

Programma van Eisen - Verkeersregelaars

Inhoudsopgave

1. Algemene eisen.....	2
2. Eisen medewerkers.....	2
3. Eisen uitvoering.....	4
4. Verrekening.....	5
5. Nadere (deel)opdrachten.....	6
6. Bereikbaarheid en communicatie	6
7. Overlegstructuur.....	7
8. In te zetten materiaal Opdrachtnemer.....	7
9. Facturatie.....	8

1. Algemene eisen

Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de opdracht aan het volgende:

- Opdrachtnemer houdt zich aan de vigerende Wegen- en Verkeerswet;
- 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;
- Publicatie 96a/b van de CROW – Verkeersmaatregelen bij Werk in Uitvoering;
- Publicatie 96a/b van de CROW – Specificaties voor materiaal en materieel;
- Het BABW en de daarbij behorende uitvoeringsvoorschriften;
- De van toepassing zijnde Nederlandse Normen geldend voor Verkeersborden en Verkeersmiddelen;
- Verkeersregelaars, coördinatoren (hierna: Medewerkers) dienen te beschikken over een geldig certificaat "Beroepsmedewerker", zoals bedoeld in de 'Regeling Verkeersregelaars 2017'.

2. Eisen medewerkers

- 2.1 De medewerkers dienen op kosten van opdrachtnemer te beschikken over de noodzakelijke uitrusting(conform vigerende wet Regeling Verkeersregelaars 2017) om de functie van verkeersregelaar naar behoren te kunnen uitvoeren. Onderdeel van de uitrusting zijn ten minste een portofoon, lamp inclusief kegel, persoonlijke beschermingsmiddelen (waaronder een helm), fluit en mobiele telefoon.
- 2.2 Bij het uitvoeren van een opdracht dient de 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 opdrachtnemer kosteloos binnen een één (1) uur een andere medewerker te leveren.
- 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 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.
- 2.5 Medewerkers moeten de Nederlandse taal beheersen in woord en geschrift.
- 2.6 Bij vermoeden van drank, druggebruik en/of ander onbehoorlijk gedrag zal de medewerker verwijderd worden en niet meer te werk worden gesteld. Alvorens de Opdrachtgever hiertoe besluit zal zij eerst in overleg treden met de opdrachtnemer.
- 2.7 Opdrachtnemer waarborgt de relevante ontwikkeling, kennis, kwaliteit en manier van communiceren van de bij de opdracht in te zetten verkeersregelaars.
- 2.8 Opdrachtnemer waarborgt de ontwikkeling, kennis, kwaliteit en communicatie van de bij de opdracht in te zetten verkeersregelaars. 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.

2.9 De verkeersregelaar heeft aantoonbare en minimaal 1 jaar ervaring in binnenstedelijke omgevingen.

2.10 De verkeersregelaars dienen aantoonbaar getraind te zijn in het omgaan met agressie. Medewerkers die in dienst zijn bij of werken in opdracht voor de opdrachtnemer dienen:

- over alle noodzakelijke papieren te beschikken;
- geoutilleerd te zijn conform vigerende wet- en regelgeving;
- te beschikken over algemene en geografische kennis van het hoofdwegennetwerk van de Leidse regio (zie bijlage 11 Hoofdwegennetwerk Leiden) voor minimaal:
 - stedelijke stroomweg regio;
 - stedelijke stroomweg Leiden;
 - gebiedsontsluitingswegen;
 - uitrukroutes alarmverkeer;
 - locatie van ziekenhuizen, politiebureau en brandweer;
 - de lokale situatie daar waar inzet gevraagd wordt.

2.11 De bijlage 'Hoofdwegennetwerk Leiden' moet bekend zijn bij de in te zetten verkeersregelaars en moet men voorbijgangers er ook actief kunnen over kunnen informeren tijdens de dienst.

De bijlage 'Hoofdwegennetwerk' is opgesteld in 2015. Een aangepaste nieuwe versie of een calamiteitenplan, met daarin belangrijke informatie, zal zo spoedig mogelijk gedeeld worden.

3. Eisen uitvoering

- 3.1 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 van € 250,- voor rekening van de opdrachtnemer. Onder meerkosten wordt verstaan (eventuele) meerkosten voor de inschakeling van een derde partij ten opzichte van de tarieven van opdrachtnemer, vermeerderd met de (eventuele) kosten van een vertraging, door 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. Meerkosten worden alleen in mindering gebracht als er sprake is van overmacht en de niet beschikbaarheid niet is toe te rekenen is aan opdrachtnemer. De volgende situaties worden expliciet niet als overmacht aangemerkt: stakingen, weersomstandigheden etc.
- 3.2 Responsetijd bij calamiteit; onder calamiteiten wordt verstaan een verkeerssituatie waarbij de verkeersdoorstroming ernstig wordt belemmerd of dat er zeer onveilige verkeerssituaties ontstaan. In het calamiteitenplan van het Team Mobiliteit is opgenomen dat uitval van een verkeersregelininstallatie leidt tot inzet van verkeersregelaars. De responstijd is de tijd tussen het tijdstip van het moment van eerste oproep en het tijdstip van aanvang op locatie en aanmelding bij de opdrachtgever. Na aankomst dient(en) de verkeersregelaar(s) het verkeer ononderbroken veilig te begeleiden totdat de calamiteit is verholpen. Bij een calamiteit dient de opdrachtnemer (verkeersregelaars) binnen één (1) uur ter plaatse te zijn en zich bij aankomst telefonisch te melden bij de opdrachtgever. Indien niet bereikbaar dient de opdrachtnemer via een sms aan te melden. Voor het overschrijden van de gestelde responsetijd in deze overeenkomst, wordt een boete van € 250,- per uur opgelegd, tot een maximum van 100% van de opdracht waar de boete betrekking op heeft. De openstaande boetes worden verrekend op de eerstvolgende factuur. De opdrachtgever meldt de openstaande boetes schriftelijk. Deze korting wordt verbeurd zonder dat daar een ingebrekestelling voor nodig is.
- 3.3 Indien een medewerker zich ziek meldt of niet komt opdagen op het afgesproken tijdstip dient de opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat binnen een half uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
- 3.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van alle project gerelateerde voorzieningen, zoals wacht- en rustruimte 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.
- 3.5 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.
- 3.6 De medewerkers dienen (zelf) te beschikken over de voorgeschreven hulpmiddelen.
- 3.7 Medewerkers dienen gedurende de gehele werktijd per mobiele telefoon bereikbaar te zijn voor opdrachtgever.
- 3.8 Opdrachtnemer dient bij calamiteiten aan een directe vraag van 4 verkeersregelaars per oproep te kunnen voldoen.
- 3.9 Opdrachtnemer dient in de periode van de '3 October feesten' (Leidens Ontzet) aan een minimale inzet van vijftig (50) verkeersregelaars per dag te kunnen voldoen.

- 3.10 Opdrachtnemer heeft een aan- en afmeldingsplicht voor haar personeel, Opdrachtgever wordt direct geïnformeerd over de aan- en afwezigheid van de beroepsverkeersregelaars.
- 3.11 De beroepsverkeersregelaars dienen binnen 60 minuten (1 uur) ter plekke te zijn vanaf het moment van eerste oproep.
- 3.12 Actiewagens en/of tekstwagens dienen binnen 120 minuten (2 uur) ter plekke te zijn vanaf het moment van eerste oproep.
- 3.13 De beroepsverkeersregelaars hebben een proactieve werkhouding en oog voor verkeers-/eigen veiligheid.
- 3.14 De beroepsverkeersregelaars worden door Opdrachtnemer op de hoogte gebracht van de uit te voeren werkzaamheden middels een taak-/werkinstructie op locatie.
- 3.15 Per inzet zal opdrachtgever een inzetformulier beschikbaar stellen welke de verkeersregelaar ondertekend dient te overhandigen aan de begeleider van opdrachtgever op locatie. Dit formulier is bijgesloten als bijlage 10 'Projectinzet- en evaluatieformulier'.

4. Verrekening

- 4.1 Voor de inzet van medewerkers geldt dat er geen verrekening plaatsvindt voor de benodigde reistijd.
- 4.2 Voor actiewagens en/of tekstwagens geldt een vast tarief conform prijzenblad inclusief transportkosten en kosten daadwerkelijke tekst(en).
- 4.3 Opdrachtnemer maakt enkel onderscheid in dag-, weekend-, nacht- en calamiteitentarieven conform de prijsbijlage. Voor nationale feestdagen geldt het weekendtarief.
- 4.4 Voor de inzet van medewerkers waarvoor een eenheidsprijs "per uur" is bepaald, geldt dat de opdrachtnemer bij een opdracht de volgende manuren per werknemer in rekening mag brengen:

Ureninzet	Maximaal aantal in rekening te brengen uren
< 3 of 3 uur	3 uur
> 3 uur	werkelijk aantal uren

In geval binnen 2 uur direct aansluitend een vervolginzet redelijkerwijs met hetzelfde personeel mogelijk is, dan mogen slechts de werkelijke uren, vanaf aanvang inzet tot einde inzet in rekening per uur in rekening worden gebracht.

- 4.5 Bij afwijkingen op de overeenkomst wordt door de opdrachtgever meer- of minderwerk niet eerder opgedragen dan na ontvangst van een kostenopgave van de opdrachtnemer.

5. Nadere (deel)opdrachten

- 5.1 Opdrachten vallend onder de raamovereenkomst worden per project als nadere opdracht verstrekt, in de vorm van een inkooporder tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, onder de voorwaarden zoals neergelegd in de raamovereenkomst. In de nadere opdracht worden door opdrachtgever specifieke zaken vastgelegd.
- 5.2 Nadere opdrachten worden in de looptijd van de raamovereenkomst voor reguliere opdrachten minimaal 48 uur van tevoren afgeroepen of bij spoed 24 uur.
- 5.3 In geval opdrachtnemer niet aan de nadere offerte of nadere opdracht kan voldoen kan de opdrachtgever derden verzoeken om een offerte in te dienen.
- 5.4 Er is geen minimale afname in aantal uren bij inzet van een beroepsverkeersregelaar.
- 5.5 Opdrachtgever kan opdrachtnemer opdracht geven tijdens de dienstverlening direct personele wijzigingen 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.
- 5.6 Voor de inzet van de verkeersregelaars geldt dat de berekening van het aantal uren ingaat bij aankomst op de door opdrachtgever opgegeven locatie. De eindtijd van de inzet gaat in direct na de telefonische mededeling aan de opdrachtgever en wordt buiten kantooruren schriftelijk bevestigd in de mail door de overal coördinator.
- 5.7 Werkoverdracht (veroorzaakt door bv. maar niet beperkt tot een wisseldienst, ziekte van een verkeersregelaar, verzoek tot vervanging van een verkeersregelaar door de opdrachtgever, verplichtingen voortvloeiend uit de arbeidstijdenwet etc. door de beroepsregelaars is voor rekening van de opdrachtnemer.

6. Bereikbaarheid en communicatie

- 6.1 De opdrachtnemer dient 365 dagen, 7 dagen per week, 24 uur per dag, bereikbaar te zijn op een vast telefoonnummer en emailadres. Helpdesk en/of planning dient bereikbaar te zijn. (piketdienst)
- 6.2 De opdrachtnemer dient een vast contactpersoon, met back-up, aan te stellen voor de opdrachtgever.

7. Overlegstructuur

- 7.1 De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat bij ingang van de overeenkomst een implementatiebijeenkomst wordt georganiseerd door Opdrachtgever waarbij de accountmanager en personeel van opdrachtnemer verplicht aanwezig dienen te zijn. Dit zal jaarlijks (of indien nodig vaker) worden herhaald.
- 7.2 Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren strategisch overleg conform de volgende specificaties:
- Frequentie: Strategisch overleg vindt plaats voorafgaand aan elke contractverlenging, doch minimaal 2x per jaar;
 - Doel/Inhoud: evalueren samenwerking minimaal 2x per jaar en voorafgaand aan elke contractverlenging, eindevaluatie bij einde van de overeenkomst, vaststellen indexering, ontwikkelingen partijen delen;
 - Opdrachtnemer dient hiervoor twee (2) weken voorafgaand aan het overleg een digitale rapportage* aan te leveren met minimaal de volgende informatie/rapportages:
 - rapportage over inzet(aantallen en manuren) van beroepsverkeersregelaars, inclusief gecumuleerde gegevens per domein binnen de gemeente;
 - facturatieoverzicht incl. nette gefactureerde omzet;
 - foutieve leveringen (te laat leveren);
 - indien relevant de verbeteracties n.a.v. wanprestaties;
 - optimalisatievoorstel samenwerking;
 - initiatieven en resultaten Innovatie;
 - Locatie: kantoor opdrachtgever of kantoor opdrachtnemer ter bepaling opdrachtgever;
 - Namens opdrachtgever: contracteigenaar en contractmanager;
 - Namens opdrachtnemer: accountmanager, commercieel directeur;
 - Verslaglegging: door Opdrachtnemer. verslag wordt binnen 10 werkdagen aan Opdrachtgever verzonden.

*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.

8. In te zetten materiaal Opdrachtnemer

- 8.1 De in te zetten actiewagens incl. bebording dienen te voldoen aan de CROW publicatie 96B.
- 8.2 Opdrachtnemer beschikt over eigen materialen conform 'Regeling Verkeersregelaars 2017'.
- 8.3 De standaard uitrusting van de beroepsverkeersregelaars dienen alle wettelijke keuringen te bezitten.
- 8.4 De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen van opdrachtnemer beschikken minimaal over een Energielabel A of B.
- 8.5 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).
- 8.6 Opdrachtnemer conformeert zich er aan hetgeen afgesproken is inzake Zero Emissie Stadlogistiek zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de aanbestedingsleidraad.

9. Facturatie

- 9.1 Afrekening geschied op basis van werkelijk gemaakte inzet. Opdrachtgever kan de geplande inzet van beroepsverkeersregelaars tot uiterlijk 48 uur voor inzet kosteloos annuleren.
- 9.2 Opdrachtnemer factureert digitaal. Digitale facturen dienen in PDF formaat te worden aangeleverd. Hierbij wordt de factuur als eerste pagina verstuurd en eventuele bijlagen in hetzelfde PDF bestand meegestuurd. Op de factuur zelf staat in elk geval de volgende informatie:
- De opdrachtgever (organisatie);
 - Een omschrijving van de locatie van de verkeersregelaar en de datum van inzet;
 - Opdrachtgever (specifieke onderdeel van de gemeentelijke organisatie);
 - Naam contactpersoon van de organisatie;
 - Het verplichtingensnummer of project/referentienummer.
- 9.3 In de bijlage bij de factuur zijn de specificaties van de geleverde diensten beschreven. Dit zijn opdrachtbevestigingen, urenstaten/werkbonnen, presentielijsten etc. Opdrachtnemer stuurt in principe geen verzamelfacturen, maar factureert per afdeling, per budgethouder, opdracht en projectcode. Facturen die niet voldoen aan bovenstaande factuurvoorwaarden, zullen door Opdrachtgever niet in behandeling worden genomen. Opdrachtnemer ontvangt de factuur dan retour met het verzoek de ontbrekende en/of onjuiste gegevens te corrigeren.

Zie facturatievoorwaarden: <https://www.servicepunt71.nl/onze-activiteiten/factuur-indienen/>