

Programma van Eisen

‘Beheerondersteuning Openbare Verlichting, VRI en Sportveldverlichting’

Gemeente Eindhoven

Kenmerk

2021-0195

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Sector Ruimtelijke Uitvoering

Datum

9 december 2021

Versie

Definitief 1.0

1.	Korte schets van het areaal en de werkwijze	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Randvoorwaarden.....	5
1.2.1	Taal.....	5
1.2.2	Wet- en regelgeving	5
1.2.3	Deel- en eindresultaten.....	5
1.2.4	Rechtenvrije eindproducten.....	5
1.2.5	Tijdige uitvoering werkzaamheden	5
1.2.6	Voortgang werkzaamheden	5
1.2.7	Vaste contactpersoon	5
1.2.8	Beschikbaar stellen informatie.....	5
1.2.9	Kernteam.....	5
1.2.10	Meerwerk	5
2.	Verwerking meldingen Correctief onderhoud	7
2.1	Meldingen ontvangst	7
2.1.1	Reguliere meldingen.....	7
2.1.2	Spoed meldingen.....	7
2.2	Melding afhandeling	8
2.3	Preventief onderhoud.....	9
2.4	Rapportage en communicatie.....	9

Dit document is het Programma van Eisen en maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document voor de Europese aanbesteding 'Beheerondersteuning Openbare Verlichting, VRI en Sportveldverlichting' van de gemeente Eindhoven met kenmerk 2021-0195.

In dit document wordt een aantal begrippen met een hoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt, tenzij anders bepaald, de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in Beschrijvend Document.

Inschrijvers dienen zich te conformeren aan de gestelde eisen die zijn opgenomen in dit document. Inschrijver conformeert zich door middel van het Inschrijven op deze Aanbesteding aan de aanbestedingsprocedure en de Aanbestedingstukken waaronder het Programma van Eisen. Bij het niet akkoord gaan met één van de eisen, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1. KORTE SCHETS VAN HET AREAAL EN DE WERKWIJZE

1.1 ALGEMEEN

Eindhoven kent een OVL-areaal aan lichtmasten van 53.000 stuks met 55.500 armaturen, 41.500 gasontladingslampen en 14.000 ledmodules. Dit areaal is beschikbaar op het open data platform van de gemeente Eindhoven (zie <https://data.eindhoven.nl/pages/home>). Een groot deel van de led-armaturen is aangesloten op het beheersysteem Interact City van Signify. Dit areaal heeft per jaar ongeveer 3.500 storingen, veelal defecte lampen. Het aantal aanrijdingen bedraagt gemiddeld over de laatste 3 jaar: 463. Van deze storingen is een uitdraai over de jaren 2019-2021 meegeleverd als Bijlage (zie Bijlage 1). De lampen worden preventief vervangen waardoor de jaarlijkse lampuitval beperkt blijft tot 6%.

Het OVL-voedingsnet is voor 99% van Enexis. Het aantal netstoringen bedraagt: jaarlijks 152 gemiddeld over de laatste 3 jaar

Het VRI-areaal is ongeveer 3600 verkeersmasten verdeeld over 170 verkeersregelininstallaties (VRI's). Van dit areaal is een overzicht meegeleverd als Bijlage (zie Bijlage 2). De afdeling Stadsbeheer (Opdrachtgever) beheert alleen de buiteninstallaties. Voor de kasten en automaten zijn aparte contracten met de leveranciers Swarco en Dynniq afgesloten. Storingen aan kasten en automaten worden wel eerst bij Opdrachtnemer gemeld als 1e lijns storing. De afhandeling is in een zogenaamde *swimming lane* diagram weergegeven (zie Bijlage 3). Het aantal storingen bedraagt ongeveer 900 per jaar, storingen aan de automaten, kasten en ongeveer 30 aanrijdingen inbegrepen. Een uitdraai van de storingen is als Bijlage (zie Bijlage 4) meegeleverd. De automaten zijn, op enkele na, aangesloten op de centrale MobiMaestro. Storingen en dergelijke kunnen daarop gemonitord worden. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht zich daarin te verdiepen teneinde een storingsmelding te kunnen beoordelen en door te geven aan de Aannemer of leverancier. De Opdrachtnemer krijgt een cursus MobiMaestro aangeboden.

Het laatste areaal dat van belang is voor deze Opdracht betreft de sportveldverlichting. Dit zijn 631 masten verdeeld over 80 velden, die weer verdeeld zijn over 11 sportparken. Ook hier is een overzicht van meegeleverd (zie Bijlage 5 en 7). Het aantal storingen bedraagt gemiddeld 50 per jaar. Deze staan tussen de OVL-storingen genoemd in eerdergenoemd overzicht.

Zowel het VRI- als sportareaal zijn respectievelijk per 1 juni en 1 januari 2021 bij Stadsbeheer in beheer. In 2022 en 2023 zullen de sportveldinstallaties worden verled waardoor het aantal meldingen naar verwachting fors af zullen nemen. Vanaf 2023 zal ook de openbare verlichting versneld worden verled (jaarlijks worden 2.360 armaturen vervangen) en voorzien van bewegingssensoren. Opdrachtnemer wordt geacht bij de Inschrijving hiermee rekening houden.

Eindhoven is voor wat betreft onderhoud verdeeld in drie percelen: noord, centrum en zuid. Ieder perceel kent een eigen onderhoud Aannemer. In het beheersysteem Techview is deze onderverdeling opgenomen en opvraagbaar. Ook de historie van storingen en beschikbare gegevens betreffende de OVL, VRI en sportarealen zijn opgenomen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht zich te verdiepen in Techview teneinde een storingsmelding te kunnen beoordelen en via CMS met alle relevante informatie door te geven aan de Aannemer. Daarnaast dienen mutaties, komende uit CMS (zie volgende paragraaf), in Techview te worden verwerkt door Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is verplicht te werken met het meld- en verwerkingssysteem CMS (Curatief meldingen systeem). Daarin komen alle directe meldingen via de Buitenbeter app of rechtstreeks door de Opdrachtgever zelf. Deze meldingen komen in eerste instantie terecht bij een gebiedsbeheerder van de afdeling Stadsbeheer. Deze kent het toe aan de Opdrachtnemer als "beheerder openbare verlichting"; idem voor VRI en Sport meldingen. De Opdrachtnemer beoordeelt deze meldingen en kent ze vervolgens toe aan één van de drie Aannemers of een andere actiehouders. Als de Aannemer gereed is beoordeelt Opdrachtnemer de reparatie (of andere actie) en laat het zo nodig controleren door de afdeling KC van Opdrachtgever. Zie hiervoor eisen afhandeling en *swimming lane* (bijlage 6) diagrammen.

Aannemers dienen schades te melden bij het NODR via de app. De Aannemer verhaalt de schade derhalve niet zelf waardoor de schadeopgave als een reparatie moet worden verwerkt.

Van de Opdrachtnemer wordt ook een adviesdienst verwacht. Dit kan betrekking hebben op het verbeteren van het meldingen en verwerkingsproces en aanpak storingen. Het adviseren in beheer is gewenst, zeker met de komende verledning en sensing in aantocht. Denk hierbij ook aan advisering over CROW 400 en de ontwikkelingen van de Netbeheerder Enexis.

1.2 RANDVOORWAARDEN

1.2.1 Taal

Tijdens uitvoering van de werkzaamheden vinden de contacten met Opdrachtgever in de Nederlandse taal plaats. Alle correspondentie, adviezen, rapporten, etc. zijn eveneens gesteld in de Nederlandse taal.

1.2.2 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer (en iedereen die hij/zij inzet bij de uitvoering van de Opdracht) handelt bij uitvoering van deze Opdracht conform de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.

1.2.3 Deel- en eindresultaten

Opdrachtnemer levert aanpassingen op concepten nadat (vertegenwoordiger(s) van) Opdrachtgever en Opdrachtnemer hieromtrent schriftelijk of mondeling contact hebben gehad en nadat Opdrachtgever schriftelijk met de voorgestelde wijzigingen heeft ingestemd.

Uit de Opdracht voortvloeiende deel- en eindresultaten worden digitaal (als pdf, Word en bronbestand en indien relevant in ander format) opgeleverd.

1.2.4 Rechtenvrije eindproducten

Opdrachtnemer levert verslagen, adviezen en eventuele overige deel- en eindresultaten rechtenvrij aan, waarbij het intellectueel eigendom door Opdrachtgever gerespecteerd wordt. Onder vrij van rechten wordt ook verstaan dat de door Opdrachtnemer op te leveren documenten zowel door Opdrachtgever als haar partners in deze Opdracht, vrij bewerkt mogen worden. Het volledig gebruiksrecht draagt Opdrachtnemer over aan Opdrachtgever en haar partners voor onbepaalde tijd zonder dat Opdrachtgever verplicht is tot naamsvermelding van Opdrachtnemer.

1.2.5 Tijdige uitvoering werkzaamheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en conform de in eisen gestelde termijnen, uitvoeren van alle werkzaamheden. In het geval de uitvoering onverhoopt vertraging oploopt, koppelt Opdrachtnemer dit tijdig (uiterlijk 5 werkdagen na signalering) terug aan Opdrachtgever. De melding gaat vergezeld van een oplossing waarmee de Opdrachtgever akkoord dient te kunnen gaan. Wanneer Opdrachtnemer voorziet dat door omstandigheden het werk niet conform gestelde termijnen kan worden uitgevoerd, zal opdrachtnemer hier tijdig over in overleg gaan met Opdrachtgever.

1.2.6 Voortgang werkzaamheden

Opdrachtnemer betreft de Opdrachtgever gedurende de uitvoering van de Opdracht actief bij de gang van zaken via de directievoerder van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert en stemt de voortgang van de Opdracht maandelijks af met Opdrachtgever.

1.2.7 Vaste contactpersoon

Opdrachtnemer wijst bij aanvang van de Opdracht één vast en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan. Ook zorgt Opdrachtnemer voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon.

1.2.8 Beschikbaar stellen informatie

Alle informatie en documentatie voortvloeiend uit de Opdracht wordt door Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking gesteld en na afloop van de Opdracht in een overdrachtdossier digitaal ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.

1.2.9 Kernteam

Inschrijver stelt bij Inschrijving een kernteam samen van personen die de Opdracht mogelijk, afhankelijk van de benodigde expertise, gaan uitvoeren, zie Gunningscriterium G1 van het Beschrijvend Document. Opdrachtnemer stemt ermee in dat het voorgestelde kernteam gedurende de looptijd van de Opdracht beschikbaar is voor Opdrachtgever en afhankelijk van gevraagde expertise zal worden ingezet.

De door Opdrachtnemer bij Inschrijving voorgestelde medewerkers zullen daarom in het kader van continuïteit, gedurende de looptijd van de Opdracht niet wijzigen. Onvoorziene omstandigheden hierin uitgezonderd. Indien om welke reden dan ook vervanging van een medewerker aan de orde is, dient Opdrachtnemer deze vervanging met Opdrachtgever te overleggen, waarbij Opdrachtgever de eindkeuze voor de vervanging bepaalt.

1.2.10 Meerwerk

Opdrachtgever vraagt deze Opdracht uit op basis van een zogenaamd 'fixed fee' principe. Dat wil zeggen dat de kosten voor de te leveren dienst volledig inclusief zijn en vaststaan. Van meerwerk is derhalve in principe geen sprake mits onvoorziene aanvullende diensten noodzakelijk blijken voor het behalen van een optimaal resultaat van de Opdracht. In dat geval zal

door Opdrachtgever een meerwerk opdracht worden verstrekt. Opdrachtnemer start geen meerwerk voordat hij schriftelijk of elektronisch opdracht van Opdrachtgever heeft gekregen om dit te doen. Om een opdracht, als hiervoor bedoeld, te verkrijgen, brengt Opdrachtnemer een schriftelijke of elektronische offerte uit. Daarin geeft hij de omvang van het verwachte meerwerk en de daaraan verbonden tijdsduur en kosten duidelijk aan. De kosten zijn gebaseerd op de tarieven uit de specificatie (vormvrije bijlage) die is ingediend bij de Inschrijving. Voor het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever (Bijlage 3). Meerwerk wordt apart gefactureerd.

2. VERWERKING MELDINGEN CORRECTIEF ONDERHOUD

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het administratief verwerken van de meldingen correctief onderhoud. Deze hebben betrekking op het dagelijks proces zoals alle storingen, schades, netwerkstoringen en deelopdrachten. De volgende programma's en processen zijn hiervoor van belang:

- CMS-desktop en CMS-mobiel (zie bijlage 8 PVE).
- Techview (te bevragen bij firma Techtec).
- MobiMaestro (zie bijlage 9 PVE)
- Processen OVL, Sport en VRI (*swimming lanes*, zie bijlagen 3, 6 en 7 PVE).

2.1 MELDINGEN ONTVANGST

De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat deze alle meldingen ontvangt, beoordeelt en binnen de gestelde doorlooptijd (spoed of regulier) doorzet naar de Aannemer, Netbeheerder, een andere gebiedsbeheerder of bij vragen de directievoerder.

De behandeling van meldingen moet voldoen aan de volgende eisen:

De Opdrachtnemer ontvangt en zet, in geval van telefonische of via ander kanaal binnenkomende meldingen, alle meldingen in CMS en verricht de volgende handelingen:

- Iedere melding wordt beoordeeld door de aangeboden gegevens te interpreteren.
- Indien een melding onduidelijk is, wordt er contact opgenomen met de melder (als deze zijn telefoonnummer heeft achtergelaten) om de gegevens te achterhalen die nodig zijn voor een goede beoordeling.
- De melding wordt eventueel verrijkt met gegevens (mast staat in project, opmerkingen op mastniveau worden meegegeven). Techview moet worden geraadpleegd om eventuele object/mast gegevens mee te geven aan de volgende actiehouders.
- Indien een melding reeds tot een dubbele melding heeft geleid, dan wordt de melding niet doorgezet naar de Aannemer. Momenteel wordt dat richting melder afgerond met "melding is reeds bekend".
- Indien een melding reeds is afgemeld en er komt een herhaalmelding, dan worden gegevens uit de reeds afgemelde melding meegegeven aan de monteur. Deze gegevens kunnen uit Techview worden gehaald.
- De Opdrachtnemer zet na de beoordeling een vervolgactie uit.
- Op basis van alle gegevens wordt de melding in CMS doorgezet in een actie voor:
 - De Opdrachtgever (bijvoorbeeld in geval van een verzoek tot aanpassing of bijplaatsing).
 - De Opdrachtnemer (in de portal zetten bijvoorbeeld in geval van een netwerkstoring bij de Netbeheerder).
 - De Aannemer (bijvoorbeeld bij een storing, schade of deelopdracht).
- De actie beschrijft een duidelijke opdracht die van de ontvanger wordt verwacht.

2.1.1 Reguliere meldingen

Reguliere meldingen (niet spoed, voor spoed zie volgende paragraaf) dienen voor 17:00 uur dezelfde werkdag te zijn verwerkt.

2.1.2 Spoedmeldingen

Spoedmeldingen zijn meldingen waarbij de Opdrachtnemer direct in actie moet komen.

De Opdrachtnemer moet aan de volgende aanvullende eisen voldoen, zie ook *swimming lane* overzichten OVL, Sport en VRI (zie bijlage PVE):

- Binnen én buiten kantooruren kunnen Opdrachtgever (piketdienst en beheerders), hulpdiensten en sportclubs telefonisch een spoedmelding doorgeven aan Opdrachtnemer.
- Alle sportmeldingen worden als spoed behandeld.
- De Opdrachtnemer stelt een telefoonnummer voor spoedmeldingen ter beschikking.
- De Aannemer wordt buiten kantooruren door Opdrachtnemer telefonisch op de hoogte gesteld in geval van een spoedmelding.
- De Netbeheerder wordt binnen kantooruren op de hoogte gesteld door een melding in de portal. Wanneer een melding buiten kantooruren binnenkomt, dient de melding de volgende werkdag in de portal te worden gezet.
- Een spoedmelding wordt binnen 10 minuten beoordeeld en omgezet in een actie voor de Aannemer.

- Meldingen buiten kantoortijden zijn de volgende werkdag door Opdrachtnemer verwerkt in het BS en CMS.

2.2 MELDING AFHANDELING

Indien de ontvanger (Opdrachtgever, Aannemer of netwerkbedrijf) van de melding vragen heeft over de inhoud van de melding, dan kan deze contact opnemen met de Opdrachtnemer via CMS, email en telefonisch (laatste binnen kantooruren).

Alle correspondentie tussen Opdrachtnemer en de diverse partijen dient via CMS te verlopen (vragen, documenten, etc.).

CMS werkt met logische statussen om inzichtelijk te houden voor de Opdrachtgever waar de melding zich op dat moment in het proces bevindt; Opdrachtnemer dient het beschreven proces exact te volgen (zie Bijlage 1).

De Aannemer kan een afwijkende doorlooptijd aanvragen in CMS. Deze nieuwe doorlooptijd wordt beoordeeld en al dan niet goedgekeurd door de Opdrachtnemer.

De Aannemer geeft per melding aan welke oorzaak en welke oplossing hij heeft uitgevoerd om de melding af te ronden. De Opdrachtnemer controleert de technische verantwoording op correctheid.

Zodra een melding is afgehandeld door de Aannemer biedt de Aannemer zijn technische en financiële verantwoording middels bestekposten aan de Opdrachtnemer aan via CMS. De Opdrachtnemer beoordeelt deze meldingen dagelijks. Indien nacontrole door afdeling KC is vereist (altijd bij aanrijdingen, rest nader te bepalen) wordt de status direct op nacontrole gezet.

De Aannemer geeft per melding aan welke bestekposten hij in rekening wil brengen (vaste bestekposten of stelposten). Hiervoor kiest hij de in CMS aanwezige bestekposten. In een vrije bestekpost wordt een omschrijving gegeven van het niet in bestek beschreven materiaal of werkzaamheden. De Opdrachtnemer controleert de bestekposten op correctheid. Bij de vrije bestekposten eveneens op correctheid van de ingediende prijs en controleert tevens of de Aannemer alle informatie heeft aangeboden. Deze controle door Opdrachtnemer dient binnen 2 werkdagen te zijn afgehandeld.

De Opdrachtnemer stelt, mede afhankelijk van de uitslag van KC, de status daarna in op afgerond, kwalitatief of kwantitatief afgekeurd.

CMS geeft, na gereed melding Aannemer, zowel KC als Opdrachtnemer maximaal 10 werkdagen tijd om respectievelijk te controleren en te beoordelen of af te ronden. Daarna wordt de melding automatisch op afgerond gezet.

Indien de technische feedback van de Aannemer tot gevolg heeft dat er een volgende melding moet worden opgestart, dan maakt de Opdrachtnemer een nieuwe melding aan zodat deze onafhankelijk van de vorige melding gevolgd kan worden bij de juiste verantwoordelijke. Een melding wordt bijvoorbeeld na beoordeling uitgezet als een storing aan de lamp. Na feedback van de Aannemer blijkt het een netwerkstoring te zijn. Dat moet dan worden aangepast in de melding door te vermelden dat het doorgezet is naar de Netbeheerder. Deze specifieke melding wordt dan afgerond. Voor de netwerkbeheerder is dus een nieuwe melding aangemaakt.

Indien een verantwoording technisch of financieel niet juist is, dan wordt de verantwoording afgekeurd en onder vermelding van de reden teruggezet naar de Aannemer. De Aannemer krijgt de gelegenheid om de verantwoording te corrigeren en opnieuw aan te bieden.

Na uiteindelijke goedkeuring door Opdrachtnemer is de melding gereed om gefactureerd te worden door de Aannemer. De Opdrachtgever maakt hiertoe maandelijks een declaratiestaat op.

De Opdrachtnemer verwerkt alle mutaties die voortkomen uit de werkzaamheden in de Areaalgegevens van het BS. Hierop wordt periodiek door opdrachtgever een steekproef gehouden op compleetheid en correctheid en teruggekoppeld in het kwartaaloverleg, zie 2.4.

De Opdrachtgever heeft een contract met het schadeafhandeling bedrijf NODR. In geval er sprake is van een melding gerelateerd aan een schade (schade door betrokkenheid motorvoertuig, vandalisme, weersomstandigheden, etc.), zorgt de Aannemer voor alle communicatie richting het NODR om de schade te kunnen verhalen. De Aannemer dient het NODR-dossiernummer bij de betreffende CMS-melding te vermelden. Indien de Aannemer dit niet vermeldt dient de Opdrachtnemer hem hierop attent te maken.

In geval er sprake is van een melding voor de Netbeheerder dan meldt de Opdrachtnemer een netwerkstoring aan bij de Netbeheerder in de portal en vermeldt in CMS het Enexis nummer.

2.3 PREVENTIEF ONDERHOUD

Het preventief onderhoud heeft betrekking op groepsremplace, schilderwerk, stabiliteitsmetingen en reinigingen. Er zijn verschillende mogelijkheden om de dienstverlening van de Opdrachtnemer in te zetten bij het bepalen van de werkzaamheden, bewaken van voortgang en controleren van de feedback van de Aannemer. De verrekening vindt plaats op basis van een maandelijkse urenopgave met opgave van uitgevoerde werkzaamheden.

2.4 RAPPORTAGE EN COMMUNICATIE

De Opdrachtnemer neemt deel aan de bouw-overleggen met de drie Aannemers, deze vinden maandelijks plaats. Zo nodig kan af en toe een extra bouw-overleg plaatsvinden met een maximum van drie extra per jaar. Alle overleggen met Aannemer dienen te zijn inbegrepen in de tarifiering van Opdrachtnemer. Extra overleggen kunnen derhalve niet extra worden verrekend. De afspraken die tijdens de bouw-overleggen worden gemaakt dient de Opdrachtnemer voor zover relevant, in de praktijk te brengen en in haar processen op te nemen. Indien dit financiële en organisatorische consequenties heeft voor de Opdrachtnemer vindt afstemming met Opdrachtgever plaats.

Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat indien er vragen zijn over de uitvoering van het proces of over een gegeven advies, de Opdrachtgever contact opneemt met de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever kijkt wel eerst in het BS en CMS.

Per kwartaal vindt een overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

In de opdracht aan de Aannemer staan contractuele verplichtingen genoemd. Deze verplichtingen hebben betrekking op de doorlooptijden vanaf het moment van ontvangen van de opdracht tot het administratief afhandelen van een melding. De doorlooptijden zijn gerelateerd aan de statussen in CMS. De Opdrachtgever bewaakt deze doorlooptijden, ook de doorlooptijden van de Opdrachtnemer. In het kwartaaloverleg worden beiden teruggekoppeld aan Opdrachtnemer en wordt bekeken of voldaan wordt aan de afgesproken verplichtingen.

De Opdrachtnemer houdt bij welke nieuwe of aan te passen materialen door de Aannemer worden gebruikt (na goedkeuring). Per kwartaal volgt hiervan een rapportage aan Opdrachtgever. Opdrachtgever past op basis van deze rapportage het bestek zo nodig aan.

De Opdrachtnemer houdt als onderdeel van de Opdracht de volgende melders op de hoogte van de voortgang afwikkeling melding als daar om wordt gevraagd: medewerkers gemeente Eindhoven, hulpdiensten en accountmanagers afdeling Sport.