

Programma van Eisen

Calamiteitendiensten

verwijderen van vet, verf en oliesporen op de weg

2023-375

Gemeente Zaanstad
Sector Domein Stedelijke Ontwikkeling
Afdeling Stadsbeheer & Onderhoud

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 4-12-2023
Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
2	EISEN.....	4
2.1	Algemeen	4
2.2	Omschrijving product	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.3	Directe eisen	4
3	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
3.1	Social Return on Investment.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2	Duurzaamheid.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

2 Eisen

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

2.2 Directe eisen

Eis	
	Algemeen
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende 2 jaar (en daarna de jaren verlenging) de calamiteitendiensten te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
3.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
	Eisen communicatie
4.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
5.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
6.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
7.	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract tussen op operationeel en tactisch niveau.
8.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
	Kritische prestatie-indicatoren/Rapportage
9.	De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.

10.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet/ niet deugdelijk verlenen van de calamiteitendiensten.
11.	Opdrachtnemer zorgt ieder jaarlijks voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: • De afgesproken KPI's; • Verbeterplan voor niet behaalde KPI's; • Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen; • Voortgang verbetervoorstellen; • Financiële informatie: aantal uren, spend
	Financiële bepalingen
12.	Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam. Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal (vanaf 18 april bij voorkeur in de vorm van e-facturatie) toe aan de Gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Gemeente Zaanstad gestelde eisen naar Crediteuren@zaanstad.nl Gedurende de looptijd van de overeenkomst staan de tarieven vast en vindt geen indexering plaats. • Alle prijzen zijn inclusief de CAO wijzigingen • Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen; • Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven; • Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.

Eis	Algemene eisen uitvoering
13.	De opdrachtnemer beschikt over de aanwezigheid van een 24-uurs bereikbaarheidsdienst en heeft een centraal telefonisch meldpunt ten behoeve van de Opdrachtgevers (365/24/7).
14.	De coördinatie van de uitvoering van de activiteiten wordt verzorgd door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer beschikt over één vast aanspreekpunt voor de opdrachtgever.
15.	Binnen een responsetijd van 30 minuten na telefonische oproep is de opdrachtnemer met het benodigde personeel en materieel ter plaatse om de benodigde acties uit te voeren;
16.	De opdrachtnemer handelt bij de uitvoering conform de dan geldende wet- en regelgeving die ten aanzien van het milieu en het veilig werken zijn vastgesteld;
17.	Het te gebruiken gereedschap en de hulpmiddelen voldoen aan de voorschriften die krachtens de wet zijn gesteld en de wettelijke keuringen;
18.	Eventuele vrijgekomen materialen worden door de opdrachtnemer afgevoerd naar een op basis van de Wet Milieubeheer vergunde inrichting, tenzij door de opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt beslist;
19.	Indien een gedeelte van de rijbaan of de wegberm gebruikt wordt voor werkzaamheden, dan worden de verkeersvoorzieningen getroffen conform CROW-publicatie 96b;
20.	Eventuele op de dienstverlening toepasselijke gewijzigde of nieuwe wettelijke voorschriften, welke gedurende de looptijd van de raamovereenkomst van kracht worden, worden door de opdrachtnemer eveneens in acht genomen.
21.	Het verhalen van schades op de verzekering maakt geen onderdeel uit van deze opdracht en zal door de opdrachtgever zelf worden gedaan.

	Eisen aan de uitvoering/werkwijze bij spoedgevallen, het verwijderen van (milieu)verontreiniging op wegen en bermen
22.	De opdrachtnemer verwijdt op afroep verontreinigingen in bermen en op wegen;
23.	De opdrachtnemer maakt op afroep wegen schoon;
24.	De opdrachtnemer haalt op afroep (gevaarlijk) afval dat afkomstig is van de weg/calamiteit op, slaat dit eventueel gecontroleerd op en laat het vernietigen door een erkend verwerker, bijvoorbeeld vloeibaar afval; waarvan op het moment van aantreffen niet bekend is wat de inhoud is (bijvoorbeeld zuur, bijtend, vervliëgend, brandbaar, en dergelijke);
25.	De opdrachtnemer neemt maatregelen om verdere verontreiniging te voorkomen;
26.	Indien nodig neemt de opdrachtnemer maatregelen ter waarschuwing van overige weggebruikers op mogelijk gevaar (bijvoorbeeld glad wegdek);
27.	Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden neemt de opdrachtnemer maatregelen die nodig zijn om veilig, conform de daarvoor gestelde eisen, te kunnen en mogen werken;
28.	Het verhelpen van de verontreiniging wordt op een rechtmatige wijze uitgevoerd met inachtneming van voldoende bodem beschermende maatregelen. Een en ander conform de dan geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu. <i>- Het verhelpen van de verontreiniging wordt op een rechtmatige wijze uitgevoerd met inachtneming van voldoende bodem beschermende maatregelen volgens CROW-publicatie 400 'Werken in en met verontreinigde bodem'. Een en ander conform de dan geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu. Het melden bij de milieudienst gaan wij laten doen door de coördinatoren van de calamiteitendienst dus onze eigen medewerkers.</i> <i>- U bent in staat een calamiteit te verhelpen door de weg te ontdoen van, vet-, verf- en oliesporen inclusief afvoer van vrijgekomen materialen, zoals o.a. verfemmers, glas en vrijgekomen materialen, ongeacht de mogelijke oorzaak, maar dan wel op een zodanige wijze dat de weg geschikt is voor gebruik door het verkeer</i>
	Eisen met betrekking tot het in te zetten personeel
29.	Calamiteitencoördinator moet de opleiding tot DLP'er hebben behaald.
30.	De medewerker is in het bezit van een geldig certificaat 'Veilig werken langs de weg'
31.	De medewerker heeft een goede kennis van de Nederlandse taal.
32.	De opdrachtnemer heeft als werkgever/hoofdaannemer de zorgverplichting voor de door opdrachtnemer bij opdrachtgever in te zetten arbeidskrachten. Er dient aantoonbaar te worden voldaan aan het arbeidstijdenbesluit.
33.	De opdrachtnemer informeert de medewerker over de werkzaamheden die verricht moeten gaan worden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerker bij aanvang van de werkzaamheden bij de opdrachtgever geldige identiteitspapieren bij zich heeft, zodat ook de opdrachtgever een controle kan uitvoeren.
34.	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle ingezette medewerkers ten behoeve van de opdracht werken conform de voorwaarden en beloningsstructuur in de voor uw organisatie van toepassing zijnde CAO of wettelijke regelgeving.
35.	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle ingezette medewerkers ten behoeve van de opdracht werken conform de arbeidstijdenwet en eventuele overige relevante wettelijke regelingen en voorschriften.
36.	De in te zetten medewerkers moeten: ○ Klantvriendelijk zijn; ○ Affiniteit hebben met het werken in de openbare ruimte; ○ Goede omgangsvormen hebben; ○ Over een mobiele telefoon met ingebouwde camera beschikken;

	- o De in te zetten medewerker(s) zijn gedurende de uitvoering van de werkzaamheden voorzien van alle wettelijk vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheidskleding, maar in ieder geval van veiligheid schoenen en reflectiekleding. - o Het door de opdrachtnemer na oproep ingezette personeel dient de aanwijzingen en instructies van de leidinggevende ter plaatse op te volgen. Leidinggevend ter plaatse kunnen zijn leidinggevend van de brandweer, politie of toezichthouders of coördinatoren van de opdrachtgever, of ambtenaren van die diensten die daartoe zijn aangewezen.
--	--

	Eisen met betrekking tot het in te zetten materieel en materiaal
37.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het juiste materieel en materiaal en onderhoud daarvan om de calamiteit op te lossen en zorgt in geval van uitval direct voor een gelijkwaardig vervangend middel.
38.	De opdrachtgever stelt geen gebouwen of terreinen beschikbaar voor de opdrachtnemer. De opdrachtgever stelt ook geen materieel of materiaal ter beschikking. De opdrachtnemer dient hier volledig zelfvoorzienend in te zijn.

	Rapportage
39.	Verslaglegging van calamiteiten dient via een rapportage per incident binnen een week naar de desbetreffende afdeling verstuurd te worden, die onder andere voldoet aan de volgende functionaliteiten: - o Gebruiksvriendelijk, - o Stabiel, - o Beveiligd, - o Overzicht menu met uitgebreide zoekfunctie- en mogelijkheden van alle opdrachten voor de opdrachtgever, - o Per opdracht relevante informatie, - o Toegang tot volledig rapport van de uitgevoerde opdracht.
40.	De opdrachtnemer dient per calamiteit een document met relevante informatie over de calamiteit te sturen en per jaar een overzicht aan te leveren van de documenten in Excel en pdf-formaat.
41.	De informatie is beschikbaar voor meerdere medewerkers van de opdrachtgever, alsook voor meerdere medewerkers van de derde partij die belast is met het verhalen van gemaakte kosten.
42.	Direct na iedere oproep wordt door de dienstdoende toezichthouder of coördinator van de gemeente een nieuwe calamiteit aangemaakt, waar in ieder geval is opgenomen datum, tijd en soort calamiteit. Ook moet te zien (voor- en achternaam) zijn wie de oproep heeft aangenomen.
43.	De opdrachtnemer levert per incident binnen 24 uur of uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na afronding, per mail, een beknopte rapportage aan bij de betreffende opdrachtgever.
44.	Deze beknopte rapportage bevat in ieder geval de volgende onderwerpen: - o enkele foto's van de calamiteit; - o korte omschrijving van het incident; - o situering en tijdstip van de uitgevoerde werkzaamheden. - o Enkele foto's na het opruimen van de calamiteit.

45.	Van elk incident stelt de opdrachtnemer binnen 1 week na afhandeling een digitale calamiteitenrapportage op en stuurt deze toe naar de betreffende opdrachtgever (afdeling). Op verzoek wordt ook een analoge calamiteitenrapportage aangeleverd;
46.	De calamiteitenrapportage bevat in ieder geval de volgende onderwerpen: - o Naam opdrachtgever; - o Melder namens opdrachtgever; - o Datum calamiteit; - o Tijdstippen (melding incident, reactietijd, eindetijd); - o Korte omschrijving van het incident; - o Wijze van aanpak; - o Ingezet personeel; - o Ingezet materieel; - o Ingezet materiaal; - o Tijden; - o Weegbonnen afgevoerde stoffen; - o Begeleidingsformulier afgevoerde stoffen; - o Foto's incident; - o Situering incident (op kaart); - o Korte omschrijving genomen verkeersmaatregelen; - o Gedetailleerd kostenoverzicht van de uitgevoerde werkzaamheden.
47.	Indien betreffende opdrachtgever informatie verzoekt over het incident die niet in de calamiteitenrapportage is opgenomen, verleent opdrachtnemer hier zijn medewerking aan;
48.	Voor het aanleveren van rapportages worden geen extra kosten doorberekend door de opdrachtnemer, de kosten worden geacht in de starttarieven inbegrepen te zijn.
	Duurzaamheid/Voertuigen
49.	Zware voertuigen >3.500 kg. voldoen minimaal aan de Euro VI / Euro 6 norm. Dit geldt voor alle voertuigen die direct in relatie staan met het werk van de opdrachtnemer en/of onderaannemers. De Euroklasse staat op het kentekenbewijs. De klasse is ook te achterhalen via de website van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (www.rdw.nl). Als u uw kenteken intoetst, krijgt u alle gegevens, inclusief de Euroklasse. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn te vinden op http://ec.europa.eu/environment/air/transport/road.htm en op www.dieselnet.com/standards/eu/

	Overig
50.	Alleen de werkelijk gemaakte uren mogen gefactureerd worden, door middel van een factuur per calamiteit.
51.	Combinanten benaderen, in het geval van een Overeenkomst, de Gemeente alleen namens de combinatie.
52.	Het is toegestaan de factuur door één van de combinanten te laten sturen.
53.	Alle combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en voor alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.
54.	Het is voor de Gemeente belangrijk dat de kwaliteit van dienstverlening gedurende de contractperiode constant blijft. Indien een combinatie wordt ontbonden, dan dient de

	Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Gemeente te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden. Partijen gaan wel in gesprek of er redenen zijn om de Overeenkomst voort te zetten. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening en het voldoen aan de Europese wetgeving zijn hierbij uitgangspunt
54.	Het is voor de Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van dienstverlening gedurende de contractperiode constant blijft. De Opdrachtnemer mag tijdens de contractperiode niet zonder toestemming van de Gemeente van Onderaannemer wisselen. De Opdrachtgever zal gevraagde toestemming om een andere Onderaannemer in te schakelen niet lichtvaardig onthouden.

	Eisen certificaten/bodemverontreiniging
55.	De opdrachtnemer dient alle maatregelen te nemen om bodemverontreiniging te voorkomen. Eén en ander in overeenstemming met de geldende milieu- en regelgeving met inachtneming van voldoende bodembeschermende maatregelen.
56.	Indien reeds sprake is van bodemverontreiniging, dient de opdrachtnemer alle maatregelen te nemen om verdere verontreiniging te voorkomen. Een en ander in overeenstemming met de geldende milieu- en regelgeving met inachtneming van voldoende bodembeschermende maatregelen.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl