



Programma van Eisen

Versie: 1.0

Datum: 4 juni 2021

Openbare Europese aanbestedingsprocedure

Perceel 2: Inzet verkeersregelaars bij calamiteiten/incidenten en pieken

Perceel 2: Inzet Verkeersregelaars bij calamiteiten/incidenten en pieken

Opdracht:

Het op afroep inzetten van verkeersregelaars en coördinatoren t.b.v.:

- Inzet bij calamiteiten/incidenten – geregeld vinden er incidenten en/of calamiteiten plaats waar het verkeer door verkeersregelaars geregeld dient te worden (bv. uitval van verkeerslichten);
- Inzet bij pieken in de verkeersdrukte - op specifieke dagen die veel verkeersdrukte met zich meebrengen worden verkeersregelaars ingezet om de grote bezoekersstromen in goede banen te leiden (bijvoorbeeld op zonnige dagen in Scheveningen);

Doelstelling

Het is noodzakelijk om bezoekers van de stad vlot en doelgericht te verwijzen. De opdrachtnemer dient de verkeersveiligheid te waarborgen, de doorstroming op het wegennet te optimaliseren en de klantbeleving dient zowel intern als extern als uitstekend te worden ervaren. Het doel van het inzetten van verkeersregelaars is het zorgen van spreiding van het publiek en het tegenhouden of omleiden van publiekstroom. De opdrachtnemer draagt de gezamenlijke verantwoordelijkheid over een aantal specifieke taken, namelijk: het coördineren en afstemmen van de noodzakelijke afzettingen en weggedeelten en het instrueren van de verkeersregelaars in deze.

Meerdere diensten binnen de gemeente Den Haag zullen gebruik maken van de inzet van verkeersregelaars voor bij calamiteiten/incidenten en pieken. De opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat de opdracht wordt gerealiseerd conform de uit de overeenkomst voortvloeiende eisen.

Nadere opdrachten zijn als volgt te verdelen:

A. “Calamiteiten”:

Verkeersregelaars en verkeersmaatregelen dienen binnen 30 minuten na (telefonische) opdrachtverstrekking op de benodigde locatie aanwezig c.q. aangebracht te zijn.

B. “Spoedopdrachten”:

Verkeersregelaars en verkeersmaatregelen dienen binnen 1 uur na (telefonische) opdrachtverstrekking op de benodigde locatie aanwezig c.q. aangebracht te zijn. In het geval dat het gaat om verwachte verkeersdrukte in verband met een verwachte temperatuur boven de 21 graden wordt de opdracht 12 uur van tevoren bevestigd of geannuleerd.

C. “Pieken”:

Scenario inzet: Jaarlijks worden door de opdrachtgever deelopdrachten verstrekt voor het inzetten van verkeersregelaars inclusief ‘kleine’ verkeersmaatregelen op strategische plekken voornamelijk, maar niet uitsluitend in Kijkduin en Scheveningen om de bezoekers van stad vlot en doelgericht te verwijzen.

Wekelijks wordt door de opdrachtgever (vertegenwoordigd door contactpersoon en/of wegbeheerder van Scheveningen en Kijkduin) en overall coördinator gekeken naar welke typen scenario’s er worden gereserveerd.

Werkwijze opschaling drukte/ druktescenario’s gemeente Den Haag*

De gemeente Den Haag werkt met druktescenario’s. Per scenario is een verkeersplan opgesteld waarbij de inzet per locatie is voorgeschreven voor Kijkduin en Scheveningen, inclusief de inzet van de benodigde verkeersmaatregelen. Voor de druktescenario’s vallen onder de responstijden van Categorie B “Spoedopdrachten”.

Scenario 1 – Enigszins druk
Scenario 2 – Druk
Scenario 3 – Zeer druk
Scenario 4 – Te druk

Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Scenario 4
Enigszins druk	Druk	Zeer druk	Te druk
Koopavond, weekend, kleine evenementen (zonder vergunning) / markten, mooi weer (maar niet te heet)	Uitverkoop, demonstraties, samenloop van meerdere kleine evenementen, Paasweekend	Landelijke vrije dag met warm weer (+ 21 graden), zomervakantie, pinksterweekend, Prinsjesdag, shoppingnight	Zeer warm weekend/vakantie (+25 graden), Bevrijdingsdag, City-Pier-City, grote risicovolle demonstratie, Vuurwerkfestival

Opdrachtnemer dient op deze werkwijze te zijn ingesteld.

Opdrachtnemer biedt dienstverlening conform dit programma van eisen aan op alle dagen van het jaar en waarborgt dat onder alle weersomstandigheden de dienstverlening wordt uitgevoerd.

De opdrachtnemer dient de diensten 24-7 afroepbaar te stellen en kan op ieder moment van de dag aanvangen met opdrachten.

De gemeente behoudt zich het recht voor, op voorwaarde dat er geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de opdracht, in geval van wetwijzigingen, wijzigingen naar aanleiding van aangepast gemeentelijk beleid of wijzigingen in de gemeentelijke organisatie, de (raam)overeenkomst in overleg met de opdrachtnemer aan te passen en schriftelijk vast te leggen.

Inhoud

1	Richtlijnen	5
2	Eisen medewerkers	5
3	Coördinatie	7
4	Verkeersmanagement	7
5	Bereikbaarheid	8
6	Nadere deelopdrachten	8
7	Opleiding	9
8	Overleg, communicatie en rapportage	10
9	Boetes	10
10	Managementinformatie	11
11	Facturatie	12
12	Prestatieverklaring	12
13	Prestatiemeten	13
14	Social Return	13
15	Duurzaamheid	14
	Bijlage I: Druktescenario's en verkeersplannen Scheveningen	15
	Bijlage I.A: Druktescenario's en verkeersplannen Scheveningen	15
	Bijlage II: Druktescenario's Kijkduin	16

1 Richtlijnen

- Alle door de opdrachtnemer in te zetten verkeersregelaars zijn te kwalificeren als beroepsverkeersregelaars zoals bedoeld in de regeling verkeersregelaars 2017 en beschikken over een landelijke verkeersregelaarspas.
- Verkeersregelaars en coördinatoren dienen te beschikken over een geldig certificaat “Beroepsmedewerker”, zoals bedoeld in de ‘Regeling Verkeersregelaars 2017’.
- Publicatie 96a/b van de CROW – Verkeersmaatregelen bij Werk in Uitvoering;
- Publicatie 96a/b van de CROW – Specificaties voor materiaal en materieel;
- In bezit te zijn van een vigerend certificaat BRL 9101 of gelijkwaardig (geldt alleen voor de Coördinator);
- Het BABW en de daarbij behorende uitvoeringsvoorschriften;
- De van toepassing zijnde Nederlandse Normen geldend voor Verkeersborden en Verkeersmiddelen;
- Haagse Richtlijnen voor tijdelijke verkeersmaatregelen;

2 Eisen medewerkers

2.1

De medewerkers dienen op kosten van opdrachtnemer te beschikken over de noodzakelijke uitrusting om de functie van verkeersregelaar naar behoren te kunnen uitvoeren. Onderdeel van de uitrusting zijn ten minste een portofoon, lamp inclusief kegel, PBM's (waaronder een helm), fluit en mobiele telefoon.

2.2

Alle door de opdrachtnemer in te zetten verkeersregelaars vertonen gedrag dat kan worden getypeerd als ‘gastheerschap’. Dit betekent dat opdrachtgever van een verkeersregelaar verwacht dat hij/zij zich klantgericht opstelt en daarbij geduldig en vriendelijk de klant te woord staat.

2.3

Alle door de opdrachtnemer in te zetten verkeersregelaars weten hoe te handelen bij drukte en incidenten en zijn te kwalificeren als professionele krachten.

2.4

Bij het uitvoeren van een opdracht dient medewerker van opdrachtnemer te allen tijde een aanstellingspas bij zich te dragen en te kunnen tonen. Indien medewerker dit niet kan aantonen zal opdrachtgever deze medewerker wegsturen en dient opdrachtgever kosteloos binnen één (1) uur een andere medewerker te leveren.

2.5

Medewerkers moeten de Nederlandse taal beheersen in woord en geschrift.

2.6

Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook 's-nachts en in het weekend, en op feestdagen) te kunnen worden ingezet. De werkgever is verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen voor het werken in de nacht, weekend en op feestdagen. De meerkosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

2.7

Opdrachtnemer waarborgt de relevante ontwikkeling, kennis en kwaliteit van de bij de opdracht in te zetten verkeersregelaars. De verkeersregelaars dienen aangetoond getraind te zijn in het omgaan met agressie.

2.8

Bij vermoeden van drank, druggebruik en/of ander onbehoorlijk gedrag zal de medewerker verwijderd worden en niet meer te werk worden gesteld. Alvorens de gemeente hiertoe besluit zal zij eerst in overleg treden met de opdrachtnemer.

2.9

Indien opdrachtgever bovenstaande heeft geconstateerd zal opdrachtgever melding maken bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen een half uur na melding aan opdrachtnemer een nieuwe medewerker wordt ingezet.

2.10

Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient de opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen 1 (één) uur een vervanger op de locatie aanwezig is.

2.11

Medewerkers dienen gedurende de gehele werktijd per mobiele telefoon bereikbaar te zijn voor opdrachtgever.

2.12

Het is voor (medewerkers van) opdrachtnemer niet toegestaan om mededelingen te doen in de media.

2.13

In geval opdrachtnemer niet voldoende en niet tijdig verkeersregelaars, coördinatoren kan leveren dan heeft de gemeente het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding. De opdrachtnemer dient te allen tijde de voortgang van de dienstverlening te waarborgen. Indien de opdrachtnemer aantoonbaar op enig moment niet aan de behoefte kan voldoen om welke reden dan ook, is de opdrachtgever gerechtigd om de werkzaamheden door een derde partij uit te laten voeren. Per voorkomend geval zijn de meerkosten, indien van toepassing, t.o.v. de door opdrachtnemer aangeboden tarieven en een boete conform hetgeen bepaald in artikel 9 voor rekening van de opdrachtnemer. Onder meerkosten wordt verstaan het bedrag dat de andere partij duurder is, eventueel vermeerderd met de kosten van een vertraging, bijvoorbeeld een aannemer die staat te wachten. Onder belemmeren van de voortgang van werkzaamheden door de opdrachtnemer wordt verstaan het meer dan 30 minuten vertraging veroorzaken ten opzichte van de overeengekomen planning in de opdracht.

2.14

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van alle project gerelateerde voorzieningen, zoals wacht- en ruustruimte en sanitaire voorzieningen over welke de medewerker tijdens zijn dienst moet kunnen beschikken. Indien de werkzaamheden dit vereisen dan dient opdrachtnemer een separate opgave van de kosten toe te sturen. Na akkoord van opdrachtgever mag opdrachtnemer overgaan tot het leveren van bovengenoemde voorzieningen.

2.15

Indien de in te zetten medewerkers gebruik maken van transportmiddelen dan dienen deze zo opgesteld te worden dat dit geen belemmering zal opleveren voor de weggebruikers. Parkeerkosten en eventuele boetes bij gebruik van transportmiddelen zijn voor kosten van opdrachtnemer. Het stallen van voertuigen van de opdrachtnemer zal na einde werktijd niet plaatsvinden op terreinen van de opdrachtgever, tenzij daar door opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven.

3 Coördinatie

Voor de dienstverlening tijdens de looptijd van de opdracht zet de opdrachtnemer de volgende functionarissen in:

- a. **Projectleider.** Dit is de contactpersoon namens de opdrachtnemer:
 - Tijdens de uitvoering en afhandeling van dienstverlening van elke opdracht vindt communicatie met de opdrachtgever uitsluitend plaats met de projectleider of tijdens operationele inzet aangewezen vervangers.
 - Voor deze overeenkomst wijst opdrachtnemer één gekwalificeerde vaste projectleider aan en gekwalificeerde vervangers. Gezien de aard van de opdracht dient de ON zorg te dragen dat er buiten kantoor tijden en tijdens de inzet bij calamiteiten een projectleider het proces begeleidt conform het PvE en proactief communiceert richting de Opdrachtgever tijdens calamiteiten en inzet bij pieken.
- b. **Coördinatoren.**

Deze medewerker bewaakt de verkeerssituatie in de omgeving en voert, zo nodig overleg met de opdrachtgever of toezichthouder bij veranderingen in de verkeerssituatie of omgeving. De opdrachtgever bepaalt de inzet van de coördinator.

3.1

De projectleider beschikt aantoonbaar over de volgende competenties en ervaring:

- Competenties: leiderschap, conflictvoorkomend, communicatief vaardig (mondeling en schriftelijk), probleemoplossend vermogen, stressbestendig, omgevingsbewust en in staat het overzicht te houden.
- Ervaring: de projectleiding heeft ervaring met de aansturing van een grote groep medewerkers (10 tot 40 personen) op uitvoerend/operationeel niveau;

3.2

De projectleider, coördinatoren en overige medewerkers dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid over een aantal specifieke taken namelijk het coördineren en afstemmen van de noodzakelijke afzettingen en weggedeelten en het instrueren van de verkeerregelaars in deze.

4 Verkeersmanagement

4.1 Algemeen

Het openen van de verkeersregelautomaat en het bedienen van de verkeersregelinstallatie mag alleen gebeuren door verkeersregelaars die een instructie hebben gehad vanuit de afdeling DSB Bereikbaarheid & Verkeersmanagement (BVM). Wanneer de verkeersregelaars het kruispunt verlaten moet de verkeersregelinstallatie weer in automatische stand staan en dient de verkeersregelautomaat gesloten en op slot achter gelaten te worden.

4.2 Reguliere werkzaamheden

Het plaatsen van verkeersregelaars op een met een verkeersregelinstallatie geregeld kruispunt gebeurt altijd in overleg met Verkeersmanagement (VM); VM wordt minstens vier weken voor de start van de in te zetten verkeersregelaars benaderd via verkeerscentrale@denhaag.nl.

4.3 Spoed of calamiteiten

Indien er tijdens de werktijden van de verkeersmanagementcentrale (VMC) (werkdagen tussen 06.00 – 21.00) zich een incident voordoet of het verkeersaanbod dusdanig verandert dat het verkeer niet op een veilige manier geregeld kan worden waardoor er verkeersregelaars worden ingezet, nemen de verkeersregelaars telefonisch contact op met de VMC om de mogelijke maatregelen te bespreken; Wanneer de inzet van verkeersregelaars plaatsvindt buiten de werktijden van de VMC stuurt men naderhand een e-mail naar verkeerscentrale@denhaag.nl.

4.4 Verkeerstechnisch

Er wordt niet tegen de verkeersregeling in geregeld. Er mogen geen verkeersregelaars op het kruispunt staan wanneer de verkeersregelininstallatie een programma draait. De verkeersregelininstallatie staat bij op geelknipperen tijdens de inzet van verkeersregelaars. Fixeren van een verkeersregeling mag enkel worden uitgevoerd door een verkeersregelaar die een instructie van VM omtrent fixeren van een VRI heeft gekregen.

5 Bereikbaarheid

De opdrachtnemer dient 365 dagen, 7 dagen per week, 24 uur per dag, bereikbaar te zijn op een vast telefoonnummer en emailadres ten behoeve van de afroep van werkzaamheden overeenkomstig dit Programma van Eisen.

6 Nadere deelopdrachten

Onder de overeenkomst kunnen nadere opdrachten worden geplaatst door opdrachtgever die zien op dienstverlening van de opdrachtnemer. Opdrachten vallend onder dit raamcontract worden per calamiteit/incident verstrekt, in de vorm van een inkooporder tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, onder de voorwaarden zoals neergelegd in de overeenkomst. In de nadere opdracht worden door opdrachtgever specifieke zaken vastgelegd.

Nadere opdrachten al dan niet naar aanleiding van een nadere offerte van de opdrachtnemer door de opdrachtgever verstuurd aan de opdrachtnemer tot uiterlijk 24 uur voor de opgegeven starttijd dienstverlening worden conform de nadere opdracht uitgevoerd.

Jaarlijks wordt aan de opdrachtnemer de inzet verlangd voor de inzet van verkeersregelaars:

1. Inzet voor “piket”:

Jaarlijks wordt er door de wegbeheerder van de gemeente Den Haag inzet verlangd bij calamiteiten bij onveilige verkeerssituaties. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze 24-7 in staat is om binnen een half uur op locatie aanwezig is om de verkeerssituatie veilig te stellen. Voor de inzet van de beroepsverkeersregelaars geldt dat de berekening van het aantal uren ingaat bij aankomst op de, door de opdrachtgever opgegeven locatie. En de eindtijd van de inzet gaat in direct na de (telefonische) mededeling daarvan door de opdrachtnemer.

1. Inzet voor “Pieken”:

Jaarlijks worden door de opdrachtgever deelopdrachten verstrekt voor het inzetten van verkeersregelaars inclusief “kleine” verkeersmaatregelen op strategische plekken voornamelijk, maar niet uitsluitend in Kijkduin en Scheveningen om de bezoekers van stad vlot en doelgericht te verwijzen.

Starttijd inzet:

Tenzij opdrachtgever bij een nadere opdracht een andere gevraagde starttijd aangeeft, wordt door opdrachtnemer bij de drukte scenario's worden de starttijden aangehouden die worden vermeld in de Bijlagen I(A) en II. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst bepaalde starttijd wijzigen.

2. Eindtijd inzet:

De eindtijd van de inzet per nadere opdracht wordt door de opdrachtgever tijdens de uitvoering van de nadere opdracht aan de coördinator heeft medegedeeld. Onder geen enkel beding mag opdrachtnemer zelfstandig (eenzijdig) ertoe besluiten de werkzaamheden te beëindigen.

Voor de inzet bij Kijkduin en Scheveningen kunnen in de meest uitgebreide vorm de volgende stappen worden gevolgd:

Stap	Omschrijving	Wie	Voorwaarden
1	Verstrekken nadere offerte aanvraag aan opdrachtnemer	OG	Opdrachtgever verstrekt nadere offerte aanvraag via email
2	Indienen nadere offerte OG	ON	Via mail binnen 1 werkdag
3	Bevestigen nadere offerte bij akkoord	OG	Op de werkdag van de ontvangst van de nadere offerte, mondeling of via de email
4	Opdrachtgever kan tot 12 uur voor aanvang nog wijzigen doorvoeren aan de opdrachtnemer	OG	Aantal verkeerregelaars starttijdstip
5	In situaties van onvoorziene aard en overmacht kan opdrachtgever tot tijdstip van aanvang van de weekplanning nog de volgende wijzigingen doorgeven aan de opdrachtnemer	OG	Aantal verkeersregelaars
6	Uitvoeren opdracht	ON	Binnen de overeengekomen responstijd
7	Opstellen verslag rapportage van de bijzonderheden van de excessen van de inzet	ON	Binnen 8 uur van de week inzet
8	Rapportage	ON	Wekelijks oplevering na weekend inzet
9	Prestatieverklaring door accorderen van verslag rapportage	OG	Binnen 2 werkdagen na ontvangst verslag rapportage

Er is geen minimale afname in aantal uren bij inzet van een beroepsverkeersregelaar.

Opdrachtgever kan opdrachtnemer opdracht geven tijden de dienstverlening direct personele wijzigen door te voeren op locatie. Dit kan betrekking op het herverdelen van het personeel over locaties en of het direct buiten functie stellen voor de onderhavige dienstverlening. Opdrachtnemer zal op een daartoe strekkend verzoek van opdrachtgever een door de opdrachtnemer per direct verwijderen en binnen max 2 uur vervangen.

Werkoverdracht (veroorzaakt door bv maar niet beperkt tot een wisseldienst, ziekte van een verkeersregelaar, verzoek tot vervanging van een verkeerregelaar door de opdrachtgever, verplichtingen voortvloeiend uit de arbeidstijdenwet etc.) door de beroepsregelaars is voor rekening van de opdrachtnemer.

Naast generieke taken zijn een aantal specifieke en locatie gebonden taken onderdeel van de overeenkomst. Locatie specifieke taken zoals omschreven in de werkinstructies zijn onder voorbehoud en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast en vastgelegd.

7 Opleiding

7.1

Opdrachtnemer waarborgt de ontwikkeling, kennis en kwaliteit van de bij de opdracht in te zetten verkeerregelaars. De door de opdrachtnemer bij de opdrachtgever ingezette beroepsverkeersregelaars volgen minimaal 1 maal per jaar dezelfde opfriscursus, zowel theorie als praktijkdeel voor alle in de dit programma van eisen opgenomen eisen.

8 Overleg, communicatie en rapportage

8.1

De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat bij ingang van de overeenkomst een kick-off bijeenkomst wordt gehouden waarbij de opdrachtnemer verplicht aanwezig dient te zijn.

8.2

Tijdens de duur van de overeenkomst wordt er elk kwartaal een vergadering gehouden over de voortgang. Deze vergaderingen worden gehouden in Den Haag en de uren van opdrachtnemer zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Daarnaast vindt jaarlijks een evaluatie plaats. Aan het eind van het 3e kwartaal van jaar 2 en indien van toepassing jaar 3.

Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren operationeel overleg conform de volgende specificaties. De onderwerpen worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader bepaald:

Operationeel overleg

- Frequentie vindt wekelijks plaats;
- Doel/inhoud: bespreken operationele zaken die direct voorafgaand aan, tijdens en direct spelen.
- Namens gemeente Den Haag: contractmanager.
- Namens ON: projectleider.

Tactisch overleg

- 1 x per kwartaal;
- Doel/inhoud: bespreken SLA-rapportage, rapportage KPI's, lopende zaken, zaken die gaan spelen en voorbereiden strategisch overleg;
- OG: contractmanager, projectleider;
- ON: projectleider, accountmanager;

Strategisch overleg

- Frequentie strategisch overleg vindt plaats voorafgaande aan elke contractverlenging, doch minimaal 1 x per jaar;
- Doel/inhoud: evalueren samenwerking en eindevaluatie bij einde overeenkomst. Evalueren DAP en SLA-bepaling contractverlenging en indexering, ontwikkelingen partijen delen.
- Namen OG: contractmanager, projectleider
- Namens ON: accountmanager, commercieel directeur

9 Boetes

Indien blijkt dat de contractant niet voldoet aan de verplichtingen in de raamovereenkomst dan wel de nadere overeenkomst, kan opdrachtgever overgaan tot het opleggen van een boete.

De boetebedingen in laten onverlet het recht van opdrachtgever om de schade die zij lijdt ten gevolge van de overschrijdingen te verhalen op de contractant.

9.1

Indien contractant niet binnen de overeengekomen levertermijn de benodigde verkeersregelaars en/of coördinatoren kan leveren is contractant een boete verschuldigd.

De boete is direct opeisbaar en bedraagt € 1.000* per nadere opdracht, vermeerderd met € 100,- per medewerker per gebeurtenis. Indien nakoming blijvend onmogelijk is geworden is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd, met een maximum van € 5.000.

* Uitgangspunt voor het bepalen van de overschrijding van de termijn is de datum waarop de afroep door de vertegenwoordiger van de opdrachtgever is verzonden.

9.2

In het geval van i) een foutieve levering van de benodigde verkeersregelaars en/of coördinatoren of ii) onvoldoende kwaliteit van de verkeersregelaars en/of coördinator is contractant een boete verschuldigd. De boete is direct opeisbaar en bedraagt € 1.000 per nadere opdracht, vermeerderd met € 250, voor elke extra kalenderdag die contractant in verzuim is, met een maximum van € 5.000.

9.3

Indien een verkeersregelaar of coördinator: i) zich later op locatie meldt dan op het afgesproken tijdstip of ii) zich niet meldt binnen de tijd die is gesteld voor vervanging, is contractant een boete verschuldigd van €50 per uur per medewerker. Indien nakoming blijvend onmogelijk is geworden is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd, met een maximum van € 5.000.

9.4

Overschrijding van de in het Programma van Eisen vermelde termijn voor het leveren van managementinformatie leidt tot een direct opeisbare boete van € 250 per kalenderdag die contractant in verzuim is, met een maximum van € 5.000.

10 Managementinformatie

De opdrachtnemer levert maandelijks een managementrapportage aan met ten minste de volgende informatie gespecificeerd per project van de verschillende opdrachtgevers:

- Leverdata;
- Afgenomen aantallen;
- Afgenomen manuren;
- Netto gefactureerde omzet;
- Foutieve leveringen (te laat leveren).

De rapportage met managementinformatie dient digitaal te worden aangeleverd of digitaal toegankelijk te worden gemaakt in de eerste week na het verstrijken van de maand. Omdat de opdrachtgever de mogelijkheid wil hebben de gegevens te verwerken in Microsoft Excel geldt voor de managementinformatie dat deze beschikbaar moet kunnen worden gemaakt in Microsoft Excel, al dan niet na export van de data. Indien deze termijn wordt overschreden, geldt het boetebeding zoals vermeld in de overeenkomst.

De opdrachtnemer dient de beschrijving van de processen met betrekking tot calamiteiten, waarmee de opdrachtnemer bewerkstelligt dat de gevolgen van een eventuele calamiteit tot een minimum beperkt worden, ter kennis te brengen van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient ten minste het volgende te beschrijven:

1. Geïdentificeerde mogelijke calamiteiten (scenario's);
2. De relatie met incidentmanagement voor zover van toepassing;
3. Het tijdig signaleren van calamiteiten;
4. Instructies over hoe te handelen bij calamiteiten;
5. Coördinatie van werkzaamheden tijdens calamiteiten, inclusief aangewezen hulpverleners en coördinatoren;
6. Eventuele acties ter voorkoming van escalatie en het beperken van vervolgschade;
7. de bereikbaarheid voor hulpverleningsdiensten;
8. De wijze van hulpverlening;
9. De beschikbaarheid van materiaal en materieel;
10. Communicatie met de opdrachtgever en weg- en vaarwegbeheerders;
11. Door de opdrachtnemer te nemen maatregelen in geval van calamiteiten;
12. Communicatie over het calamiteitenmanagement met alle betrokkenen;
13. Training van hulpverleners en coördinatoren;
14. Geplande oefeningen.

11 Facturatie

Facturatie vindt na werkzaamheden plaats, o.b.v. van de geleverde aantallen en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen. Er dient per inkooporder 1 factuur opgesteld te worden door de opdrachtnemer, tenzij deelbetalingen zijn overeengekomen.

Facturen dienen binnen 30 dagen na afronding van de werkzaamheden ingediend te worden. Op de factuur dient het inkoopordernummer te worden vermeld. Facturen worden per project door de opdrachtnemer verzameld en een keer per overeengekomen periode digitaal te worden verzonden. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen in rekening worden gebracht of worden gecrediteerd. Op een factuur worden minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:

- Factuurnummer, factuurdatum
- Inkooporder
- Aantal geleverde artikelen /diensten
- Omschrijving artikelen/ dienst identiek conform omschrijving inkooporder
- Artikelnummer opdrachtnemer identiek conform inkooporder
- Bedrag per artikel/ dienst exclusief BTW/ totaalbedrag exclusief BTW
- Getekend prestatieverklaring van de opdrachtgever

De opzet en inhoud van de facturen moet worden afgestemd met de opdrachtgever. Verzamelfacturen worden niet toegestaan, elke deelopdracht dient afzonderlijk te worden gefactureerd. De factuureenheid dient gelijk te zijn aan de besteleenheid. Elke ingezonden declaratie (c.q. factuur) moet worden vergezeld van een productieverantwoording, geaccordeerd door de opdrachtgever, zodat er een duidelijke relatie bestaat tussen de factuur en prestatie.

Alle afgegeven bedragen dienen in euro's en exclusief BTW te worden vermeld. Alle tarieven, afgegeven door de inschrijver zijn vast gedurende de initiële contractperiode van de raamovereenkomst. Alle kosten die worden genoemd in de inschrijving komen gedurende de duur van de raamovereenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de gemeente Den Haag.

12 Prestatieverklaring

Aan het einde van de elke (deel) opdracht ontvangt de opdrachtgever een productieverantwoordingstaat, bevattende de namen en gewerkte uren van alle medewerkers en een opsomming van alle middelen die bij het project betrokken zijn geweest. Dit overzicht bijbehorende factuur dienen met elkaar overeen te komen.

De prestatieverantwoording dient eerst door de opdrachtgever te worden ondertekend en geaccordeerd waarna op basis hiervan de factuur kan worden ingediend.

Verder zijn de volgende gegevens opgenomen;

- Inkoopordernummer
- Naam van de aanvrager
- Adres en nadere aanduiding van de locatie waar de levering is zoals aangegeven op de inkooporder
- De datum van aflevering
- Het artikelnummer van de opdrachtgever

13 Prestatiemeten

Tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord en beoordeeld. De opdrachtgever gebruikt voor deze beoordeling de methodiek van "prestatiemeten", waarbij de kwaliteit van de processen wordt beoordeeld, zowel van de opdrachtnemer, als van de opdrachtgever.

1. Periodiek, om het kwartaal, wordt een prestatiemeting gedaan door de contractmanager. De eerste prestatiemeting wordt uitgevoerd uiterlijk 3 maanden na aanvang van de raamovereenkomst. De laatste prestatiemeting vindt plaats 2 weken voor einde van de overeenkomst. Bij aanvang van de raamovereenkomst wordt exact vastgelegd wanneer de prestatiemetingen plaatsvinden. Deze worden vervolgens tijdens periodiek overleg tussen contractbeheerder en de aannemer/leverancier besproken.
2. De meting vindt plaats aan de hand van een vragenlijst en de daarbij behorende spelregels. De vragenlijst en de spelregels worden na gunning door de contractmanager aan de opdrachtnemer ter beschikking gesteld.
3. De score kan door de opdrachtgever worden gebruikt bij de beslissing over verlenging van de raamovereenkomst.

14 Social Return

Op deze opdracht zijn de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016 van toepassing. Social return is een instrument dat de gemeente Den Haag hanteert om via het gemeentelijk inkoopbeleid vorm te geven aan maatschappelijke doelstellingen. Door ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is de focus van de gemeente Den Haag verschoven naar de bijstandspopulatie met een grotere afstand tot die arbeidsmarkt. Om haar beleidsdoelen invulling te geven is, naast het direct plaatsen van de bijstandspopulatie, tevens het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt voor hen van groot belang. Den Haag gaat deze opgave dan ook graag aan met opdrachtnemers om samen te zoeken naar initiatieven en ideeën vanuit de markt.

Zie voor een volledig overzicht de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016 via <https://www.denhaag.nl/nl/werk-bijstand-en-uitkering/werk/regeling-social-return-den-haag-help-werkzoekenden-aan-een-baan.htm>.

In het kader van social return dient een percentage van de opdrachtsom aangewend te worden voor de inzet van bovengenoemde groeperingen. Voor deze opdracht geldt dat als uitvoeringsvoorwaarde een percentage van ten minste 5% van de opdrachtsom wordt gehanteerd.

Ondernemer is verplicht in te stemmen met deze uitvoeringsvoorwaarde inzake de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016. Ondernemer stemt in met deze uitvoeringsvoorwaarde door middel van het uitbrengen van een Inschrijving.

Uiterlijk 4 weken na opdrachtverlening dient de opdrachtnemer in overleg te treden met het werkgeversservicepunt van de gemeente Den Haag om afspraken te maken over de wijze waarop de opdrachtnemer gaat voldoen aan de eis met betrekking tot social return. De opdrachtnemer dient deze afspraken schriftelijk vast te leggen en ter kennis van de opdrachtgever te brengen.

De opdrachtnemer dient, gedurende de looptijd van de overeenkomst, aan te tonen dat hij aan zijn verplichtingen ten aanzien van social return heeft voldaan door maandelijks via de voortgangsrapportage en het projectoverleg te rapporteren over de uitgevoerde maatregelen.

Indien de opdrachtnemer in een jaar niet voldoet aan de geaccepteerde afspraken social return, zal een bedrag ter grootte van het deel van de opdrachtsom dat ten onrechte niet is besteed aan social return, op zijn betaling worden ingehouden of worden teruggevorderd.

15 Duurzaamheid

Gemeente Den Haag gaat de luchtkwaliteit verbeteren door ervoor te zorgen dat vervoersbewegingen die ontstaan door gemeentelijke inkoop vanaf uiterlijk 2023 emissie loos worden. In dit Programma van Eisen geeft de gemeente Den Haag concreet aan welke eisen en/of vragen zij voor de onderhavige opdracht stelt in het kader van duurzaamheid.

15.1

Al het voor transport in te zetten materieel is bij voorkeur uitgerust met een aardgasaandrijving of elektrisch, maar voldoet minimaal aan de norm Euro 6 (voertuigen lichter dan 3.500 kg) of Euro VI (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg).

15.2

Opdrachtnemer conformeert zich eraan per 1 januari 2023 uitsluitend emissie loos materieel in te zetten ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en nadere opdrachten onder de overeenkomst.

15.3

Het in te zetten materieel dient een indicator te hebben ten behoeve van beperking van het brandstofverbruik, zoals:

- Schakelindicator (GSI);
- systeem voor bewaking van de bandendruk (TPMS);
- mechanisme om het brandstofverbruik aan de chauffeur te tonen;

15.4

Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever desgevraagd schriftelijk conformiteitsverklaringen (bij fabrikant op te vragen) van het in te zetten rijden materieel. De opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot CO₂ reductie te verrichten, zodanig dat CO₂ emissie wordt gereduceerd conform zijn aanbieding.

15.5

Opdrachtnemer levert maandelijks een overzicht van de gebruikte voertuigen, brandstofsoort en kilometers op basis waarvan de CO₂ uitstoot kan worden bepaald. Uitgangspunt is dat in 2023 alle transportbewegingen zero emissie dienen te zijn.

Bijlage I: Druktescenario's en verkeersplannen Scheveningen

Is als aparte Bijlage bijgevoegd bij het Programma van Eisen.

Bijlage I.A: Druktescenario's en verkeersplannen Scheveningen

Is als aparte Bijlage bijgevoegd bij het Programma van Eisen.

Bijlage II: Druktescenario's Kijkduin

Is als aparte Bijlage bijgevoegd bij het Programma van Eisen.

