

Vraagspecificatie Dienstverlening

Voor het inrichten en exploiteren van het Centraal Meldpunt
Vrachtautoberging en het onderhouden van een Landelijk
Afhandelpunt Wegsleepregeling voor Vrachtauto's

Datum 19 maart 2024

Zaaknummer 31189652



Colofon

2.0

Uitgegeven door	STIMVA Postbus 2232 3500 GE Utrecht
E-mail	icm-imdroog@rws.nl
Status	Definitief
Versienummer	1.0

Inhoud

1	Inleiding	7
1.1	Doelstelling van dit contractdocument	7
1.2	Plaats in de documentenstructuur	7
1.3	Begripsbepaling	7
2	Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)	8
2.1	Algemeen	8
2.1.1	Doelstelling	8
2.1.2	Werkzaamheden	8
2.1.3	Taakeisen	15
2.1.4	Oplevereisen	17
3	Afhandeling facturatie	21
3.1	Algemeen	21
3.1.1	Doelstelling	21
3.1.2	Werkzaamheden	21
3.1.3	Taakeisen	22
3.1.4	Oplevereisen	23
4	Landelijk afhandelpunt wegsleepregeling voor vrachtauto's	25
4.1	Algemeen	25
4.1.1	Doelstelling	25
4.1.2	Werkzaamheden	25
4.1.3	Taakeisen	28
4.1.4	Oplevereisen	28
5	Afleggen verantwoording	30
5.1	Algemeen	30
5.1.1	Doelstelling	30
5.1.2	Werkzaamheden	30
5.1.3	Taakeisen en Service Level eisen	30
5.1.4	Oplevereisen	30
6	Verzekering aansprakelijkheid	32
6.1	Algemeen	32
6.1.1	Doelstelling	32
6.1.2	Werkzaamheden	32
6.1.3	Taakeisen	32
7	Gegevenslevering en dossierinzage	33
7.1	Algemeen	33
7.1.1	Doelstelling	33
7.1.2	Werkzaamheden	33
7.1.3	Oplevereisen	33
7.1.4	Taakeisen	34
8	Datalevering	35
8.1	Algemeen	35

8.1.1	Doelstelling	35
8.1.2	Beschrijving datalevering	35
8.1.3	Datakwaliteit	37
8.1.4	Privacyverklaringen	37
8.1.5	Taakeisen	37
8.2	Informatiebeveiliging	38
8.2.1	Toepassen Baseline Informatiebeveiliging Overheid	38
8.2.2	Structuur Baseline Informatiebeveiliging Overheid	39
8.2.3	Werkzaamheden	39
8.2.4	Oplevereisen	40
9	Systemen	41
9.1	Algemeen	41
9.1.1	Doelstelling	41
9.2	Berger Informatie Systeem (BIS)	41
9.2.1	Doelstelling	41
9.2.1	Taakstelling	41
9.3	BergerSelect (BSel)	41
9.3.1	Doelstelling	41
9.3.2	Taakstelling	42
9.4	AIM en BergerView	42
9.4.1	Doelstelling	42
9.4.1	Taakstelling	42
9.5	RDW gegevens	43
9.5.1	Doelstelling	43
9.5.2	Strekking	43
9.5.3	Voorwaarden	43
9.5.4	Gebruik	43
9.5.5	Geautomatiseerde inzage	44
9.6	Het IM-wegenbestand	44
9.6.1	Doelstelling	44
9.6.2	IM-wegen	44
9.6.3	Aanpassing van het IM-wegenbestand	44
9.6.4	Aanpassing en gebruikmaking van de IM-kaartlaag	44
9.7	Continuïteit in normaal bedrijf en bij storingen	45
9.7.1	Doelstelling	45
9.7.2	Business continuïteit	45
9.7.3	Voorwaarden	45
10	Vertegenwoordiging	46
10.1	Fungeren als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever	46
10.1.1	Doelstelling	46
10.1.2	Werkzaamheden	46
10.1.3	Proceseisen	46
10.1.4	Producteisen	47
10.2	Fungeren als aanspreekpunt voor zware bergers	47
10.2.1	Doelstelling	47
10.2.2	Werkzaamheden	47
10.3	Deelname aan IM overleggen	47
10.3.1	Doelstelling	47
10.3.2	IM-overleggen	48
10.3.3	Frequentie contractoverleggen	48

10.3.4	Proceseisen	49
10.3.5	Producteisen	49
10.4	Adviseren van eigenaren en kentekenhouders	49
10.4.1	Doelstelling	49
11	Proeve van bekwaamheid	51
11.1	Afkadering van de toets	51
11.1.1	Doelstelling en scope	51
11.1.2	Voorwaarden	52
11.1.3	Vorbereidingen en voorzieningen	52
11.1.4	Systeemeisen	53
11.2	Toetsomgeving en toetsprotocol	53
11.2.1	Beschrijving van de toetsomgeving	53
11.2.2	Toetsprotocol	54
11.3	Beoordelingscriteria	55
11.3.1	Criterium 1, identificatie IM- en niet-IM-meldingen	55
11.3.2	Criterium 2, snelheid koppeling AIM	56
11.3.3	Criterium 3, berekening van aanrijdtijden voor elke melding	56
11.3.4	Criterium 4, stabiliteit van de koppeling met AIM	56
11.3.5	Criterium 5, stabiliteit van de ONDA-koppeling	57
11.3.6	Criterium 6, stabiliteit van de koppeling met de backofficesystemen van de zware bergers	58
11.3.7	Criterium 7, Snelheid van de aanname van de melding	58
11.3.8	Criterium 8, correctheid van de gecontroleerde aanrijtijd	59
11.3.9	Criterium 9, aanlevering rapportage	59
11.4	Toetsresultaat	59
11.4.1	Voldoen aan toetscriteria	59
11.4.2	Malus	60
11.4.3	Ontbinding	61
11.5	Transitieperiode aan het einde van de overeenkomst	61
11.5.1	Doelstelling	61
	Bijlage 1: Minimum uitvraag protocol CMV	62
	Bijlage 2, Processchema Incident management proces	63
	Bijlage 3: Meldende partijen	64
	Bijlage 4: Gebruikershandleiding BergerSelect	65
	Bijlage 5: Gegevensleveringsdocument	66
	Bijlage 6: e-facturatie	67
	Bijlage 7: Proces verbaal	68
	Bijlage 8: Model specifieke verklaring t.b.v. Incident Management Vrachtauto's (accountantsverklaring)	69
	Bijlage 9: Datex II	70
	Bijlage 10: Verkeerscentrales – Alarmcentrale Koppeling	71

Bijlage 11: Procesbeschrijving koppeling CMV met AIM	72
Bijlage 12: Koppeling CMV met backofficesystemen zware bergers	73
Bijlage 13: Informatiebeveiliging VSP	74
Bijlage 14: Informatiebeveiliging VSE	75
Bijlage 15: Informatiebeveiliging Beveiligingsplan template	76

1 Inleiding

1.1 Doelstelling van dit contractdocument

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

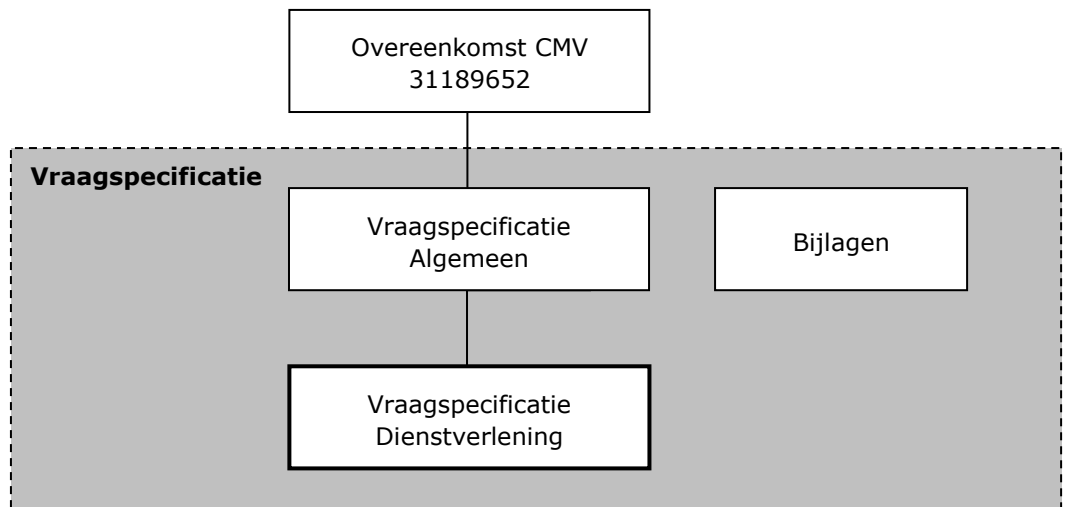
Per hoofdtaak zijn de eisen als volgt ingedeeld:

- a) *Doelstelling*: geeft aan wat de Opdrachtgever beoogt met de taak.
- b) *Werkzaamheden*: geeft aan welke werkzaamheden in het kader van de taak dienen te worden uitgevoerd.
- c) *Taakeisen*: geven aan hoe een taak procesmatig dient te verlopen.
- d) *Oplevereisen*: geven aan welke uit de taken afkomstige informatie de Opdrachtnemer dient te leveren aan de Opdrachtgever.

Alleen indien de Opdrachtgever van mening is dat er taakeisen c.q. oplevereisen (in detail) dient te beschrijven, is dit gedaan. Indien taakeisen c.q. oplevereisen niet in detail zijn beschreven, dient de Opdrachtnemer hier zelf invulling aan te geven in zijn Projectmanagementplan.

1.2 Plaats in de documentenstructuur

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



1.3 Begripsbepaling

In dit contractdocument worden de termen vrachtauto, voertuig en vrachtvoertuig naast elkaar gebruikt en hebben zij dezelfde strekking. Daar waar wordt gesproken over een vrachtauto, voertuig en/of een vrachtvoertuig wordt mede verstaan, niet limitatief, de eventuele aanhanger(s), trailers, opleggers(s), opbouw, vracht/lading en toebehoren.

2 Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

2.1 Algemeen

2.1.1 Doelstelling

De Opdrachtnemer dient het Centraal Meldpunt Vrachtautoberging zodanig in te richten en bij te sturen dat de Dienstverlening beheerst verloopt en resultaten worden gerealiseerd binnen de kaders van de Overeenkomst.

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de beschikbaarheid van:

- a. een alarmcentrale die, na de transitieperiode, permanent operationeel is en die zowel voldoende kwalitatief als kwantitatief bezet is;
- b. koppelingen met externe systemen (aangeleverd door Opdrachtgever) met als doel snelle informatie-uitwisseling en volledige vastleggingen te bewerkstelligen;
- c. doelmatige informatiesystemen en procedures, die ertoe bijdragen dat de Opdrachtnemer de teneinde de werkzaamheden op adequate wijze kan uitvoeren, en die er ook toe bijdragen dat de reguliere overige belanghebbenden (zoals zware bergers, verkeerscentrales, verzekeraars etcetera) op adequate wijze hun werkzaamheden kunnen uitvoeren dan wel hun verantwoordelijkheden kunnen nemen;
- d. een adequate administratie, zodat enerzijds sprake is van een effectieve controle en samenhang met de hulpverlening en anderzijds (management-) informatie kan worden verstrekt aan belanghebbenden;
- e. een actieve deelname vanuit de expertise van het CMV in de regionale en landelijke overlegvormen in het kader van Incident Management alsmede incidentevaluaties;
- f. beschikbaarheid en traceerbaarheid van de opnames van alle gevoerde telefonische gesprekken, alsmede registratie van de overige relevante communicatie. Met relevante communicatie wordt bedoeld, de communicatie die bij kunnen dragen bij analyse, facturatie en evaluatie.

2.1.2 Werkzaamheden

2.1.2.1 Regievoering

- a. De Opdrachtnemer voert de rol van centraal aanspreekpunt bij incidenten van vrachtauto's, voor, tijdens en na een berging, richting wegbeheerders enerzijds en betrokken hulpdiensten en overige betrokkenen anderzijds. Naast die communicatie draagt de Opdrachtnemer verantwoordelijkheid voor de financiële afhandeling naar alle belanghebbenden. Dit betreft incidenten waarbij zowel Nederlandse als buitenlandse voertuigeigenaren zijn betrokken.
- b. De Opdrachtnemer stelt per incidentmelding een dossier op waarin alle van belang zijnde aspecten omtrent die melding (zoals onder meer doch niet limitatief, zijn geëist in deze vraagspecificatie) worden gedocumenteerd. De Opdrachtnemer kent per dossier een uniek nummer toe, bestaande uit 2 letters (vaste codering) en 7 cijfers (oplopende nummering), zonder spatie.

Voorafgaand aan de overeenkomst stemt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever de vaste codering en de aanvangsnummering af.

- c. De Opdrachtnemer heeft de controle op en voert de regie over de administratieve processen bij de uitoefening van het recht van retentie door zware bergers. Hierbij wordt door de Opdrachtnemer gerapporteerd aan Opdrachtgever op welke dossiers uitoefening van het recht van retentie van toepassing is geweest.
- d. De Opdrachtnemer heeft de controle op en voert de regie over de administratieve processen bij de uitoefening van versnelde of uitgestelde bergingen door zware bergers. Hierbij wordt door de Opdrachtnemer gerapporteerd aan Opdrachtgever omtrent op welke dossiers versnelde of uitgestelde berging van toepassing is geweest (zie ook bijlage 1).
- e. De Opdrachtnemer draagt de zorg voor de organisatie van de overdracht van activiteiten van de huidige Opdrachtnemer naar zijn organisatie op een zodanige wijze dat zowel de alarmcentraalfunctie als de overige activiteiten in het kader van de overeenkomst zullen voldoen aan de gestelde eisen (transitie).
- f. De schematische voorstelling van het meld- en behandelproces voor vrachtautobergingen is bevat in een processchema. Dit processchema is indicatief weergegeven in bijlage 2.

2.1.2.2 *Inschakelen bergingsbedrijven*

- a. Het CMV fungeert als landelijke alarmcentrale in het kader van Incident Management met vrachtauto's. Het CMV dient binnen 2 minuten, na ontvangst van een daartoe strekkende melding door een gemachtigde organisatie (zie bijlage 3), omtrent een incident waarbij één of meerdere vrachtauto's zijn betrokken, zorg te dragen voor de inschakeling van een voor het uitvoeren van zware bergingen gecertificeerde zware berger en laatstgenoemde, namens de betrokken wegbeheerder, opdracht te geven tot het uitvoeren van de eerste berging en het vrijmaken van weg. De Opdrachtnemer is uitsluitend bevoegd om bergingsbedrijven in te schakelen die door Rijkswaterstaat zijn gecontracteerd, met gebruikmaking van een bergerselectiesysteem, conform artikel 2.1.2.7 en hoofdstuk 9.3. Het inschakelen van zware bergers gebeurt telefonisch en wordt op elektronische wijze via het bergerselectiesysteem bevestigd. De Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat dit proces deels of geheel kan worden geautomatiseerd. Zie ook artikel 8.1.2.2.
- b. De kern van iedere IM-melding is de locatie waarop het incident zich heeft voorgedaan. Dat gegeven is voor het CMV voldoende om een bergingsopdracht te kunnen verstrekken. Indien mogelijk dient de Opdrachtnemer echter ook informatie te verkrijgen over de aard van het incident (ongeval, pech, onbeheerd achtergelaten vrachtauto), de kentekens van de te bergen vrachtauto's, aanhanger, trailer en andere bijzonderheden die voor de berger van belang kunnen zijn (aard van de lading, voertuig te water, uitgebrand voertuig, niet rolbaar, pechincident op rijstrook, aantal te bergen vrachtauto's, enzovoorts).
- c. Na opdracht aan een zware berger dient deze berger onmiddellijk met een voor de berging geschikt(e) bergingsvoertuig(en) vanuit de geselecteerde vestigingslocatie naar de aangegeven plaats van het incident (aan)te rijden. De plaats van het incident dient door de berger zo snel mogelijk, doch

- d. binnen de door het bergerselektiesysteem berekende aanrijtijd (bestaande uit een mobilisatietijd en rijtijd), na ontvangst van de melding te zijn bereikt, ervan uitgaande dat de plaats van het incident ongehinderd kan worden bereikt.

De selectiewijze gaat uit van gegarandeerde inzet door bergingsbedrijven die zich beschikbaar hebben gesteld. Indien een eerste melding niet regulier door een toebedeelde berger wordt geaccepteerd dient de melding naar de eerstvolgende berger (conform het resultaat vanuit het bergerselektiesysteem) te worden doorgezet. Gevallen, waarbij een zware berger de melding niet accepteert, terwijl de zware berger via het selectiesysteem heeft aangegeven beschikbaar te zijn, meldt Opdrachtnemer per e-mail niet later dan de eerstvolgende werkdag bij Opdrachtgever én verwerkt deze informatie tevens in de maandrapportage. De Opdrachtnemer vermeldt hierbij tevens de opgave van reden en checkt de beschikbaarheid van de vestiging en het bergingsvoertuig, de locatie van het bergingsvoertuig, de aanrijtijd en eventuele verdere bijzonderheden.

- e. Het is mogelijk dat de Opdrachtnemer na verwerking van een melding over het incident aanvullende gegevens ontvangt. Zo kan het voorkomen dat een opdracht wordt geannuleerd, dat een gewijzigde locatie wordt ontvangen en aan de zware berger wordt doorgegeven of dat de zware berger wordt gevraagd met additioneel materieel naar de plaats van het incident uit te rijden. Deze latere berichten worden door de Opdrachtnemer onder hetzelfde dossiernummer in het dossier van het CMV geregistreerd en, indien nodig, direct telefonisch aan de berger doorgegeven.
- f. De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, in het geval de ingeschakelde berger na ontvangst van de melding voorziet dat hij niet aan de hiervoor genoemde aanrijtijd kan voldoen, hij het CMV hiervan onmiddellijk in kennis dient te stellen. De Opdrachtnemer dient in voorkomend geval en indien dit ten gunste is van de afhandeling van het incident, een andere berger in te schakelen.
- g. De Opdrachtnemer dient het CMV zo in te richten dat het de alarmcentralemedewerker automatisch attendeert op eerder verwerkte meldingen die mogelijk op hetzelfde incident betrekking hebben. De feitelijke beslissing over de acceptatie en afwijzing van de "dubbele" melding moet op basis van een vaste procedure door de Opdrachtnemer worden gemaakt. Afwijzen gebeurt alleen als het dubbele karakter van de melding boven redelijke twijfel is verheven. Indien een melding afkomstig van een verkeerscentrale door het CMV als dubbel wordt geconstateerd dient dit per ommegaande worden voorgelegd aan de meldende verkeerscentrale. De verkeerscentrale mag en kan de ontdebelling overrulen en eisen dat evenwel een bergingsopdracht aan een te selecteren berger wordt gegeven voor de vermeende dubbele melding.
- h. De Opdrachtnemer dient, binnen 5 minuten, na inschakeling van een berger contact op te nemen met de verkeerscentrale, waaronder de incidentlocatie valt. Hierbij dient de inschakeling alsmede de gegevens van de ingeschakelde berger doorgegeven te worden aan genoemde verkeerscentrale.
- i. In geval van bijzondere omstandigheden zoals, niet limitatief, het toepassen van het extreem weer protocol, dient de Opdrachtnemer de zware berger te informeren omtrent de toe te passen wijze van verrekening van de kosten; op gebruikelijke wijze met uitoefening van het recht van retentie, op

gebruikelijke wijze zonder uitoefening van het recht van retentie, via verrekening van de bergingsinzet met de wegbeheerder of op andere, per omstandigheid door Opdrachtgever of wegbeheerder te bepalen, wijze. Zo nodig vraagt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever of wegbeheerder hieromtrent nadere informatie indien dit niet direct bij afroep van de bijzondere omstandigheid door de Opdrachtgever of wegbeheerder wordt aangereikt.

2.1.2.3 Inschakelen deskundigen op het gebied van vrachtauto-, vracht- en verontreiniging

- a. De Opdrachtnemer dient, binnen 5 minuten, na ontvangst van de in lid a bedoelde melding van een incident waarbij één of meerdere vrachtauto's zijn betrokken, zorg te dragen voor de inschakeling van een deskundigen op het gebied van vrachtauto's-, vracht- en verontreiniging (imV3), conform lid i wanneer wordt voldaan aan de criteria conform lid h. De deskundige op het gebied van imV3 draagt de zorg voor deskundige begeleiding van de berging teneinde de berging zo vlot mogelijk te laten plaatsvinden, met zo min mogelijk schade voor betrokken vrachtwagens en vracht en met zo min mogelijk verontreiniging van het milieu.
- b. De Opdrachtnemer is uitsluitend bevoegd om imV3-deskundigen in te schakelen. Het inschakelen van zware bergers gebeurt telefonisch en wordt op elektronische wijze via het bergeselectiesysteem bevestigd.
- c. De Opdrachtgever stelt de benodigde (contact)gegevens ter hand waarmee de Opdrachtnemer de im-V3 deskundigen kan inschakelen.
- d. Onder de volgende condities dient door de Opdrachtnemer een melding aan deskundigen op het gebied van imV3 te worden doorgegeven:
 - i. indien er sprake is van een gekantelde of geschaarde vrachtauto;
 - ii. indien er sprake is van vrachtautobrand;
 - iii. indien er sprake is van meerdere betrokken vrachtauto's;
 - iv. indien er sprake is van milieuschade, olie- of diesellekkage;
 - v. indien er sprake is van afgevalen lading, levende lading en/of kostbare lading;
 - vi. indien er sprake is van gevaarlijke stoffen (ADR lading);
 - vii. indien er sprake is van ernstige infrastructurele schade;
 - viii. indien lading verloren dreigt te gaan;
 - ix. indien er naast de eerder genoemde criteria een complexe situatie is ontstaan, welke de inzet van een deskundige op het gebied van imV3 wenselijk dan wel noodzakelijk maakt, dit ter beoordeling door de wegbeheerder of de Opdrachtnemer.
- e. De Opdrachtnemer dient, binnen 5 minuten, na het doorgeven van de melding aan de deskundige op het gebied van imV3 contact op te nemen met de verkeerscentrale, waaronder de incidentlocatie valt. Hierbij dient de doorgifte, alsmede de gegevens van de deskundige op het gebied van imV3 doorgegeven te worden aan genoemde verkeerscentrale.
- f. De imV3 deskundige neemt ter afstemming omtrent de noodzakelijkheid om ter plaatse te gaan zelfstandig contact op met de wegbeheerder ter plaatse: de Opdrachtnemer dient deze contactgegevens bij doorgifte aan de imV3 deskundige aan te reiken.
- g. De wegbeheerder kan inzet van de imV3 deskundige afwijzen.

2.1.2.4 Inschakelen dierkundig specialisten

- a. De Opdrachtnemer dient, binnen 5 minuten, na ontvangst van een verzoek van of namens de wegbeheerder hiertoe, een ter zake deskundige dierkundig specialist ter plaatse te verzoeken in geval van een incident waarbij levende have is betrokken.
- b. Inschakeling van dierkundig specialisten kan plaatsvinden door gebruikmaking van de database van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD); benaderbaar via het register op <https://www.pe-veterinair.nl/> .

2.1.2.5 Tweede berging

- a. Voor wat betreft de tweede berging zal de Opdrachtnemer zich actief inzetten om tijdens de eerste berging zo snel mogelijk contact te leggen met de eigenaar/houder van de vrachtauto('s) of diens verzekeraar (c.q. alarmcentrales), om deze te informeren over de wenselijkheid om direct actie te ondernemen inzake het organiseren van de tweede berging. De daadwerkelijke regeling van de tweede berging is een zaak van de betrokken betalende partijen, waarin het CMV alleen kan adviseren.
- b. Bij pechmeldingen en indien er sprake is van ernstig letsel van de bestuurder zal er geen contact worden gelegd.

2.1.2.6 Vergeefse ritten

- a. In het geval van een vergeefse rit zal de Opdrachtnemer de daartoe ingediende rekeningen van zware bergers en deskundigen op het gebied van imV3 in ontvangst nemen en deze controleren op juistheid. Vervolgens zal de Opdrachtnemer deze rekeningen volgens de gestelde vereisten doorbelasten aan de betrokken wegbeheerder.
- b. Onder de in lid a. genoemde controle valt in ieder geval de vaststelling of de gebruikte tarieven overeenkomstig zijn met de tariefafspraken die zijn gemaakt met de Opdrachtgever, alsook de controle of daadwerkelijk niet is uitgereden met het bergingsvoertuig en of het bergingsvoertuig vanuit de aangestuurde vestigingslocatie is uitgereden. De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de wijze van controle nader met de Opdrachtgever wordt besproken.
- c. De Opdrachtnemer draagt zorg voor betaling van facturen aan zware bergers en deskundigen op het gebied van vrachtauto, vracht en verontreiniging.
- d. Opdrachtgever zorgt voor tijdige betaling van facturen conform het gestelde in paragraaf 2.1.3.

2.1.2.7 Ondersteunende Activiteiten

- a. Berger Informatie Systeem
 - i. In het kader van de kwaliteitszorg voor zware bergingen bij incidenten, maakt Rijkswaterstaat gebruik van een registratiesysteem Berger Informatie Systeem (BIS) voor in te zetten bergingsvoertuigen en vestigingen van gecertificeerde zware bergers. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het administratieve beheer en het administratieve onderhoud van de gegevens die in het BIS worden bijgehouden en is hiermee

verantwoordelijk voor de administratief inhoudelijke functionele beschikbaarheid. Zie ook paragraaf 9.2. Alle mutaties ten aanzien van in te zetten zware bergers en de hieraan gekoppelde in te zetten gecertificeerde bergingsvoertuigen en vestigingen dienen door de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen te zijn doorgevoerd in het systeem, nadat deze mutaties zijn ontvangen door de Opdrachtnemer.

- ii. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct gebruik van het BIS en de configuratie ervan. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met frequente aanpassingen op grond van lokale, specifieke situaties alsmede, niet limitatief, materieel-, certificaat- en areaalaanpassingen en is verantwoordelijk voor het doorvoeren van gepaard gaande noodzakelijke wijzigingen.
- iii. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren van de zware bergers inzake het verlopen van de bedrijfs- en materieelcertificaten. Hiertoe dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van de zgn. 'certificaatwekker'; dit is de in het BIS ingebouwde voorziening die bij het naderen van de vervaldatum een melding genereert aan de Opdrachtnemer.

b. Bergersselectie

- i. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op juiste wijze toewijzen van de opdracht ter afhandeling van een incident aan een zware berger.
- ii. Bijlage 4 betreft de gebruikershandleiding van 'BergerSelect' voor frontoffice- en backoffice medewerkers. De Opdrachtgever organiseert, indien de Opdrachtnemer dit wenselijk acht en na verzoek hiertoe van de Opdrachtnemer, in de transitieperiode éénmalig een training voor eerste- en tweedelijns medewerkers van het CMV.
- iii. Artikel 6 en de toelichting van artikel 6 van de Beleidsregels Incident Management Rijkswaterstaat beschrijven de inzet van zware bergers bij vrachtautobergingen, waarbij de selectie wordt gebaseerd door de systematiek zoals in de aanbesteding Zware Berging met de zware bergers is overeengekomen (huidig: BergerSelect).
- iv. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het het configureren/aanpassen en binnen BergerSelect beheren van inzetgebieden, barriers, doorsteken etc.
- v. Zware bergers hebben een eigen verantwoordelijkheid om hun beschikbaarheid aan te geven via het bergersselectiesysteem, welke onderdeel is van BergerSelect. Zware bergers komen alleen in aanmerking voor selectie wanneer zij via het bergersselectiesysteem hebben aangegeven beschikbaar te zijn.
- vi. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het eerstelijns beheer voor de zware bergers. Onder het eerstelijns beheer wordt, niet limitatief, verstaan:
 - a) Resetten van accounts;
 - b) Resetten van wachtwoorden;
 - c) Resetten van de 2-factor authenticatie;
 - d) Uitgifte accounts bergermedewerkers;

e) Aanpassing contactgegevens accounthouders.

c. Aanrijdtijdbewaking

- i. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het optimaal functioneren van een AIM koppeling teneinde de daadwerkelijk gerealiseerde aanrijdtijden door zware bergers eenduidig en integer vast te leggen.
- ii. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ontvangst en correcte verwerking van gegevens vanuit AIM. De Opdrachtnemer moet rekening houden met mogelijke aanpassingen op grond van lokale, specifieke situaties of anderszins door de Opdrachtgever noodzakelijk geachte redenen en overwegingen.
- iii. De Opdrachtnemer bewaakt dat bergingsvoertuigen van bergingsbedrijven met meerdere vestigingen vanuit de juiste vestigingslocatie aanrijden door integer gebruik te maken van BergerView. BergerView is een webapplicatie die de voertuigbewegingen van bergingsvoertuigen, welke in het AIM worden vastgelegd, visualiseert.
- iv. Onder de in lid c. iii genoemde bewaking valt in ieder geval de vaststelling of de zware berger daadwerkelijk is uitgereden vanuit en met het bergingsvoertuig van de aangestuurde vestiging. Ook dient te worden vastgesteld of er redelijkerwijs sprake was van een loze rit. De Opdrachtnemer dient afwijkingen te rapporteren aan de Opdrachtgever.

d. Relatiebeheer

- i. Om te komen tot een optimale samenwerking met de gecontracteerde zware bergers binnen Incident Management zal, naast Rijkswaterstaat als Opdrachtgever van bergingsbedrijven als contracthouder, ook de Opdrachtnemer zorgdragen voor een bijdrage aan het relatiebeheer.
- ii. Hiertoe onderhoudt de Opdrachtnemer de contacten met de zware bergers en fungeert zij als eerste aanspreekpunt ten aanzien van incidentafhandelingen (inclusief nazorg zoals de zorg voor lading), facturatie en proces-, configuratie en inrichtingsvragen
- iii. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever c.q. de wegbeheerder onverwijld op de hoogte indien haar vanuit punt ii informatie bereikt die relevant is voor de Opdrachtgever c.q. wegbeheerder dan wel uitspraak van de Opdrachtgever c.q. wegbeheerder vereist.

e. Retentierechtbewaking

- i. Om te komen tot een effectieve en efficiënte uitvoering van het retentierecht zal het CMV actief de stallingstermijnen bewaken in relatie tot de restwaarde van het voertuig waarover retentierecht uitgevoerd wordt.
- ii. De Opdrachtnemer stelt de wegbeheerder op de hoogte van gevallen waarbij bergingskosten niet worden voldaan door of namens de eigenaar van het voertuig en waarbij de kans aannemelijk is dat het voertuig niet zal worden afgehaald. In die gevallen vraagt de Opdrachtnemer de wegbeheerder toestemming een waardebepaling uit te laten voeren, zulks conform nadere instructie door de wegbeheerder.
- iii. De Opdrachtnemer brengt per dossier de wegbeheerder onverwijld op de hoogte zodra de kosten van berging, stalling en waardebepaling

- hogeroplopen dan de helft van de geschatte executie- c.q. restwaarde van het betreffende voertuig, met als doel te voorkomen dat deze kosten de executie- c.q. restwaarde zullen overstijgen.
- iv. Het CMV zal terstond melding doen van een mogelijke verkoop van het voertuig. Dit zal in alle gevallen plaatsvinden uiterlijk binnen twee weken vanaf het moment van berging.
 - v. Bij eventuele verkoop van het voertuig zal het CMV het dossier overdragen aan het Landelijk Afhandelpunt Wegsleepregeling Vrachtauto's (LAW-V), zie hoofdstuk 4.
 - vi. Het LAW-V zal overleggen met de juridische dienst van de betreffende wegbeheerder om te komen tot een spoedige en verantwoorde verkoop.
- f. Innovatie en verbeteringen
- De Opdrachtnemer draagt bij aan innovatie en verbeteringen in de incident management processen. De Opdrachtnemer participeert pro actief en streeft een optimale afhandeling van incidenten waarbij vrachtauto's zijn betrokken na. Eenvoudige aanpassingen van bestaande processen verwerkt de Opdrachtnemer om niet in haar bedrijfsvoering. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afzonderlijke afspraken voor die aanpassingen c.q. innovaties en verbeteringen die grootschaliger zijn, zoals bijvoorbeeld, niet limitatief, aanpassingen in IT-systemen. De Opdrachtnemer dient er mee rekening te houden dat voor verbetering van processen inzet van kennis- en technisch (IT-)specialisten nodig kan zijn.

2.1.2.8 Bijzondere omstandigheden

- a. De Opdrachtgever dient er rekening mee te houden dat voor de behandeling van incidentmeldingen aangaande onder meer defensievoertuigen en geldtransporten bijzondere procedures van kracht zijn. Deze procedures worden bij aanvang van de werkzaamheden met de Opdrachtnemer gedeeld. De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat de bijzondere procedures naadloos worden ingebed in de dienstverlening.

2.1.3 Taakeisen

2.1.3.1 Service Levels

Ten aanzien van de telefonische meldingen die bij het CMV binnenkomen worden de volgende eisen gesteld:

- a. het CMV dient 24 uur per dag, 7 dagen in de week, gedurende het gehele jaar telefonisch bereikbaar te zijn;
- b. van de binnenkomende meldingen dient per week 80,00% binnen 20,00 seconden door een medewerker beantwoord te worden. Indien in deze week één (of meer) van de vijf dagen met de meeste meldingen valt van de 365 dagen die met deze week afgesloten worden, dan blijft/blijven de betrokken dag/(en) buiten beschouwing bij de bepaling van het totaal aantal meldingen in deze week;
- c. van alle binnenkomende meldingen mag per week niet meer dan 2,00% na 20,00 seconden resulteren in een abandoned call. Indien in deze week één (of meer) van de vijf dagen met de meeste meldingen valt van de 365 dagen die met deze week afgesloten worden, dan blijft/blijven de betrokken

dag/(en) buiten beschouwing bij de bepaling van het totaal aantal meldingen in deze week;

- d. de medewerker genoemd onder b dient een medewerker te betreffen die zelfstandig de gehele melding kan afhandelen en alle operationele benoemde taken kan uitvoeren;
- e. de medewerker dient direct bereikt te worden zonder tussenkomst van een geautomatiseerd keuzesysteem;
- f. de medewerker genoemd onder b mag geen ingesproken boodschap c.q. tape zijn;
- g. de binnenkomende melding mag niet in een wachtstand worden gezet.
- h. de Opdrachtgever dient te allen tijde te beschikken over toegang tot de bestanden van de Rijksdienst voor het Wegverkeer ("RDW");
- i. na afhandeling van een daartoe strekkende melding dient de Opdrachtnemer binnen 2 minuten (na het ophangen van de telefoon) zorg te dragen voor het initiëren van de inschakeling (namens Opdrachtgever of de wegbeheerder) van een daartoe gecontracteerde zware berger.

Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van de Opdrachtnemer voor zware bergers worden de volgende eisen gesteld:

- j. het CMV dient 24 uur per dag, 7 dagen in de week, gedurende het gehele jaar telefonisch bereikbaar te zijn;
- k. van de binnenkomende gesprekken dient per week 80,00% binnen 60,00 seconden door een medewerker beantwoord te worden; als gelijktijdig reeds twee actieve gesprekken met zware bergers en/of incidentmeldende partijen worden gevoerd, dan blijft het betrokken gesprek buiten beschouwing bij de bepaling van het weekgemiddelde;
- l. van alle binnenkomende meldingen mag per week niet meer dan 2,00 % na 60,00 seconden resulteren in een abandoned call; als gelijktijdig reeds twee actieve gesprekken met zware bergers en/of incidentmeldende partijen worden gevoerd, dan blijft het betrokken gesprek buiten beschouwing bij de bepaling van het weekgemiddelde;
- m. de medewerker genoemd onder b dient een medewerker te betreffen die zelfstandig de gehele melding kan afhandelen en alle operationele CMV taken kan uitvoeren;
- n. de medewerker dient direct bereikt te worden zonder tussenkomst van bijvoorbeeld een geautomatiseerd keuzesysteem;
- o. de medewerker genoemd onder b mag geen ingesproken boodschap c.q. tape zijn;
- p. de binnenkomende melding mag niet in een wachtstand worden gezet;
- q. in geval van bijzondere omstandigheden zoals, niet limitatief, het toepassen van het extreem weer protocol, dient de Opdrachtnemer terstond een dossiernummer toe te kennen zodra de zware berger zich meldt ter behandeling van een aangetroffen incident.

2.1.3.2 Communicatie

Alle communicatie rondom de dienstverlening bij bergingswerkzaamheden en IM-pechhulpverlening, alsmede de communicatie in het kader van onderhavige Overeenkomst vindt plaats in de Nederlandse taal. Dit behoudens eventueel noodzakelijke communicatie met of namens eventuele buitenlandse eigenaren die betrokken zijn bij incidenten.

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie helder en eenduidig interpreteerbaar is.

2.1.3.3 Malus

De Opdrachtnemer voert performance-analyses uit met als doel vast te stellen welke score door haar is behaald op de gestelde service levels. Als de door de Opdrachtnemer uitgevoerde performance-analyse of analyses van de Opdrachtgever of analyses door derden uitwijst dat de in de overeenkomst vastgestelde service levels niet worden gehaald, leidt dit tot toepassing van een korting op de overeengekomen tarieven per CMV melding voor het volgende kwartaal. Daarbij gelden de volgende regels:

- a. Als in een kwartaal twee of meer weken voorkomen waarin, uitgaande van de rekenmethode die is beschreven in lid 2.1.3.1 minder dan 80,00% van de binnekomende meldingen een lagere responstijd heeft dan 20,00 seconden, leidt dit voor het gehele volgende kwartaal tot een eenmalige korting van 10% op de standaardtarieven per melding;
- b. Als in een kwartaal twee of meer weken voorkomen waarin, uitgaande van de rekenmethode die is beschreven in lid 2.1.3.1 meer dan 2,00% van alle binnengekomen meldingen na 20,00 seconden resulteert in een abandoned call, leidt dit voor het gehele volgende kwartaal tot een eenmalige korting van 10% op de standaardtarieven per melding;
- c. Als in een kwartaal twee of meer weken voorkomen waarin, uitgaande van de rekenmethode die is beschreven in lid 2.1.3.1 h, bij meer dan 2,00% van de binnengekomen meldingen meer dan twee minuten verstrijkt tussen het moment van het ophangen van de telefoon en het moment van initiëring van de opdrachtverlening aan de zware bergingsonderneming, leidt dit voor het gehele volgende kwartaal tot een eenmalige korting van 10% op de standaardtarieven per melding.
- d. De Opdrachtnemer dient na oplegging van een malus conform lid a, b en/of c een verbeterplan op te stellen en uit te voeren. Dit verbeterplan dient binnen vier weken na het doorvoeren van de malus te worden ter hand te worden gesteld aan de Opdrachtgever.
- e. De opgelegde kortingen zijn alleen van toepassing op de standaard meldingstarieven voor meldingen op IM-wegen. Zij gelden dus niet voor de tarieven voor meer- of minderwerk.
- f. De kortingen ingevolge a, b en c worden niet geaccumuleerd. Dit betekent dat de maximale korting voor het niet voldoen aan de eisen volgens a en/of b en/of c 10% bedraagt.
- g. De totale korting bedraagt 20% in het geval dat zowel ingevolge een of meer van de leden a, b of c een korting van toepassing wordt en tegelijkertijd ingevolge 3.1.3.2. lid a een korting van toepassing wordt. De korting ingevolge dit artikel 2.1.3.3 en lid 3.1.3.2 lid a kan echter wel worden geaccumuleerd indien tevens ingevolge artikel 11.4.2 een korting van toepassing wordt.

2.1.4 Oplevereisen

2.1.4.1 Algemeen

- a. De Opdrachtnemer stelt voor elk van de meldende partijen zoals genoemd in bijlage 3 een telefoonnummer ter beschikking waarop meldingen kunnen worden doorgegeven en onderhoudt deze telefoonnummers. Alle kosten van de ter beschikkingstelling en instandhouding van deze telefoonnummers inclusief het op deze nummers afgewikkelde telefoonverkeer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- b. De Opdrachtnemer stelt een emailadres ter beschikking waarop informatie aangaande geborgen vrachtauto's en vracht kan worden gedeeld en onderhoudt dit emailadres. Alle kosten van de ter beschikkingstelling en instandhouding van dit emailadres inclusief de op dit emailadres afgewikkelde communicatie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- c. De Opdrachtnemer stelt uiterlijk één maand na aanvang van de transitieperiode de Opdrachtnemer op de hoogte welke telefoonnummers en emailadres zullen worden gebruikt.

2.1.4.2 Rapportage

- a. Het CMV dient zorg te dragen voor de digitale levering van een maandelijkse rapportage aan de betrokken wegbeheerders met betrekking tot de incidenten op hun areaal en een totaal rapportage van alle incidenten aan de Opdrachtgever, binnen 5 werkdagen na afloop van de voorgaande maand, waarin de volgende gegevens, indien beschikbaar, per CMV-melding worden vermeld. Hierbij dient opgemerkt te worden dat meldingen op een later tijdstip dienen te worden aangevuld, zodra additionele informatie van de melding beschikbaar is:

1. CMV-meldnummer
2. Datum
3. Tijd
4. Kenteken trekkend voertuig
5. Kenteken oplegger
6. Incidenttype
7. Wegletter
8. Wegnummer
9. Rijbaanaanduiding
10. Hectometeraanduiding
11. Hectometerletter
12. Melder
13. Naam berger
14. Incident omschrijving
15. Tijdstip inschakeling berger
16. Inzet overig materieel
17. Tijdstip inschakeling VC
18. (opdrachtnemer) imV3 noodzakelijk (ja/nee)
19. Reden geen inzet / beëindiging inzet
20. (opdrachtnemer) imV3 tijdstip gebeld
21. imV3 coördinator
22. imV3 inzet (ter plaatse/ telefonisch)
23. imV3 aankomsttijd
24. imV3 vertrektijd
25. imV3 tijdstip einde inzet
26. tijdstip melding Rijkswaterstaat
27. tijdstip melding verzekeraar
28. n.v.t.

- 29. n.v.t.
 - 30. n.v.t.
 - 31. n.v.t.
 - 32. n.v.t.
 - 33. n.v.t.
 - 34. Land van herkomst voertuig
 - 35. Land van herkomst chauffeur
 - 36. Berger tijdstip ter plaatse
 - 37. Berger tijdstip aanvang
 - 38. Berger tijdstip rijstrook vrij
 - 39. Berger vertrek locatie
 - 40. Berger tijdstip einde CMV berging
 - 41. Uitgevoerde actie
 - 42. Wijze van berging
 - 43. Oorzaak incident
 - 44. Eenzijdig ongeval
 - 45. n.v.t.
 - 46. Voertuigtype
 - 47. n.v.t.
 - 48. Wegendistrict
 - 49. Dienstkring / rayon
 - 50. Ligging overig
 - 51. Ligging voertuig
 - 52. Aanvullende informatie
 - 53. Bergerselectlog-id
 - 54. AIM meldnummer
 - 55. Lognummer verkeerscentrale
- b. Daarnaast dient per dossier, zodra inzichtelijk, de kosten van de betreffende incidenten te worden gerapporteerd op basis van de verzonden en gecontroleerde facturen, inclusief informatie ten aanzien van de kostendrager (eigenaar/kentekenhouders of wegbeheerder). Een en andere globaal uitgesplitst op soort kosten (bergingskosten, imV3-kosten etc.).
- c. De Opdrachtnemer rapporteert cumulatieve kosten per maand die gemoeid zijn met:
- i. Ongevalsbergingen;
 - ii. Pechbergingen;
 - iii. Loze ritten;
 - iv. Administratieve kosten/retentierecht;
 - v. Vergoedingen certificatie/vestigingen;
 - vi. CMV-fee.
- Een en ander globaal uitgesplitst op soort kosten (bergerkosten, imV3-kosten etc.) en wegbeheerder.
- d. Per dossier dient de Opdrachtnemer de volgende aspecten te controleren en te rapporteren:
- i. overschrijding aanrijtijd, uitgesplitst naar:
 - 01. overschrijding mobilisatietijd;
 - 02. overschrijding rijtijd;
 - ii. vaststelling loze rit;
 - iii. vaststelling uitrijden uit correcte vestigingslocatie.

- e. Indien er mutaties op de (management)informatie gewenst zijn, zal dit in overleg tussen CMV en Rijkswaterstaat worden aangepast in de weergegeven reeks van lid a.
- f. De Opdrachtnemer dient zijn eigen Service Levels en malussen schriftelijk aan te tonen en deze met bewijzen te onderbouwen. Het aantonen van de genoemde eisen dient maandelijks te geschieden binnen 5 werkdagen na afloop van de voorgaande maand.
- g. De Opdrachtnemer dient de Service Levels welke zijn gerealiseerd door de zware bergers en de deskundige op het gebied van imV3 schriftelijk aan de Opdrachtgever te rapporteren, onderbouwd met vastgelegde tijden in, niet limitatief, het AIM. Het aantonen van de genoemde eisen dient maandelijks te geschieden binnen 5 werkdagen na afloop van de voorgaande maand.
- h. De Opdrachtnemer vermeldt in haar maandelijkse rapportage tevens bijzonderheden ten aanzien van de dienstverlening door zware bergers en imV3 deskundigen zoals, niet limitatief, het niet voldoen aan de bepalingen ten aanzien van de uitrijlocatie (ook wel: "spookvestiging") en het niet meer in bedrijf hebben van gecertificeerde bergingsvoertuigen.
- i. In geval van meerdere oorzaken of omstandigheden welke hebben geleid tot of het gevolg zijn van het incident dienen al deze aspecten te worden gerapporteerd (zoals, niet limitatief, een geschaarde vrachtauto waarbij tevens sprake is van brand: hierbij moet zowel de geschaarde vrachtauto als de brand worden gerapporteerd). Al dergelijke aspecten dienen tevens in de geautomatiseerde berichtgeving aan ONDA, en zodra mogelijk via de verkeerscentrale – alarmcentrale koppeling, te worden vermeld.
- j. De rapportage dient te worden aangeleverd in een duidelijk leesbaar format; de Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de Dienstverlening een voorstel in voor het te hanteren opmaakformat.
- k. De Opdrachtnemer dient tevens de onderliggende gegevens aan te leveren conform het gestelde in bijlage 5.
- l. Aan het einde van de Overeenkomst levert de Opdrachtnemer een totaalrapportage op. De totaalrapportage bevat ten minste per dossier alle relevante correspondentie en statussen die voor eventuele afhandelingen nadien noodzakelijk (kunnen) zijn zoals, niet limitatief, facturen, informatieverzoeken, contactmomenten met eigenaren, zware bergers etc.
- m. De totaalrapportage wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen na afloop van de Overeenkomst op digitale wijze in pdf -formaat door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekt.
- n. De totaalrapportage moet digitaal doorzoekbaar zijn op termen, data, dossiernummers etc.

3 Afhandeling facturatie

3.1 Algemeen

3.1.1 Doelstelling

De Opdrachtnemer dient de afhandeling van de facturatie zodanig in te richten en bij te sturen dat de Dienstverlening beheerst verloopt en resultaten worden gerealiseerd binnen de kaders van de Overeenkomst.

3.1.2 Werkzaamheden

- a. De Opdrachtnemer zal de door de bergingsbedrijven, door imV3 en door ingeschakelde dierkundig specialisten ingediende facturen in ontvangst nemen en controleren op juistheid. Doorbelasting van eventuele administratieve vergoedingen richting de wegbeheerder dan wel betalingen aan dierkundig specialisten mogen niet eerder plaatsvinden dan nadat respectievelijk de Opdrachtgever en de wegbeheerder akkoord is met de factuur. In geval van onjuiste facturatie dient de indiener een creditfactuur op te stellen. Facturatie van gemoeide kosten van meldingen vinden plaats in de opvolgende maand. Met andere woorden: kosten gemoeid met incidenten die bij voorbeeld in de maand mei plaats hebben gevonden, worden gefactureerd in de opvolgende maand juni. Een en ander laat onverlet dat kosten die pas op een later moment inzichtelijk zijn dan wel aan CMV werden voorgelegd op een later moment kunnen worden gefactureerd. De Opdrachtnemer zorgt voor de juistheid van de totale facturatie alvorens de conceptfactuur naar de Opdrachtgever wordt gezonden. De uiteindelijke factuur wordt niet eerder aan Opdrachtgever gezonden vooraleer de Opdrachtgever akkoord heeft gegeven op de conceptfactuur.
- b. De Opdrachtnemer controleert of de indiener van de factuur recht heeft op verrekening op grond van de door de wegbeheerder ingestelde vergoedingen zoals, niet limitatief, de administratieve vergoeding en de vergoeding van verrekening van extra verreden kilometers. De Opdrachtnemer stelt in dergelijke gevallen de hoogte van de vergoeding vast en legt dit vast in haar controle(s).
- c. De Opdrachtnemer voert daarnaast actief controles uit ter verificatie van door zware bergers aan voertuigeigenaren van gestrande vrachtauto's voorgelegde facturen, door steekproefsgewijs iedere maand minimaal 5 ongevalsfacturen en minimaal 5 pechbehandelingsfacturen op te vragen bij deze eigenaren. Doel hiervan is vast te stellen dat de door de bergers aan CMV voorgelegde facturen overeen stemmen met de daadwerkelijke facturen die aan de eigenaren zijn voorgelegd. Afwijkingen worden gemeld aan de Opdrachtgever. Indien deze controles daartoe aanleiding geven worden in samenspraak met de Opdrachtgever nader gerichte of uitgebreidere controles uitgevoerd.
- d. Het CMV zal zich actief inzetten om facturen, die door de berger c.q. imV3 niet succesvol konden worden verhaald op de eigenaar/houder(s) van de bij het betreffende incident betrokken vrachtauto's, te verhalen op de eigenaar/houder(s) van de bij het betreffende incident betrokken vrachtauto('s). Hiertoe wordt naast het reguliere aanschrijven, bij het ontbreken van een reactie van de voertuigeigenaar, na 30 dagen een herinnering

- gestuurd. De Opdrachtnemer beheerst hiervoor minimaal de vreemde talen Duits en Engels en zoveel mogelijk andere relevante talen.
- e. Voor het verhalen van de facturen maakt de Opdrachtnemer gebruik van hiertoe aangeleverde standaardbrieven vanuit de Opdrachtgever.
 - f. Facturen vanuit dierspecialisten worden door de Opdrachtnemer rechtstreeks voldaan en verhaald op de eigenaar/houder(s) van de bij het betreffende incident betrokken vrachtauto('s).
 - g. Indien een factuur, zoals genoemd in lid ii en iv, onverhoopt niet binnen 15 dagen door de betreffende eigenaar/houder(s) aan de Opdrachtnemer wordt voldaan, zal het CMV deze factuur binnen 15 dagen, volgens de gestelde vereisten doorbelasten aan de betrokken wegbeheerder, conform artikel 3.1.4.
 - h. De door de bergingsbedrijven in rekening te brengen tarieven worden door Rijkswaterstaat aan de Opdrachtnemer bij aanvang van de overeenkomst ter hand gesteld.
 - i. Doorbelasting van kosten aan Rijkswaterstaat vindt plaats via e-facturatie conform bijlage 6. De Opdrachtnemer legt hiertoe de conceptfactuur voor aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient de factuur niet eerder in dan nadat door de Opdrachtgever akkoord is gegeven op de conceptfactuur.
 - j. Doorbelasting van kosten aan overige wegbeheerders vindt plaats op de wijze zoals die door de betreffende wegbeheerder gewenst is. De Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat eenzelfde facturatiwijze dient te worden gevolgd zoals beschreven in lid viii. Het is mogelijk dat verschillende facturatiwijzen per wegbeheerder gelden zoals, niet limitatief, het direct voorleggen van de factuur in pdf-formaat.
 - k. In bijzondere situaties zoals, niet limitatief, bij toepassing van het extreem weer protocol dient de Opdrachtnemer de zware berger in kennis te stellen op welke wijze verrekening van de kosten dient plaats te vinden; op gebruikelijke wijze met uitoefening van het recht van retentie, op gebruikelijke wijze zonder uitoefening van het recht van retentie, via verrekening van de bergingsinzet met de wegbeheerder of op andere, per omstandigheid door Opdrachtgever of wegbeheerder te bepalen, wijze.

3.1.3 Taakeisen

3.1.3.1 Service Levels

Ten aanzien van de controle en betaling van facturen die bij de Opdrachtnemer binnenkomen worden de volgende eisen gesteld:

- a. Per week dient 100% van de ontvangen facturen van zware bergers en eventuele overige partijen binnen 5 werkdagen gecontroleerd te zijn op juistheid en volledigheid. Wanneer de factuur niet voldoet aan de daartoe gestelde eisen, stuurt de Opdrachtnemer binnen de voornoemde 5 werkdagen een bericht aan de indiener van de factuur met redenen omkleed op welk vlak de factuur niet voldoet;
- b. Betaling van de facturen van zware bergers en eventuele overige partijen gebeurt binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van de factuur, tenzij de factuur niet in orde wordt bevonden.

3.1.3.2 *Malus*

- a. Indien in een kwartaal twee of meer weken voorkomen waarin niet wordt voldaan aan de eisen met betrekking tot de performance van de controle en betaling van facturen zoals vastgesteld in artikel 3.1.3.1 leidt dit voor het gehele volgende kwartaal tot een eenmalige korting van 10% op de standaardtarieven per melding.
- b. De opgelegde kortingen zijn alleen van toepassing op de standaard meldingstarieven voor meldingen op IM-wegen en meldingen op het onderliggend wegennet.
- c. De Opdrachtnemer dient na oplegging van een malus conform lid a. een verbeterplan op te stellen en uit te voeren. Dit verbeterplan dient binnen vier weken na het doorvoeren van de malus ter hand te worden gesteld aan de Opdrachtgever.
- d. De opgelegde kortingen zijn alleen van toepassing op de standaard meldingstarieven voor meldingen op IM-wegen. Zij gelden dus niet voor de tarieven voor meer- of minderwerk.
- e. De totale maximale korting bedraagt maximaal 20% in het geval dat ingevolge lid a een korting van toepassing wordt en tegelijkertijd ingevolge 2.1.3.3. lid a een korting van toepassing wordt.
- f. De totale korting bedraagt 20% in het geval dat zowel ingevolge een of meer van de leden van artikel 2.1.3.3 a, b of c een korting van toepassing wordt en tegelijkertijd ingevolge dit artikel 3.1.3.2. lid a een korting van toepassing wordt. De korting ingevolge artikel 2.1.3.3 en dit artikel 3.1.3.2 kan echter wel worden geaccumuleerd indien tevens ingevolge artikel 11.4.2 een korting van toepassing wordt.
- g. Als de Opdrachtgever in drie achtereenvolgende kwartalen een korting op de standaardtarieven per melding van toepassing is geweest, zoals beschreven in lid a, geldt dit als een toerekenbare tekortkoming ten gevolge waarvan de Opdrachtnemer zonder ingebrekestelling in verzuim raakt en heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang of op een door haar vast te stellen termijn te ontbinden.

3.1.4 *Oplevereisen*

- a. Alle door het CMV aan de betrokken wegbeheerder door te belasten facturen inzake de uitvoering van eerste bergingen dienen vergezeld te gaan van een compleet dossier. Dit dossier omvat in ieder geval:
 - i. Een rapportage waarop de gedeclareerde gebeurtenis is genoteerd. In ieder geval bevat de rapportage de volgende elementen:
 - datum van het incident (ook bij achterafmeldingen);
 - tijdstip;
 - locatie van de gedeclareerde gebeurtenis;
 - alle contactmomenten (datum/tijdstip/aard) met strekking;
 - de naam van het ingeschakelde politie-eenheid;
 - naam van de imv3 deskundige;
 - het door het CMV toegekende opdrachtnummer;
 - de aard van de declaratie (vergeefse rit, eerste berging);
 - factuur betaald door voertuigeigenaar j/n
 - toepassing retentierecht j/n
 - kopieën van brieven met betrekking tot toepassing recht van retentie.

- ii. Een kopie van de bergingsfactuur;
 - iii. Een kopie van de factuur van de deskundigen op het gebied van imV3 en/of dierspecialisten.
- b. De rapportage dient te worden aangeleverd in een duidelijk leesbaar pdf-formaat, alsmede in de vorm van een gegevenslevering.
- c. Het dossier dient volgens de bepalingen in een nader overeen te komen verwerkersovereenkomst te worden gearhiveerd.
- d. Het dossier dient binnen 5 werkdagen na afloop van de voorgaande maand digitaal te worden aangeleverd bij de betrokken wegbeheerder.
- e. De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de Dienstverlening een voorstel in voor het te hanteren opmaakformat.
- f. De Opdrachtnemer dient de gegevensrapportage aan te leveren conform het format zoals gesteld in bijlage 5.
- g. De Opdrachtnemer dient de Service Levels en malussen schriftelijk per email aan te tonen en deze met bewijzen te onderbouwen. Het aantonen van de genoemde eisen dient maandelijks te geschieden binnen 5 werkdagen na afloop van de voorgaande maand.
- h. De Opdrachtnemer stelt een telefoonnummer ter beschikking waarop door belanghebbenden informatie omtrent de facturatie aangaande geborgen vrachtauto's en vracht kan worden betrokken en onderhoudt dit telefoonnummer. Alle kosten van de ter beschikkingstelling en instandhouding van dit telefoonnummer inclusief het op dit nummer afgewikkelde telefoonverkeer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- i. De Opdrachtnemer stelt een emailadres ter beschikking waarop door belanghebbenden informatie omtrent de facturatie aangaande geborgen vrachtauto's en vracht kan worden betrokken en onderhoudt dit emailadres. Alle kosten van de ter beschikkingstelling en instandhouding van dit emailadres inclusief de op dit emailadres afgewikkelde communicatie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- j. De Opdrachtnemer stelt uiterlijk één maand na aanvang van de transitieperiode de Opdrachtnemer op de hoogte welk telefoonnummer en emailadres zal worden gebruikt.

4 Landelijk afhandelpunt wegsleepregeling voor vrachtauto's

4.1 Algemeen

4.1.1 Doelstelling

- a. De Opdrachtnemer dient een Landelijk Afhandelpunt wegsleepregeling voor Vrachtauto's (LAW-V) zodanig in te richten en bij te sturen dat de dienstverlening beheerst verloopt en resultaten worden gerealiseerd binnen de kaders van de Overeenkomst.
- b. Afslepen ingevolge de Landelijke Wegsleepregeling (LWR) vindt uitsluitend plaats van wegen en terreinen in het beheer van Rijkswaterstaat.

4.1.2 Werkzaamheden

4.1.2.1 Algemeen

Daar waar in dit hoofdstuk wordt gesproken over voertuig of vrachtvoertuig wordt ook alles wat tot dat voertuig behoort verstaan zoals, niet limitatief, de eventuele aanhanger, oplegger, trailer, vracht/lading, opbouw en toebehoren. De berging van een onbeheerd achtergelaten voertuig vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de wegbeheerder. Na afloop van een reguliere berging is de wegbeheerder verantwoordelijk voor een adequate afvoer van het voertuig waarvoor met de eigenaar/houder geen nadere regeling tot stand kan komen om de restanten op te laten halen of te laten vernietigen. De afhandeling van onbeheerd achtergelaten voertuigen kent een nauwe samenhang met de werkzaamheden van het CMV. Ook andere wegbeheerders dan Rijkswaterstaat kunnen de afhandeling van onbeheerd achtergelaten voertuigen in het kader van deze overeenkomst aan de Opdrachtnemer uitbesteden.

- a. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de beschikbaarheid van:
 - i. een afhandelpunt dat permanent operationeel is en zowel voldoende kwalitatief als kwantitatief is bezet;
 - ii. doelmatige informatiesystemen en procedures, teneinde haar rol als afhandelpunt op adequate wijze te kunnen uitvoeren;
 - iii. een adequate administratie, zodat enerzijds sprake is van een effectieve controle en samenhang met het CMV, de hulpverlening en anderzijds (management-) informatie kan worden verstrekt aan de partijen;
 - iv. een actieve deelname vanuit de expertise van de Opdrachtnemer inzake LAW-V in eventuele overlegvormen in het kader van evaluaties;
 - v. beschikbaarheid en traceerbaarheid van de opnames van alle gevoerde telefonische gesprekken.

4.1.2.2 Gegevensverzameling

- a. De Opdrachtnemer dient nadere informatie over het achtergelaten voertuig te verzamelen.

- b. Alle ondernomen acties (niet limitatief: aanschrijvingen, telefonische contacten, ontvangen correspondentie) dienen per dossier te worden gedocumenteerd.
- c. LAW-V dossiers dienen onder dezelfde dossiernummering als van de reguliere CMV-meldingen te worden gedocumenteerd.
- d. Als een IM-opdracht betrekking heeft op een onbeheerd achtergelaten vrachtvoertuig dient de berger dit bij de afmelding van het incident door te geven aan de Opdrachtnemer.
- e. Na ontvangst van de afmelding verzamelt de Opdrachtnemer nadere informatie over het voertuig. Het betreft de onderstaande gegevens:
 - i. Of het voertuig is verzekerd of niet;
 - ii. de naam van de verzekeraar;
 - iii. naam en adresgegevens van de eigenaar;
 - iv. de aard van de dekking.
- f. Voor Nederlandse vrachtvoertuigen moeten de gegevens zoals genoemd onder lid e. i., ii, en iii. worden ontleend aan het register van de Rijksdienst voor het Wegverkeer ("RDW"). De toegang tot informatie over de eigenaren van vrachtvoertuigen wordt aan het CMV verleend op basis van afspraken tussen de RDW en Rijkswaterstaat. De aard van de dekking wordt door het CMV voor elk aangemeld voertuig opgevraagd bij de betrokken verzekeraar. Voor buitenlandse vrachtvoertuigen dient het CMV eigen informatiekanaal in te richten om de vereiste gegevens te verkrijgen.
- g. De Opdrachtgever hanteert voor het aanmelden van af te slepen voertuigen een proces verbaal. Het te gebruiken format, is als bijlage toegevoegd. Zie bijlage 7.

4.1.2.3 Gestolen voertuigen

- a. Wanneer bij raadpleging van het RDW-register blijkt dat het voertuig is gestolen of op andere wijze is betrokken bij een misdrijf, meldt de Opdrachtnemer dit aan de politie en, indien van toepassing, aan de betrokken verzekeraar. Vanaf dat moment gaat de verantwoordelijkheid voor een dergelijk voertuig over naar de politie en/of de betrokken verzekeraar. Het dossier is dan voor de Opdrachtnemer gesloten.
- b. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij bij de bevoegde functionarissen in de politieorganisatie bekend is, als de partij met verantwoordelijkheid voor het van de weg halen en beheren van onbeheerd achtergelaten voertuigen. Dit stelt de politie in staat om bij aangifte van diefstal te controleren of het betrokken voertuig bij de Opdrachtnemer in beheer is of is geweest.
- c. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de betrokken berger, wegbeheerder en eventuele verzekeraar op de hoogte worden gesteld.

4.1.2.4 In kennis stellen eigenaar

- a. De Opdrachtnemer dient de eigenaar in kennis te stellen omtrent de afhandeling van het weggesleepte voertuig.
- b. Zodra de Opdrachtnemer de benodigde informatie heeft verkregen, stuurt hij binnen 1 werkdag aan de eigenaar van het voertuig een aangetekende brief waarin hij wordt geïnformeerd over het feit dat zijn voertuig is opgeslagen bij een berger. In die brief, die ook per gewone post wordt verzonden, dient de eigenaar te worden gemeld dat hij veertien dagen de

tijd heeft om het voertuig na het voldoen van de stallingskosten op te halen. Verder wordt aan de eigenaar duidelijk gemaakt dat het voertuig na het verstrijken van deze termijn zal worden gesloopt of verkocht.

4.1.2.5 Afhandeling

- a. Als het voertuig binnen drie kalenderdagen na de berging door de eigenaar van het voertuig wordt opgehaald bij de berger, wordt het dossier van dit voertuig door de Opdrachtnemer gesloten.
- b. Als het voertuig na drie kalenderdagen echter nog altijd bij de berger staat, voorziet deze berger de Opdrachtnemer van aanvullende gegevens over het voertuig:
 - i. het chassisnummer van het voertuig, indien beschikbaar;
 - ii. een schatting van de waarde van het voertuig op het waardeschattingsformulier;
 - iii. tenminste vier foto's van het voertuig, van de vier kanten van het voertuig genomen.

De zware berger overhandigt (een kopie van) het waardeschattingsformulier aan de Opdrachtnemer.

Deze gegevens worden door de Opdrachtnemer in het dossier opgenomen.

- c. Als het voertuig vóór het verstrijken van de termijn van veertien dagen door de eigenaar wordt opgehaald, wordt dit door de berger gemeld bij de Opdrachtnemer. In dat geval kan het dossier worden gesloten. De berger overhandigt de Opdrachtnemer een kopie van het afhaalbewijs dat wordt opgesteld zodra de eigenaar het voertuig ophaalt. De Opdrachtnemer neemt dit afhaalbewijs op in het dossier.

4.1.2.6 Afhandeling niet opgehaalde voertuigen

- a. Voertuigen worden, ongeacht de waarde, door de Opdrachtnemer aangemeld bij een taxateur die staat ingeschreven in het register van het Nederlands Instituut Van Register Experts ("NIVRE"). Dit kan een voorgeschreven partij zijn, zulks door de Opdrachtgever aangegeven. Deze taxateur maakt een taxatierapport (met een opgave van de restwaarde) op, dat wordt aangeboden aan de Opdrachtnemer.
- b. De eigenaar heeft 13 weken de tijd om het voertuig op te halen.
- c. Als het voertuig niet wordt opgehaald, dan wordt door de Opdrachtnemer de wegbeheerder op wiens IM-weg de berging heeft plaatsgevonden de casus voorgelegd.
- d. De wegbeheerder beslist vervolgens of het voertuig door een expertisebureau op basis van een competitieve verkoopprocedure kan worden verkocht dan wel dat het voertuig in bewaring bij de berger moet blijven (met oplopende stallingskosten tot gevolg) dan wel dat op andere wijze zoals bijvoorbeeld via gerechtelijke weg afstand wordt gedaan van het voertuig.
- e. Binnen de hier beschreven procedure dient de Opdrachtnemer de waarde van het voertuig en de cumulatieve kosten van berging, stalling en waardebepaling continue te monitoren teneinde vast te kunnen stellen of de waarde van het voertuig minder is dan de gemaakte kosten.
- f. Een koper van het voertuig dient een door het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit erkende handelaar te zijn.

- g. Voertuigen waar geen bijbehorende papieren voorhanden zijn mogen niet meer door de handelaar voor gebruik in het verkeer worden doorverkocht. De waarde is dan ook beperkt tot de executiewaarde van het voertuig.
- h. De opbrengst van het voertuig wordt gebruikt voor het betalen van de stallingskosten van de berger.
- i. Een eventueel resterend saldo wordt door de Opdrachtnemer gecrediteerd aan de wegbeheerder. Eventuele resterende bergings-, stallings- en/of taxatiekosten worden door de Opdrachtnemer voldaan ten laste van de wegbeheerder.
- j. Het taxatierapport van de taxateur wordt door de Opdrachtnemer toegevoegd aan het dossier.
- k. Als de eigenaar van een voertuig zich na de sloop of verkoop alsnog bij de berger meldt, geeft de berger dit door aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer handelt vervolgens eventuele claims van de eigenaar af. Dit gebeurt door aan te tonen dat ofwel de waarde van het voertuig teniet werd gedaan door de nog verschuldigde stallingskosten of door uitbetaling van het bij verkoop van het voertuig na voldoening van de stallingskosten resterende saldo. Ook wordt een kopie van het afhaalbewijs door de Opdrachtnemer in het dossier opgenomen.

4.1.3 Taakeisen

- a. De Opdrachtnemer bewaakt alle van toepassing zijnde termijnen.
- b. De Opdrachtnemer onderneemt pro-actief actie om stallingstijden zo kort mogelijk te houden.
- c. De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat tijdig een restwaarde en executiewaarde door de taxateur wordt vastgesteld.
- d. De Opdrachtnemer adviseert zware bergers, de wegbeheerder en de Opdrachtgever inzake weggesleepte vrachtvoertuigen en dossiers met als doel kosten voor zware bergers en wegbeheerder zo laag mogelijk te houden.

4.1.4 Oplevereisen

4.1.4.1 Algemeen

- a. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dossiers up-to-date zijn en dat deze de laatste gegevens en informatie bevatten.
- b. De Opdrachtnemer draagt zorg voor compleetheid en juistheid van de inhoud van de dossiers.
- c. De Opdrachtnemer verstrekt op verzoek alle gevraagde gegevens aan richting de Opdrachtgever en STIMVA, het bevoegd gezag of zij die daartoe door de Opdrachtgever dan wel STIMVA gemachtigd zijn.
- d. De Opdrachtnemer stelt een telefoonnummer ter beschikking waarop door belanghebbenden informatie omtrent geborgen voertuigen en vracht kan worden betrokken en onderhoudt dit telefoonnummer. Alle kosten van de ter beschikkingstelling en instandhouding van dit telefoonnummer inclusief het op dit nummer afgewikkelde telefoonverkeer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- e. De Opdrachtnemer stelt een emailadres ter beschikking waarop door belanghebbenden informatie omtrent geborgen voertuigen en vracht kan worden betrokken en onderhoudt dit emailadres. Alle kosten van de ter beschikkingstelling en instandhouding van dit emailadres inclusief de op dit

emailadres afgewikkelde communicatie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

- f. De Opdrachtnemer stelt uiterlijk één maand na aanvang van de transitieperiode de Opdrachtnemer op de hoogte welk telefoonnummer en emailadres zal worden gebruikt.

4.1.4.2 Rapportage

- a. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de zware bergers aan de Opdrachtnemer rapporteren over de gang van zaken bij de uitvoering van weggesleepte voertuigen.
- b. De rapportages moeten relevante informatie bevatten over de door de ingeschakelde zware berger gepleegde inzet en de stalling, inclusief diens pogingen de kosten te verhalen op de eigenaar/kentekenhouder.
- c. De Opdrachtnemer beoordeelt de rapportages, zorgt indien nodig voor aanvullingen.
- d. De Opdrachtnemer documenteert en archiveert de LAW-V dossiers gedurende minimaal vijf jaar, of voor zo lang de periode die de vigerende regelgeving voorschrijft, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf.
- e. De Opdrachtnemer is niet gemachtigd om zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever de rapportages direct of indirect ter beschikking te stellen aan derden, met uitzondering aan Rijkswaterstaat en de wegbeheerders die het LAW-V in het kader van deze overeenkomst aan de Opdrachtnemer uitbesteden.
- f. Opgesteld beeldmateriaal in het kader van LAW-V dossiers (foto's of film) wordt niet vergoed.
- g. De Opdrachtnemer houdt een dossier bij waarin wordt opgenomen:
 - i. datum, tijdstip en inhoud van de meldingen van voertuigen die zijn afgesleept en aangedragen worden dan wel al dan niet automatisch in aanmerking komen voor behandeling via het LAW-V;
 - ii. data en termijnen ten aanzien van geldende LAW-V procedurestappen;
 - iii. ondernomen acties binnen de LAW-V procedurestappen;
 - iv. alle informatie met betrekking tot vaststelling (rest)waarde
 - v. alle overige van belang zijnde gegevens met betrekking tot de gang van zaken bij de eerste berging.
- h. Opdrachtnemer rapporteert over de prestaties van LAW-V ten aanzien van het voldoen aan de contracteisen.
- i. Opdrachtnemer rapporteert op aanvraag over de stand van zaken ten aanzien van de dossiers of wanneer zij dat nodig acht.
- j. Aan het einde van de Overeenkomst levert de Opdrachtnemer een totaalrapportage op. De totaalrapportage bevat ten minste per dossier alle relevante correspondentie en statussen die voor eventuele afhandelingen nadien noodzakelijk (kunnen) zijn zoals, niet limitatief, facturen, informatieverzoeken, contactmomenten met eigenaren, zware bergers etc.
- k. De totaalrapportage wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen na afloop van de Overeenkomst op digitale wijze in pdf -formaat door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekt.
- l. De totaalrapportage moet digitaal doorzoekbaar zijn op termen, data, dossiernummers etc.

5 Afleggen verantwoording

5.1 Algemeen

5.1.1 Doelstelling

De rechtmatigheid van de betalingen door de betrokken wegbeheerder aan de Opdrachtnemer moet worden beoordeeld. De controle dient erop gericht te zijn om de juistheid van de meldingskosten en de niet op de eigenaren van voertuigen verhaalbare kosten vast te stellen.

5.1.2 Werkzaamheden

- a. De Opdrachtnemer dient na afloop van ieder kalenderjaar een financiële verantwoording te laten opstellen door een externe accountant.
- b. De Opdrachtnemer dient een controleverklaring op te stellen over de financiële verantwoording door een externe accountant.
- c. Voorafgaand aan het laten opstellen van de verklaringen volgens lid a. en b. doet de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een voorstel ter akkoord welke accountant deze verklaringen gaat opstellen.
- d. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te allen tijde nadere informatie in te winnen omtrent de naleving van de overeenkomst en/of onderzoek te laten doen door een door de Opdrachtgever in te schakelen derde. De kosten van deze onderzoeken zullen, wanneer een getrouw beeld ontstaat in deze controle, door de Opdrachtgever betaald worden. In alle andere situaties worden de kosten in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer.

5.1.3 Taakeisen en Service Level eisen

- a. De financiële verantwoording en de controleverklaring dienen na ieder kalenderjaar op uiterlijk 1 april van het opvolgende kalenderjaar ter hand te worden gesteld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.
- b. Voor het opstellen van de financiële- en controleverklaring en het ter hand stellen ervan worden door de Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht.
- c. Indien de gerapporteerde bevindingen van de accountant dan wel de onder artikel 5.1.2 lid d. genoemde partijen hiertoe aanleiding geven dient de Opdrachtnemer gerapporteerde gegevens aan te passen en zo nodig over te gaan tot restitutie van in rekening gebrachte bedragen.

5.1.4 Oplevereisen

- a. De verantwoording per dossier wordt gespecificeerd naar:
 - i. datum, tijdstip en locatie;
 - ii. de naam van de meldende instantie;
 - iii. de naam van de deskundige op het gebied van vrachtauto's, vracht en verontreiniging;
 - iv. het door het CMV toegekende opdrachtnummer;

- v. de betaalde bedragen per berging, waarbij de kosten van de berger en de deskundigen op het gebied van vrachtauto's, vracht en verontreiniging afzonderlijk zichtbaar zijn;
 - vi. de aard van de declaraties (vergeefse rit, eerste berging);
 - vii. de totaal betaalde facturen per berger;
 - viii. het totaalbedrag.
- b. Het CMV dient een controleverklaring (Standaard 800) te verstrekken over de financiële verantwoording conform Bijlage 8 van de overeenkomst.

5.1.4.1 *Malus*

Indien niet wordt voldaan aan de eisen ten aanzien van het tijdig ter hand stellen van de financiële verantwoording conform artikel 5.1.3 geldt dit als tekortkoming op basis waarvan een korting van € 10.000,00 per te leveren financiële verantwoording van toepassing is, vermeerderd met € 5.000,00 per maand of gedeelte van een maand dat de tekortkoming voortduurt.

6 Verzekering aansprakelijkheid

6.1 Algemeen

6.1.1 Doelstelling

De Opdrachtnemer dient haar aansprakelijkheid te kunnen nemen en aan te tonen.

6.1.2 Werkzaamheden

De Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een geldige aansprakelijkheidsverzekering.

6.1.3 Taakeisen

- a. In de aansprakelijkheidsverzekering dient de dekking conform artikel 7 lid 4 van de basisovereenkomst te zijn opgenomen.
- b. Een verklaring van een geldige aansprakelijkheidsverzekering dient voorafgaand aan de Dienstverlening ter hand te worden gesteld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.
- c. In geval van verlenging van de Overeenkomst dient een verklaring van een geldige aansprakelijkheidsverzekering voorafgaand aan de verlengingsperiode van Dienstverlening ter hand te worden gesteld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

7 Gegevenslevering en dossierinzage

7.1 Algemeen

7.1.1 Doelstelling

Gegevens omtrent incidenten met vrachtauto's hebben tot doel inzicht te verkrijgen in de efficiëntie en effectiviteit van Incident Management voor vrachtauto-incidenten. De gegevens worden gebruikt als tactische en strategische stuurinformatie voor Opdrachtgever en wegbeheerders.

Real-time inzage in de bergingsdossiers is noodzakelijk uit oogpunt van beheersing van de overeenkomsten die zijn gesloten met de zware bergers en behandeling van, niet limitatief, retentievraagstukken en klachten.

7.1.2 Werkzaamheden

7.1.2.1 Algemeen

- a. De gegevensrapportages zijn de grondslag op grond waarvan de Opdrachtnemer haar rapportages aanreikt.
- b. De Opdrachtnemer draagt zorg voor verspreiding van de gegevensrapportages naar de betrokken wegbeheerders.
- c. De in de betreffende periode vermelde incidenten moeten uniek zijn; het is toegestaan eerder in de gegevenslevering aangereikte incidenten te updaten met herziene of aanvullende gegevens.
- d. De Opdrachtnemer verwerkt actuele informatie voor bergingsdossiers direct op het moment dat deze informatie beschikbaar is.

7.1.3 Oplevereisen

7.1.3.1 Algemeen

- a. De gegevensleveringen dienen in het voorgeschreven format conform bijlage 5 te zijn opgesteld;
- b. De Opdrachtnemer verstrekt real time inzage in de onderhanden en afgeronde bergingsdossiers door middel van een webbased voorziening voor minimaal acht verschillende accounthouders.
- c. De realtime inzage geeft minimaal inzage in:
 - i. Dossiernummer;
 - ii. Incidentlocatie;
 - iii. Incidentdatum;
 - iv. Betrokken partijen:
 - melder;
 - wegbeheerder;
 - berger;
 - getroffen eigenaar/houder (naam, adres, woonplaats, contactgegevens);
 - betrokken weginspecteur/agent/imV3 deskundige etc.;
 - v. Voertuiggegevens, land en kenteken;
 - vi. Aard dossier (ongevalsberging, pechberging, onbeheerd achtergelaten voertuig, overig);
 - vii. Een samenvatting van de belangrijkste momenten:

1. Tijdstip/datum van melding;
 2. Tijdstip inschakelen berger;
 3. Tijdstip berger ter plaatse;
 4. Tijdstip incident ter plaatse afgerond;
 5. Tijdstip afmelding berger;
 6. Tijdstip inschakelen imV3 deskundige;
 7. Tijdstip afmelding imV3 deskundige.
- viii. Volgordelijk van ieder contactmoment het moment van toevoeging tot het dossier, met welke partij het contact is geweest, het telefoonnummer, mailadres waarmee is gecommuniceerd.
- ix. Aard van de vastlegging:
1. Acties;
 2. Gebeurtenissen;
 3. Dossierhandelingen;
 4. Contact;
 5. Notities;
 6. Communicatie.

7.1.4 Taakeisen

7.1.4.1 Service Levels

Ten aanzien van de gegevensleveringen die de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever en wegbeheerder aanreikt worden de volgende eisen gesteld:

- a. De gegevensleveringen dienen compleet en volledig te zijn, dat wil zeggen dat:
- i. alle in de betreffende periode gemelde incidenten zijn opgenomen in de gegevenslevering;
 - ii. alle in de betreffende periode gefactureerde incidenten zijn opgenomen in de gegevenslevering;
 - iii. alle op het moment van het indienen van de gegevenslevering bekende gegevens zijn vermeld in de gegevenslevering;
 - iv. de in de betreffende periode vermelde incidenten uniek zijn.

7.1.4.2 Malus

- a. Als de door de Opdrachtnemer aangereikte gegevensleveringen fouten in het aangeleverde format bevat leidt dit tot een korting van € 500,00 per elementfout (in verwijzing naar de beschreven elementen in bijlage 5 [gegevensleveringsdocument]).
- b. Als in gegevensleveringen fouten voorkomen op grond waarvan de Opdrachtnemer reeds eerder een korting heeft opgelegd gekregen, dan leidt dit nogmaals tot een eenmalige korting van € 1000,00 per elementfout.
- c. De in lid a en b genoemde kortingen worden niet berekend over de eerste drie aangereikte gegevensleveringen.
- d. Lid a, b en c laten onverlet dat de Opdrachtnemer alle inspanningen verricht om geconstateerde fouten per ommegaande te herstellen en zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen aan te reiken aan de Opdrachtgever.

8 Datalevering

8.1 Algemeen

8.1.1 Doelstelling

Onder datalevering wordt de operationele aanreiking van digitale informatie verstaan op grond waarvan medewerkers die werkzaam zijn in het domein van, niet limitatief, verkeerscentrales, wegininspecteurs, auditing en politie automatisch worden geïnformeerd inzake actuele incidenten.

De datalevering kan bestaan uit databerichten, echter ook video informatie en spraak worden geacht onder deze definitie te vallen.

De datalevering heeft tot doel de operationele medewerkers direct en, voor zover mogelijk, bij voorkeur zonder nader gebruik van telefoon te informeren over actuele incidenten op grond waarvan zij (vervolg)acties kan ondernemen teneinde de incidentafhandeling effectief en efficiënt te laten verlopen.

8.1.2 Beschrijving datalevering

8.1.2.1 Datalevering aan en koppeling met RWS

De Opdrachtnemer dient een datalevering aan te reiken aan de volgende organisaties:

- a. Rijkswaterstaat;
- b. Stichting Incident Management Nederland (ten behoeve van AIM);

De datalevering aan Rijkswaterstaat vindt plaats via ONDA middels het DATEX protocol (zie bijlage 9). De Opdrachtnemer dient rekening te houden met het feit dat de wijze van datalevering gedurende de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst (deels) kan wijzigen of kan worden uitgebreid. Te denken valt bijvoorbeeld aan het rechtstreeks koppelen met het Nationaal Dataportaal Wegverkeer (NDW) en het toepassen van een opvolgende versie van het DATEX protocol.

De datalevering aan de SIMN vindt rechtstreeks plaats.

De Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de datalevering zo snel en goed mogelijk te laten verlopen en eventuele wijzigingen met een minimum aan verstoringen en vertraging vorm te geven.

In geval van onverhoopte uitval van de ONDA-koppeling dient de Opdrachtnemer, zodra de ONDA-koppeling is hersteld, de betreffende verkeerscentrale(s) te informeren dat tussentijds aangemaakte incidentmeldingen niet actueel zijn. Ook in geval van eventuele achterafmeldingen informeert de Opdrachtnemer de betreffende verkeerscentrale(s) omtrent de actualiteit van deze meldingen.

8.1.2.2 Verkeerscentrales – Alarmcentrale Koppeling

Rijkswaterstaat heeft de ambitie meldingen en data van en naar het CMV (tevens) geautomatiseerd door te (gaan) geven zodat de vertraging in meldtijd wordt geminimaliseerd. De Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat het eigen meldkamer-loggingsysteem van de Opdrachtnemer geautomatiseerd gegevens met de verkeerscentrales van Rijkswaterstaat kan uitwisselen en dat hij elektronische meldingen aan moet kunnen nemen. Deze gegevensuitwisseling dient niet te worden verward met de voorgenoemde ONDA/DATEX datalevering. De gegevensuitwisseling vindt plaats conform het beschrevene in bijlage 10. De geautomatiseerde doorgifte betekent overigens niet dat de telefonische doorgifte en bijbehorende servicelevels komen te vervallen. De geautomatiseerde doorgifte heeft vooralsnog als doel sneller de meldingsgegevens uit te kunnen wisselen, in aanvulling op de telefonische melding; het wordt echter niet uitgesloten dat op enig moment incidenten deels, primair (met eventuele telefonische verrijking) of zelfs uitsluitend via elektronische wijze zullen worden gemeld. Onder geautomatiseerd melden (of elektronische doorgifte dan wel worden van gelijke strekking) wordt niet bedoeld dat kan worden volstaan met het sturen van een mailbericht of iets dergelijks. De Opdrachtnemer dient zich te allen tijde ervan te vergewissen dat de melding of doorgifte is ontvangen. De Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat ook andere meldende partijen de melding op elektronische wijze gaan inrichten. De Opdrachtnemer dient hier haar medewerking aan te verlenen en dient zowel de invoering als implementatie hiervan optimaal te ondersteunen.

8.1.2.3 Aanrijdtijdsysteem Incident Management (AIM)

Vanuit het Aanrijdtijdsysteem Incident Management (AIM) zullen gegevens aan het CMV worden aangeleverd die van belang zijn voor het bepalen van de behaalde aanrijdtijden.

Er moet door de Opdrachtnemer een koppeling worden ingericht tussen het eigen meldkamer-loggingsysteem van de Opdrachtnemer en het AIM. De koppeling moet worden ingericht volgens het model van de op dit moment reeds functionerende koppeling tussen het Landelijk Centraal Meldpunt (LCM) van de Stichting Incidentmanagement Nederland (SIMN) en het AIM. Het AIM verwerkt naast de dossiers van het LCM ook dossiers van het CMV en doet dit op dezelfde manier als bij het LCM. De functionele beheersactiviteiten die het LCM met betrekking tot de berekening van aanrijdtijden verricht worden ook voor de CMV-dossiers verricht. De beheersactiviteiten zullen door de SIMN ten behoeve van het CMV worden uitgevoerd. Hierin wordt dezelfde systematiek toegepast zoals deze ook voor het LCM wordt gebruikt.

De zware bergers moeten in de B1(N) en B2(N) bergingsvoertuigen een GPS unit hebben ingebouwd (type MoMo/MiMo). De kosten hiervan zijn voor de rekening van de zware bergers.

Het berekenen van de aanrijdtijden vindt na afsluiting van de melding plaats in het AIM systeem.

Uitgangspunt is dat bij aanmaak van een CMV dossier in het systeem van de Opdrachtnemer een melding gemaakt wordt in het AIM systeem. Bij het sluiten van een CMV dossier moet een afmeldbericht naar het AIM systeem worden gestuurd.

In bijlage 11 is de procesbeschrijving weergegeven van de koppeling van het CMV met AIM.

8.1.2.4 Backofficesystemen van de zware bergers

De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat de zware bergers hun afmelding geautomatiseerd kenbaar kunnen maken aan het eigen meldkamer-loggingsysteem van de Opdrachtnemer.

Hiertoe draagt de Opdrachtnemer zorg voor het goede functioneren van de benodigde koppelingen met de backofficesystemen van de bergers (zoals, niet limitatief, Assistance Online, Promatie, Van Eijck etc.).

Een nadere beschrijving is weergegeven in bijlage 12.

8.1.3 Datakwaliteit

De Opdrachtnemer stelt zich ten doel een zo optimale datakwaliteit na te streven, op basis van de ISO/IEC 25012. Binnen het door de Opdrachtnemer gehanteerde kwaliteitsraamwerk dienen de dimensies integriteit, juistheid, beheerbaarheid, vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en interpretatie te zijn beschreven. Ten einde de optimale datakwaliteit na te streven stelt de Opdrachtnemer zich concrete servicelevels, passend bij de datalevering. Verstoringen dienen te worden geminimaliseerd, zowel in tijd per verstoring als in frequentie van optreden.

De Opdrachtnemer stelt zich ten doel dat de maximale duur per verstoring niet meer bedraagt dan 10 minuten en dat er maximaal 2 verstoringen per etmaal plaatsvinden.

De Opdrachtnemer toont desgevraagd onderbouwd aan dat haar kwaliteitsniveau's zijn behaald.

8.1.4 Privacyverklaringen

Met de Opdrachtnemer zal een verwerkersovereenkomst worden gesloten. De verwerkersovereenkomst is de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarin wordt vastgelegd hoe de Opdrachtnemer met verwerkte persoonsgegevens moet omgaan. Tevens dient de Opdrachtnemer mee te werken aan en invulling te geven aan eventueel op te stellen Privacy-impactanalyses en aanverwante producten.

Vooruitlopend hierop is het de Opdrachtnemer nimmer toegestaan verstrekte beelden (foto's, video's) van operationele incidenten te delen anders dan direct voor de afhandeling van het betreffende incidenten noodzakelijk. Ook het zelfstandig vervaardigen van beeldmateriaal van ter beschikking gestelde beelden zijn niet toegestaan.

8.1.5 Taakeisen

8.1.5.1 Service Levels

Ten aanzien van verstoringen aan datakoppelingen worden de volgende eisen gesteld:

- a. het CMV dient 24 uur per dag, 7 dagen in de week, gedurende het gehele jaar telefonisch bereikbaar te zijn ten behoeve van de aannahme van meldingen van verstoringen in de datakoppelingen;
- b. binnenkomende meldingen dienen binnen 20 seconden door een medewerker beantwoord te worden;
- c. de medewerker genoemd onder b dient een medewerker te betreffen die zelfstandig de gehele melding kan registreren en direct kan (laten) behandelen;
- d. de medewerker dient direct bereikt te worden zonder tussenkomst van bijvoorbeeld een geautomatiseerd keuzesysteem;
- e. de medewerker genoemd onder b mag geen ingesproken boodschap zijn;
- f. de binnenkomende melding mag niet in een wachtstand worden gezet.
- g. na meldingen van een verstoringen in een datakoppeling dient behandeling en oplossing van de verstoring onverwijld aan te vangen;
- h. na aannahme van een dienaangaande melding dient het CMV binnen 30 minuten aan de melder de aanpak van het verhelpen van de verstoringen terug te koppelen en dient deze proactief, zonder vraag daartoe, zelf aan te geven wanneer de volgende update zal worden gegeven.

8.2 Informatiebeveiliging

8.2.1 Toepassen Baseline Informatiebeveiliging Overheid

In de Staatscourant 2020 nr. 7857 dd. 11 februari 2020 is het normenkader inzake informatiebeveiliging beschreven. De onderhavige dienstverlening dient goeddeels de belangen van wegbeheerders, waaronder Rijkswaterstaat. Gezien deze onlosmakelijke verbondenheid dient de informatiebeveiliging te voldoen aan het vorengenoemde normenkader. Informatiebeveiliging vormt namelijk een belangrijk kwaliteitsaspect van de informatievoorziening van de overheid. Het beveiligen van informatie is echter geen eenmalige zaak, maar een proces waarbij steeds de Plan-Do-Check-Act cyclus wordt doorlopen. Om te voorkomen dat informatie en informatiesystemen te licht of te zwaar worden beveiligd, vormt risicomanagement een belangrijk onderdeel in dit proces.

De eerste stap in het beveiligingsproces is het maken van een risicoafweging. Daarbij wordt een inschatting gemaakt van mogelijke schade als informatiesystemen (tijdelijk) niet beschikbaar zijn, de informatie niet integer is en/of deze informatie in verkeerde handen valt. Ook wordt een inschatting gemaakt van de dreigingen waartegen de overheid beschermd moet worden. De inschatting van mogelijke schade en dreigingen leidt tot beveiligingseisen om het risico te beperken. Om deze eisen af te dekken worden passende maatregelen getroffen of wordt het (rest)risico geaccepteerd.

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) helpt bij het nemen van verantwoordelijkheid ten aanzien van informatiebeveiliging. In de BIO zijn op basis van de generieke schades en dreigingen voor de overheid standaard basisbeveiligingsniveaus (BBN's) gedefinieerd met bijbehorende beveiligingseisen die moeten worden ingevuld. Per bedrijfsproces bepaalt het lijnmanagement het BBN; de BIO biedt daarvoor een zogenaamde BBN-toets. In de BIO staat per BBN beschreven aan welke controls uit de ISO 27002 (Code voor Informatiebeveiliging) moet worden voldaan. Bij alle controls dient, op basis van een individuele

risicoafweging, te worden bepaald hoe aan de beveiligingsdoelstelling van de control voldaan kan worden. Daarbij zijn de controls, waar van toepassing, gedeeltelijk uitgewerkt in verplichte, concrete maatregelen. De controls zijn toebedeeld aan rollen, waarmee de verdeling over verantwoordelijken makkelijker is. Zo kan ook de Opdrachtnemer vanuit haar expertise, bepalen met welke concrete maatregelen de control wordt ingevuld.

Ten slotte moet verantwoording worden afgelegd over de risicoafweging en over de effectieve invulling van de controls. Deze verantwoording is onderdeel van de bestuurlijke verantwoording over de beveiliging van informatiesystemen. De wijze en mate van detail van de verantwoording hangt af van het BBN. Des te hoger het BBN, des te meer detail nodig is in verband met de hogere potentiële impact. De Opdrachtnemer legt verantwoording af aan de Opdrachtgever en aan de ketenpartners met wie afspraken over de beveiliging van informatie zijn gemaakt.

De BIO biedt hiermee de basis om te zorgen dat de beveiliging van informatie(systemen) wordt bevorderd. Hiermee kan de Opdrachtgever erop vertrouwen dat gegevens die in het kader van de onderhavige overeenkomst worden verstuurd naar of worden ontvangen, in lijn met wet- en regelgeving, passend beveiligd zijn. Waar naleving (nog) niet volledig mogelijk is, dient de Opdrachtnemer de eventuele risico's inzichtelijk te maken aan de Opdrachtgever.

8.2.2 Structuur Baseline Informatiebeveiliging Overheid

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is geheel gestructureerd volgens bijlage A van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en volgens de NEN-ISO/IEC 27002:2017. Het Forum Standaardisatie heeft deze normen opgenomen in de 'pas toe-of-leg uit'- lijst met verplichte standaarden voor de publieke sector, volgens het comply or explain principe. Dit betekent dat de overheid deze normen toepast tenzij er expliciet geformuleerde redenen zijn om dat niet te doen. De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid. Met klem vermeldt zij dat de BIO deze normen niet vervangt.

8.2.3 Werkzaamheden

8.2.3.1 Algemeen

- a. De Opdrachtnemer dient het Informatiebeveiliging Beveiligingsplan op te stellen.
- b. In dit informatiebeveiligingsplan beschrijft de Opdrachtnemer hoe aan de informatiebeveiligingseisen wordt voldaan.
- c. In dit informatiebeveiligingsplan worden door de Opdrachtnemer beheermaatregelen beschreven waarmee de risico's met betrekking tot Informatiebeveiliging zodanig kunnen worden beheerst dat de betrouwbaarheid (in termen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) van de systemen of dienst gedurende de looptijd van het contract wordt gewaarborgd.
- d. De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat de inhoud wordt geactualiseerd vanuit de PDCA cyclus.
- e. De Opdrachtnemer hanteert de aangereikte proces- en systeemeisen zoals vermeld in bijlage 13 en 14 voor de beschrijving van het informatiebeveiligingsplan.

8.2.4 Oplevereisen

8.2.4.1 Algemeen

- a. Het beveiligingsplan dient conform het voorgeschreven format conform bijlage 15 te zijn opgesteld.

9 Systemen

9.1 Algemeen

9.1.1 Doelstelling

De dienstverlening door het CMV moet worden ondersteund door verschillende technische voorzieningen. Ten einde de verantwoordelijkheid voor de afgesproken servicelevels eenduidig bij de Opdrachtnemer te kunnen beleggen dient de Opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor adequaat onderhoud van deze systemen. Dit geldt vanzelfsprekend voor de eigen systemen van de Opdrachtnemer en de systemen die zij zelf noodzakelijk acht om aan de vereiste servicelevels te voldoen maar ook voor de systemen die oorspronkelijk door de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

9.2 Berger Informatie Systeem (BIS)

9.2.1 Doelstelling

In het programma Berger Informatie Systeem (BIS) zijn alle vestigingsgegevens en het materieel van de door Rijkswaterstaat gecontracteerde zware bergers ingevoerd. De Opdrachtgever stelt het BIS als webapplicatie ter beschikking. Per vestiging en per materieel-item wordt in het BIS gelogd of er een geldig certificaat bestaat; dit is randvoorwaardelijk om bergingsopdrachten aan de desbetreffende vestigingen toe te bedelen.

9.2.1 Taakstelling

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren van de door de zware bergers aangereikte documenten en certificaten op een zodanige wijze dat geautomatiseerde autorisatie door het BIS mogelijk wordt gemaakt. Op aanreiken van de betreffende documenten verwerkt de Opdrachtnemer deze documenten en zo nodig informatie vanuit deze documenten in het BIS. Het betreft onder andere de documenten die op de website van de STIMVA worden vermeld:
<https://stimva.nl/bergingsinformatie/keuringsproces/default.aspx> en
<https://stimva.nl/bergingsinformatie/certificeringsproces/default.aspx> .

9.3 BergerSelect (BSel)

9.3.1 Doelstelling

De Opdrachtnemer dient met het systeem BergerSelect per IM- melding de juiste zware berger te selecteren. Door koppeling met het BIS is gegarandeerd dat de geselecteerde berger beschikt over de benodigde certificaten, is integrale afstandsrekening van de bergervestiging tot de incidentlocatie gewaarborgd en wordt in de berekeningen van aanrijtijden voorzien in de in de aanbesteding van zware bergers vastgestelde meerwaarde. De Opdrachtgever stelt het bergersselectiesysteem 'BergerSelect' als webapplicatie ter beschikking.

9.3.2 Taakstelling

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het per incidentmelding selecteren van de berger die de bergingsopdracht toebedeeld hoort te krijgen en het configureren/aanpassen en binnen het BSEL beheren van inzetgebieden. Hierbij dient de Opdrachtnemer rekening te houden met operationele bijzonderheden, processen en afspraken. De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat zijn werknemers kennis (kunnen blijven) nemen van dergelijke aspecten. Aan het einde van de looptijd van het contract dient deze kennis overgedragen te worden aan de volgende contractant. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met een transitieperiode van ten minste drie maanden.

9.4 AIM en BergerView

9.4.1 Doelstelling

Het AIM is eigendom van de SIMN en zorgt voor automatische registratie van de aanrijdtijden van de in opdracht uitgevoerde zware bergingen op IM-wegen. Het systeem wordt gevoed met basisgegevens uit het hulpverleningssysteem van de exploitant van het CMV. Het gaat om het meldnummer, het tijdstip en de locatie voor iedere behandelde melding. Bovendien ontvangt het AIM uit het alarmcentralesysteem van Opdrachtnemer het tijdstip waarop de berger de bergingsopdracht die heeft ontvangen. Bergerview, de inblikfunctionaliteit van AIM, wordt gebruikt om vast te stellen dat bergingsvoertuigen van bergingsbedrijven met meerdere vestigingen vanuit de juiste vestigingslocatie aanrijden naar een incident.

9.4.1 Taakstelling

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch en procedureel integreren van de werkwijze met het AIM en BergerView in haar eigen systemen en voert wekelijks achteraf controles via Bergerview uit op tien meldingen van het aantal afgehandelde meldingen.

Het moment waarop de berger de opdracht heeft ontvangen geldt als het starttijdstip van de door het AIM te berekenen aanrijdtijd. De automatische registratie van dit tijdstip voor iedere ontvangen melding vereist dat een koppeling bestaat tussen het alarmcentralesysteem van de Opdrachtnemer en de door de Opdrachtnemer gebruikte telefooncentrale. Die koppeling moet zodanig zijn ingericht dat voor iedere melding het moment van beëindiging van het telefoongesprek met de in te schakelen berger automatisch in het alarmcentralesysteem van de exploitant van het CMV wordt vastgelegd. Het moment van beëindiging van het gesprek geldt als het moment waarop de meting van de aanrijdtijd dient te beginnen. Dit tijdstip moet door het alarmcentralesysteem van de exploitant van het CMV automatisch worden doorgegeven aan het AIM als de "starttijd" van de melding. Nadere informatie over de eisen die worden gesteld aan het alarmcentralesysteem van de Opdrachtnemer en aan de koppeling van dat systeem aan het AIM is opgenomen in bijlage 12.

Op basis van de uit het alarmcentralesysteem van de exploitant van het CMV aangeleverde data en de real-time locatiegegevens van de voor de zware berging werkzame bergingsvoertuigen bepaalt het AIM voor elke melding de tijd die verstrijkt tussen het moment van doorgifte van de melding en het tijdstip waarop de ingeschakelde berger op de plaats van het incident arriveert. Deze informatie wordt door de Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever gebruikt om te beoordelen

of elke zware berger aan zijn contractuele verplichtingen voldoet. Het dient bovendien om aan wegbeheerders te rapporteren welke prestaties op netwerkniveau worden gerealiseerd en hoe daarin verbetering kan worden gebracht. De Opdrachtnemer dient deze controles uit te voeren en in haar rapportages aan de Opdrachtgever te vermelden.

Opdrachtnemer dient het aanrijden vanuit de juiste, geselecteerde vestiging vast te stellen door gebruik te maken van BergerView. Het betreft een juiste vestiging wanneer:

- De vestiging is geselecteerd voor een opdracht vanuit BergerSelect;
- Het uitgereden bergingsvoertuig geregistreerd is op deze vestiging.

Het technisch en functioneel beheer van het AIM en de daaraan gerelateerde viewer BergerView, wordt in opdracht van de SIMN uitgevoerd door de exploitant van het LCM.

9.5 RDW gegevens

9.5.1 Doelstelling

In het kader van de werkzaamheden als Centraal Meldpunt Vrachtautoberging wordt de Opdrachtnemer tot wederopzegging van de Overeenkomst een volmacht verleend om namens Rijkswaterstaat kentekens op te vragen uit het kenteken- en verzekeringenregister de RDW, dit register wordt door de Opdrachtgever aangeleverd.

9.5.2 Strekking

De volmacht geldt uitsluitend voor het opvragen van kentekens die benodigd zijn voor het verrichten van werkzaamheden binnen de context van de voorliggende overeenkomst.

9.5.3 Voorwaarden

Aan deze volmacht zijn de volgende voorwaarden verbonden:

- a. De Opdrachtnemer is verplicht alle aanwijzingen van de Dienst Wegverkeer inzake beveiliging van de gegevens op te volgen.
- b. De Opdrachtnemer is verplicht vast te leggen welke personen toegang hebben tot het kenteken- en WAM register en zal deze personen een geheimhoudingsverklaring laten tekenen in verband met de bescherming van de privacy van eigenaren/houders.

9.5.4 Gebruik

De gegevens mogen uitsluitend worden gebruikt voor het verrichten van werkzaamheden zoals genoemd in deze VSD. voor de Opdrachtgever en wegbeheerders, waaronder Rijkswaterstaat. Deze werkzaamheden bestaan uit:

- a. Verschaffen van technische gegevens omtrent de betrokken vrachtauto in verband met de berging;
- b. Waarschuwen van eigenaren/houders van de bij incidenten betrokken vrachtauto's;
- c. Het doorgeven van de kentekens en NAW-gegevens van de eigenaar/houder aan de wegbeheerder en de verzekeraar, met het oog op verhaal van kosten door de wegbeheerder.

9.5.5 Geautomatiseerde inzage

De Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor eventuele geautomatiseerde inzage in de betreffende registers.

9.6 Het IM-wegenbestand

9.6.1 Doelstelling

De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat zware bergers op grond van hun met Rijkswaterstaat gesloten overeenkomst bergingen uitvoeren op IM-wegen.

9.6.2 IM-wegen

IM-wegen zijn wegen die door de betreffende wegbeheerder als zodanig zijn bestempeld op grond van verkeerskundige criteria, te weten het economische belang van de weg en het creëren van een logisch verkeersnetwerk. De uitgangspunten zijn bepaald door het IM-beraad; dit is een overleg op strategisch niveau en bestaat uit vertegenwoordigers van Rijkswaterstaat, provincies, politie, brandweer, ambulance (GHOR), SIMN, verzekeraars, Transport en Logistiek Nederland (TLN), Algemene Nederlandse Wielrijdersbond (ANWB), bergers en het Openbaar Ministerie.

9.6.3 Aanpassing van het IM-wegenbestand

Het IM-wegenbestand is gebaseerd op het Nationaal Wegenbestand ("NWB") van Rijkswaterstaat en de door de SIMN onderhouden lijst van wegen en wegvakken waarop incident management ("IM") van toepassing is. In deze basisbestanden worden geregeld wijzigingen aangebracht. In het NWB, veruit het grootste van de twee, gebeurt dit als gevolg van de opening van nieuwe wegen, de reconstructie van bestaande wegen of de wijziging van de langs een weg aangebrachte hectometrering. Twee keer per jaar, bij voorkeur op 1 april en 1 oktober, voert het Landelijk Centraal Meldpunt, dat is ingericht ten behoeve van de afhandeling van incidenten met personenauto's op IM wegen, in opdracht van de SIMN een nieuwe versie van het IM-wegenbestand in.

Ook de lijst van IM-wegen verandert geregeld. Dit gebeurt als wegbeheerders besluiten om op bepaalde wegen IM in te voeren of juist af te schaffen. Wijzigingen in de door de SIMN beheerde basisbestanden kunnen het gehele jaar door plaatsvinden. De SIMN draagt ervoor zorg dat het LCM deze zo snel mogelijk in de rayonindeling verwerkt.

9.6.4 Aanpassing en gebruikmaking van de IM-kaartlaag

Het in paragraaf 9.3 genoemde systeem BergerSelect is en wordt voorzien van de door het LCM vervaardigde kaartlaag (als shape-file) welke het IM-wegennet zichtbaar maakt. Eventueel geconstateerde onvolkomenheden dienen door de Opdrachtnemer te worden aangereikt aan de Opdrachtgever zodat herstel of aanpassing van de kaartlaag mogelijk wordt. Indien zich onverhoopt een storing voordoet in het systeem BergerSelect, zodanig dat geen gebruik kan worden gemaakt van het systeem om zware bergers aan te sturen, dient de Opdrachtnemer terug te kunnen vallen op een eigen voorziening waarmee op basis van best effort de meest voor de hand liggende door Rijkswaterstaat gecontracteerde zware berger opdracht wordt gegeven de melding in behandeling te nemen. Hierbij moet worden

uitgegaan van de meest recente IM-kaartlaag zoals ook binnen het systeem BergerSelect wordt gebruikt.

9.7 Continuïteit in normaal bedrijf en bij storingen

9.7.1 Doelstelling

De Opdrachtnemer dient een procedure in te richten die erop is gericht dat bij storingen van de systemen en processen (niet limitatief: het eigen meldkamer-loggingsysteem, telefonie, internetverbindingen, ondersteunende systemen en systemen zoals vermeld in dit hoofdstuk) maatregelen worden genomen om het functioneren van het CMV te waarborgen.

9.7.2 Business continuïteit

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij haar organisatie inricht ingedachte de NEN-EN-ISO 22301 of aantoonbaar gelijkwaardig, om 24 uur per dag, 7 dagen in de week, gedurende het gehele jaar de Dienstverlening operationeel te houden.

9.7.3 Voorwaarden

De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat ook na verstoringen wordt voldaan aan de prestatie-eisen en dat integrale vastlegging en rapportage plaatsvindt. Dit strekt zich tot zowel, niet limitatief, technische als procedurele maatregelen.

De Opdrachtnemer verplicht zich, voor zover dit niet reeds vanuit andere eisen geldt, tot het voorzien in een calamiteitenplan, in redundante uitvoering van kritische systemen en in voorzieningen om in geval van fysieke calamiteiten uit te wijken.

10 Vertegenwoordiging

Het proces Vertegenwoordiging is opgesplitst in de deelprocessen:

- a. Fungeren als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever ten aanzien van operationele vraagstukken;
- b. Fungeren als aanspreekpunt voor zware bergers ten aanzien van operationele vraagstukken;
- c. Deelnemen aan IM overleggen, waarbij wordt opgetreden als vertegenwoordiger van CMV en de doelstelling van de Opdrachtgever worden nagestreefd;
- d. Adviseren van eigenaren en kentekenhouders van voertuigen, eigenaren van lading en overige betrokkenen bij incidenten waarbij vrachtauto's zijn betrokken.

10.1 Fungeren als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever

10.1.1 Doelstelling

Het namens de Opdrachtgever vertegenwoordigen van het CMV teneinde de IM doelstellingen en meer in het bijzonder de doelstellingen van de Opdrachtgever na te streven. De Opdrachtnemer dient als aanspreekpunt te fungeren voor zware bergers, wegbeheerders, hulpdiensten, pechservicebedrijven en overige operationeel betrokkenen die een rol spelen in de totstandkoming van Incident Management en vrachtautobergingen in het bijzonder.

10.1.2 Werkzaamheden

- a. Adviseren ten aanzien van operationele vraagstukken en afhandeling van incidentdossiers;
- b. Adviseren ten aanzien van procesoptimalisaties buiten CMV;
- c. Uitvoeren en doorvoeren procesoptimalisaties binnen CMV;
- d. Uitvoeren en doorvoeren aanpassingen aan CMV-gerelateerde systemen, het areaal aan IM-wegen, communicatieprocessen, afspraken, eventuele nieuw vorm te geven dienstverleningen en overige optimalisaties.

10.1.3 Proceseisen

10.1.3.1 Afstemming met Opdrachtgever

De Opdrachtnemer dient haar advieswerk en uitvoering op eigen initiatief vorm te geven waarbij de Opdrachtnemer er zorg voor draagt dat de contactpersoon van de Opdrachtgever inhoudelijk op de hoogte blijft van voorkomende dossiers. In geval van vraagstukken waarvoor besluitvorming vanuit de Opdrachtgever dan wel de betreffende wegbeheerder nodig is draagt de Opdrachtnemer zorg voor optimale afstemming en legt besluiten zo nodig voor. Bij het voorleggen van besluiten en doorvoeren van aanpassingen wordt inhoudelijk geadviseerd en worden de eventuele gevolgen, daar waar van toepassing in het bredere IM kader, ter weging aangedragen.

10.1.3.2 Continuïteit

De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat zij continue invulling kan geven aan haar aanspreekfunctie, inclusief het geven van inhoudelijk advies.

10.1.4 Producteisen

10.1.4.1 Uitvoering

De Opdrachtnemer is aanspreekbaar en bereikbaar:

- a. De Opdrachtnemer neemt deel aan overleggen in het kader van werkzaamheden en is lijfelijk aanwezig;
- b. De Opdrachtnemer is gedurende kantooruren telefonisch bereikbaar;
- c. De Opdrachtnemer neemt voorbereid deel aan overlegvormen;
- d. De Opdrachtnemer draagt tijdig en binnen gevraagde deadlines informatie en bespreekpunten aan wanneer daar om wordt gevraagd.

10.2 Fungeren als aanspreekpunt voor zware bergers

10.2.1 Doelstelling

De Opdrachtgever moet worden ondersteund in de afhandeling van operationele dossiers. Hiertoe is kennis van actuele dossiers en bekendheid met de spelers in de markt van zware bergers onontbeerlijk. Tevens dienen de zware bergers op een correcte manier te worden bediend met juiste informatie en waar nodig te worden geholpen ten aanzien van de CMV- en aanverwante doelstellingen. Tevens dient periodiek een vaststelling van de prestaties van de zware bergers te worden opgemaakt en te worden gerapporteerd (zie paragraaf 2.1.4).

10.2.2 Werkzaamheden

Communicatie:

- a. Het zelfstandig onderhouden van contacten met zware bergers;
- b. Het terugkoppelen aan de Opdrachtgever rondom dossiers, issues, ontwikkelingen en kansen op gebied van verbetering van de afhandeling van incidenten met vrachtauto's;
- c. Het terugkoppelen aan de wegbeheerders rondom prestaties van de zware bergers.

10.3 Deelname aan IM overleggen

10.3.1 Doelstelling

De Opdrachtgever doet een beroep op de dossierkennis van de Opdrachtnemer ten behoeve van het onderhouden van de in het kader van afstemmingsoverleggen op het gebied van Incident Management en zware bergingen in het bijzonder.

Deze overleggen hebben betrekking op de operationele- als ook tactische- en strategische aspecten met betrekking tot Incident Management en zware bergingen. Hierbij gaat het om besprekingen in het kader van de afhandeling van klachten, processen, communicatie (met als zwaartepunt de communicatie met het CMV en

overige in deze overeenkomst genoemde dienstverlening), techniek, regelgeving et cetera.

10.3.2 IM-overleggen

De Opdrachtnemer neemt deel aan evaluaties en/of periodiek IM-overleg betreffende vrachtauto-incidenten, waaronder:

- a. Landelijk Platform Incident Management en ander IM-overleg, waaronder: regiovertegenwoordigersoverleg, regionale overleggen en overleg bij verkeerscentrales:
 - i. Landelijk platform: circa 3 keer per jaar circa 1,5 uur overleg;
 - ii. Regiovertegenwoordigersoverleg: 3 keer per jaar circa 2 uur overleg;
 - iii. Regionale overleggen en overleg bij verkeerscentrales; deze worden circa 40 keer per jaar 2 uur overleg verspreid over verschillende regio's in het gehele land, voor deze overleggen geldt in het bijzonder dat van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij ieder kwartaal aan minstens één overleg deelneemt. Het staat de Opdrachtnemer vrij ook deel te nemen aan één of meerdere overige overleggen in die kwartalen;
 - iv. Kennismakingsoverleggen bij verkeerscentrales en Operationele Centra (OC) van de politie teneinde, samen met een vertegenwoordiging vanuit de Opdrachtgever, de rol en taak van het CMV uit te leggen: eenmalig circa 1,5 uur per verkeerscentrale/OC.
- b. Advies Commissie Zware Berging, Commissie van Toezicht STIMVA, Opdrachtgever-Opdrachtnemeroverleg en overige:
 - i. Advies Commissie Zware Berging: 3 à 4 maal per jaar circa 3 uur overleg;
 - ii. Commissie van Toezicht STIMVA: 4 maal per jaar circa 2 uur overleg;
 - iii. Opdrachtgever-Opdrachtnemer overleg en overige: maandelijks.
- c. Ad hoc overleggen; bij behoefte. De Opdrachtnemer rekent hiervoor geen extra meerkosten.

10.3.3 Frequentie contractoverleggen

De Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren gedurende de looptijd van de Overeenkomst overleg over de Overeenkomst, waaronder mede verstaan;

- a. Startbijeenkomst (PSU), éénmalig (verslaglegging door Opdrachtnemer)
 - i. Planning en beheersing van de Opdrachtnemer;
 - ii. Afstemmen van risico's en beheersmaatregelen;
- b. Week van 25 november 2024: bij de Opdrachtnemer wordt een 'proeve van bekwaamheid' afgenomen. Door middel van het uitvoeren van fictieve incidentmeldingen zal het gehele CMV proces worden doorlopen. De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat zij de CMV-processen beheerst. Zie hoofdstuk 11.
- c. Afstemmingsoverleg (1e kwartaal wekelijks, daarna in overleg)
 - i. Interpretatie contract;
 - ii. Vaststellen van doelen en voortgangsbesprekingen;
- d. Projectoverleg: éénmaal per kwartaal (verslaglegging Opdrachtnemer)

- i. Voortgang / Wijzigingen / Projectbeheersing;
- ii. Afstemmen risico's en beheermaatregelen;
- iii. Prestaties zware bergers en imV3 deskundige;
- iv. Bijzonderheden bergings- en LAW-V-dossiers.

10.3.4 Proceseisen

10.3.4.1 Afstemming met Opdrachtgever

De Opdrachtnemer neemt proactief deel aan de overleggen, adviseert en representeert het CMV (en daarmee Opdrachtgever), duidt eventuele problemen en draagt oplossingen aan. De Opdrachtnemer dient haar advieswerk en uitvoering op eigen initiatief vorm te geven waarbij zij er voor zorg draagt dat de gemachtigde van de Opdrachtgever inhoudelijk op de hoogte blijft van voorkomende dossiers. In geval van vraagstukken waarvoor besluitvorming vanuit de Opdrachtgever dan wel de betreffende wegbeheerder nodig is draagt de Opdrachtnemer zorg voor optimale afstemming en legt besluiten zo nodig voor. Bij het voorleggen van besluiten en doorvoeren van aanpassingen wordt inhoudelijk geadviseerd en worden de eventuele gevolgen, daar waar van toepassing in het bredere IM kader, ter weging aangedragen.

10.3.4.2 Continuïteit

De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat zij continue invulling kan geven aan haar aanwezigheid in overleggen.

10.3.5 Producteisen

10.3.5.1 Uitvoering

De Opdrachtnemer is aanspreekbaar en bereikbaar:

- a. De Opdrachtnemer neemt deel aan overleggen en is lijfelijk aanwezig;
- b. De Opdrachtnemer neemt voorbereid deel aan overlegvormen;
- c. De Opdrachtnemer draagt tijdig en binnen gevraagde deadlines informatie en besprekpunten aan wanneer daar om wordt gevraagd;
- d. De Opdrachtnemer handelt vlot actiepunten af en rapporteert mondeling in en/of per email voorafgaand aan de overleggen omtrent de voortgang.

10.4 Adviseren van eigenaren en kentekenhouders

10.4.1 Doelstelling

Eigenaren van voertuigen, lading en overige betrokkenen bij incidenten waarbij vrachtauto's zijn betrokken zijn erbij gebaat zo snel mogelijk correcte en toegespitste informatie te krijgen omtrent het incident, de berging, de hulpverlening en het proces daaromtrent. Op deze manier worden onnodige kosten en vertraging in vervolgafhandeling voorkomen.

10.4.1.1 Werkzaamheden reactief

- a. De Opdrachtnemer ontvangt schriftelijk, telefonisch en elektronisch vragen vanuit eigenaren van voertuigen en lading en overige betrokkenen;

- b. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de vraagsteller na ten hoogste één intake te woord wordt gestaan door een medewerker die inhoudelijk antwoord kan geven op de vragen;
- c. Zo nodig neemt de Opdrachtnemer zelf contact op met de vraagsteller;
- d. De Opdrachtnemer geeft gericht advies omtrent de vraag van de vraagsteller;
- e. In het geval de vraagsteller geen antwoord op zijn vraag krijgt escaleert de medewerker direct door met als doel alsnog een zo snel mogelijk een antwoord te krijgen op de vraag.

10.4.1.2 *Werkzaamheden proactief*

- a. De Opdrachtnemer verwittigt de eigenaar of betrokkene wanneer vanuit de verkregen informatie uit de procesgang wordt vermoed dat de eigenaar of betrokkene nog niet op de hoogte is van het incident;
- b. De Opdrachtnemer verwittigt de eigenaar of betrokkene wanneer vanuit de verkregen informatie uit de procesgang wordt vermoed dat misinterpretatie of miscommunicatie dan wel schade als gevolg van misinterpretatie of miscommunicatie aan diens zijde ontstaat ten aanzien van de afhandeling van het incident;
- c. De Opdrachtnemer verwittigt de verzekeraar indien ten behoeve van de tweede berging nadere actie vanuit de verzekeraar mag worden verwacht of veronderstelt;
- d. De Opdrachtnemer verwittigt de eigenaar inzake het processen in het kader van de wegsleepregeling en facturatie indien diens reactie of uitblijven van reactie hiertoe aanleiding geeft.

11 Proeve van bekwaamheid

De Opdrachtnemer dient vóór aanvang van de dienstverlening aan te tonen dat hij IM-meldingen van incidenten, waarbij vrachtauto's zijn betrokken, met zijn systemen en werkprocedures op een juiste wijze kan be(af)handelen. Hiertoe dient de Opdrachtnemer een zgn. proeve van bekwaamheid af te leggen. Met deze proeve van bekwaamheid beoordeelt de Opdrachtgever of al dan niet wordt voldaan aan de belangrijkste eisen met betrekking tot exploitatie van het CMV. Deze eisen hebben met name betrekking op het behandelen van IM-meldingen en op het functioneren van AIM, ONDA, de koppeling tussen de systemen van de Opdrachtnemer en de verkeerscentrales alsmede de koppeling(en) tussen de systemen van de Opdrachtnemer en de backofficesystemen van de zware bergers. In dit hoofdstuk wordt de proeve van bekwaamheid ook aangeduid met 'toets'.

11.1 Afkadering van de toets

11.1.1 Doelstelling en scope

De toets heeft tot doel om vast te stellen of de Opdrachtnemer beschikt over de kennis en de automatiseringsinfrastructuur om de kernactiviteiten het CMV op correcte wijze te kunnen uitvoeren. De toets richt zich daarbij met name op de volgende onderwerpen:

- a. de correcte aanname en registratie van telefonische meldingen op IM-wegen;
- b. de automatische herkenning van de in een melding opgegeven locatie als IM locatie;
- c. de toewijzing van de in een IM-melding opgegeven locatie aan de juiste berger;
- d. de correcte selectie van de zware berger op grond van de in een IM-melding opgegeven incidentlocatie;
- e. de correcte selectie van deskundigen en andere in te schakelen instanties op grond van informatie vanuit een IM-melding of update daarvan;
- f. het correct inschakelen van de juiste berger;
- g. het geautomatiseerd vaststellen en integer loggen van de juiste starttijd van een IM-melding en bergingsopdracht;
- h. het goede functioneren van de ONDA-koppeling;
- i. het goede functioneren van de koppeling met de verkeerscentrales en het op de juiste wijze doorgeven van data ten behoeve van de logging in de verkeerscentrale;
- j. het correct registreren en aan de berger doorgeven van eventuele updates van de melding;
- k. het correct registreren van de door de berger bij afmelding doorgegeven informatie en het afsluiten van de melding;
- l. het goede functioneren van de koppeling met het Aanrijdtijdsysteem Incident Management ("AIM");
- m. het goede functioneren van de koppeling met de backofficesystemen van de zware bergers (zoals, niet limitatief, Assistance Online, Promatie, Van Eijck etc.);

- n. het adequaat functioneren van de procedure die erop is gericht dat bij storingen van de systemen maatregelen worden genomen om het functioneren van het CMV te waarborgen.
- o. de maandelijks gegenereerde gegevenslevering;
- p. de correcte controle van bergingsfacturen;
- q. het correct doorbelasten van vorderingen van zware bergers aan de verantwoordelijke wegbeheerder;
- r. de behandeling van niet verhaalbare bergingsfacturen.

11.1.2 Voorwaarden

Voor aanvang van de toets moet door de Opdrachtnemer aan de volgende voorwaarden zijn voldaan:

- a. Het alarmcentralesysteem en de telefooncentrale van de Opdrachtnemer zijn zo ingericht dat correcte starttijden kunnen worden bepaald voor elke IM-melding;
- b. De koppelingen tussen het alarmcentralesysteem van de Opdrachtnemer en de toetsomgevingen van AIM, de verkeerscentrale, de backofficesystemen van de zware bergers en de acceptatieomgeving van BergerSelect zijn gereed en technisch getoetst;
- c. Het alarmcentralesysteem van de Opdrachtnemer is zo ingericht dat het automatisch en realtime de juiste berichten kan versturen naar AIM;
- d. Het alarmcentralesysteem van de Opdrachtnemer is zo ingericht dat het automatisch en realtime berichten kan versturen naar en ontvangen van ONDA, de verkeerscentrale en de backofficesystemen van de zware bergers;
- e. De Opdrachtnemer heeft een coördinator aangesteld. Deze zal zorgdragen voor het treffen van de noodzakelijke voorbereidingen en voorzieningen voor het uitvoeren van de toets. Daarnaast zal deze coördinator tijdens de toets zorgdragen voor de coördinatie van activiteiten;
- f. Voor het toetsen stelt de Opdrachtnemer twee centralisten beschikbaar die telefonisch meldingen aannemen, verwerken en ze doorgeven aan de juiste (fictieve) zware bergers;
- g. Er zijn twee telefoonlijnen beschikbaar waarop, gedurende de toets, meldingen kunnen worden aangenomen (geen keuzemenu of indirecte aanname).

11.1.3 Voorbereidingen en voorzieningen

De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de volgende voorbereidingen en voorzieningen worden getroffen:

- a. Een toetscoördinator die de toets zal leiden en zal zorgen voor de voorbereiding. De toetscoördinator is geruime tijd voor de aanvang van de toets beschikbaar het beantwoorden van vragen;
- b. De beschikbaarheid van een toetsomgeving;
- c. Een planning van de toetsdagdelen;
- d. Een technisch aanspreekpunt voor vragen met betrekking tot het AIM, ONDA, de koppeling met de verkeerscentrales, de koppeling met backofficesystemen van de zware bergers en de acceptatieomgeving van BergerSelect;
- e. Toegang tot de operatie van de huidige exploitant van het CMV voor het uitvoeren van observaties;

- f. Toegang tot een medewerker van het CMV voor het afnemen van een interview;
- g. Toegang tot de beheerders van het AIM, ONDA en de koppeling met de verkeerscentrale;
- h. Toegang tot de key-user van de web(acceptatie)omgeving van BergerSelect voor het afnemen van een interview;
- i. Contact met zware bergers voor het afnemen van interviews over het gebruik van de koppeling met backofficesystemen van de zware bergers.
- j. In voorbereiding op de proeve van bekwaamheid is de Opdrachtnemer verplicht een praktijktest uit te voeren met een naar eigen goeddunken te selecteren berger en fabrikant EAL (Electronic Application Laboratory Apeldoorn B.V.; leverancier van de MoMo/MiMo GPS units) om met een afzonderlijke, niet in de productieomgeving van het AIM opgenomen, MoMo of MiMo de correcte werking van de gegevensuitwisseling met het AIM te testen. De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat deze praktijktest heeft plaatsgevonden.

11.1.4 Systeemeisen

Aan het alarmcentralesysteem van de Opdrachtnemer worden bij de uitvoering van de toets de volgende eisen gesteld:

- a. gebruik van NWB voor juiste invoer van de locatie van meldingen; voor meldingen op het hoofdwegennet dient gebruik te worden gemaakt van de BPS-notatie; voor meldingen op andere IM-wegen, -straten, op- en afritten en points of interest zoals benzinestations of parkeerplaatsen dient van de ingevoerde locatie een X/Y-coördinaat te worden vastgesteld en opgeslagen;
- b. integratie van de meest actuele versie van de gepubliceerde rayongrenzen, hectometerpalen, IM-wegen en gunningen aan zware bergers in het alarmcentralesysteem ten behoeve van automatische selectie van type melding (IM of OWN), rayon en berger;
- c. geautomatiseerde bepaling van starttijd IM-melding op basis van informatie uit de telefooncentrale van de Opdrachtnemer;
- d. inbouw van zogenaamde triggers in het alarmcentralesysteem die zorgen dat op het juiste moment in het CMV proces de juiste informatie wordt verstuurd naar andere systemen;
- e. geautomatiseerde verwerking van het door zware bergers gemelde resultaat van meldingen;
- f. koppeling via webservice met AIM;
- g. synchronisatie van alle gebruikte systemen aan een atoomklok.

11.2 Toetsomgeving en toetsprotocol

11.2.1 Beschrijving van de toetsomgeving

Het is niet mogelijk om de toets in de dagelijkse operatie van de Opdrachtgever uit te voeren. Dit betekent dat de toets zal worden verricht door uitvoering van een simulatie. Daartoe zullen in het verband van de toets de volgende rollen worden ingevuld:

- a. Een persoon die zorgt voor het aanbieden van elektronische en telefonische meldingen. Deze persoon vervult tijdens de toets de rol van de meldende

instantie en meldt de incidenten (en updates) elektronisch of telefonisch aan bij de alarmcentrale van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zorgt voor invulling van deze rol.

- b. Een persoon die zorgt voor het ontvangen van de meldingen die door de Opdrachtnemer aan de fictieve berger gegeven. Deze persoon vervult tijdens de toets de rol van de berger en meldt de incidenten (en updates) telefonisch aan bij de alarmcentrale van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zorgt voor invulling van deze rol.
- c. Twee alarmcentralemedewerkers die meldingen aannemen en registreren in het alarmcentralesysteem. Deze medewerkers zorgen ook voor het bellen van de (fictieve) berger. De Opdrachtnemer draagt zorg voor invulling van deze rollen en voor de uitwerking van instructies over het op correcte wijze aannemen en behandelen van IM-meldingen.

Tijdens de toets zijn de volgende systemen aanwezig en in bedrijf:

- d. Het alarmcentralesysteem van de Opdrachtnemer, geschikt voor aanname en verwerking van IM-meldingen en voor het doorsturen van berichten naar AIM, ONDA, de verkeerscentrale en de backofficesystemen van de zware bergers.
- e. Toetsomgevingen (of acceptatieomgevingen) van AIM, ONDA, de verkeerscentrale en de backofficesystemen van de zware bergers.
- f. Twee webaccounts voor de acceptatieomgeving van BergerSelect.
- g. De webservices waarmee de informatie uit het alarmcentralesysteem naar AIM, ONDA en de verkeerscentrales wordt gestuurd en vanuit de verkeerscentrales in het alarmcentralesysteem wordt ontvangen.

11.2.2 Toetsprotocol

Het toetsprotocol bestaat uit het nabootsen van IM-meldingen zoals deze zich voordoen in de operationele praktijk van het CMV. Hiertoe zullen circa vijftig tot honderd gesimuleerde meldingen telefonisch of elektronisch aan de Opdrachtnemer worden doorgegeven. Deze meldingen moeten door de Opdrachtnemer worden verwerkt. De geselecteerde exploitant dient in het verband van de toets de daartoe aangewezen fictieve berger(s) en imV3 deskundige in te schakelen via de telefoon. De fictieve zware bergers en imV3 deskundige zullen vervolgens fictief naar het incident rijden, zich inmelden, een berging nabootsen en zich daarna telefonisch of via het backofficesysteem van de berger afmelden.

Er zullen verschillende soorten in de praktijk voorkomende meldingen worden nagebootst, zoals:

- een IM-melding die uitmondt in een berging;
- een melding op een niet-IM-weg die niet als niet-IM-melding herkend moet worden;
- een IM-melding met locatie-update;
- een annulering van de opdracht aan de berger door het CMV;
- een IM-melding met als resultaat een vergeefse rit;
- een IM-melding waarbij de berger het afgemelde resultaat aanpast;
- een IM-melding op een IM-weg zonder hectometerpalen;
- een IM-melding waarbij sprake is van het voldoen aan opschalingscriteria voor imV3-deskundigheid;
- een IM-melding waarbij sprake is van de wens om imV3-deskundigheid in te zetten;

- een IM-melding waarbij sprake is van de noodzakelijkheid tot inzet van een veespecialist;
- een IM-melding door een berger;
- een IM-melding die niet door een geselecteerde berger wordt geaccepteerd;
- een IM-melding die niet wordt afgemeld;
- een ingezonden onjuiste factuur;
- een ingezonden niet verhaalbare factuur.

De genoemde voorbeelden vormen geen limitatieve opsomming. Er kunnen ook andere praktijkgevallen in de toets voorkomen.

Er zal vooraf geen informatie over deze meldingen worden gegeven. Het bereiken van een goed toetsresultaat vraagt van de Opdrachtnemer een gedegen kennis van het CMV-proces en van de bijzonderheden die zich daarin kunnen voordoen. De Opdrachtnemer wordt daarom geadviseerd om zich in dit proces te verdiepen en kennis op te bouwen van de verschillende soorten meldingen en de van ontwikkelingen die zich tijdens de behandeling van een melding voor kunnen doen. Om de vereiste kennis op te bouwen krijgen zij de gelegenheid om gedurende maximaal twee uur mee te luisteren met een alarmcentralemedewerker van het huidige CMV, een interview af te nemen van maximaal twee uur met een daartoe aangewezen medewerker van het huidige CMV en een interview af te nemen met een beheerder van het AIM.

De opzet is dat er twee keer een dagdeel wordt getoetst. De te benutten dagdelen zullen in overleg worden vastgesteld. De toetsresultaten en opgeleverde rapportages worden opgeslagen en na afronding van de laatste toetssessie geanalyseerd. De resultaten worden zo snel mogelijk na afronding van de analyse aan de Opdrachtnemer medegedeeld. Er worden geen deelresultaten per toetssessie vastgesteld. Het is mogelijk om bij een negatief toetsresultaat binnen twee weken de toets opnieuw te doorlopen.

11.3 Beoordelingscriteria

De Opdrachtnemer kan zelf bepalen op welke wijze het meldingsproces, alarmcentralesysteem, telefoonsysteem en de overige relevante systemen worden ingericht. De beoordeling van de toetsresultaten is alleen gebaseerd op de toetsing van die resultaten aan de voor de toets geformuleerde criteria. Dat houdt in dat op basis van vastlegging van informatie in het AIM en middels handmatige registratie door controleurs (zoals tijdstip telefonische doorgifte melding naar berger en alarmcentrale) wordt vastgesteld of processen en systemen voldoen aan de gestelde eisen.

11.3.1 Criterium 1, identificatie IM- en niet-IM-meldingen

Meldingen die betrekking hebben op een locatie die een IM-weg is, dienen als zodanig te worden herkend, en volgens de voor dergelijke meldingen geldende procedure behandeld te worden. Dat wil zeggen dat voor elke melding een afzonderlijk dossier is aangemaakt en dat voor die melding de juiste berger is ingeschakeld. Tenminste 90% van de in de toets opgenomen meldingen van dit type dient correct te worden behandeld.

Meldingen die betrekking hebben op een locatie die geen IM-weg is, dienen als zodanig te worden herkend, en horen niet via BergerSelect en AIM te worden

doorgestuurd. Tenminste 90% van de in de toets opgenomen meldingen van dit type dient correct te worden behandeld.

Criterium	Eis
Identificatie IM-meldingen	90%
Identificatie niet-IM-meldingen	90%

11.3.2 Criterium 2, snelheid koppeling AIM

Tenminste 90% van de ontvangen IM-berichten (meldingen, eventuele updates en afmeldberichten) dient binnen 90 seconden door het alarmcentralesysteem aan het AIM te zijn verstuurd en in het AIM te zijn ontvangen.

Criterium	Tolerantie	Eis
Snelheid koppeling	< 90 seconden	90%

11.3.3 Criterium 3, berekening van aanrijdtijden voor elke melding

Het AIM dient voor alle meldingen waarbij sprake is van een berging in staat te zijn om een aanrijdtijd te berekenen. Tijdens de toets wordt uitsluitend het correct aanreiken van de incidentlocatie en het tijdstip aan AIM beschouwd. Dat betekent dat de oorzaak voor het optreden van uitval ligt in fouten bij registratie van de melding door de Opdrachtnemer of bij haperingen in de koppeling tussen het alarmcentralesysteem van de Opdrachtnemer en het AIM. De beoordeling van de toetsresultaten vindt plaats aan de hand van de in de onderstaande tabel opgenomen eisen. Er mogen bij alle deeleisen niet meer afwijkingen optreden dan de in de tabelgegeven eis.

Deelcriteria	Eis (maximale uitval)
Melding en berging zonder bijzonderheden	10%
Berging van een incident op een IM-weg zonder hectometerpalen	20%
Vergeefse rit of annulering: geen berekening van aanrijdtijd	20%

11.3.4 Criterium 4, stabiliteit van de koppeling met AIM

De mate waarin de koppeling bestand is tegen uitval vormt het vierde criterium voor de beoordeling. De beoordeling van de toetsresultaten vindt plaats aan de hand van de in het onderstaande schema opgenomen criteria-eisen. Aan tenminste vijf van de zes eisen moet worden voldaan. De Opdrachtnemer dient er voor zorg te

dragen dat deze test kan worden uitgevoerd door een korte uitval van de koppeling te simuleren.

Deelcriterium	Eis
Korte uitval van de koppeling (< 20 seconden)	Automatisch herstel van de koppeling, gemiste data blijft bewaard aan cliëntkant en wordt na herstel koppeling opnieuw gestuurd
	Tijdsvolgorde berichten blijft na herstel intact
	Signalering/logging van de uitval aan cliëntkant van de koppeling
Lange uitval van de koppeling (> 20 seconden)	Gemiste data blijft bewaard aan cliëntkant en wordt na herstel koppeling opnieuw gestuurd
	Tijdsvolgorde versturen berichten blijft na herstel van de koppeling intact
	Automatische signalering van uitval (via e-mail) naar het CMV

11.3.5 Criterium 5, stabiliteit van de ONDA-koppeling

De communicatie tussen het alarmcentralesysteem van de Opdrachtnemer en ONDA moet correct en volledig zijn. De verwerking van de retourinformatie moet correct worden verwerkt. De beoordeling van de toetsresultaten vindt plaats aan de hand van de eisen in onderstaand schema. Aan drie van de vier deeleisen moet worden voldaan.

Deelcriterium	Eis
Korte uitval van de koppeling (< 150 minuten)	Automatisch herstel van de koppeling, gemiste data blijft bewaard aan cliëntkant en wordt na herstel koppeling opnieuw gestuurd
	Signalering/logging van de uitval aan cliëntkant van de koppeling
Lange uitval van de koppeling (> 150 minuten)	Gemiste data blijft niet bewaard aan cliëntkant en wordt na herstel koppeling niet opnieuw gestuurd
	Automatische signalering van uitval (via e-mail) naar het CMV

11.3.6 Criterium 6, stabiliteit van de koppeling met de backofficesystemen van de zware bergers

De communicatie tussen het alarmcentralesysteem en de backofficesystemen van de zware bergers moet correct en volledig zijn. De verwerking van de retourinformatie vanuit de backofficesystemen van de zware bergers moet correct worden verwerkt in het alarmcentralesysteem. De beoordeling van de toetsresultaten vindt plaats aan de hand van de eisen in onderstaand schema. Aan beide deeleisen moet worden voldaan.

Categorie	Tolerantie	Afwijking
Doorgegeven incidentlocatie, type incident dossiernummer kloppen in het alarmcentralesysteem	Niet van toepassing	1%
Melding kan worden afgemeld met aard van de verrichte werkzaamheden (ongevalsberging, pechberging, loze rit) De afmelding wordt juist ontvangen en verwerkt in alarmcentralesysteem	Niet van toepassing	5%

11.3.7 Criterium 7, Snelheid van de aanname van de melding

In de overeenkomst worden meerdere Service Levels overeengekomen. In de praktijktoets wordt gezien of de Opdrachtnemer in staat is te voldoen aan deze eisen.

Criterium	Tolerantie	Eis
Bereikbaarheid CMV	geen	24/7
Snelheid aanname melding	< 20 seconden	80 %
Melding leidt binnen 20 seconden tot abandoned call	< 20 seconden	Maximaal 0,5%
Melding leidt na 20 seconden tot abandoned call	>20 seconden	Maximaal 2%
Tijd na ontvangst van melding waarbinnen berger wordt ingeschakeld	< 2 minuten	0,1%
Tijd na ontvangst van melding waarbinnen imV3 deskundige wordt ingeschakeld	< 5 minuten	0,1%
Tijd na ontvangst van melding waarbinnen veespecialist wordt ingeschakeld	< 5 minuten	0,1%

Tijd van informeren VC na inschakelen van berger of imV3 deskundige	< 5 minuten	0,1%
Melden van niet acceptatie door beschikbaar staande berger	< 24 uur	1%
Controle factuur op juistheid en volledigheid	23 uur	1%

11.3.8 Criterium 8, correctheid van de gecontroleerde aanrijtijd

Na doorgifte van de melding bij de testberger wordt door de Opdrachtnemer de tijd bijgehouden tot het moment dat hij fictief arriveert bij het incident. De Opdrachtnemer draagt zorg voor correcte en integere logging van de tijd 'ter plaatse' en stelt hiertoe een rapportage op waarin de deze tijd wordt vergeleken met een fictieve AIM rapportage. De Opdrachtnemer krijgt na afloop van de praktijktoets een fictieve AIM rapportage aangereikt. De Opdrachtnemer bepaalt op basis van deze fictieve AIM rapportage en de logging van de berekende aanrijtijd in BergerSelect de afwijking op de aanrijtijd. Het verschil tussen de in de AIM-rapportage aangereikte aanrijdtijd en de door BergerSelect berekende aanrijdtijd moet overeenkomen met de rapportage die door de Opdrachtnemer werd opgesteld.

Categorie	Tolerantie	Eis
Correct berekende aanrijtijd	< 60 seconden	100 %

11.3.9 Criterium 9, aanlevering rapportage

De Opdrachtnemer dient uiterlijk 2 werkdagen na afloop van de proeve van bekwaamheid een rapportage en gegevenslevering aan te leveren waarin inzage wordt gegeven omtrent de dienstverlening van zowel het CMV zelf als de verrichtingen van de zware bergers, conform de eisen van hoofdstuk 7 van deze Vraagspecificatie Dienstverlening.

Deelcriterium	Eis
Rapportage voldoet aan eisen hoofdstuk 7	Er wordt 100% voldaan aan de eisen
Gegevenslevering voldoet aan eisen van het gegevensleveringsdocument (bijlage 5)	Er wordt 100% voldaan aan de eisen

11.4 Toetsresultaat

11.4.1 Voldoen aan toetscriteria

De Opdrachtnemer slaagt voor de toets als de toetsresultaten van criteria 1 tot en met 8 aan alle gestelde toetscriteria hebben voldaan.

De toetsresultaten van criterium 9 tellen niet mee in het toetsresultaat van de proeve van bekwaamheid, en dienen uiterlijk op moment van aanleveren van de eerste reguliere levering (te verschijnen één maand na aanvang dienstverlening) 100% aan de gestelde eisen te voldoen.

11.4.2 *Malus*

Indien de Opdrachtnemer niet slaagt voor de eerste toets (ET), leidt dit tot toepassing van een korting op de overeengekomen tarieven per CMV melding. Daarbij gelden de volgende regels:

- a. Als de Opdrachtgever na het tweede dagdeel zoals genoemd in artikel 11.2.2 niet is geslaagd voor de toets (ET) leidt dit voor de gehele eerste maand van dienstverlening tot een eenmalige korting van 15% op de standaardtarieven per melding;

De Opdrachtnemer krijgt gelegenheid in een aanvullende toets (AT) aan te tonen dat wordt voldaan aan de toetscriteria. Deze aanvullende toets dient de Opdrachtnemer uit te voeren, uiterlijk 5 kalenderdagen voor aanvang van de tweede maand waarin de dienstverlening wordt uitgevoerd.

- b. Als de Opdrachtgever in de aanvullende toets (AT) niet is geslaagd leidt dit voor de gehele volgende maand tot een eenmalige korting van 20% op de standaardtarieven per melding;

De Opdrachtnemer krijgt vervolgens gelegenheid in een laatste toets (LT) aan te tonen dat wordt voldaan aan de toetscriteria. Deze laatste toets dient de Opdrachtnemer uit te voeren, uiterlijk 5 kalenderdagen voor aanvang van de derde maand waarin de dienstverlening wordt uitgevoerd.

- c. Als de Opdrachtgever in de laatste toets (LT) niet is geslaagd leidt dit voor de resterende maanden tot een blijvende korting van 25% op de standaardtarieven per melding;
- d. De korting ingevolge lid e kan worden geaccumuleerd indien tevens ingevolge artikel 2.1.3.3 en artikel 3.1.3.2 een korting van toepassing wordt, met een totaal maximum van 30%.
 - i. De totale korting bedraagt 30% in het geval dat zowel ingevolge lid e alsmede een of meer van de leden van artikel 2.1.3.3 a, b of c een korting van toepassing wordt of tegelijkertijd ingevolge artikel 3.1.3.2. lid a een korting van toepassing wordt.
 - ii. De totale korting bedraagt 30% in het geval dat zowel ingevolge lid e alsmede een of meer van de leden van artikel 2.1.3.3 a, b of c een korting van toepassing wordt en tegelijkertijd ingevolge dit artikel 3.1.3.2. lid a een korting van toepassing wordt.

Per maand vindt slechts één toets ET, AT of LT plaats. Iedere toets ET, AT en/of LT wordt over maximaal twee dagdelen verspreid.

Per toets ET, AT of LT mag de Opdrachtnemer een hertoets bij de Opdrachtgever aanvragen. Deze hertoets dient binnen 10 kalenderdagen na de gehouden toets ET,

AT of LT plaats te vinden. Indien de Opdrachtgever in de betreffende hertoets is geslaagd, vervalt de korting die voor de toets geldt.

11.4.3 Ontbinding

Indien de Opdrachtnemer niet slaagt voor de laatste toets (LT) heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden. De Opdrachtgever treedt zo nodig in overleg met de Opdrachtnemer omtrent de termijn waarbinnen de werkzaamheden zullen moeten worden overgedragen aan een opvolgende opdrachtnemer. Alhoewel hierover in overleg wordt getreden bepaalt de Opdrachtgever de duur van de termijn. Dit laat onverlet dat de Opdrachtnemer zich ertoe verplicht de dienstverlening binnen die termijn optimaal te blijven vervullen. De Opdrachtgever is niet verplicht gebruik te maken van het in dit lid genoemde recht.

11.5 Transitieperiode aan het einde van de overeenkomst

11.5.1 Doelstelling

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een continue dienstverlening. Aan het einde van de looptijd van het contract dient deze kennis overgedragen te worden aan de volgende contractant. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met een transitieperiode van ten minste drie maanden.

Bijlage 1: Minimum uitvraag protocol CMV

Bijlage 2, Processchema Incident management proces

Bijlage 3: Meldende partijen

Het CMV treedt op als alarmcentrale voor IM-meldingen van de vijf regionale verkeerscentrales van Rijkswaterstaat en de 10 regionale operationele centra ("DROC's") van de politie.

De Opdrachtnemer stelt voor elk van de meldende partijen een telefoonnummer ter beschikking waarop meldingen kunnen worden doorgegeven en onderhoudt deze telefoonnummers. De kosten van het op deze nummers afgewikkelde telefoonverkeer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer stelt voor meldende partijen en Opdrachtgever een emailadres ter beschikking ten behoeve van vragen, afstemming, etcetera.

De Opdrachtnemer onderhoudt op geregelde basis contact met de meldende instanties om het goede verloop van de werkzaamheden te waarborgen.

Bergingsbedrijven kunnen geen incidenten bij het CMV melden. Zij dienen dit te doen via een verkeerscentrale van Rijkswaterstaat. Verzoeken hiertoe dienen te worden doorverwezen naar de betreffende verkeerscentrale.

Indien andere partijen incidenten op IM-wegen bij het CMV melden neemt de Opdrachtnemer deze meldingen aan en legt deze voor aan de betreffende verkeerscentrale. De verkeerscentrale kan er vervolgens voor kiezen eerst een schouw uit te laten voeren of direct door het CMV een zware berger te laten selecteren om een (pech)berging uit te laten voeren.

Bijlage 4: Gebruikershandleiding BergerSelect

Bijlage 5: Gegevensleveringsdocument

Bijlage 6: e-facturatie

Bijlage 7: Proces verbaal

Bijlage 8: Model specifieke verklaring t.b.v. Incident Management Vrachtauto's (accountantsverklaring)

Bijlage 9: Datex II

Bijlage 10: Verkeerscentrales – Alarmcentrale Koppeling

Bijlage 11: Procesbeschrijving koppeling CMV met AIM

Bijlage 12: Koppeling CMV met backofficesystemen zware bergers

Bijlage 13: Informatiebeveiliging VSP

Bijlage 14: Informatiebeveiliging VSE

Bijlage 15: Informatiebeveiliging Beveiligingsplan template