2.1	
Eis:	Per vestiging dient de Opdrachtnemer zijn beschikbaarheid aan te geven in het systeem BergerSelect middels de zogenaamde "beschikbaarheidsknop".
Toelichting:	Door het toepassen van een beschikbaarheidsknop voor bergervestigingen en vervolgens in BergerSelect alleen een selectie te maken uit de beschikbare bergervestigingen, verwacht de Opdrachtgever tijdswinst te behalen tijdens het selectieproces van een berger(vestiging). Immers, het CMV krijgt nu gelijk een beschikbare berger aan de telefoon (geen weigeringen).

IS. 4.2.2	
Eis:	De Opdrachtnemer dient bij wijziging van zijn beschikbaarheid direct de beschikbaarheidsknop daarop aan te passen en één van de volgende keuzemogelijkheden te selecteren: 1) "Beschikbaar met 7 tons asliftinstallatie" (B1N/B2N)*; 2) "Beschikbaar met 5,5 tons asliftinstallatie" (B1/B2)*; 3) "Uitvoeren CMV-melding"; 4) "Niet beschikbaar".

Toelichting:	*Opdrachtgever wil in speciale gevallen (bijvoorbeeld een gestrande elektrische bus of geladen betonmixer) alleen een bergingsvoertuig met 7 tons asliftinstallatie inzetten. Dit vanwege het grote gewicht van deze gestrande vrachtauto's. Hiervoor is het nodig om inzichtelijk te hebben welke vestigingen een B1N/B2N voertuig beschikbaar hebben. Opdrachtnemer kan bij de beschikbaarheidsknop slechts één keuzemogelijkheid selecteren. In geval er op de vestiging zowel een voertuig met een 7 tons asliftinstallatie als een voertuig met 5,5 tons asliftinstallatie beschikbaar is, dan dient altijd het bergingsvoertuig met de grootste asliftcapaciteit op beschikbaar te worden gezet. De keuzemogelijkheden "beschikbaar met 7 tons asliftinstallatie", "beschikbaar met 5,5 tons asliftinstallatie" en "uitvoeren CMV-melding" worden in BergerSelect meegerekend voor de beschikbaarheid.
--------------	---

IS. 4.2.3	
Eis:	Indien de Opdrachtnemer via de beschikbaarheidsknop heeft aangegeven beschikbaar te zijn, hetzij met een 7 tons hetzij met een 5,5 tons asliftinstallatie, dan dient hij bij een CMV-melding onverwijld de opdracht uit te voeren.
Toelichting:	De beschikbaarheidsknop heeft tot doel het selectieproces van een berger te versnellen. Het kan dus niet de bedoeling zijn dat een geselecteerde "beschikbare berger" vervolgens alsnog de opdracht weigert (standby werkzaamheden uitgezonderd). Oneigenlijk gebruik van de beschikbaarheidsknop zal door de Opdrachtgever worden gesanctioneerd volgens paragraaf 6.1 van de VSA.

4.3 Telefonische bereikbaarheid

Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van de Opdrachtnemer gelden de onderstaande eisen:

IS. 4.3.1	
Eis:	De Opdrachtnemer dient gedurende de periode dat zijn vestiging op "beschikbaar" staat ook telefonisch bereikbaar te zijn voor CMV-meldingen.
Toelichting:	Binnen Incidentmanagement is telefonische bereikbaarheid belangrijk voor een snelle afhandeling van de CMV-melding. Met de telefonische bereikbaarheid wordt bedoeld dat het CMV direct een ter zake deskundig persoon aan de lijn krijgt (en niet via de receptie wordt doorverbonden of in de wacht wordt gezet).

IS. 4.3.2	
Eis:	De Opdrachtnemer dient voor het CMV direct en via één telefoonnummer bereikbaar te zijn. Hierbij is het niet toegestaan om gebruik te maken van een geautomatiseerd keuzemenu of een antwoordapparaat.

Toelichting:	Binnen Incidentmanagement is directe telefonische bereikbaarheid belangrijk voor een snelle afhandeling van CMV-meldingen. Opdrachtnemer dient daarom bij inschrijving één telefoonnummer door te geven wat wordt ingevoerd in de systemen van het CMV en waarmee men direct een ter zake deskundig persoon aan de lijn krijgt.
--------------	---

IS. 4.3.3	
Eis:	Telefonische oproepen vanuit het CMV dienen binnen 30 seconden door (Personeel van) Opdrachtnemer beantwoord te worden.
Toelichting:	Indien de telefoon niet binnen 30 seconden wordt opgenomen zal het CMV de verbindingsooging staken en de melding aan de eerstvolgende berger geven. Het niet beantwoorden van de melding geldt als opdrachtweigering en kan door de Opdrachtgever worden gesanctioneerd volgens paragraaf 6.2 van de VSA.

4.4

CMV-meldingen

Ten aanzien van de CMV-meldingen en daaropvolgende dienstverlening vanuit de Opdrachtnemer gelden de onderstaande eisen:

IS. 4.4.1	
Eis:	De Opdrachtnemer dient bij elke CMV-melding inzet te plegen, ongeacht het type opdracht, aard en omvang van het incident of herkomst van het voertuig.
Toelichting:	De Opdrachtgever wil met deze Overeenkomst een dekkende dienstverlening inkopen op het gebied van zware beringen; zowel op het gebied van berging bij ongevallen, IM-pechhulp, IM-pechverplaatsing en de berging van onbeheerd achtergelaten vrachtauto's (LAW-V-berging).

IS. 4.4.2	
Eis:	De Opdrachtnemer dient ook beringen en IM-pechhulpverlening van BE-voertuigen en BE-voertuigcombinaties uit te voeren indien hiertoe opdracht wordt gegeven.
Toelichting:	Ondanks een maximum bruto voertuiggewicht van BE-voertuigcombinaties van < 3.500 kg, kan het voorkomen dat de totale massa van het voertuig met lading zodanig hoog is dat het onder deze Overeenkomst geborgen/verplaatst moet worden.

IS. 4.4.3	
Eis:	Tijdens de (telefonische) CMV-melding dient de Opdrachtnemer aan te geven met welk bergingsvoertuig (kenteken) naar de incidentlocatie zal worden gereden.
Toelichting:	Deze gegevens zijn van belang voor het contractmanagement. Daarnaast logt het CMV deze gegevens voor de administratieve afhandeling van het dossier.

4.5 Aanvullend materieel/personeel

Indien blijkt dat er op de incidentlocatie, naast het al uitgereden bergingsvoertuig, aanvullend materieel en/of personeel benodigd is, dan gelden de onderstaande eisen:

IS. 4.5.1	
Eis:	Er mag op de plaats van het incident alleen aanvullend materieel worden ingezet met instemming van de Opdrachtgever of een functionaris die haar vertegenwoordigt. Deze functionarissen zijn: • (indien ter plekke aanwezig) een wegininspecteur (WIS) of officier van dienst (OVD); • (indien ter plekke geen WIS/OVD aanwezig is) een medewerker van het CMV.
Toelichting:	Om voorkomen dat achteraf discussies ontstaan over nut en noodzaak van het ingezette aanvullend materieel en/of extra Personeel van Opdrachtnemer, is het besluit hiertoe voorbehouden aan de Opdrachtgever of een functionaris die haar vertegenwoordigt. Deze persoon laat zich bij besluitvorming adviseren door onder andere de imV3 deskundige en overige hulpdiensten. Het genomen besluit over wel/geen inzet van aanvullend materieel ontslaat de Opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van eis UV. 6.3.1.
IS. 4.5.2	
Eis:	Direct na het besluit tot inzet van aanvullend materieel en/of extra Personeel van Opdrachtnemer dient de Opdrachtnemer bij het CMV te melden WAT er wordt ingezet en WIE hiervoor toestemming heeft gegeven namens de Opdrachtgever.
Toelichting:	Het CMV logt deze gegevens voor de administratieve afhandeling van het dossier.
IS. 4.5.3	
Eis:	De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het aanvullend materieel zo spoedig mogelijk, binnen 1 uur na het besluit hiertoe, beschikbaar is op de incidentlocatie
Toelichting:	De Opdrachtnemer heeft hierbij een inspanningsverplichting om aanvullend materieel zo snel mogelijk op de incidentlocatie te krijgen.
IS. 4.5.4	
Eis:	Bij een gecompliceerd pechgeval moet er op afroep zo spoedig mogelijk, maar binnen de in hoofdstuk 5 van deze vraagspecificatie gestelde eisen ten aanzien van mobilisatietijd én in BergerSelect berekende rijtijd, een tweede (assistent)berger ter plaatse van het pechgeval kunnen zijn. Deze tweede persoon dient met een gecertificeerd bergingsvoertuig of ondersteuningsvoertuig wat voldoet de beschrijving bij eis VZ. 3.3.6 ter plaatse te komen (en niet met een "gewoon" motorvoertuig).
Toelichting:	Geen

5 Aanrijden

5.1 Algemeen

Tijdens het inschakelingsproces heeft het CMV de geselecteerde berger(vestiging) de opdracht verstrekt en telefonisch op de hoogte gesteld van de incidentlocatie en van de op dat moment bekende informatie over de aard van het incident. Aansluitend op het telefoongesprek wordt er door het CMV nog een bevestigingsmail gestuurd met o.a.: dossiernummer, incidentlocatie en een vanuit BergerSelect berekende route met rijtijd van vestiging naar incidentlocatie.

Ten aanzien van het aanrijden naar een incidentlocatie gelden de onderstaande eisen:

AR. 5.1.1	
Eis:	Na ontvangst van een CMV-melding dient de Opdrachtnemer zijn materieel en personeel onmiddellijk te mobiliseren en vanuit de geselecteerde vestiging, met een voor de berging geschikt bergingsvoertuig (B1(N)/B2(N)), aan te rijden naar de doorgegeven incidentlocatie.
Toelichting:	Omdat ieder moment dat een berging later kan aanvangen een negatief effect heeft op de maatschappelijke gevolgkosten van een file, is een snelle respons op een CMV-melding van groot belang. Het vooruit sturen van een voertuig dat geen daadwerkelijke berging kan uitvoeren is niet toegestaan.

AR. 5.1.2	
Eis:	Indien de Opdrachtnemer na ontvangst van de CMV-melding voorziet dat hij niet aan de berekende aanrijtijd kan voldoen, dient hij het CMV hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
Toelichting:	Ten behoeve van de restduurverwachting en informatie naar de weggebruiker dienen eventuele vertragingen onverwijld te worden doorgegeven aan het CMV.

5.2 Mobilisatietijd

Door de Opdrachtgever is een maximum gesteld aan de tijd benodigd voor het mobiliseren. Hiervoor geldt de onderstaande eis:

AR. 5.2.1	
Eis:	De Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen de gestelde mobilisatietijd, aan te rijden vanuit de geselecteerde vestiging. Per kalenderdag gelden de volgende Mobilisatietijden (M): • bij CMV-melding tussen 06:00 en 18:00 uur: 20 min. (M1); • bij CMV-melding tussen 18:00 en 06:00 uur: 30 min. (M2).
Toelichting:	Ter voorkoming van spookvestigingen en oneerlijke concurrentie zal door de Opdrachtgever worden toegezien op uitrijden vanaf de geselecteerde vestiging en of dit is gedaan binnen de gestelde mobilisatietijden.

5.3 Bezetting bergingsvoertuig

Ten aanzien van de bezetting van een bergingsvoertuig gelden de onderstaande eisen:

AR. 5.3.1	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat per aanrijdend B1(N)/B2(N) voertuig tenminste één gecertificeerde zware berger in het voertuig aanwezig is.
Toelichting:	Met een gecertificeerde zware berger wordt een chauffeur/berger bedoeld die conform bijlage 3, C1-A in het bezit is van tenminste de volgende (geldige) certificaten: • "Bergingsvoertuig" (KSB-niv. 2); • "Veilig werken met autolaadkraan" (KSB-niv. 2); • "Eerste Veiligheidsmaatregelen bij incidenten met eenzijdig en met tweezijdig aanrijdgevaar" (KSB-niv. 2); • "Lichte Berging en Transport" (KSB-niv. 2).

AR. 5.3.2	
Eis:	Wanneer de eerste melding van het CMV een ongeval betreft, dan dient de Opdrachtnemer altijd met twee bergers aan te rijden waarvan de één voldoet aan de kwalificatie "gecertificeerde zware berger" en de ander tenminste voldoet aan de kwalificatie "assistent-berger".
Toelichting:	Met een assistent-berger wordt een persoon bedoeld die conform bijlage 3, C1-B in het bezit is van tenminste de volgende (geldige) certificaten: • "Lichte Berging en Transport" (KSB-niv. 2); • "Eerste Veiligheidsmaatregelen bij incidenten met eenzijdig en met tweezijdig aanrijdgevaar" (KSB-niv. 2). Beide personen hoeven niet persé in hetzelfde bergingsvoertuig te zitten. De tweede persoon, die niet in het aanrijdende B1(N)/B2(N) bergingsvoertuig zit, dient met een gecertificeerd bergingsvoertuig of ondersteuningsvoertuig wat voldoet de beschrijving bij eis VZ. 3.3.6 ter plaatse te komen (en niet met een "gewoon" motorvoertuig).

5.4 Aanrijtijd/normtijd

Ten aanzien van het behalen van de aanrijtijd/normtijd gelden de onderstaande eisen:

AR. 5.4.1.	
Eis:	De Opdrachtnemer dient de plaats van het incident zo snel mogelijk na ontvangst van de CMV-melding te bereiken. Hierbij geldt voor elke vestiging dat men, gemeten over een kwartaal, bij tenminste 90% van de CMV-meldingen binnen de normtijd (N) aanwezig dient te zijn op de incidentlocatie. Bij de overige 10% dient de som van de tijdsduur waarmee de normtijd (N) wordt overschreden, niet groter te zijn dan 10% van het aantal CMV-meldingen in het betreffende kwartaal vermenigvuldigd met 15 minuten.

Toelichting:	De normtijd (N) wordt uitgedrukt in minuten en is een optelsom van mobilisatietijd (M) plus de theoretisch berekende rijtijd uit BergerSelect (R_{BS}). In formulevorm: $N = M_{1\ of\ 2} + R_{BS}$ De aanrijtijd (A) wordt uitgedrukt in minuten en is een optelsom van mobilisatietijd (M) plus de daadwerkelijke rijtijd uit AIM (R_{AIM}) welke is gebaseerd op data uit de GPS-unit. In formulevorm: $A = M_{1\ of\ 2} + R_{AIM}$ De normtijd wordt overschreden wanneer A groter is dan N wat dan resulteert in een overschrijdingstijd ($T_{overschrijding}$). De som van de overschrijding wordt uitgedrukt in minuten en is de optelsom van alle meldingen met een overschrijdingstijd. In formulevorm: $Som_{overschrijding} = T_{overschrijding1} + T_{overschrijding2} + T_{overschrijding3} + \dots$ De maximaal toegestane overschrijding wordt berekend vanaf 10 CMV-meldingen per kwartaal. Indien in een kwartaal minder dan 10 CMV-meldingen zijn uitgevoerd, en dat is in het daaropvolgende kwartaal weer het geval, dan wordt de berekening uitgevoerd over beide kwartalen (er vanuit gaande dat het er dan wel meer zijn dan 10). Deze maximaal toegestane overschrijding wordt uitgedrukt in minuten en bedraagt 10% van alle CMV-meldingen in het betreffende kwartaal vermenigvuldigd met 15 minuten. In formulevorm: $Som_{max\ overschrijding} = 10\% \times aantal\ CMV-meldingen \times 15$ Het niet behalen van de ondergrens (90% v/d CMV-meldingen binnen de Normtijd), of een overschrijding van de bovengrens ($Som_{overschrijding}$ groter dan $Som_{max\ overschrijding}$) kan door de Opdrachtgever worden gesanctioneerd volgens paragraaf 6.2 van de VSA.
--------------	--

AR. 5.4.2	
Eis:	Indien de CMV-melding betrekking heeft op een LAW-V-berging, standby werkzaamheden of inzet van aanvullend materieel, dan heeft de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om zo snel mogelijk (of op het afgesproken tijdstip) op de (incident)locatie te aanwezig te zijn.
Toelichting:	De aanrijtijden voor deze categorie werkzaamheden worden wel geregistreerd, maar vallen niet onder eis AR. 5.4.1

6 Uitvoeren

6.1 Algemeen

Voor bergingswerkzaamheden en IM-pechhulpverlening op een incidentlocatie gelden de onderstaande eisen:

UV. 6.1.1	
Eis:	De Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit en veilige uitvoering van de werkzaamheden waarbij hij tevens fungeert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.
Toelichting:	De Opdrachtnemer blijft voor de kwaliteit van dienstverlening ten volle verantwoordelijk jegens de Opdrachtgever, ook ten aanzien van verrichtingen van diens onderaannemers.

UV. 6.1.2	
Eis:	De Opdrachtnemer dient zich te houden aan wet- en regelgeving inzake verkeersveiligheid en incidentmanagement.
Toelichting:	Gedacht moet worden aan o.a.: werken conform de bepalingen van de REVI, de wijze waarop voertuigen en ladingen worden geborgen, het verplaatsen van voertuigen rekening houdend met de rijeigenschappen van het gebruikte bergingsvoertuig.

UV. 6.1.3	
Eis:	Alle communicatie bij bergingswerkzaamheden en IM-pechhulpverlening (behoudens eventueel noodzakelijke communicatie met een eventuele buitenlandse chauffeur die betrokken is bij het incident) vindt plaats in de Nederlandse taal.
Toelichting:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie helder en eenduidig interpreteerbaar is. Dit geldt ook voor de afwikkeling van de bergingswerkzaamheden; alle communicatie en correspondentie in het kader van deze overeenkomst vindt plaats in de Nederlandse taal.

6.2 Voorbereiding

Op de incidentlocatie gelden de onderstaande eisen t.a.v. het voorbereiden van de uit te voeren bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening:

UV. 6.2.1	
Eis:	Bij aankomst op de incidentlocatie dient de Opdrachtnemer als eerste zijn aanwezigheid telefonisch door te geven aan het CMV.
Toelichting:	Geen

UV. 6.2.2	
Eis:	Na de aanmelding bij het CMV dient de Opdrachtnemer de schade te inventariseren en vervolgens, uiterlijk 15 minuten na aankomst, het CMV een update te geven met relevante informatie over de betrokken (schade)voertuigen.

Toelichting:	Gedacht moet worden aan o.a.: bij het incident betrokken kentekens van (schade)voertuigen (vrachtauto's en BE voertuigen), eigenaren, lading. E.e.a. mede ondersteund door beeldmateriaal via enig (al dan niet nader overeengekomen of hiervoor ontwikkeld) medium. Het is niet de bedoeling een uitgebreid verslag te doen, maar er moet voor worden gezorgd dat een relevante beeldvorming wordt gegeven aan het CMV zodat alle partijen een gelijk beeld krijgen van het incident (de zogenaamde Common Operational Picture). Ook in geval er geen vrachtauto is aangetroffen op de incidentlocatie, en er dus sprake is van "inzet zonder IM-werkzaamheden", dient de Opdrachtnemer dit direct terug te koppelen aan het CMV.
--------------	---

UV. 6.2.3	
Eis:	Voordat met de bergingswerkzaamheden wordt aangevangen dient de Opdrachtnemer het bergingsplan voor te leggen aan de OVD en/of WIS en eventueel aanwezige imV3 deskundige.
Toelichting:	Het bergingsplan is een mondeling plan wat desgevraagd onderbouwd moet worden met beweegredenen. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de berging.

6.3

Uitvoering

Ten aanzien van het uitvoeren van bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening gelden de onderstaande eisen:

UV. 6.3.1	
Eis:	Opdrachtnemer dient zich ten opzichte van de betrokkenen bij het incident correct te gedragen, hun belangen niet te schaden en daarbij de kosten van de berging beperkt te houden.
Toelichting:	Hiertoe dient Opdrachtnemer onnodige schade aan vrachtauto en lading te vermijden.

UV. 6.3.2	
Eis:	De Opdrachtnemer respecteert bestaande afspraken tussen de Opdrachtgever en bepaalde vervoerders ten aanzien van specifieke incidenten waarbij bijvoorbeeld voertuigen voor waardetransport en/of defensiematerieel zijn betrokken.
Toelichting:	Er kunnen aanvullende instructies gelden ten aanzien van de berging van dergelijk materieel zoals bijvoorbeeld: beveiliging op de incidentlocatie en overslag van de lading door een derde partij. Ook kan het voorkomen dat vanwege de aard van dit soort voertuigen en/of lading de berging aan een specifiek bergingsbedrijf wordt toebedeeld.

UV. 6.3.3	
Eis:	De Opdrachtnemer is gehouden om alle, door of vanwege de Opdrachtgever, gegeven aanwijzingen op te volgen ten aanzien van het gebruik van een hefkussenset en/of een dieplader.
Toelichting:	Opdrachtgever maakt van deze bevoegdheid geen onredelijk gebruik.

UV. 6.3.4	
Eis:	De Opdrachtnemer is gehouden om alle, door of vanwege de Opdrachtgever, gegeven aanwijzingen op te volgen ten aanzien van het tijdstip en de wijze waarop de berging wordt uitgevoerd (versnelde- of uitgestelde berging).
Toelichting:	Er wordt dan gehandeld overeenkomstig de procedure zoals is beschreven in bijlage 10, "Versnelde- en uitgestelde berging vrachtauto's". Bij een versnelde- of vertraagde berging is de Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor eventuele extra schade welke hierdoor is ontstaan aan voertuig, lading of eigendommen van RWS.

UV. 6.3.5	
Eis:	In geval van een versnelde- of vertraagde berging waarbij extra schade is toegebracht aan voertuig of lading, dient de Opdrachtnemer aan de chauffeur een informatiebrief te overhandigen over het ontstaan van deze extra schade en hoe dit te claimen is bij RWS als opdrachtgever voor de versnelde- of vertraagde berging. Deze brief dient opgesteld te zijn in de taal van het land van herkomst van de chauffeur.
Toelichting:	Deze informatiebrieven (in meerdere talen) zijn te vinden op de website van de STIMVA, www.stimva.nl

UV. 6.3.6	
Eis:	In geval van LAW-V berging (bergen van een achtergelaten vrachtauto) dient de Opdrachtnemer: 1) het proces verbaal LAW (zie bijlage 8) volledig in te vullen en naar het CMV te mailen; 2) de betreffende vrachtauto af te voeren en te stallen op zijn (dichtstbijzijnde) vestiging; 3) naast de reguliere administratieve afhandeling en facturering, ook zorg te dragen voor het achterhalen van de eigenaar en zonodig verlenen van hand- en spandiensten bij taxatie en de uiteindelijk afvoer door een recyclingbedrijf.
Toelichting:	Deze landelijke wegsleepregeling is alleen van toepassing op wegen en terreinen van RWS waarbij de te volgen procedure is beschreven in paragraaf 3.2-d van de VSA

UV. 6.3.7	
Eis:	In geval er op de incidentlocatie wordt besloten om op te schalen naar een Politieberging, dan zijn er twee mogelijkheden:

	1) de berging wordt uitgevoerd door een externe partij (gecontracteerd door Politie). Hierbij geldt het tijdstip waarop is besloten over te gaan naar een Politieberging als eindtijd voor de inzet van de Opdrachtnemer; 2) de berging wordt voortgezet door de Opdrachtnemer. Hierbij geldt dat de gehele inzet van de Opdrachtnemer wordt geacht onderdeel te zijn van de Politieberging.
Toelichting:	In de eerste situatie staat de Opdrachtgever (lees de betreffende wegbeheerder) garant voor de gemaakte kosten van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer maakt hier geen oneigenlijk gebruik van. Kosten bestaan in beginsel uit een vergoeding voor het uitrijden en wachttijd. In de tweede situatie geldt dat alle inzetkosten worden geacht te zijn inbegrepen in de Politieopdracht. Er vindt dan geen verrekening plaats van kosten via deze Overeenkomst, maar de kosten worden in rekening gebracht bij de politie tegen met hen overeengekomen tarieven

UV. 6.3.8	
Eis:	In geval van IM-pechhulpverlening dient de Opdrachtnemer het pechgeval af te handelen en te verrekenen conform het overeengekomen tarief uit de Staat van Tarieven. Het CMV verstrekt in dezen een IM-pechhulpopdracht voor: a) IM-pechhulp; hierbij dient de vrachtauto ter plekke gerepareerd te worden, dan wel in zelfstandig rijdende staat te worden gebracht. b) IM-pechverplaatsing; hierbij dient de vrachtauto afgesleept of afgevoerd te worden naar een naar een dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf wat zich binnen een straal van 25 km binnen de incidentlocatie bevindt. Indien het incident is behandeld door een bergingsvoertuig behorende bij een vestiging die zich op meer dan 25 km afstand van het incident bevindt én het bovengenoemde dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf bevindt zich op of nabij de aanrijroute, dan geldt dat in dit geval verplaatsing over een grotere afstand dan 25 km wordt geacht te zijn inbegrepen.
Toelichting:	Bij IM-pechhulp moet gedacht worden aan het verrichten van eenvoudige werkzaamheden zoals o.a.: het losdraaien van wielmoeren en al dan niet vervangen van een wiel, het vervangen van een defecte luchtslang, het verlenen van starthulp bij accuproblemen, enz. Voor IM-pechverplaatsing geldt dat het voertuig rolbaar en eenvoudig te verplaatsen moet zijn, zonodig met "gelifte" voorwielen.

UV. 6.3.9	
Eis:	In geval de CMV-melding IM-pechhulp betreft, dan dient de Opdrachtnemer zich te vergewissen van de aard van de pech zodat met het meest geschikte materieel en materiaal ter plaatse kan worden gegaan. Wanneer er sprake is van bandenpech, en het betreft een band-velgcombinatie uit de voorgeschreven voorraad statiegeldwielen (eis VZ. 3.3.10), dan dient de opdrachtnemer aan te rijden met de ter plaatse benodigde band-velgcombinatie.
Toelichting:	Bij bandenpech beperkt de IM-pechhulp zich tot maximaal één lekke of defecte band aan de buitenzijde van het voertuig.

UV. 6.3.10	
Eis:	Opdrachtnemer is verplicht om in voorkomende gevallen lading te lossen en/of op te ruimen alsmede af te voeren dan wel mee te werken aan deze activiteiten.
Toelichting:	Onder lading worden ook levende dieren en kadavers gerekend. Wanneer er sprake is van het afvoeren van lading betekent dit bij incidenten dat de lading moet worden afgevoerd van de incidentlocatie naar een veilige plek of bijvoorbeeld de vestigingslocatie van de berger (al naar gelang van toepassing en opportuun). Afvoeren houdt niet per definitie vernietiging in. Om te voorkomen dat lading wordt vernietigd terwijl er nog ladingwaarde van toepassing is, en om te voorkomen dat er kosten moeten worden gemaakt voor de vergoeding van het geleden nadeel, dient de Opdrachtnemer alleen na contact en afstemming met de eigenaar van de lading (inclusief schriftelijke vastlegging hiervan) tot vernietiging over te gaan.

UV. 6.3.11	
Eis:	Vóór verlaten van de incidentlocatie dient de Opdrachtnemer het wegdek, vluchtstrook, wegberm en eventueel de daarnaast gelegen sloot te ontdoen van alle losse voorwerpen, vaste stoffen en vloeistoffen die daar als gevolg van het incident terecht zijn gekomen. Hij dient de omgeving bezemschoon achter te laten met in achtname van de geldende milieueisen. Bovenstaande tenzij de WIS of OVD anderszins bepaalt.
Toelichting:	Onder het achterlaten wordt in ieder geval verstaan dat: a) vaste stoffen worden meegenomen naar de eigen vestiging en vanaf daar op verantwoorde wijze worden afgevoerd (het afvoeren van grote hoeveelheden gebeurt in overleg met de wegbeheerder); b) vloeistoffen (tot een maximum van 5 liter op één vierkante meter) voor zover mogelijk worden gedispergeerd of opgevangen, geabsorbeerd en in speciale zakken meegenomen naar de eigen vestiging en vanaf daar op verantwoorde wijze worden afgevoerd; c) eventuele achterblijvende milieuvervuiling dient aan het bevoegde gezag te worden gemeld.

UV. 6.3.12	
Eis:	Bij het verlaten van de incidentlocatie dient de Opdrachtnemer zich direct telefonisch af te melden bij het CMV.
Toelichting:	Direct melden bij het CMV is van belang omdat het CMV ook een terugkoppeling doet richting de richting de VC of wegbeheerder dat de weg weer vrij is

6.4

Afronding en administratieve verwerking

Ten aanzien van het afronden en administratief verwerken van de uitgevoerde bergingswerkzaamheden of IM-Pechhulpverlening gelden de onderstaande eisen:

UV. 6.4.1	
Eis:	Na uitvoering van de bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur, het ingevulde CMV-afmeldformulier (bijlage 9) met gegevens over het incident wordt verstuurd naar het CMV. Opdrachtnemer controleert deze gegevens en dient eventuele onjuistheden of onvolledigheden zo snel mogelijk, doch in ieder geval vóór de aflevering van de vrachtauto aan een derde, aan het CMV door te geven.
Toelichting:	Een juiste administratie is noodzakelijk voor de (financiële) afhandeling van het incident en eventuele analyses vanuit de Opdrachtgever of STIMVA. Het is de Opdrachtnemer toegestaan het CMV-afmeldformulier digitaal, bijvoorbeeld met behulp van het programma DataExe, RGB+ of VRS, bij het CMV aan te leveren. Dit in overleg met en na akkoord van het CMV.

UV. 6.4.2	
Eis:	De Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor facturering aan en inning van de eigenaar/kentekenhouder van het geborgen/verplaatste voertuig.
Toelichting:	In geval het CMV achteraf onvolkomenheden constateert, dan herstelt de Opdrachtnemer de factuur door middel van een creditfactuur.

UV. 6.4.3	
Eis:	In geval er onvoldoende gegevens van de vrachtauto bekend zijn, en om er zeker van te zijn dat de uiteindelijke kosten van de uitvoering van de opdracht verhaald kunnen worden, dient de Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever (lees de betreffende wegbeheerder) de vrachtauto –en in voorkomende gevallen de lading- in onderpand houden (toepassen retentierecht wegbeheerder).
Toelichting:	De Opdrachtnemer richt haar bedrijfsvoering dermate in dat het recht van retentie correct kan worden uitgevoerd.

UV. 6.4.4	
Eis:	Wanneer de kosten voor uitvoering van de opdracht (met of zonder toepassing van het retentierecht) op de eigenaar/ kentekenhouders van het voertuig kunnen worden verhaald, dan dient de Opdrachtnemer zijn medewerking te verlenen aan de overdracht van de vrachtauto en vrijgave voor een tweede berging door of namens de eigenaar/ kentekenhouders.
Toelichting:	Ter beperking van verdere schade aan lading of bedrijfscontinuïteit van de betrokkenen dient de Opdrachtnemer een aantoonbaar proactieve houding aan te nemen bij de verdere afwikkeling van het incident.

7 Standby werkzaamheden

7.1 Algemeen

Naast de reguliere, incident gestuurde opdrachten voor bergingswerkzaamheden en IM-pechhulpverlening komt het zo nu en dan voor dat de Opdrachtgever besluit om op een bepaalde locatie/wegvak tijdelijk en preventief een bergingsvoertuig te stationeren. Dit zijn de zogenaamde standby werkzaamheden welke als doel hebben om, tijdens voor de doorstroming kritische omstandigheden, snel ter plaatse te kunnen zijn bij een incident. De tijdsduur voor standby werkzaamheden wordt door de Opdrachtgever bepaald en verschilt per situatie, bijvoorbeeld alleen de ochtend- of avondspits, van ochtend- t/m avondspits of gedurende de nacht. Standby werkzaamheden zijn planbaar en worden in en zo vroeg mogelijk stadium uitgevraagd door het CMV.

Ten aanzien van het uitvoeren van standby werkzaamheden gelden de onderstaande, algemene eisen:

SB. 7.1.1	
Eis:	Bij een CMV-melding betreffende standby werkzaamheden dient de Opdrachtnemer aan te geven of hij voor de gehele, door de Opdrachtgever bepaalde, tijdsduur beschikbaar is.
Toelichting:	De betreffende Opdrachtnemer wordt geselecteerd via BergerSelect. Echter, in deze situatie wordt er niet gekeken naar beschikbare bergers, maar wordt er een overzicht gepresenteerd van de dichtstbijzijnde bergers op basis van de bij inschrijving verkregen prijsscore. Indien de Opdrachtnemer de gevraagde inzet niet kan leveren, zal het CMV op basis van de rangorde in BergerSelect de eerstvolgende berger benaderen.
SB. 7.1.2	
Eis:	Gedurende de overeengekomen periode dient de Opdrachtnemer een bergingsvoertuig (met chauffeur) te stationeren op de door het CMV aangegeven wachtplaats.
Toelichting:	Hierdoor kan er onmiddellijk uitgerukt worden bij een incident. De Opdrachtgever kan incidenteel ook opdragen het standby-voertuig op een nader te bepalen traject te laten patrouilleren
SB. 7.1.3	
Eis:	In geval van een incident binnen het directe zichtsveld van de op locatie gestationeerde chauffeur, dient deze het incident eerst te melden bij het CMV en daarna onmiddellijk aan te rijden en te handelen overeenkomstig de eisen van hoofdstuk 6 in deze vraagspecificatie. In geval er een incident plaatsvindt buiten het directe zichtsveld van de chauffeur zal deze na een CMV-melding onmiddellijk aanrijden en handelen overeenkomstig de eisen van hoofdstuk 6 in deze vraagspecificatie.
Toelichting:	Geen

SB. 7.1.4	
Eis:	De Opdrachtnemer dient zijn inzet voor standby werkzaamheden en een eventuele inzet voor bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening afzonderlijk bij te houden en afzonderlijk te factureren.
Toelichting:	De standby uren komen voor rekening van de Opdrachtgever (lees de betreffende wegbeheerder) en eventuele inzet bij een incident wordt door de Opdrachtnemer verhaald op de eigenaar/kentekenhouder van het voertuig. De verrekenwijze en de te hanteren tarieven zijn beschreven in de VSA.

8 Veiligheid

8.1 Algemeen

Naast de inhoudelijke en specifieke eisen op het gebied van veiligheid uit bijlage 7, het Integraal VeiligheidsPlan (IVP), gelden de onderstaande, algemene eisen:

VH. 8.1.1	
Eis:	Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst dient de Opdrachtnemer de veiligheidsrisico's uit het IVP te beheersen dan wel te mitigeren. Wanneer hiertoe aanleiding is dient de Opdrachtnemer het IVP te actualiseren en vervolgens bij de Opdrachtgever voor te leggen.
Toelichting:	Geen
VH. 8.1.2	
Eis:	De Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat de aan de dienstverlening verbonden gevaren/veiligheidsrisico's (zie bijlage 7, RI&E) worden beheerst met in achtneming van de arbeidshygiënische strategie. D.w.z: gevaren/veiligheidsrisico's zoveel mogelijk wegnemen bij de bron en als dat niet lukt, door het toepassen van collectieve maatregelen, daarna door het toepassen van individuele maatregelen en als laatste door het toepassen van Persoonlijke BeschermingsMiddelen (PBM's). T.a.v. het gebruik van PBM's dient de Opdrachtnemer erop toe te zien dat de juiste PBM's worden gebruikt en ervoor te zorgen dat de PBM's voldoen aan de wettelijke eisen, zijn voorzien van een CE-label en worden gebruikt en onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant.
Toelichting:	Geen
VH. 8.1.3	
Eis:	De Opdrachtnemer dient (aantoonbaar) te borgen dat binnen zijn organisatie voldoende kennis aanwezig is en blijft ten aanzien van de binnen deze dienstverlening voorkomende werkzaamheden zoals o.a: het takelen, bergen en transporteren van vrachtauto's en de daarmee gepaard gaande gevaren/veiligheidsrisico's.
Toelichting:	Met borging wordt o.a. bedoeld dat de Opdrachtnemer zijn personeel regelmatig voorlicht en instrueert over de gevaren en beheersmaatregelen zoals beschreven in de RI&E.
VH. 8.1.4	
Eis:	Wanneer er tijdens het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze Overeenkomst een ongeval met ernstig letsel plaats vindt, dan dient de Opdrachtnemer dit terstond te melden. Als eerste telefonisch bij de betreffende verkeerscentrale, daarna per e-mail bij de Opdrachtgever.

Toelichting:	Het direct melden is van belang zodat de Opdrachtgever kan besluiten of zij een ongevalsonderzoek wil (laten) starten.
--------------	--

VH. 8.1.5	
Eis:	Bij ongevallen met (ernstig) letsel, opgelopen tijdens het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer binnen 21 kalenderdagen na het ongeval een analyse uit te voeren en deze te delen met de Opdrachtgever. De (schriftelijke) analyse dient niet alleen betrekking te hebben op de oorzaak van het ongeval, maar dient ook in te gaan op eventuele leer- en verbeterpunten.
Toelichting:	De Opdrachtgever streeft een pro-actieve veiligheidscultuur na waarbij door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer wordt gestuurd op een veilige werkomgeving.

VH. 8.1.6	
Eis:	De Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat bij alle, binnen deze Overeenkomst uit te voeren werkzaamheden, oranje veiligheidskleding wordt gedragen welke voldoet aan klasse 3 van NEN-EN-ISO 20471 en is voorzien van een CE-label. Deze veiligheidskleding dient tevens te voldoen aan de eisen van bijlage 11, "Richtlijnen en Specificaties voor Veiligheidskleding bij Wegwerkzaamheden". Vanwege de zichtbaarheid dient veiligheidskleding schoon te zijn en gesloten te worden gedragen.
Toelichting:	In afwijking van bijlage 11 is het niet toegestaan om bij daglicht veiligheidskleding te dragen conform klasse 2. Dit omdat de REVI veiligheidskleding conform klasse 3 voorschrijft en deze richtlijn leidend is binnen incidentmanagement.

9 Communicatie

9.1 Algemeen

Ten aanzien van communicatie, perscontacten of berichtgeving op sociale media aangaande uitgevoerde bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening gelden de onderstaande, algemene eisen:

CM 9.1.1	
Eis:	(Pers)contacten met de media aangaande actuele bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening in het kader van deze Overeenkomst worden verzorgd door de Opdrachtgever. Vragen vanuit de media over actuele werkzaamheden of actuele status van een incident dient de Opdrachtnemer door te verwijzen aan de Opdrachtgever welke voor verdere afhandeling zorgt.
Toelichting:	Bedrijfseigen uitingen en communicatie in de media omtrent de bedrijfsvoering en niet-actuele incidentafhandelingen vallen niet onder deze eis.

CM 9.1.2	
Eis:	Bij publicatie op sociale media dient de Opdrachtnemer terughoudendheid te betrachten ten aanzien van getoonde beelden.
Toelichting:	Dit betekent o.a. dat op sociale media geplaatste foto's of filmpjes geen schokkende beelden of gewonde slachtoffers te zien zijn. De Opdrachtnemer betracht ook terughoudendheid bij het doorlinken van bijvoorbeeld nieuwsberichten waarop bovengenoemde schokkende content wel zichtbaar is.